



ประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี

ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี แจ้งว่าได้จัดการประชุมหารือแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่นร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ผลการสำรวจความพร้อมในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ร่วมกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาสำหรับจัดทำเป็นแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น โดยขอความร่วมมือกระทรวงมหาดไทย โดยจังหวัดทุกจังหวัดแจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยใช้กรอบข้อตกลงระดับการให้บริการที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดเป็นมาตรฐานขั้นต่ำและประกาศให้ประชาชนทราบเพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในระดับท้องถิ่น นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของหน่วยงานระดับท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานีได้อย่างทั่วถึง จึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า “ประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี”

๒. ประกาศนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากวันประกาศ เป็นต้นไป

๓. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี ให้บริการประชาชนที่ยื่นเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทาง ดังนี้

๓.๑ ทางโทรศัพท์ ๐ ๙๓๓๔ ๙๗๘๙

๓.๒ เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง

๓.๒.๑ ณ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ชั้น ๒ สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี ถนนเดชา ตำบลสะบารัง อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

๓.๒.๒ ณ ศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ชั้น ๑ สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี ถนนเดชา ตำบลสะบารัง อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

๓.๓ ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ถนนเดชา ตำบลสะบารัง อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ๙๔๐๐๐

๓.๔ ทางเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี <https://www.pattanipao.go.th>

๓.๕ ทาง Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี

ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายเศรษฐ์ อัสยุหฺร)

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	งานบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	องค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ

๑. ทางโทรศัพท์ ๐ ๙๓๓๔ ๙๗๘๙

ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง

วันจันทร์ - วันศุกร์

ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

(ยกเว้นวันหยุดราชการ)

๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง

- ณ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ชั้น ๒ สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี ถนนเดชา ตำบลสะบารัง อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

- ณ ศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ชั้น ๑ สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี ถนนเดชา ตำบลสะบารัง อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

วันจันทร์ - วันศุกร์

ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

(ยกเว้นวันหยุดราชการ)

๓. ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ถนนเดชา ตำบลสะบารัง อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ๙๔๐๐๐

ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๔. ทางเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี <https://www.pattanipao.go.th>

ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๕. ทาง Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี

ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการงาน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
กระบวนการงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๕ กระบวนการย่อย ๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับ ประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน ๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับ ประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ที่จุดบริการ -ณ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ชั้น ๒ สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี ถนนเดชา ตำบลสะบารัง อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี -ณ ศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ชั้น ๑ สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี ถนนเดชา ตำบลสะบารัง อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน ๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับ ประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน ๔. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับ ประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน https://www.pattanipao.go.th ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน ๕. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับ ประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทาง Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน	สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี

หมายเหตุ : ๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ (กรณีปกติ)
ให้เป็นไปตามเอกสารภาคผนวก

๒. เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : นับตั้งแต่วันที่เจ้าหน้าที่ได้รับคำร้องทุกข์

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหลักฐานที่ต้องใช้

ข้อกำหนดการให้บริการเอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

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

ค่าธรรมเนียม

การยื่นคำร้องทุกข์ไม่เสียค่าธรรมเนียม ทั้งนี้ หากผู้ร้องประสงค์จะขอสำเนาคำร้อง ศูนย์ดำรงธรรม/ศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี จะจัดทำสำเนาคำร้องและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการจัดทำสำเนาข้อมูลดังกล่าว ตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่องการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของราชการ

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ยังหมายรวมถึง การแจ้งเหตุแจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อหัวหน้าส่วนราชการในระดับท้องถิ่น ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริงไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี ผ่าน ๕ ช่องทาง ดังนี้

- โทรศัพท์ ๐ ๗๓๓๔ ๙๗๘๙
- จุดบริการ

ณ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ชั้น ๒ สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี ถนนเคซา ตำบลสะบารัง อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี หรือ

ณ ศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ชั้น ๑ สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี ถนนเคซา ตำบลสะบารัง อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

