



ประกาศเทศบาลตำบลหงส์หิน
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ของเทศบาลตำบลหงส์หิน

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕๖/ว ๘๐๒๒ ลงวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ของ
หน่วยงานในระดับท้องถิ่น ประกอบกับหนังสืออำเภอจุน ด่วนที่สุด ที่ พย ๐๒๑๘/๑๐๔๑ ลงวันที่ ๑๕ ตุลาคม
๒๕๖๗ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น ขอความอนุเคราะห์ให้
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement :
SLA) เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของหน่วยงานระดับท้องถิ่น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการของ
เทศบาลตำบลหงส์หินอย่างทั่วถึง เทศบาลตำบลหงส์หิน จึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service
Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศเทศบาลตำบลหงส์หิน เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ
(Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบลหงส์หิน

๒. ประกาศนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากประกาศ เป็นต้นไป

๓. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบล
หงส์หินให้บริการประชาชน ผ่านช่องทาง ๔ ช่องทาง ดังนี้

๓.๑ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทาง
โทรศัพท์ ๐๕๔-๘๘๖๐๕๐

๓.๒ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทาง
เดินทางมายื่นร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

๓.๓ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทาง
เว็บไซต์สำนักงาน [Http://www.honghinlocal.go.th](http://www.honghinlocal.go.th) “e-Service บริการออนไลน์สำหรับประชาชน”

๓.๔ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทางแอป
พลิเคชันเฟซบุ๊ก <https://www.facebook.com/honghin๙๙> “เทศบาลตำบลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัด
พะเยา”

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายสามารถ ชื่นเมือง)

นายกเทศมนตรีตำบลหงส์หิน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ
หน่วยงานที่รับผิดชอบ

การจัดการเรื่องร้องทุกข์
เทศบาลตำบลหงส์หิน

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ

๑. ช่องทางโทรศัพท์ ๐๕๔๘๙๖๐๕๐

๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ เทศบาล
ตำบลหงส์หิน ๒๒๙ หมู่ที่ ๘ ตำบลหงส์หิน อำเภอลำ
ดวน จังหวัดพะเยา ๕๖๑๕๐

๓. เว็บไซต์ [Http://www.honghinlocal.go.th](http://www.honghinlocal.go.th)
“e-Service บริการออนไลน์สำหรับประชาชน”

๔. แอปพลิเคชัน Facebook
<https://www.facebook.com/honghin๙๙/>
“เทศบาลตำบลหงส์หิน อำเภอลำดวน จังหวัดพะเยา”

ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง

ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง

วันจันทร์ ถึงวันศุกร์
ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.
(ยกเว้นวันหยุดราชการ)

ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการงาน

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

กระบวนการงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๔ กระบวนการย่อย

๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้อง
ทุกข์ทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒ ชั่วโมง

เทศบาลตำบลหงส์หิน

๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่
เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน
ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์สำนักงาน
ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

๔. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่อง
ร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชัน Facebook
ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อหัวหน้าส่วนราชการในระดับท้องถิ่นทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. คำร้องทุกข์
๒. ใบมอบฉันทะ (ใช้กรณีและผู้ร้องทุกข์มอบให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทน)
๓. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง (ถ้ามี)

ค่าธรรมเนียม

การยื่นคำร้องทุกข์ไม่เสียค่าธรรมเนียม ทั้งนี้ หากผู้ร้องประสงค์จะขอสำเนาคำร้อง ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลเทศบาลตำบลหงส์หิน จะจัดทำสำเนาคำร้องและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่าย ในการจัดทำสำเนาข้อมูลดังกล่าว ตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่องการเรียกเก็บ ค่าธรรมเนียมการขอสำเนาหรือสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของราชการ

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหงส์หิน หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกเทศมนตรีตำบลหงส์หิน ผ่านทางช่องทางการรับเรื่อง ร้องทุกข์ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลหงส์หิน

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วยชื่อและที่อยู่ผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์ เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์โดยนำเสนอ ข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์จะถอนทำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วย วาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้ และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลหงส์หิน ผ่านช่องทาง ๔ ช่องทาง ดังนี้

