



ประกาศเทศบาลตำบลควนเสาชง  
เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น  
ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

ตามที่จังหวัดพัทลุง แจ้งว่าสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี แจ้งขอให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการจัดทำแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยใช้กรอบข้อตกลงระดับการให้บริการที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กำหนดเป็นมาตรฐานขั้นต่ำและประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในระดับ ท้องถิ่น นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการ บริการของเทศบาลตำบลควนเสาชงอย่างทั่วถึง เทศบาลตำบลควนเสาชงได้ดำเนินการจัดทำเป็นแนวทางการบริหาร จัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และให้บริการประชาชน ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

๑. ช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๔-๖๐๑๕๓๗
  ๒. เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ห้องสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลควนเสาชง
  ๓. เว็บไซต์หน่วยงานเทศบาลตำบลควนเสาชง [www.khuansaothong.go.th](http://www.khuansaothong.go.th)
- รายละเอียดข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ที่แนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายหรรือหีม นวลดำ)

นายกเทศมนตรีตำบลควนเสาชง

## ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	เทศบาลตำบลควนเสาธง ตำบลแม่ขี อำเภอดำรงวิทยะปถวี จังหวัดพัทลุง

### ขอบเขตการให้บริการ

#### สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ

๑. ช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๔-๖๐๑๕๓๗

#### ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง

วันจันทร์ - วันศุกร์

เวลาราชการ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.  
(ยกเว้นวันหยุดราชการ)

๒. เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง

ณ ห้องสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลควนเสาธง

วันจันทร์ - วันศุกร์

เวลาราชการ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.  
(ยกเว้นวันหยุดราชการ)

๓. เว็บไซต์หน่วยงานเทศบาลตำบลควนเสาธง

[www.khuansaothong.go.th](http://www.khuansaothong.go.th)

ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

### ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๓ กระบวนการย่อย ๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๘ ชั่วโมง	สำนักปลัดเทศบาล, กองช่าง
๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๕ วันทำการ	สำนักปลัดเทศบาล, กองช่าง
๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๕ วันทำการ	สำนักปลัดเทศบาล, กองช่าง

### ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายหรืออาจเสียหายจากปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการหรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือหรือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิขมิ เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกเทศมนตรีตำบลควนเสาธงทางช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงาน

### วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็นสามารถมอบอำนาจให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้ โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยให้เสนอข้อเท็จจริงไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จด้วยถ้อยคำอันสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อและแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนด้วย