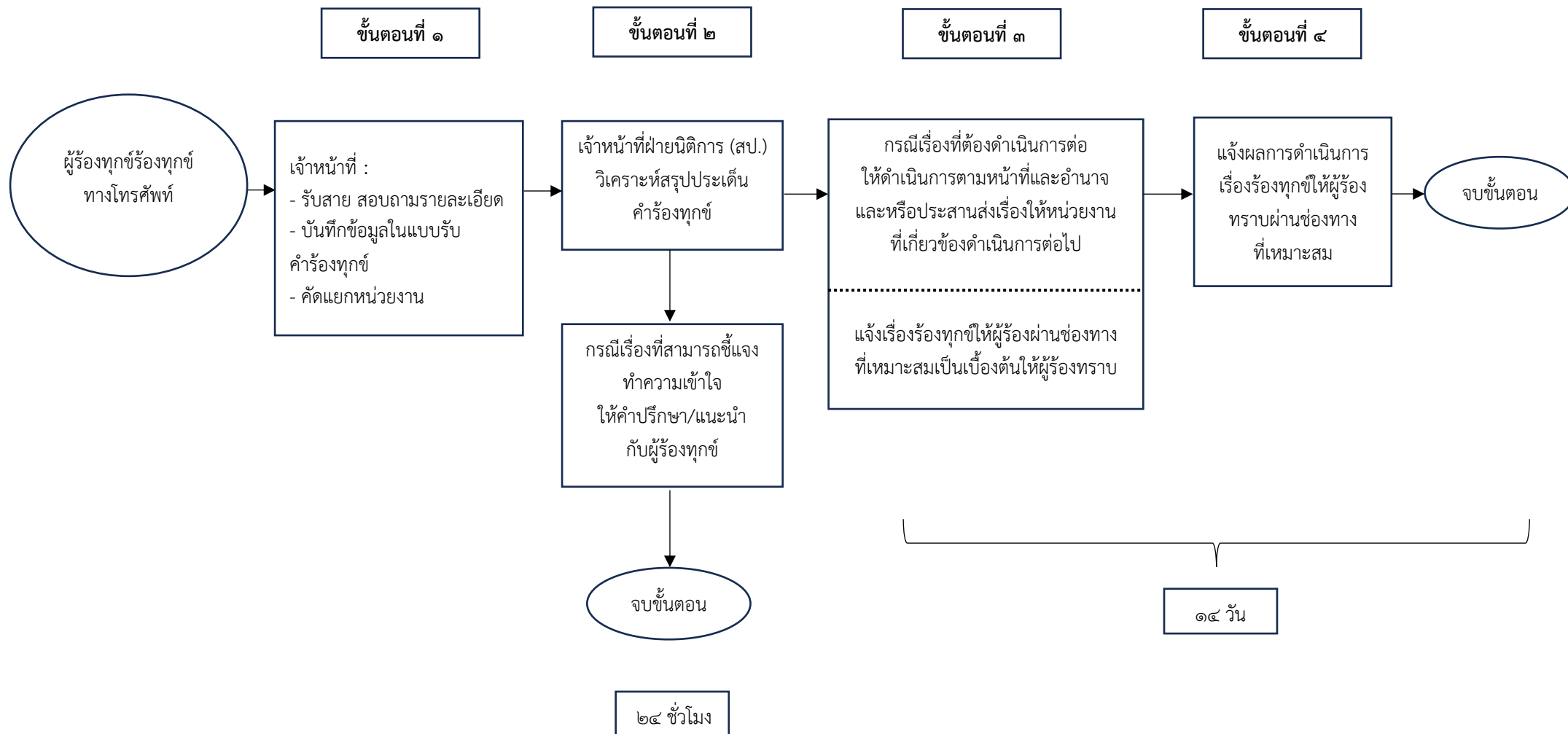
- ไปรษณีย์ ที่อยู่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ถนนเคซา ตำบลสะบารัง อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ๙๔๐๐๐

- เว็บไซต์ของหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี <https://www.pattanipao.go.th>
- Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี

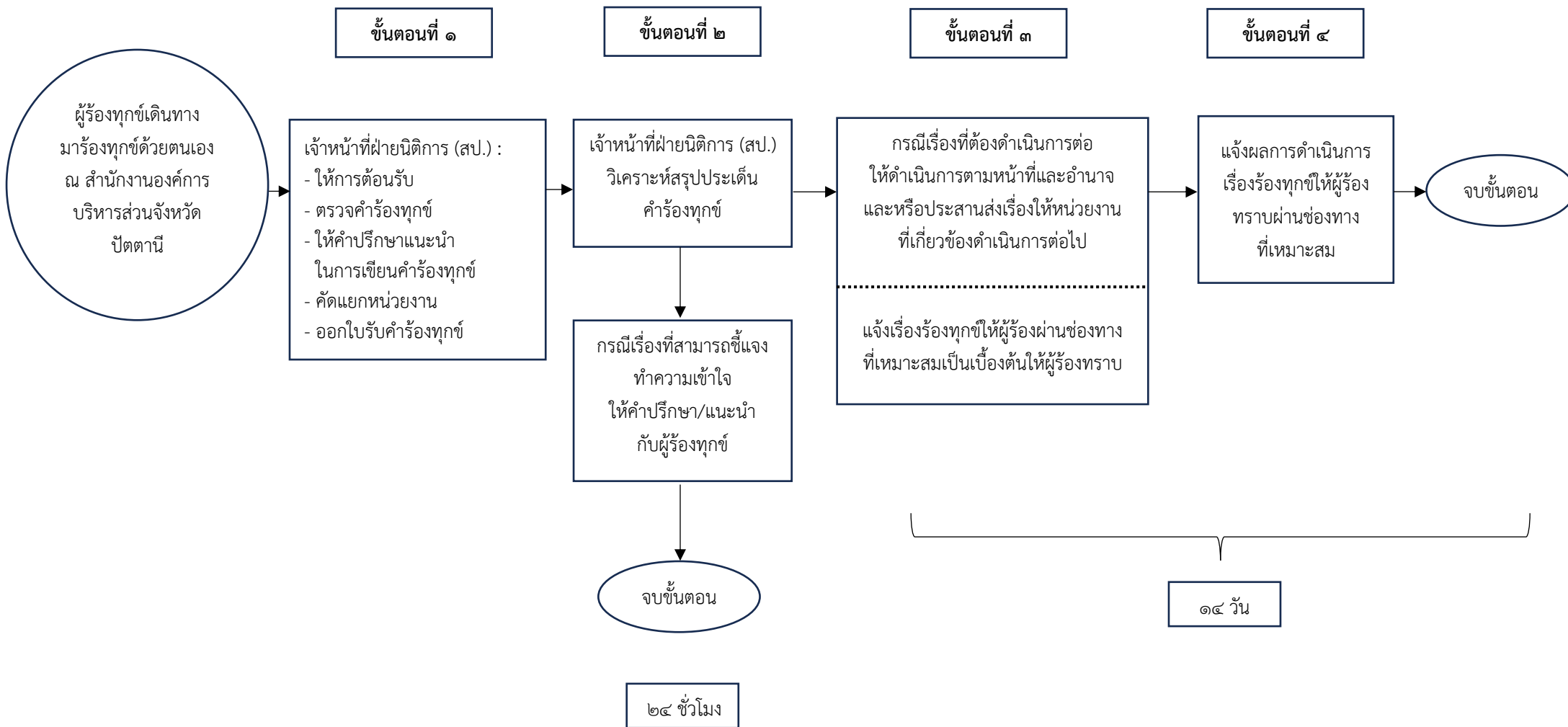
ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี จะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

ภาคผนวก

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๔ วัน/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วัน/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี ถ.เดชา ต.สะบารัง อ.เมืองปัตตานี จ.ปัตตานี 94000)
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วัน/เรื่อง

ขั้นตอนที่ ๑

ขั้นตอนที่ ๒

ขั้นตอนที่ ๓

ขั้นตอนที่ ๔

ผู้ร้องทุกข์
ส่งเรื่องร้องทุกข์
ทางไปรษณีย์

เจ้าหน้าที่สารบรรณ
ลงรับหนังสือ

เจ้าหน้าที่ฝ่ายนิติการ (สป.)
วิเคราะห์สรุปประเด็น
คำร้องทุกข์

กรณีเรื่องที่สามารถชี้แจง
ทำความเข้าใจ
ให้คำปรึกษา/แนะนำ
กับผู้ร้องทุกข์

จบขั้นตอน

๒๔ ชั่วโมง

กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อ
ให้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ
และหรือประสานส่งเรื่องให้
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