- ช่องทางโทรศัพท์ ๐๕๔-๘๙๖๐๕๐
- เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
- เว็บไซต์สำนักงาน
- แอปพลิเคชัน Facebook

ซึ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่นจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบตามเอกสารภาคผนวก

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒ ชั่วโมง

ขั้นตอนที่ ๑

ขั้นตอนที่ ๒

ขั้นตอนที่ ๓

ขั้นตอนที่ ๔

ผู้ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

เจ้าหน้าที่รับสาย สอบถามรายละเอียดและบันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สรุปประเด็นคำร้องทุกข์

กรณีเรื่องที่สามารถชี้แจงทำความเข้าใจให้คำปรึกษาแนะนำกับผู้ร้องทุกข์

จบขั้นตอน

๒ ชั่วโมง

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ และสรุปประเด็นคำร้องทุกข์ เพื่อพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหา

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์/ปรับปรุงประเด็นคำร้องทุกข์

กรณีเรื่องที่สามารถชี้แจงทำความเข้าใจให้คำปรึกษา/แนะนำกับผู้ร้องทุกข์

กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อให้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจและหรือประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

 แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องผ่านช่องทางที่เหมาะสมเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อให้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจและหรือประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

 แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องผ่านช่องทางที่เหมาะสมเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

