



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ในการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ มุ่งมั่นที่จะพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ และการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนในพื้นที่ให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สะดวกรวดเร็ว และโปร่งใส ประชาชนสามารถเข้าถึงและรับการช่วยเหลืออย่างทั่วถึง

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ จึงได้จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) สำหรับงานบริการประชาชนและการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยกำหนดกรอบระยะเวลาในการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

๑. ช่องทางและระยะเวลาเปิดรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ประชาชนสามารถยื่นเรื่องหรือแจ้งความประสงค์ผ่านช่องทางดังนี้

๑.๑ ช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๔๒-๕๓๒๕๖๗ โทรสารหมายเลข ๐๔๒-๕๓๒๕๒๒ เปิดรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทุกวัน ในวันและเวลาราชการ

๑.๒ ช่องทางออนไลน์ (ระบบ E-Service, เว็บไซต์หน่วยงาน, Facebook หรือ Line Official) เปิดรับเรื่องร้องทุกข์ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๑.๓ เดินทางมายื่นเรื่องด้วยตนเอง ณ สำนักงาน วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)

๑.๔ ช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน saraban_๐๖๔๘๐๑๐๔@dla.go.th ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๒. ขอบเขตเรื่องร้องทุกข์ (๑๙ ประเภทเรื่องหลัก) ครอบคลุมความเดือดร้อนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ ได้แก่

๒.๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค ถนนชำรุด, น้ำประปาไม่ไหล/ไม่สะอาด, ท่อระบายน้ำอุดตัน, ไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะริมทางชำรุด, สะพาน, บาทวิถี และที่พักผู้โดยสาร

๒.๒ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เสียงดังรบกวน, กลิ่นเหม็น, คิวไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า, ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล, น้ำเสียชุมชน

๒.๓ ด้านทรัพยากรน้ำและการเกษตร การบริหารจัดการแหล่งน้ำ และแหล่งน้ำการเกษตร

๒.๔ ด้านสวัสดิการ สังคม และความปลอดภัย: สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการ, สวัสดิการผู้สูงอายุ, การตรวจสอบและควบคุมอาคาร, สวนสาธารณะ, แหล่งท่องเที่ยวและบริการ และภัยพิบัติ/อุทกภัย

๓. ขั้นตอนและระยะเวลายามาตรฐานในการให้บริการ (สำหรับกรณีปกติ ไม่ซับซ้อน)

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ กำหนดกรอบเวลาการดำเนินการแก้ไขปัญหาและแจ้งผลให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ นับตั้งแต่ได้รับแจ้งเรื่องตามช่องทางต่างๆ ดังนี้

ช่องทางการร้องทุกข์	ขั้นตอนการดำเนินงานโดยสรุป (๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ)	ระยะเวลา มาตรฐาน
๑. ช่องทางโทรศัพท์	รับสาย/บันทึกข้อมูล → วิเคราะห์สรุปประเด็น → ดำเนินการแก้ไข/ประสานส่งต่อ → แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ	ภายใน ๒๔ ชั่วโมง (นับจากรับสาย)
๒. เดินทางมายื่นเรื่องด้วยตนเอง	ต้อนรับ/ตรวจคำร้อง/ออกใบรับ → วิเคราะห์สรุปประเด็น → ดำเนินการแก้ไข/ส่งต่อหน่วยงาน → แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ	ภายใน ๓ วันทำการ (นับจากวันยื่นเอกสาร)
๓. ช่องทางออนไลน์	ตรวจสอบข้อความระบบไลน์ → วิเคราะห์สรุปประเด็น → ดำเนินการแก้ไข/ส่งต่อหน่วยงาน → แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ	ภายใน ๓ วันทำการ (นับจากวันแจ้งในระบบ)
๔. ช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ของหน่วยงาน saraban_ob๔๘๐๑๐๔@dla.go.th	ตรวจสอบเรื่องในระบบ → วิเคราะห์สรุปประเด็น → ดำเนินการแก้ไข/ส่งต่อหน่วยงาน → แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ	ภายใน ๓ วันทำการ (นับจากวันแจ้งในระบบ)

หมายเหตุ ในกรณีเรื่องที่มีความซับซ้อน จำเป็นต้องตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือต้องใช้เวลาตรวจสอบเชิงลึก อบต.ท่าค้อ จะแจ้งผลความคืบหน้าครั้งแรกให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๔. การคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการติดตามผล

๔.๑ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ จะปกปิดชื่อและข้อมูลของผู้ร้องทุกข์เป็นความลับชั้นสูงสุด เพื่อคุ้มครองสิทธิและปลอดภัยของผู้ร้อง

๔.๒ การร้องเรียนการให้บริการ หากการให้บริการหรือการแก้ไขปัญหาไม่เป็นไปตามข้อตกลง SLA ฉบับนี้ ประชาชนสามารถร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้โดยตรงที่ศูนย์บริการประชาชนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๙