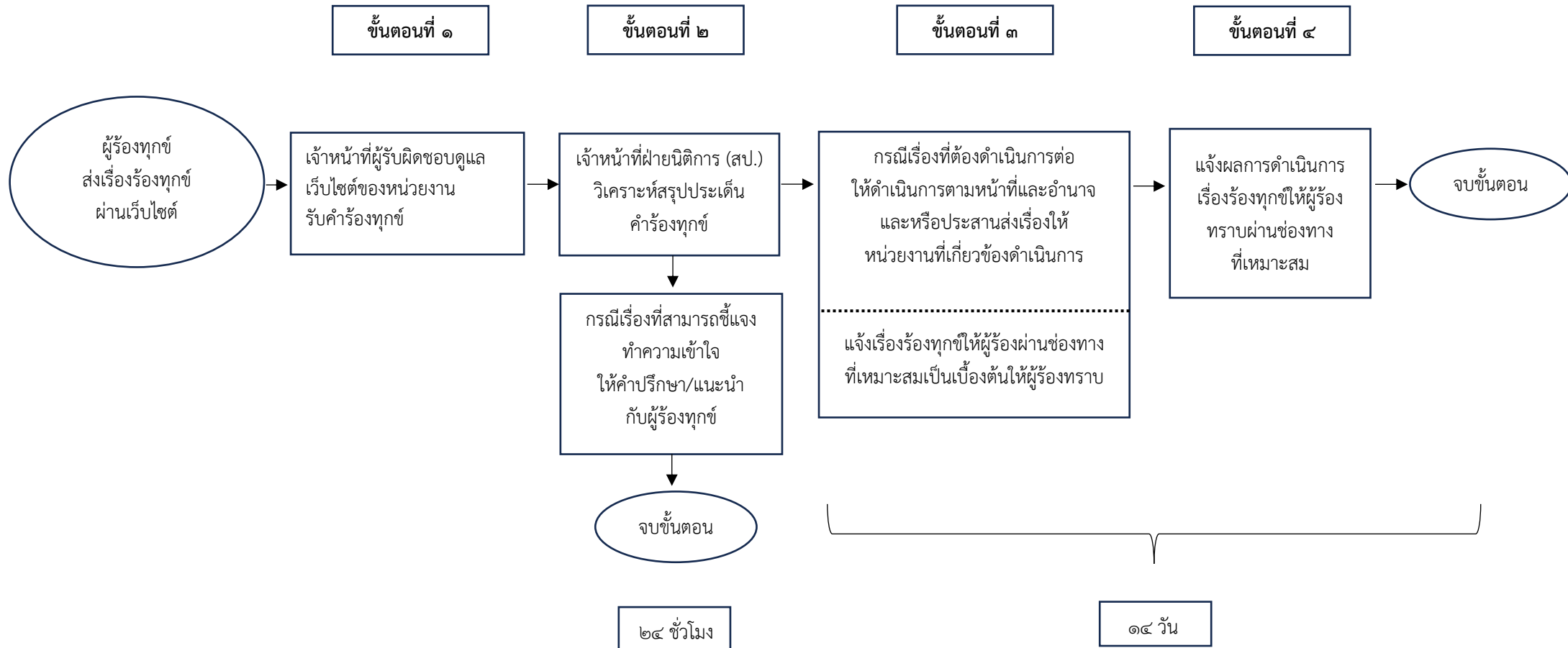
แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องผ่านช่องทาง
ที่เหมาะสมเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

แจ้งผลการดำเนินการ
เรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้อง
ทราบผ่านช่องทาง
ที่เหมาะสม