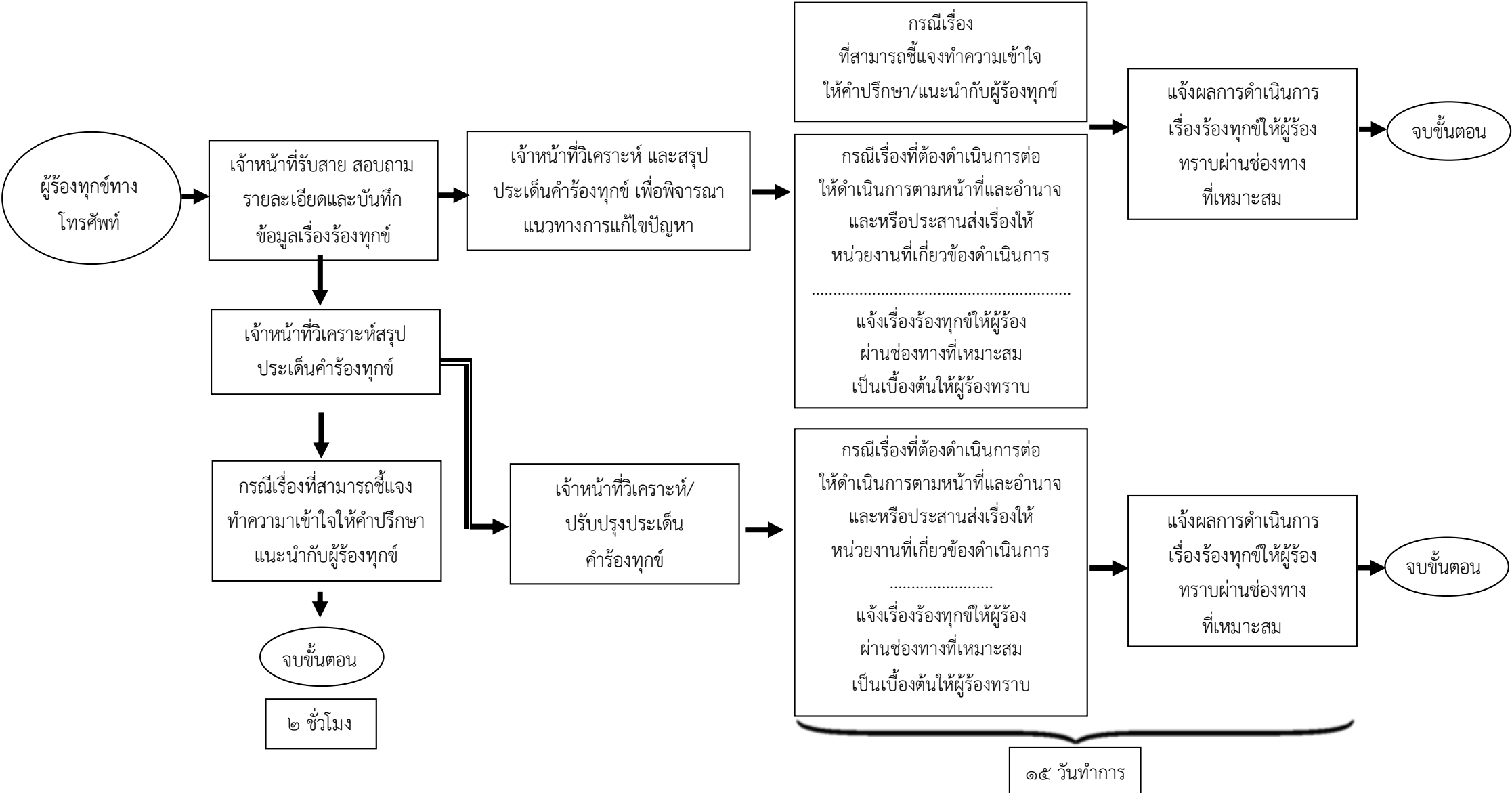
๑๕ วันทำการ

แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านช่องทางที่เหมาะสม

จบขั้นตอน

แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านช่องทางที่เหมาะสม

จบขั้นตอน



**แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
สรูป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง**

ขั้นตอนที่ ๑

ขั้นตอนที่ ๒

ขั้นตอนที่ ๓

ขั้นตอนที่ ๔

ผู้ร้องทุกข์เดินทาง
มาร้องทุกข์ด้วยตนเอง
ณ สำนักงาน

เจ้าหน้าที่
- ให้การต้อนรับ
- ตรวจสอบคำร้องทุกข์
- ให้คำปรึกษาแนะนำ
ในการเขียนคำร้องทุกข์
- ออกใบรับคำร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์
สรูปประเด็นคำร้องทุกข์

กรณีเรื่อง
ที่สามารถชี้แจงทำความเข้าใจ
ให้คำปรึกษา/แนะนำกับผู้ร้องทุกข์

กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อ
ให้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ
และหรือประสานส่งเรื่องให้
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
.....
แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้อง
ผ่านช่องทางที่เหมาะสม
เป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

แจ้งผลการดำเนินการ
เรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้อง
ทราบผ่านช่องทาง
ที่เหมาะสม