(นายวิฑนระ ทุ่งเกตุ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ

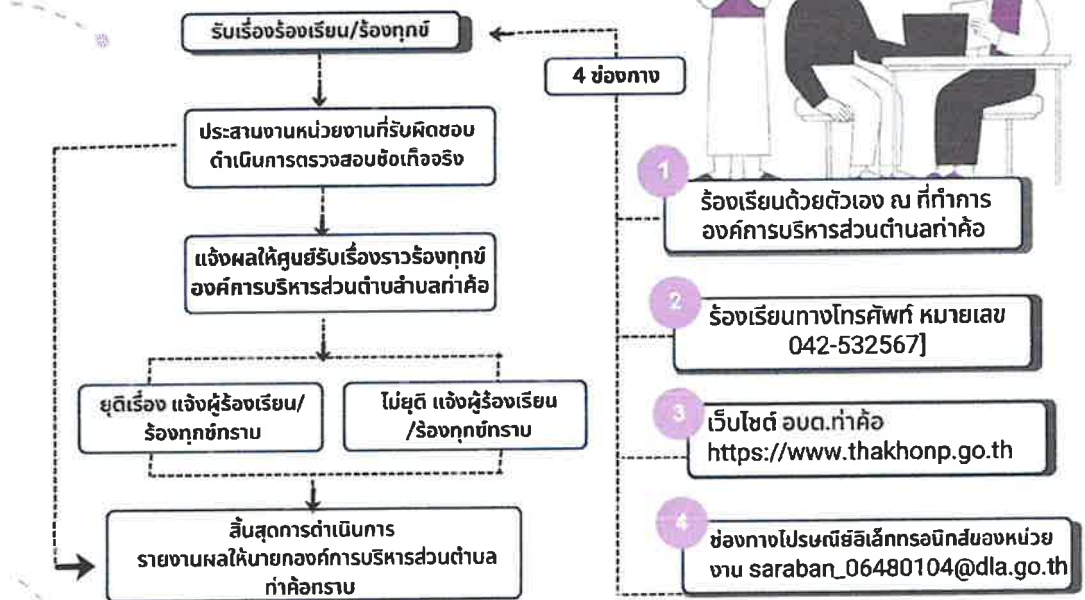
ข้อตกลงระดับการให้บริการ	
งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	องค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ
ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. ช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๔๒๕๓ ๒๕๖๗	ทุกวัน ในวันและเวลาราชการ
๒. เดินทางมายื่นเรื่องด้วยตนเอง ณ สำนักงาน	วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. ช่องทางออนไลน์ - Line อบต.ท่าค้อ - Facebook อบต.ท่าค้อ - ระบบ E-Service บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.thakhonp.go.th - ระบบ Traffy Fondue อบต.ท่าค้อ	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๔. ช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน saraban_๐๖๔๘๐๑๐๔@dla.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	
กระบวนการงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง	องค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม
๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางเข้ามายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๓ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม
๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านระบบออนไลน์ของหน่วยงาน ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๓ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม
๔. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๓ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

- หมายเหตุ**
๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการ ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(กรณีปกติ) ให้เป็นไปตามแผนผังแนบท้าย
 ๒. เริ่มนับระยะเวลาเมื่อเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
 ๓. สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อเจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ว่าได้มีการประสานส่งเรื่องร้อง ชี้แจง หรือให้คำแนะนำกับผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่อง แล้วแต่กรณี

ข้อกำหนดการให้บริการ
เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้
๑. แบบคำร้องทุกข์-ร้องเรียน ๒. สำเนาบัตรประชาชนที่มีการลงนามที่ถูกต้องของผู้ร้องทุกข์ ๓. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง (ถ้ามี) ๔. กรณีมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทน ต้องมีหนังสือมอบอำนาจโดยระบุว่า มอบอำนาจให้ผู้ใดและให้ดำเนินการในเรื่องใด โดยแนบสำเนาบัตรประชาชนของผู้มอบและผู้รับมอบ
ค่าธรรมเนียม
การยื่นคำร้องทุกข์ไม่เสียค่าธรรมเนียม ทั้งนี้ หากผู้ร้องประสงค์จะขอสำเนาคำร้อง ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ จะจัดทำสำเนาคำร้องและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการจัดทำสำเนาข้อมูลดังกล่าว ตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ เรื่องการเก็บค่าธรรมเนียมการขอสำเนา หรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของราชการ
ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึง การแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกององค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงาน
วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์
ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็นสามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วยชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริงไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ ด้วยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ จะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ (ตามผังที่แนบท้าย)
การร้องเรียนการให้บริการ
หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทางนี้ - ช่องทางโทรศัพท์ ๐๔๒-๕๓๒๕๖๗ สายตรงผู้บริหาร โทร ๐๘๖๒๓๖๒๗๙๙ - เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ - เว็บไซต์ www.thakhonp.go.th ซึ่งหน่วยงานจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ (ตามผังที่แนบท้าย)