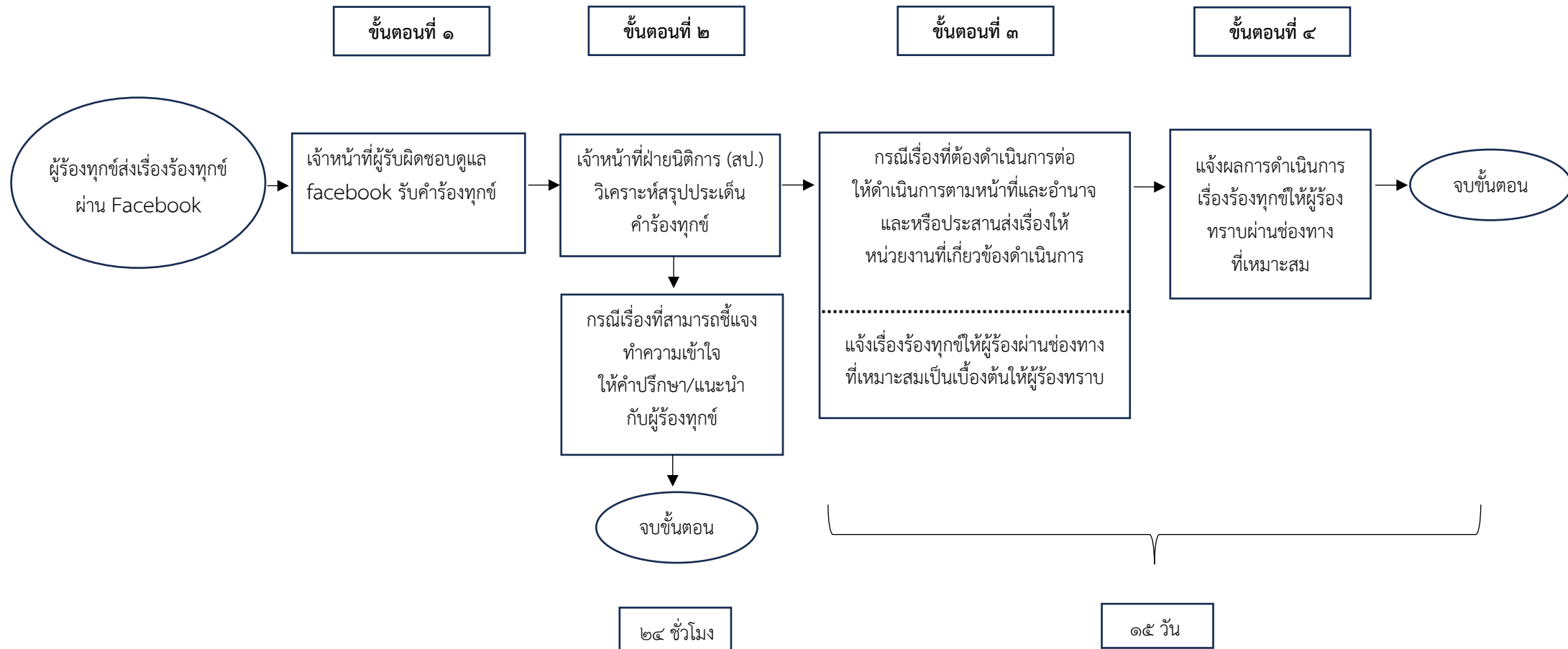
จบขั้นตอน

๑๕ วัน

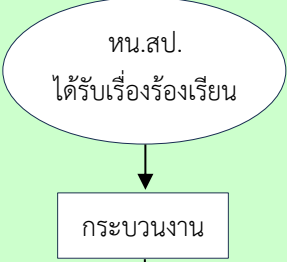
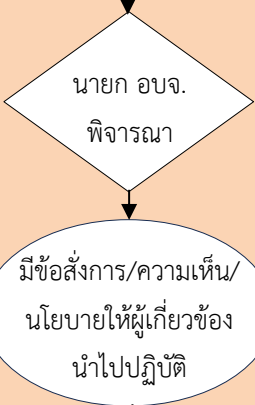
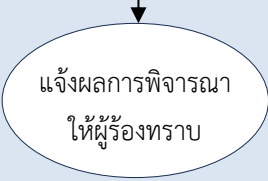
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน (<https://www.pattanipao.go.th>)
กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วัน/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชัน Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วัน/เรื่อง