จบขั้นตอน

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สรูป
ประเด็นคำร้องทุกข์

กรณีเรื่องที่สามารถชี้แจง
ทำความเข้าใจให้คำปรึกษา
แนะนำกับผู้ร้องทุกข์

จบขั้นตอน

๒ ชั่วโมง

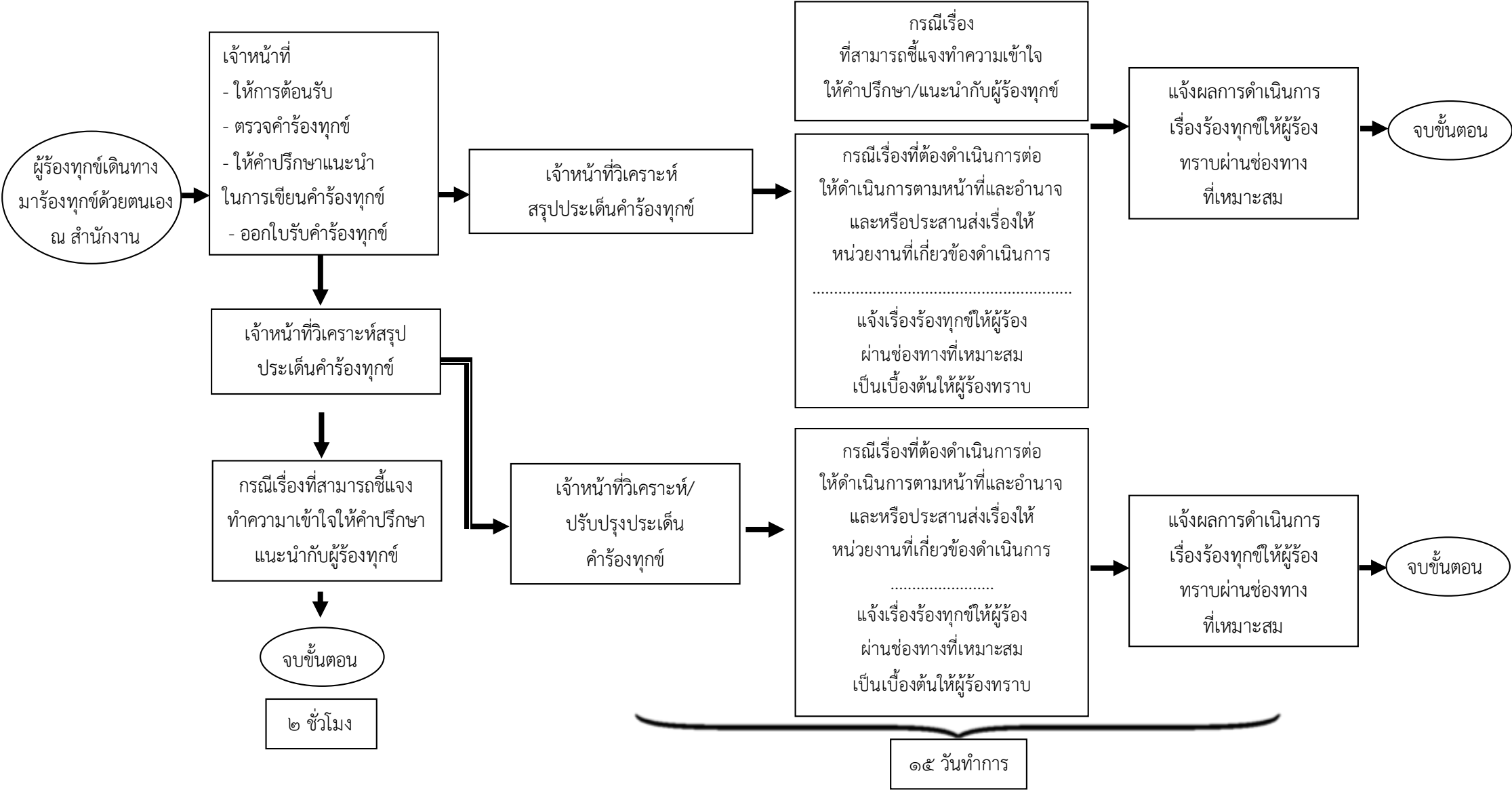
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์/
ปรับปรุงประเด็น
คำร้องทุกข์

กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อ
ให้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ
และหรือประสานส่งเรื่องให้
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
.....
แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้อง
ผ่านช่องทางที่เหมาะสม
เป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