แผนผังกระบวนการ/ช่องทางการจัดการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าคือ อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม



ผังกระบวนการจัดการร้องเรียนภายในองค์กร

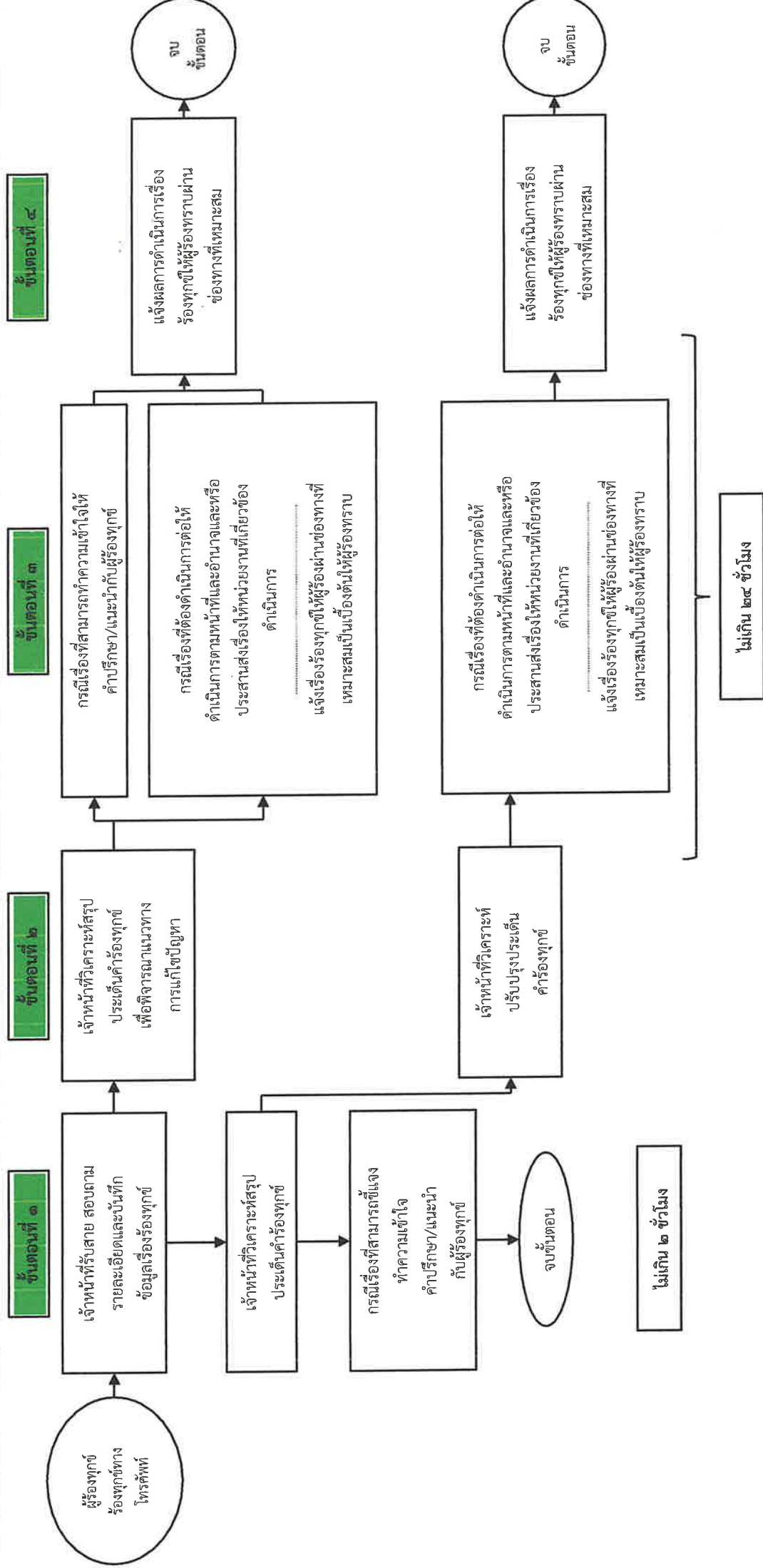
ขั้นตอน	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑		๒ ชั่วโมง	→ รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่างๆ → พิจารณาส่งเรื่องไปยังผู้มีหน้าที่และอำนาจ → ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้อง เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	หัวหน้าสำนักปลัด ผู้อำนวยการกอง
๒		๑๕ วัน	→ กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่อง มารยาทในการให้บริการ การเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจ เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่ พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา กรณีไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือน ส่งเข้าอบรม หรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น → กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการ ให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจ เป็นผู้รับผิดชอบรวบรวม ข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการ/การให้บริการเสนอ ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณา	หัวหน้าสำนักปลัด ผู้อำนวยการกอง
๓		๑ วัน	ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	หัวหน้าสำนักปลัด ผู้อำนวยการกอง
๔		๑ วัน	แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จขอ ขยายเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	หัวหน้าสำนักปลัด ผู้อำนวยการกอง