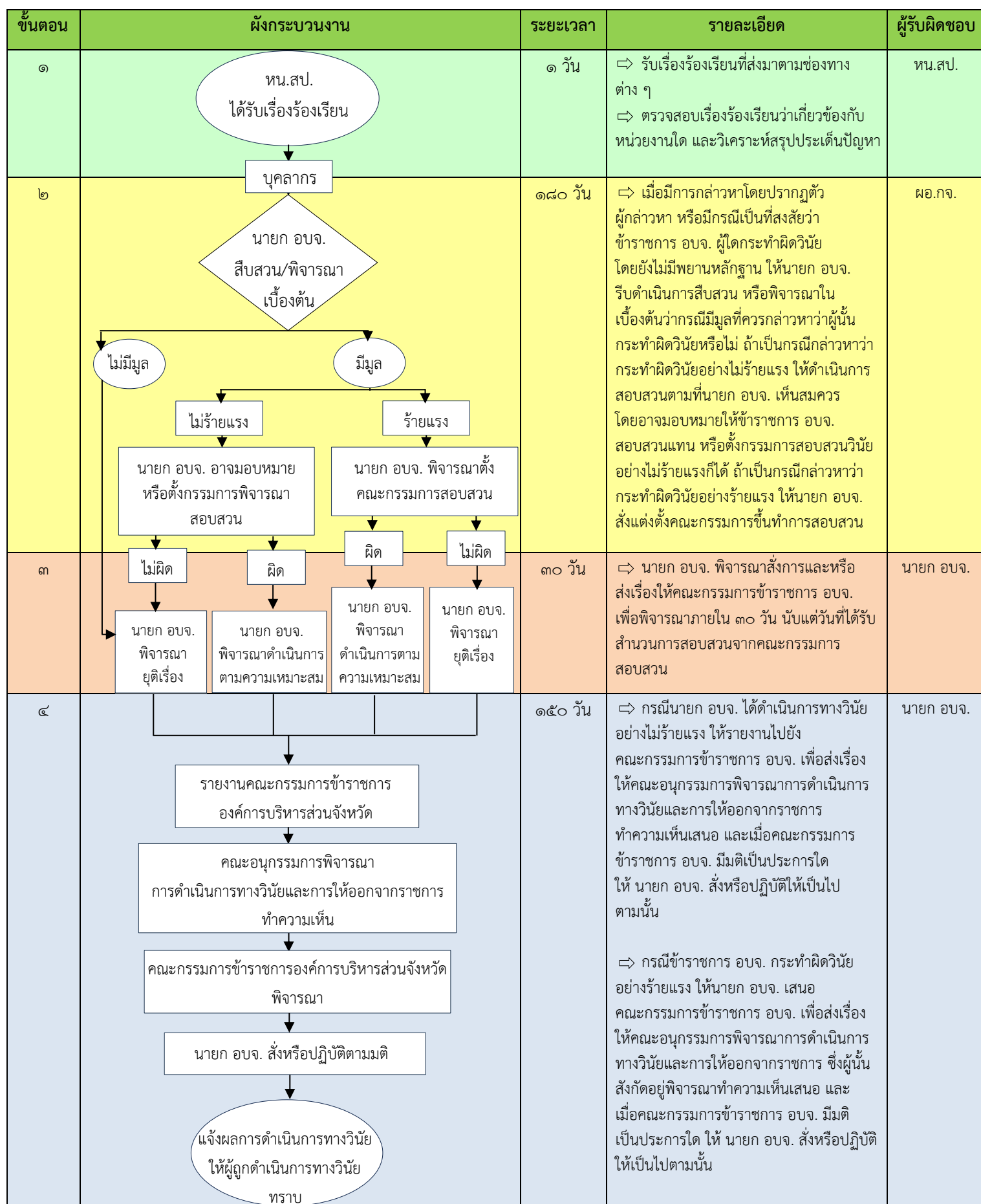
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนภายในองค์กร
กรณีเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับกระบวนการงาน

ขั้นตอน	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑		๑ วัน	⇨ รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่าง ๆ ⇨ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด และวิเคราะห์สรุปประเด็นปัญหา	หน.สป.
๒		๑๒ วัน	⇨ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการงาน/ขั้นตอน ให้หัวหน้าส่วนเป็นผู้รับผิดชอบจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการงาน/ขั้นตอน เสนอ นายก อบจ. พิจารณา	หัวหน้าส่วน
๓		๑ วัน	⇨ นายก อบจ. พิจารณา และมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	นายก อบจ.
๔		๑ วัน	⇨ แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอยกยเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	นายก อบจ.

หมายเหตุ : - หน.สป. หมายถึง หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
 - นายก อบจ. หมายถึง นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี

- หัวหน้าส่วน หมายถึง หัวหน้าส่วนราชการในสังกัด
 องค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี ทุกส่วน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนภายในองค์กร
กรณีเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคลากร



หมายเหตุ : - หน.สป. หมายถึง หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
 - นายก อบจ. หมายถึง นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี

- ผอ.กจ. หมายถึง ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่