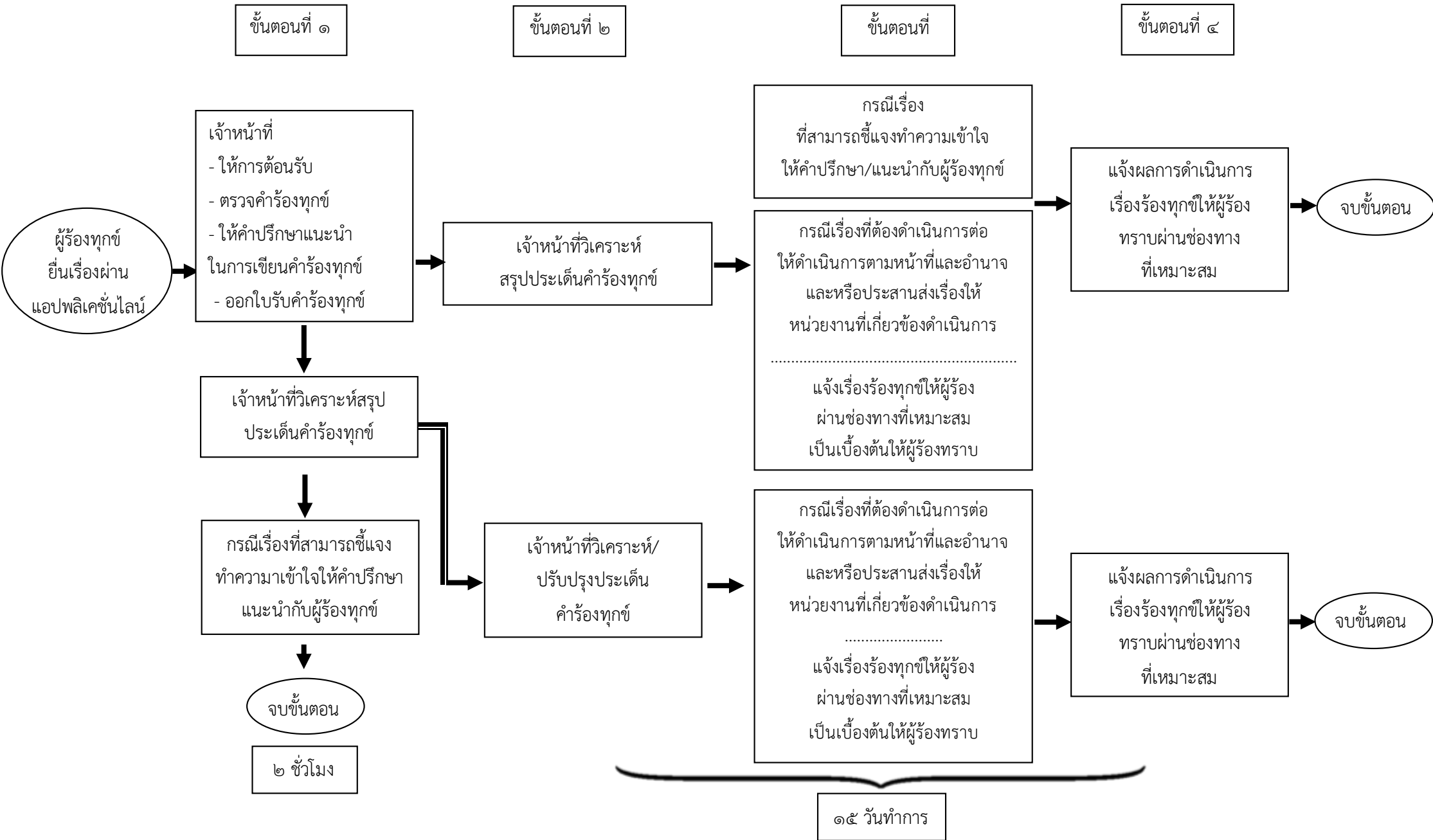
แจ้งผลการดำเนินการ
เรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้อง
ทราบผ่านช่องทาง
ที่เหมาะสม