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ: การดำเนินการแก้ไขปัญหานี้กับประชาชนที่ร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

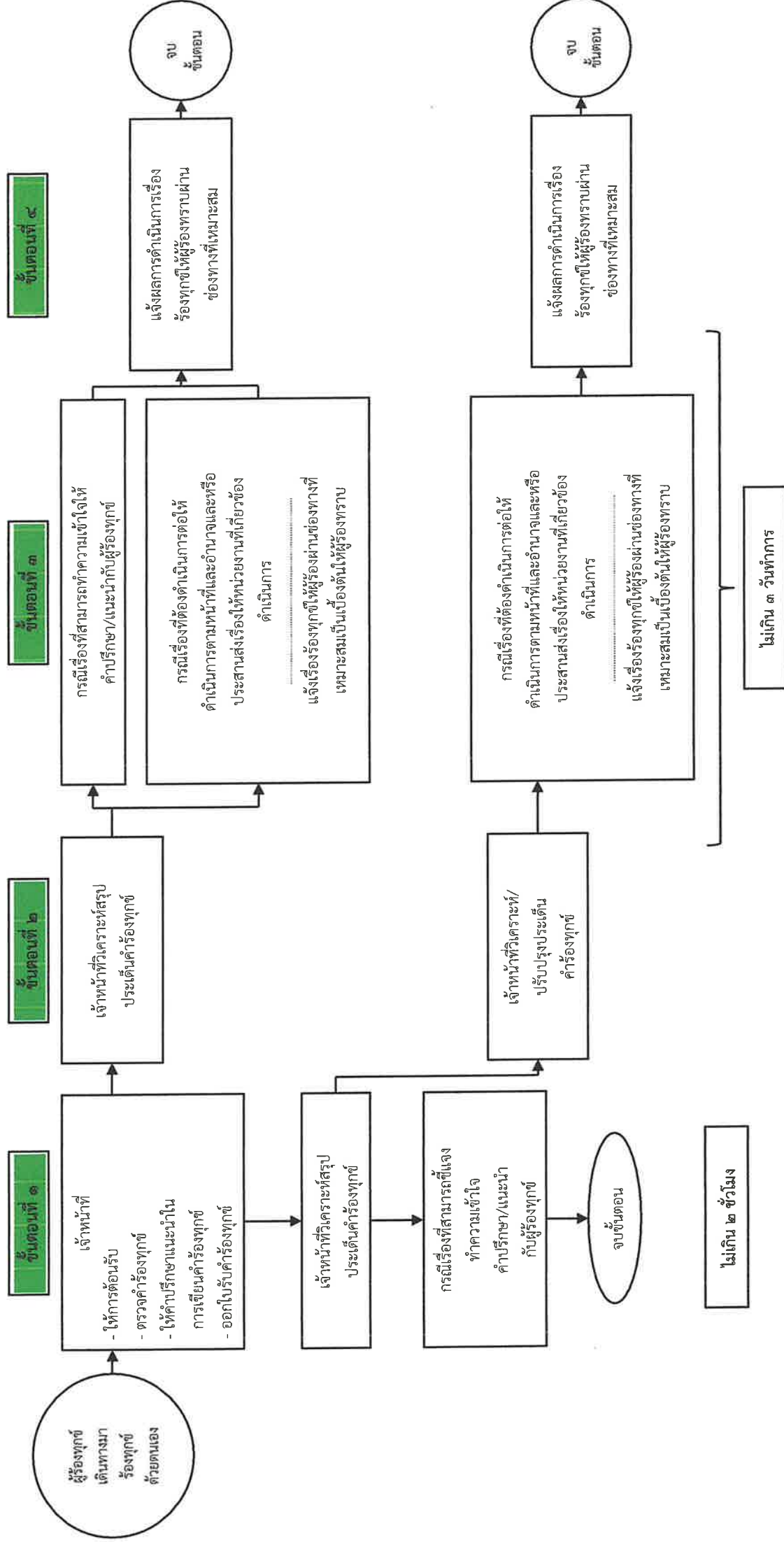
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าคือ อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน: การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลทำด้อ
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ไม่เกิน ๓ วันทำการ

องค์การบริหารส่วนตำบลทำด้อ อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เรียนผ่านช่องทางออนไลน์

กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ไม่เกิน ๓ วันทำการ/เรื่อง

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

