



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลลู่โบะปือชา
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลลู่โบะปือชา

.....

ด้วย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ขอความร่วมมือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พร้อมทั้งประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

ดังนั้น เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลลู่โบะปือชา ได้อย่างทั่วถึง และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วนตำบลลู่โบะปือชา จึงได้จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) มีรายละเอียดดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า "ประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลู่โบะปือชา

๒. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลู่โบะปือชา ประชาชนสามารถแจ้งเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๒.๑ การร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๗๓๗๐ ๙๗๕๐

๒.๒ การเดินทางเข้ามาร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลลู่โบะปือชา หมู่ที่ ๓ ตำบลลู่โบะปือชา อำเภอยี่งอ จังหวัดนราธิวาส

๒.๓ การร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านช่องทางไปรษณีย์

องค์การบริหารส่วนตำบลลู่โบะปือชา หมู่ที่ ๓ ตำบลลู่โบะปือชา อำเภอยี่งอ จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๘๐

๒.๔ การร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านช่องทางสื่อสังคม เช่น เว็บไซต์ หรือเฟซบุ๊ก (Facebook) เป็นต้น ขององค์การบริหารส่วนตำบลลู่โบะปือชา

- เว็บไซต์ www.lubobuesa.go.th

- เฟซบุ๊ก (Facebook) “องค์การบริหารส่วนตำบลลู่โบะปือชา”

๒.๕ การร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านช่องทางแอปพลิเคชันทราฟฟี ฟองดูว์ (Traffy Fondue)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะปือซา

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙



(นายจิรเดช ชามาละ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะปือซา

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

งานที่ให้บริการ

การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะบือซา

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. ช่องทางโทรศัพท์ของหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะบือซา ๐ ๙๓๗๐ ๙๗๕๐	วันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ นาฬิกา (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๒. เดินทางเข้ามาร้องทุกข์ด้วยตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะบือซา หมู่ที่ ๓ ตำบลลูโบะบือซา อำเภอยี่งอ จังหวัดนราธิวาส	วันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ นาฬิกา (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. ช่องทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะบือซา หมู่ที่ ๓ ตำบลลูโบะบือซา อำเภอยี่งอ จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๘๐	ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๔. ช่องทางเว็บไซต์หน่วยงาน www.lubobuesa.go.th	ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๕. ช่องทางเฟสบุ๊ก (Facebook) หน่วยงาน “องค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะบือซา”	ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๖. ช่องทางแอปพลิเคชัน “ทราฟฟี ฟองดูว์ (Traffy Fondue)”	ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	องค์การบริหาร ส่วนตำบลบุษบือชา
๒. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนที่เดินทางเข้ามาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ใช้ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	องค์การบริหาร ส่วนตำบลบุษบือชา
๓. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านช่องทางไปรษณีย์ ใช้ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	องค์การบริหาร ส่วนตำบลบุษบือชา
๔. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านช่องทางเว็บไซต์หน่วยงาน ใช้ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	องค์การบริหาร ส่วนตำบลบุษบือชา
๕. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านช่องทางเฟสบุ๊ก (Facebook) หน่วยงาน ใช้ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	องค์การบริหาร ส่วนตำบลบุษบือชา
๖. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านช่องทางแอปพลิเคชันของหน่วยงาน ใช้ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	องค์การบริหาร ส่วนตำบลบุษบือชา

แจ้งผลการดำเนินการ

องค์การบริหารส่วนตำบลบุษบือชา จะแจ้งผลดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทุกข์ทราบภายในระยะเวลา ๑๕ วัน และกรณีตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมใช้ระยะเวลาเกินกว่า ๑๕ วัน จะดำเนินการขยายระยะเวลาออกไปอีกครั้งละไม่เกิน ๓๐ วัน (แล้วแต่กรณี) พร้อมทั้งแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบผ่านช่องทางที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง

- หมายเหตุ**
๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการงานในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ (กรณีปกติ) ให้เป็นไปตามแผนผังแนบท้าย
 ๒. การนับระยะเวลา จะเริ่มนับเมื่อเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์
 ๓. สิ้นสุดระยะเวลา จะสิ้นสุดเมื่อเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการดำเนินการเข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ว่าได้มีการประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ ชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือระงับเรื่องยุติเรื่อง หรือรวมเรื่องแล้วแต่กรณี

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. แบบคำร้องทุกข์ – ร้องเรียน
๒. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง เช่น สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน ภาพถ่าย เป็นต้น

ค่าธรรมเนียมการให้บริการ

ไม่มีค่าธรรมเนียม

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ยังหมายความรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อหัวหน้าส่วนราชการในระดับท้องถิ่นทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่ เจ็บป่วยมีเหตุจำเป็น สามารถมอบอำนาจให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการบริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ องค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะปือซา ผ่านช่องทาง ดังนี้

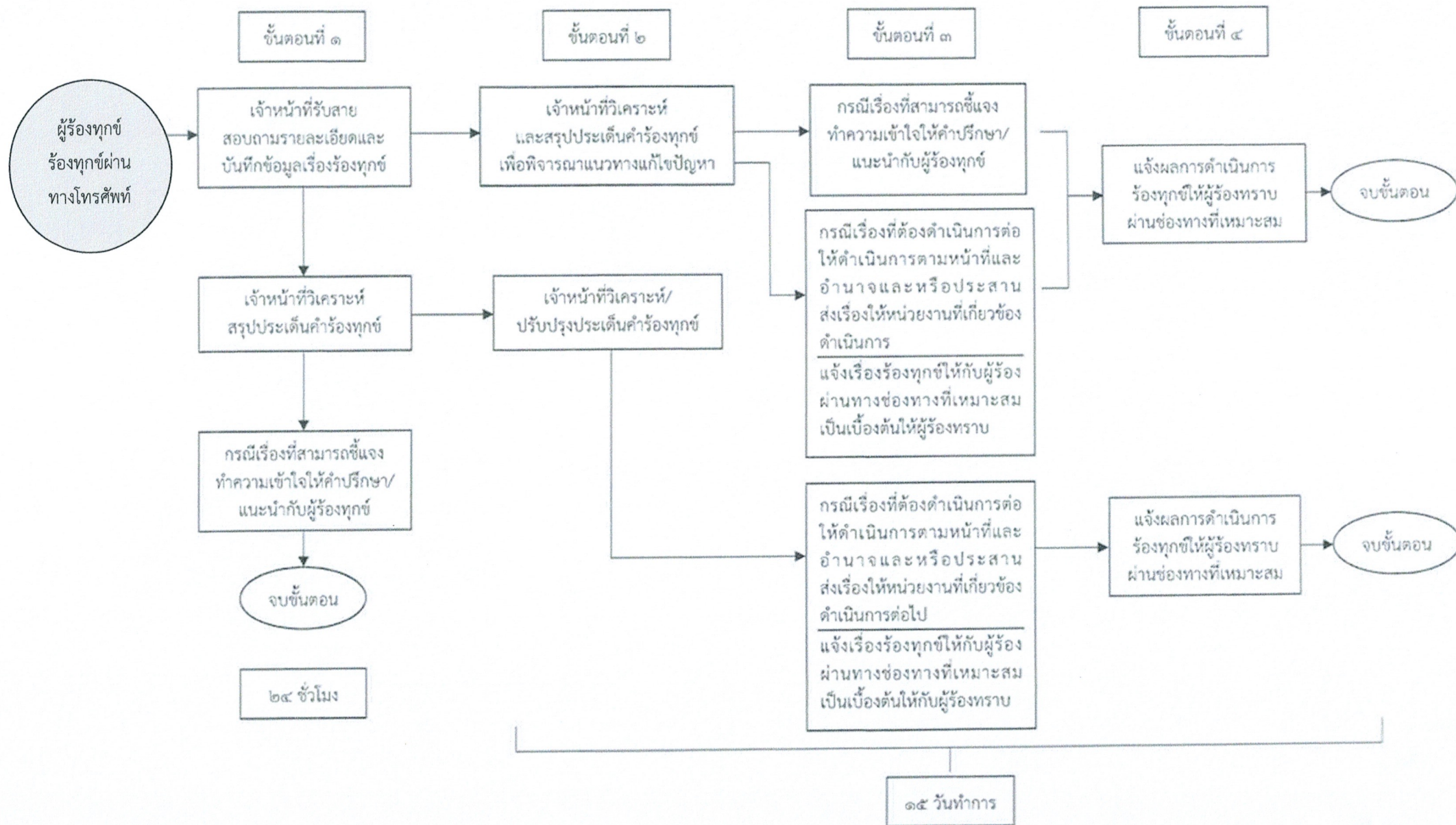
๑. หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๙๓๓๐ ๙๓๕๐
๒. เดินทางยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะปือซา
๓. เว็บไซต์ (Website) หรือเฟสบุ๊ก (Facebook) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะปือซา

ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะปือซา จะดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ

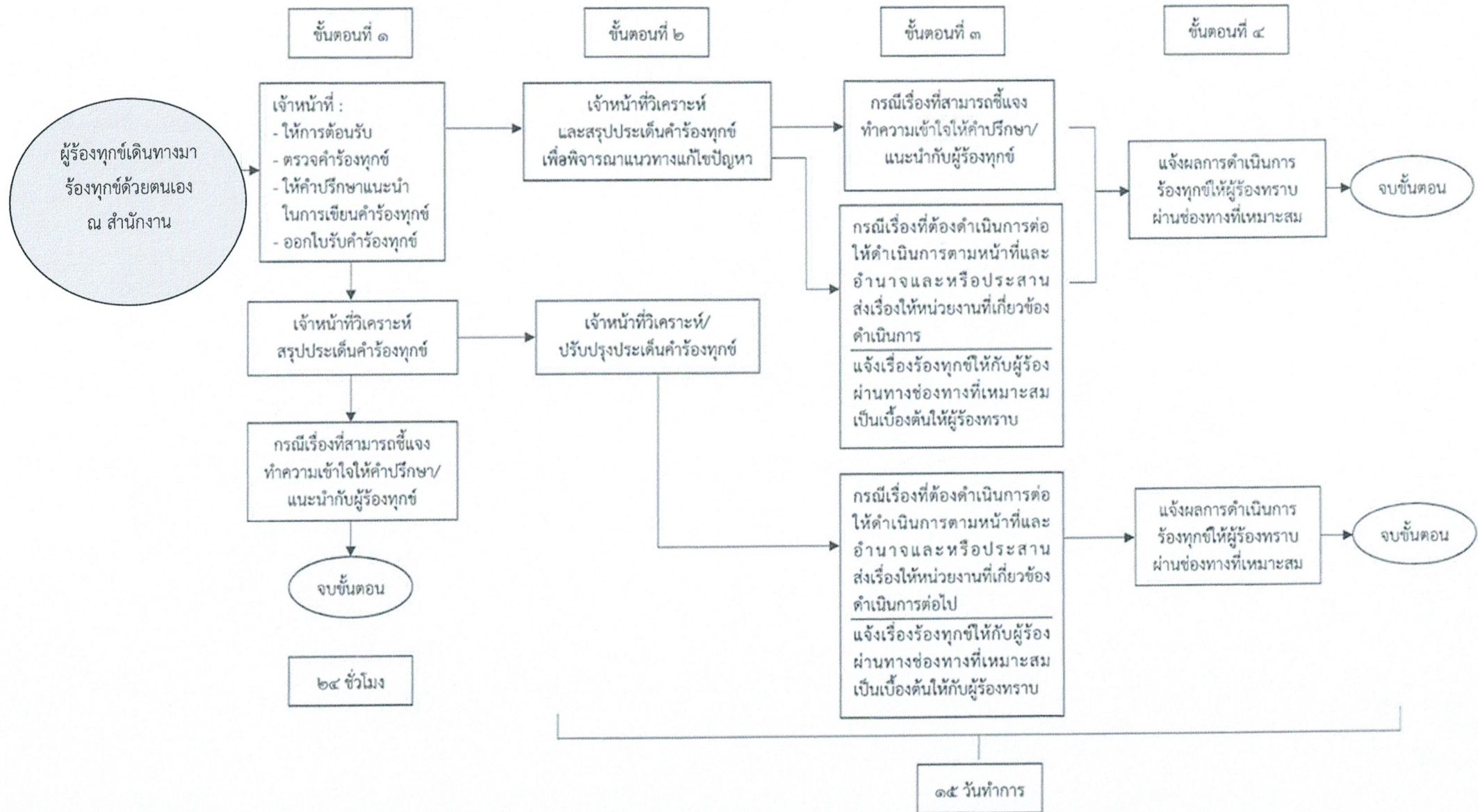
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินงานแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนที่ยื่นเรื่องร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและซับซ้อน)