จบขั้นตอน

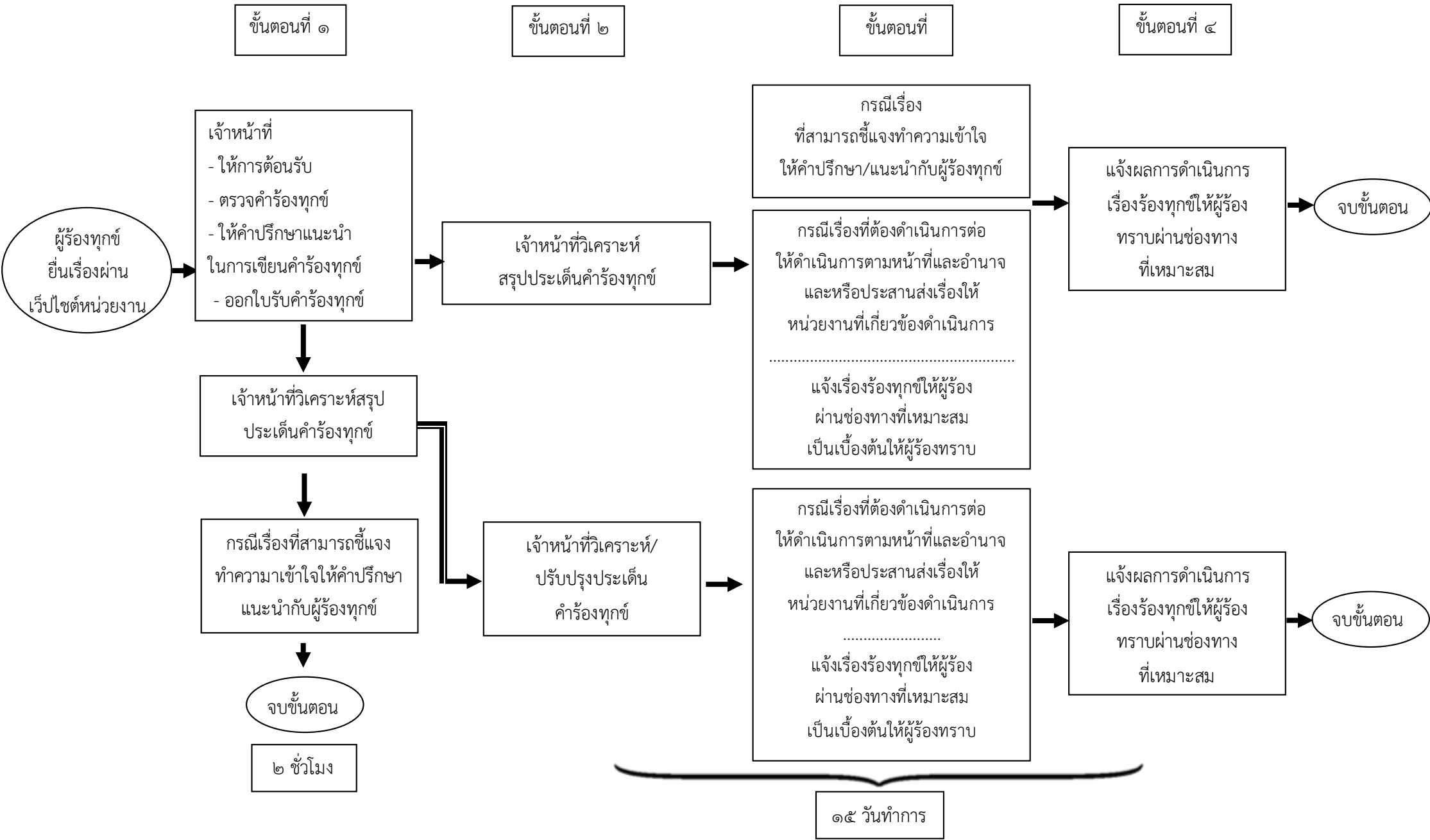
๑๕ วันทำการ



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์หน่วยงาน
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ก
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

| ขั้นตอน | ผังกระบวนการ | ระยะเวลา | รายละเอียด | ผู้รับผิดชอบ |
|---------|--------------|-----------|---|--------------|
| ๑ | | ๒ ชั่วโมง | <p>⇒ รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่าง ๆ</p> <p>⇒ พิจารณาส่งเรื่องไปยังผู้มีหน้าที่และอำนาจ</p> <p>⇒ ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยปกปิดชื่อผู้ร้องเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง</p> | |
| ๒ | | ๗ วัน | <p>⇒ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาทการให้บริการการเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณากรณีที่ไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือน ส่งเข้าอบรม หรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น</p> <p>⇒ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการ/การให้บริการเสนอ ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา</p> | |
| ๓ | | ๗ วัน | ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ | |
| ๔ | | ๑๕ วัน | แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอยกเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน | |