



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปริก
เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงานและ
ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

ตามที่จังหวัดนครศรีธรรมราช แจ้งว่าสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี แจ้งขอให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงานและข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยใช้กรอบข้อตกลงระดับการให้บริการที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กำหนดเป็นมาตรฐานขั้นต่ำและประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในระดับท้องถิ่น นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปริก ได้ดำเนินการแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงานและข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และการให้บริการตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปริก ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง คือ

- ช่องทางโทรศัพท์ ๐๗๕-๕๒๐๔๓๔
- เดินทางมายื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการ อบต.ห้วยปริก
- แอปพลิเคชันไลน์ อบต.ห้วยปริก
- เว็บไซต์ของหน่วยงาน อบต.ห้วยปริก

รายละเอียดตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ที่แนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศมาเพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

จำสืบทารวจ

(นาคินทร์ จิตธรรม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปริก

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปริก อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ

๑. ช่องทางโทรศัพท์ ๐๙๕-๕๒๐๔๓๔

ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง

ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๒. เดินทางมายื่นเรื่องทุกข์ด้วยตนเอง
ณ ที่ทำการ อบต. ห้วยปริก

วันจันทร์ – วันศุกร์
ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.
(ยกเว้นวันหยุดราชการ)

๓. แอปพลิเคชันไลน์อบต. ห้วยปริก

ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๔. เว็บไซต์ของหน่วยงาน อบต.ห้วยปริก
www.Huai prik.go.th

ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการงาน

ส่วนราชการผู้รับผิดชอบ

กระบวนการงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๓ กระบวนการย่อย

๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน
ที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ เรื่องที่ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบเท็จจริงมาก
และเรื่องที่ไม่ซับซ้อน ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๘ ชั่วโมง

สำนักปลัด อบต. ,กองช่าง

๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน
ที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๕ วันทำการ

สำนักปลัด อบต. ,กองช่าง

๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน
ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชันไลน์
ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๕ วันทำการ

สำนักปลัด อบต. ,กองช่าง

๔. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน
ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน
ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๕ วันทำการ

สำนักปลัด อบต. ,กองช่าง

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรืออาจเสียหายจากปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือหรือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปริกทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงาน

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็นสามารถมอบอำนาจให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้ โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ โดยให้เสนอข้อเท็จจริงไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จด้วยถ้อยคำอันสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อและแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนด้วย

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือไว้เป็นหลักฐาน

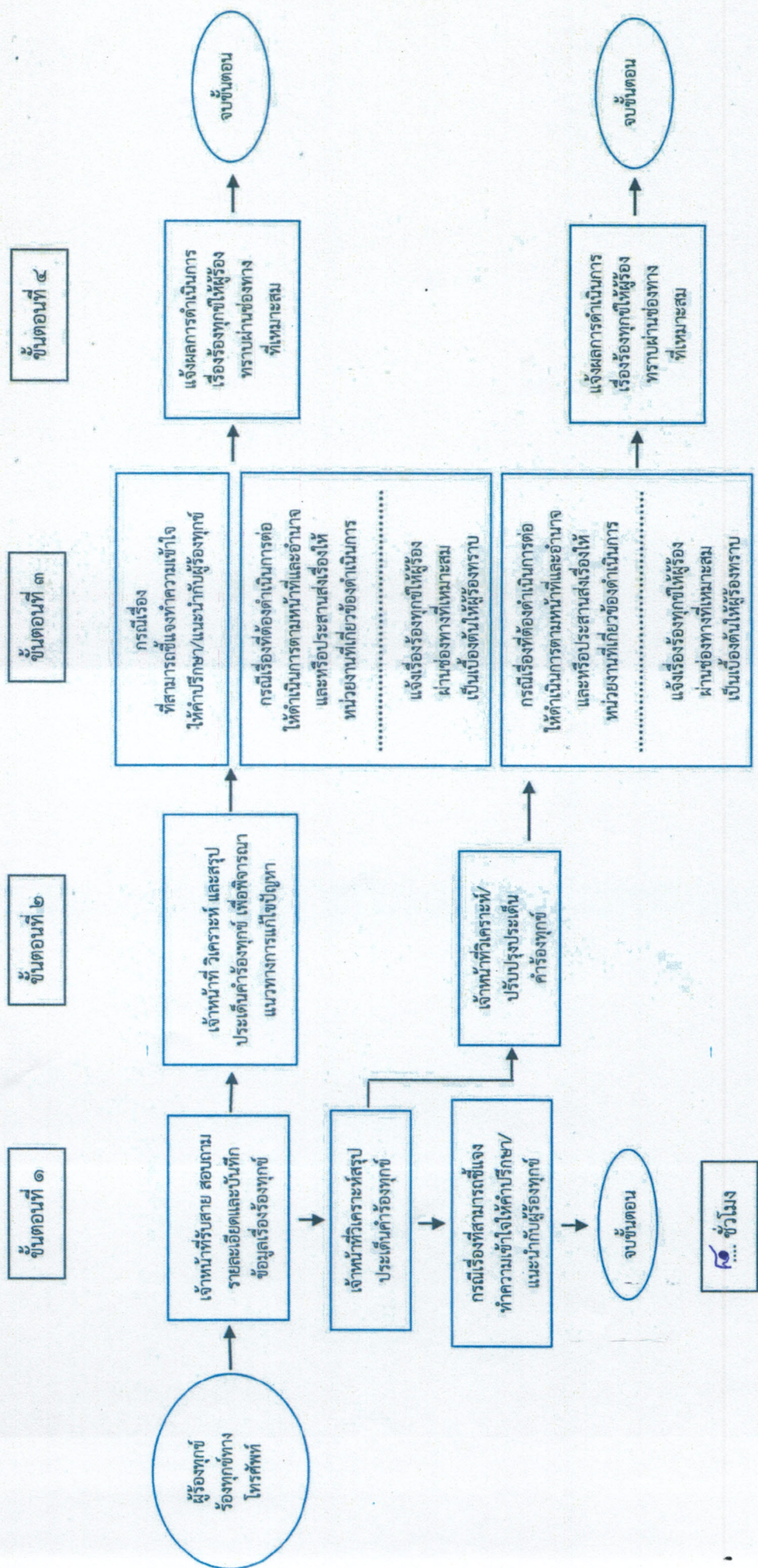
การร้องเรียนการให้บริการ

การให้บริการหากไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ ศูนย์บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปริกเพิ่มเติม ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง คือ

- ช่องทางโทรศัพท์ ๐๗๕-๕๒๐๔๓๔
- เดินทางมายื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการ อบต.ห้วยปริก
- แอปพลิเคชันไลน์ อบต.ห้วยปริก
- เว็บไซต์ของหน่วยงาน อบต.ห้วยปริก

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปริก จะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบรายละเอียดตามเอกสารภาคผนวก

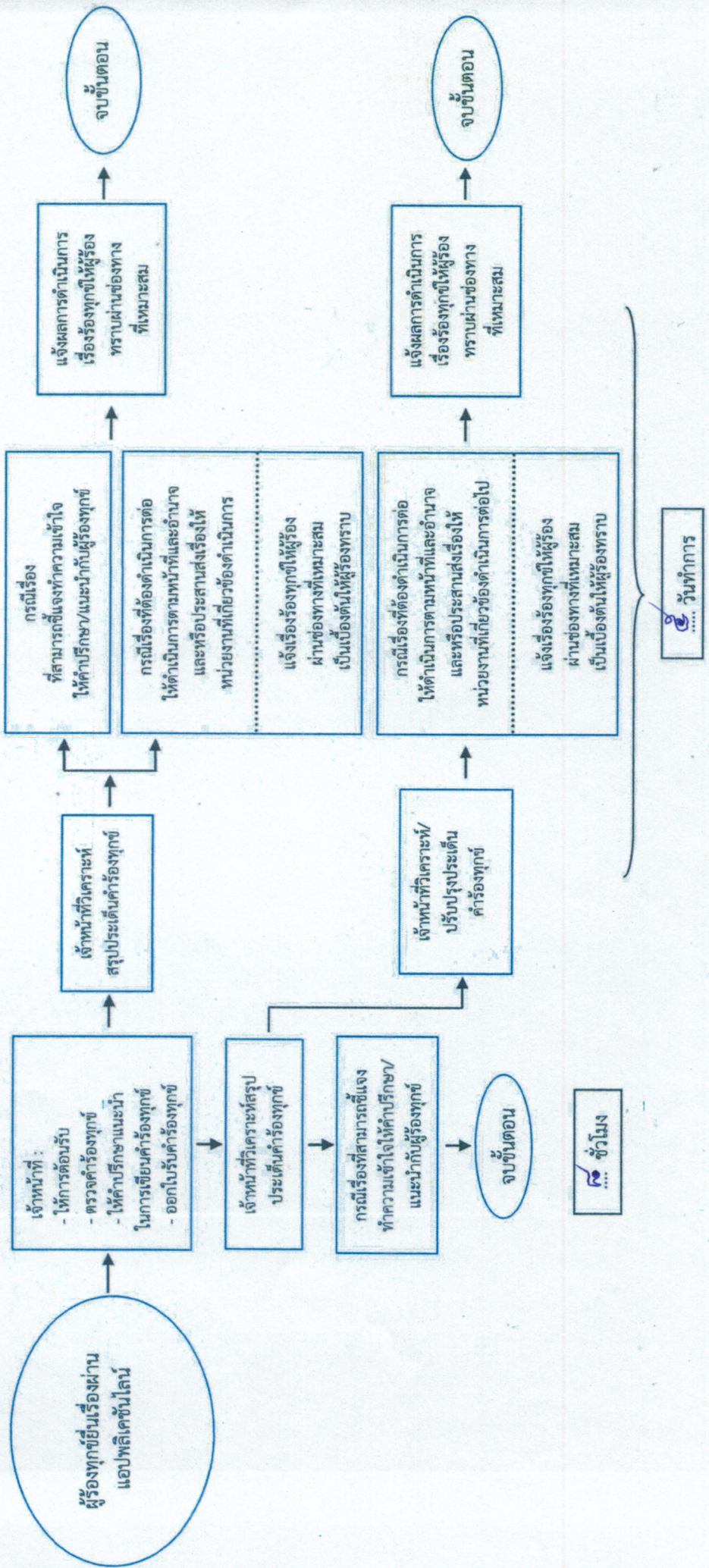
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ... ชั่วโมง