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน



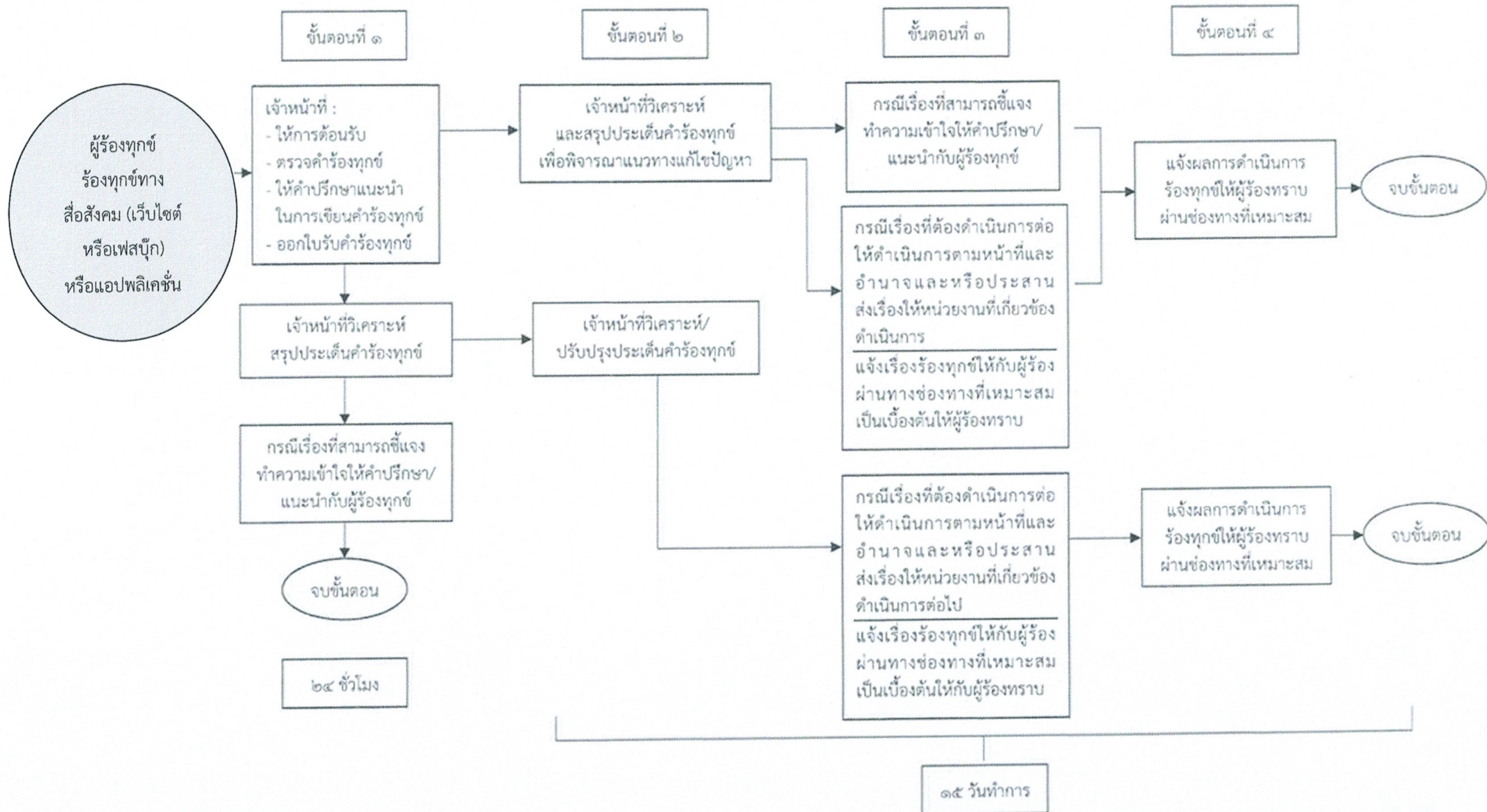
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินงานแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบุบผา
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินงานแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนที่ยื่นเรื่องร้องทุกข์ทางสื่อสังคม หรือแอปพลิเคชัน