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือไว้เป็นหลักฐาน

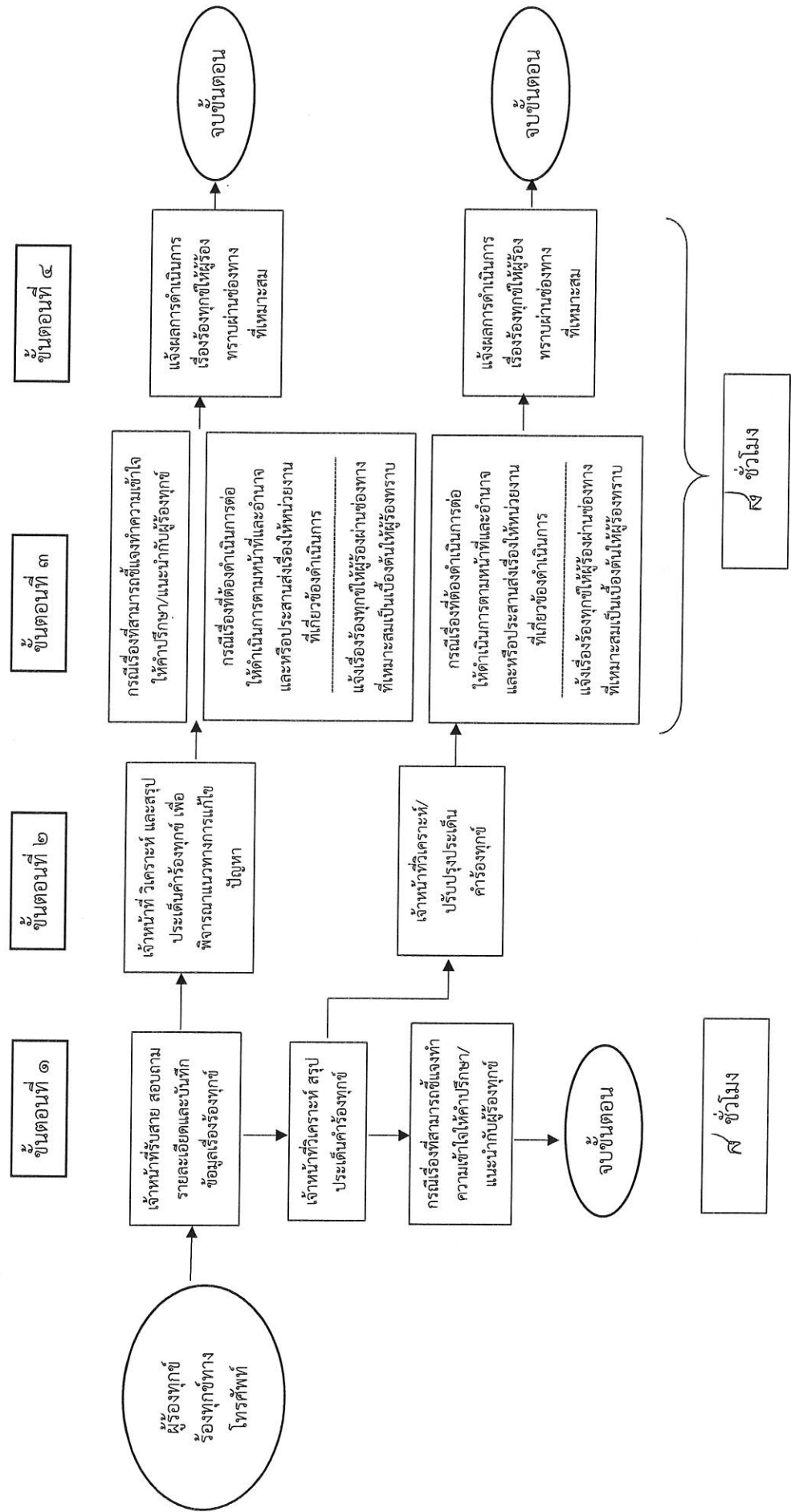
### การร้องเรียนการให้บริการ

การให้บริการหากไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชนของเทศบาลตำบลควนเสาชงเพิ่มเติม ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง คือ

- ช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๔-๖๐๑๕๓๗
- เดินทางมายื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ห้องสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลควนเสาชง
- เว็บไซต์หน่วยงานเทศบาลตำบลควนเสาชง [www.khuansaothong.go.th](http://www.khuansaothong.go.th)

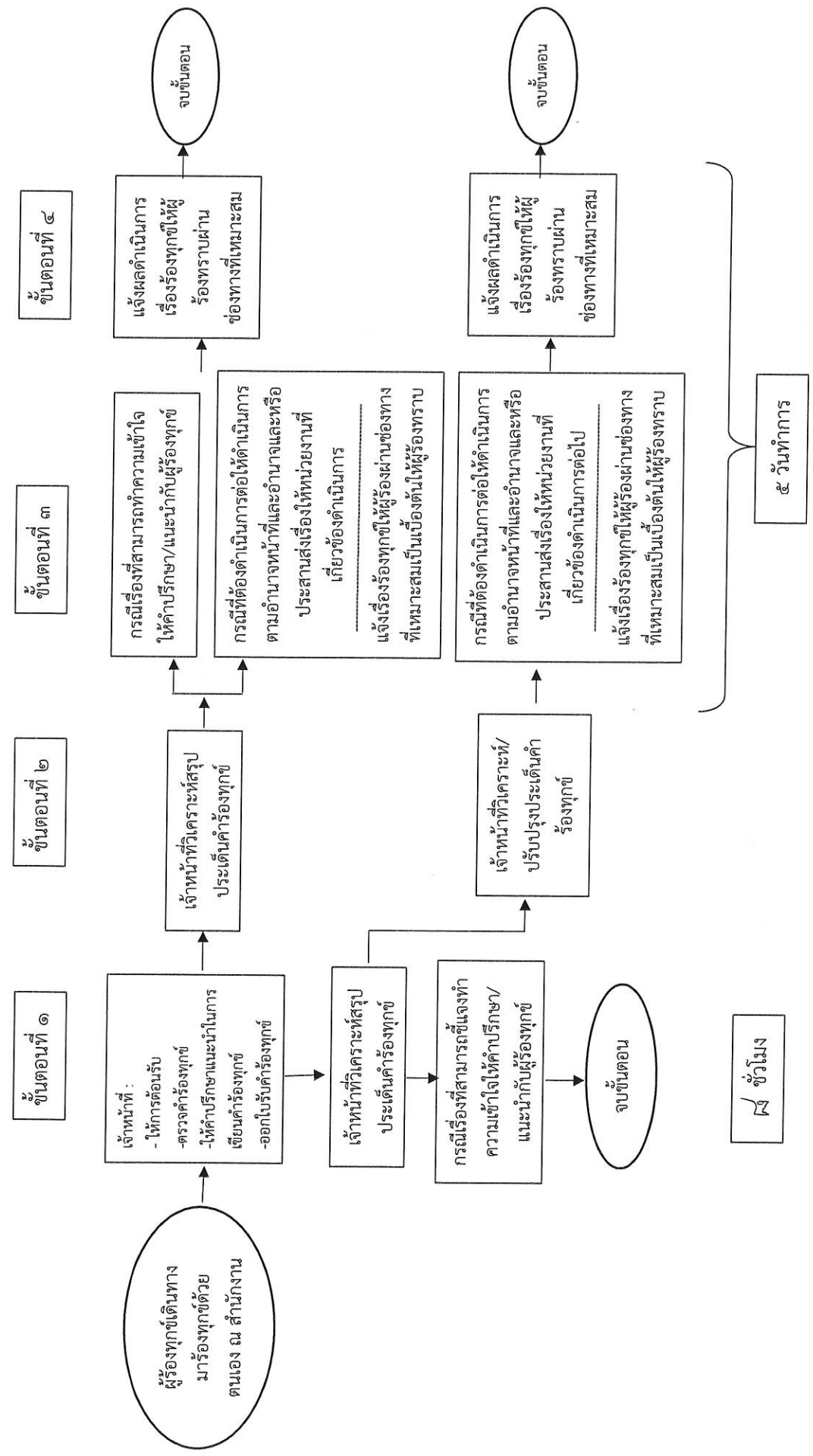
เทศบาลตำบลควนเสาชง จะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบรายละเอียดตามเอกสารภาคผนวก