๔ ชั่วโมง

๕..... วันทำการ

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชันไลน์
 กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
 สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ วันทำการ/เรื่อง



ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	<pre> graph TD A([ผู้มีหน้าที่และอำนาจ ได้รับเรื่องร้องเรียน]) --> B[กระบวนการงาน] A --> C[บุคลากร] </pre>		⇒ รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่างๆ ⇒ พิจารณาส่งเรื่องไปยัง ผู้มีหน้าที่และอำนาจ ⇒ ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้อง เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	
๒	<pre> graph TD D{ผู้มีอำนาจพิจารณา ดำเนินการปรับปรุง (แล้วแต่กรณี)} --> E((ไม่มีมูล)) D --> F{ผู้มีอำนาจ พิจารณา} F --> G[ไม่ร้ายแรง] F --> H[ร้ายแรง] G --> I[ผู้มีอำนาจพิจารณา สอบสวนหาข้อเท็จจริง] I --> J[ไม่ผิด] I --> K[ผิด] J --> L[ผู้มีอำนาจพิจารณา ดำเนินการตามความเหมาะสม] K --> M[ผู้มีอำนาจพิจารณา ดำเนินการตามความเหมาะสม] H --> N[ผู้มีอำนาจพิจารณา ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง] N --> O[ผิด] N --> P[ไม่ผิด] O --> Q[ผู้มีอำนาจดำเนินการตามความเหมาะสม] P --> R[ผู้มีอำนาจพิจารณา ยุติเรื่อง] E --> S{ผู้มีอำนาจพิจารณา} S --> T([มีข้อสั่งการ/ความเห็น/ นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้อง นำไปปฏิบัติ]) </pre>		⇒ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาทการให้บริการ การเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจ ที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่ พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณากรณีที่ ไม่ร้ายแรง ให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือน ส่งเข้าอบรม หรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น ⇒ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการงานให้ ผู้มีหน้าที่และอำนาจ เป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการ/การให้บริการเสนอ ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณา	นักกร นักกร
๓	<pre> graph TD S{ผู้มีอำนาจพิจารณา} --> T([มีข้อสั่งการ/ความเห็น/ นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้อง นำไปปฏิบัติ]) </pre>		ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	ทพ.ก.อ.ม.ท.
๔	<pre> graph TD T([มีข้อสั่งการ/ความเห็น/ นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้อง นำไปปฏิบัติ]) --> U([แจ้งผลการพิจารณา ให้ผู้ร้องทราบ]) </pre>		แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอยกเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	นิติกร

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปริก

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....
ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณี.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....

พร้อมหนังสือฉบับนี้ข้าพเจ้าได้เสนอเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ประกอบด้วย

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
๒. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....คน (ถ้ามี)
๓. เอกสารอื่น (ระบุ).....จำนวน.....ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปริกดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....
.....
.....
.....
.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปรก

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....สกุล.....
อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ถนน..... ตำบล.....
อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....
หมายเลขโทรศัพท์.....ขอยื่นหนังสือร้องเรียนต่อนายองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปรก
กรณี (นาย/นาง/นางสาว)..... ตำแหน่ง.....
หรือหน่วยงาน/ส่วนราชการ.....
มีพฤติการณ์ทุจริตต่อหน้าที่ และประพฤติมิชอบ ดังต่อไปนี้

(พฤติกรรม วัน เวลา สถานที่เกิดเหตุ พร้อมแนบพยานหลักฐานประกอบ(ถ้ามี)).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความและเอกสารหลักฐานดังกล่าวมาข้างต้น เป็นความจริงทุกประการ
จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องเรียน