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและซับซ้อน)

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	<pre> graph TD A[ผู้มีอำนาจและหน้าที่ได้รับเรื่องร้องเรียน] --> B[กระบวนการงาน] A --> C[บุคลากร] </pre>	๓ - ๕ วันทำการ	- รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่าง ๆ - พิจารณาส่งเรื่องไปยังผู้มีอำนาจและหน้าที่ - ผู้มีอำนาจและหน้าที่พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	ผอ.กอง/ หัวหน้าส่วน ราชการ
๒	<pre> graph TD A[ผู้มีอำนาจพิจารณา ดำเนินการปรับปรุง (แล้วแต่กรณี)] --> B[ไม่มีมูล] A --> C[มีมูล] A --> D[ผู้มีอำนาจพิจารณา] C --> E[ไม่ร้ายแรง] C --> F[ร้ายแรง] E --> G[ผู้มีอำนาจ พิจารณาสอบสวน หาข้อเท็จจริง] F --> H[ผู้มีอำนาจพิจารณา ตั้งคณะกรรมการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง] G --> I[ไม่ผิด] G --> J[ผิด] H --> K[ผิด] H --> L[ไม่ผิด] I --> M[ยุติเรื่อง] J --> N[ดำเนินการตามความ เหมาะสม] K --> O[ดำเนินการตามความ เหมาะสม] L --> P[ยุติเรื่อง] </pre>	๑๕ วันทำการ	- กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาทการให้บริการ การเรียก - รับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้บังคับบัญชาเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนพิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอผู้มีอำนาจและหน้าที่พิจารณา กรณีไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น ตักเตือน ส่งเข้าอบรม หรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น - กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการงานให้ผู้มีอำนาจและหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูล และจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการ/การให้บริการเสนอผู้มีอำนาจและหน้าที่พิจารณา	ผอ.กอง/ หัวหน้าส่วน ราชการ
๓	<pre> graph TD A[ผู้มีอำนาจพิจารณา] --> B[มีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบาย ให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ] </pre>		ผู้มีอำนาจและหน้าที่พิจารณาและสั่งการ/ให้ความเห็น/มอบนโยบายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	ผอ.กอง/ หัวหน้าส่วน ราชการ
๔	<pre> graph TD A[แจ้งผลการพิจารณา ให้ผู้ร้องทราบ] </pre>		แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอยกยาระยะเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	ผอ.กอง/ หัวหน้าส่วน ราชการ