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์  
 กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)  
 สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๔ ชั่วโมง

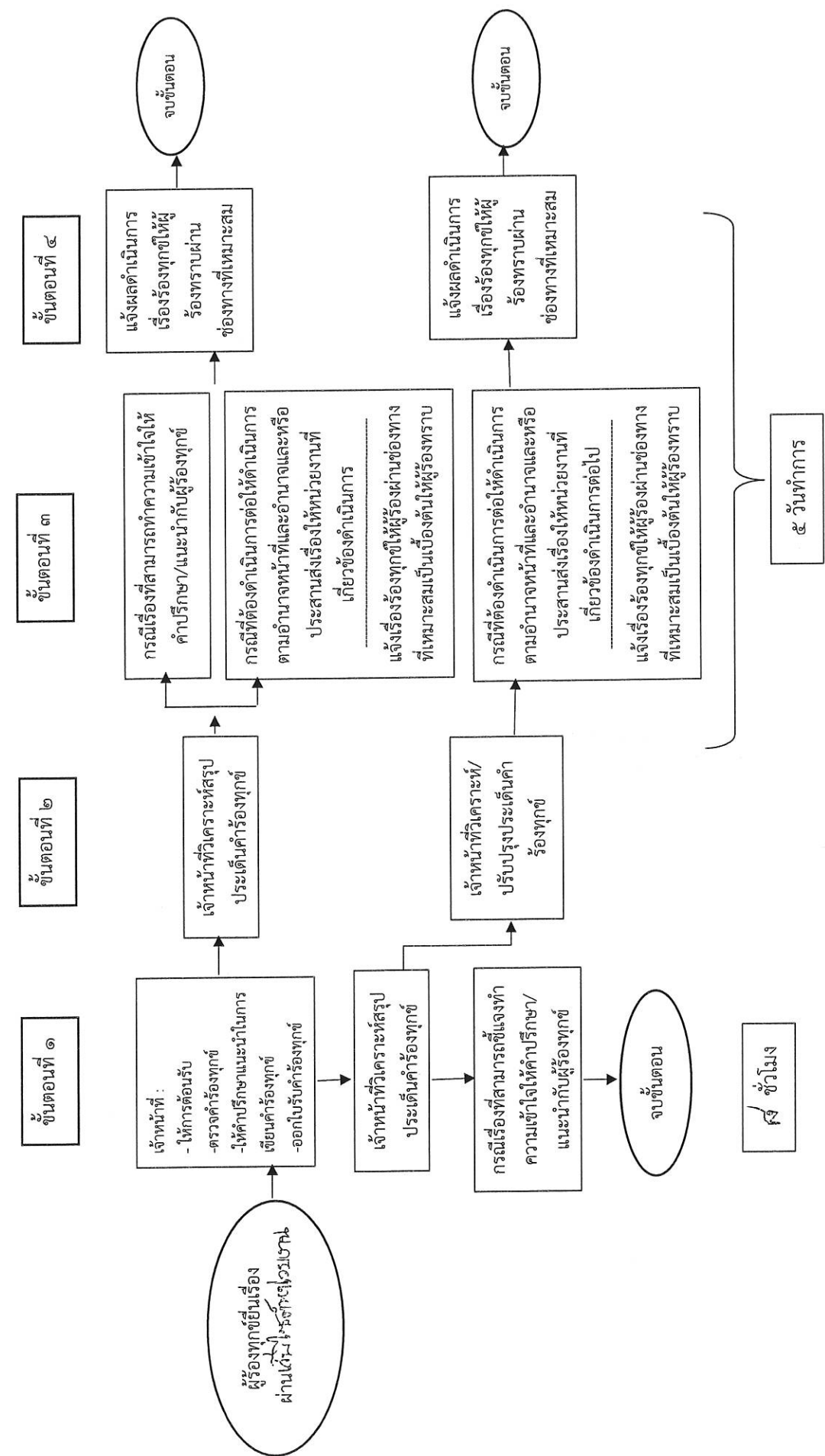


แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์เดินทางมายื่นร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลา ๕ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องทุกช่องทาง  
 กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและไม่ซับซ้อน)  
 รูป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ นรมวลระยะเวลาดำเนินการ ๕ วันทำการ/เรื่อง



๕ ชั่วโมง

๕ วันทำการ