



ประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส

๒๙๔/๖๗

เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการการจัดการเรื่องร้องทุกข์ (Service Level Agreement : SLA)  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส

.....

ด้วยจังหวัดนราธิวาส ได้แจ้งหนังสือจังหวัดนราธิวาส ด่วนที่สุด นธ ๐๐๑๗.๑/ว๔๙๖๑ ลงวันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๖๗ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของหน่วยงาน ระดับท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถ เข้าถึงการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาสอย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส จึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส เรื่องข้อตกลง ระดับการให้บริการการจัดการเรื่องร้องทุกข์ (Service Level Agreement : SLA)

๒. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ให้บริการประชาชน ดังนี้

๒.๑ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ๐-๗๓๕๑-๗๙๖๐ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑-๒ วันทำการ

๒.๒ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑-๒ วันทำการ

๒.๓ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส (<https://www.narathiwatpao.go.th/web/>) ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑-๒ วันทำการ

๒.๔ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ผ่านเฟซบุ๊ก องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส (<https://www.facebook.com/nwtpao>) ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑-๒ วันทำการ

๒.๕ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ผ่าน แอปพลิเคชันไลน์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาสใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑-๒ วันทำการ

๒.๖ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ ๑๑๑๑ ([www.๑๑๑๑.go.th](http://www.๑๑๑๑.go.th)) ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑-๒ วันทำการ

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายบัณฑิต เจ๊ะเงาะ)

รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน  
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส

## ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ

การจัดการเรื่องร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ความถี่ในการตรวจสอบผ่านช่องทาง	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ทุกวันทำการ
ผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ( <a href="https://www.narathiwatpao.go.th/web/">https://www.narathiwatpao.go.th/web/</a> )	ทุกวันทำการ	ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
ทางโทรศัพท์ ๐-๗๓๕๑-๗๙๖๐	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ทุกวันทำการ
ทาง Facebook ( <a href="https://www.facebook.com/nwtpao">https://www.facebook.com/nwtpao</a> )	ทุกวันทำการ	ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
ทางแอปพลิเคชัน Line องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส	ทุกวันทำการ	ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
เว็บไซต์ <a href="http://www.๑๑๑๑.go.th">www.๑๑๑๑.go.th</a>	ทุกวันทำการ	ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

### ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

#### กระบวนการงาน

กระบวนการงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๖ กระบวนการย่อย

๑.กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์  
ทางโทรศัพท์ ๐-๗๓๕๑-๗๙๖๐

ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑-๒ วันทำการ

๒.กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน  
ที่เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส

ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑-๒ วันทำการ

๓.กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน  
ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส

(<https://www.narathiwatpao.go.th/web/>)

ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑-๒ วันทำการ

#### หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

สำนักปลัดองค์การบริหาร  
ส่วนจังหวัด  
ฝ่ายนิติการ

สำนักปลัดองค์การบริหาร  
ส่วนจังหวัด  
ฝ่ายนิติการ

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ  
ฝ่ายสถิติข้อมูลและสารสนเทศ

## กระบวนการงาน

## หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

๔.กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน  
ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ผ่าน Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส  
(<https://www.facebook.com/nwtpao>)  
ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑-๒ วันทำการ

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ  
ฝ่ายสถิติข้อมูลและสารสนเทศ

๕.กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน  
ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ผ่าน แอปพลิเคชัน Line องค์การบริหารส่วนจังหวัด  
นราธิวาส  
ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑-๒ วันทำการ

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ  
ฝ่ายสถิติข้อมูลและสารสนเทศ

๖.กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน  
ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ ๑๑๑๑  
([www.๑๑๑๑.go.th](http://www.๑๑๑๑.go.th))  
ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑-๒ วันทำการ

สำนักปลัดองค์การบริหาร  
ส่วนจังหวัด  
ฝ่ายนิติการ

หมายเหตุ : ๑.ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์  
(กรณีปกติ) ให้เป็นไปตามเอกสารภาคผนวก โดยการทำบันทึกเสนอหัวหน้าสำนักปลัด  
องค์การบริหารส่วนจังหวัด

๒.เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการ  
เรื่องราวร้องทุกข์ โดยการทำบันทึกเสนอหัวหน้าสำนักปลัด  
องค์การบริหารส่วนจังหวัด

๓.สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบการจัดการเรื่องราว  
ร้องทุกข์ว่าได้มีการประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ หรือชี้แจง หรือให้  
คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือระงับเรื่อง  
หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่องแล้วแต่กรณี โดยการทำบันทึกเสนอ  
หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

### ข้อกำหนดการให้บริการ

๑.คำร้องทุกข์

๒.ใบมอบฉันทะ (ใช้กรณีที่ผู้ร้องทุกข์มอบให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทน)

๓.สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง (ถ้ามี)

### ค่าธรรมเนียม

การยื่นคำร้องทุกข์ไม่เสียค่าธรรมเนียม

### ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส  
หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการ

ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัด สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด และข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด

#### วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้ โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทำลงลายมือชื่อ โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส จะรับคำร้องทุกข์ และพิจารณาดำเนินการ หรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

#### การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ผ่านช่องทาง ๔ ช่องทางดังนี้

- ร้องเรียนด้วยตนเอง
- เว็บไซต์ อบจ.นราธิวาส
- Facebook อบจ.นราธิวาส
- ทางโทรศัพท์ ๐-๗๓๕๑-๗๙๖

ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาสจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านทางช่องทางต่างๆ  
 กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)  
 รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑ - ๒ วัน

