



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลแม่จัน  
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่จัน

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี  
ด่วนที่สุด ที่ นร.๐๑๐๕.๖/ว ๘๐๒๒ ลงวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗ เรื่อง แนวทางในการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์  
ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น ประกอบกับหนังสือสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอแม่จัน ด่วนที่สุด  
ที่ ขร ๐๐๒๓.๑๖/ว ๘๔๗ ลงวันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๖๗ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์  
ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น โดยขอความร่วมมือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งดำเนินการจัดทำข้อตกลง  
ระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน  
ของหน่วยงานระดับท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการ  
บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่จันได้อย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่จัน จึงจัดทำข้อตกลงระดับ  
การให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลแม่จัน เรื่อง ข้อตกลงระดับ  
การให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่จัน

๒. ประกาศนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากประกาศ เป็นต้นไป

๓. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลแม่จันให้บริการประชาชน ดังนี้

๓.๑ งานบริการการประสานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางช่องทางโทรศัพท์  
๐๕๓-๖๖๐๗๘๒

๓.๒ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางช่องทางเดินทางมา  
ยื่นร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

๓.๓ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านช่องทางเว็บไซต์  
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่จัน <https://maechansao.go.th/index.php> หัวข้อ รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

( นายสายัณย์ ชิตียะ )

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่จัน

## ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	องค์การบริหารส่วนตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย
ขอบเขตการให้บริการ	

### สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ

๑. ช่องทางโทรศัพท์

๐๕๓-๖๖๐๗๘๒

๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง

ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่จัน

๔๐๒ หมู่ที่ ๕ ตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน

จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๑๐

๓. เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลแม่จัน

<https://maechansao.go.th/index.php>

หัวข้อ รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

### ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง

ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

วันจันทร์ - วันศุกร์

ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

(ยกเว้นวันหยุดราชการ)

ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

## ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

### กระบวนการ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๓ กระบวนการย่อย

๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน

ที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒ วันทำการ

๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน

ที่เดินทางมายื่นร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การ

บริหารส่วนตำบลแม่จัน

ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒ วันทำการ

๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน

ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลแม่จัน

<https://maechansao.go.th/index.php>

หัวข้อ รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๔๘ ชั่วโมง

### หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่จัน

หมายเหตุ : ๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ (กรณีปกติ)

ให้เป็นไปตามเอกสารภาคผนวก

๒. เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์

๓. สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์

ว่าได้มีการประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ หรือ ชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติม

จากผู้ร้อง หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่องแล้วแต่กรณี

## การยื่นและถอนคำร้องทุกข์

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

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

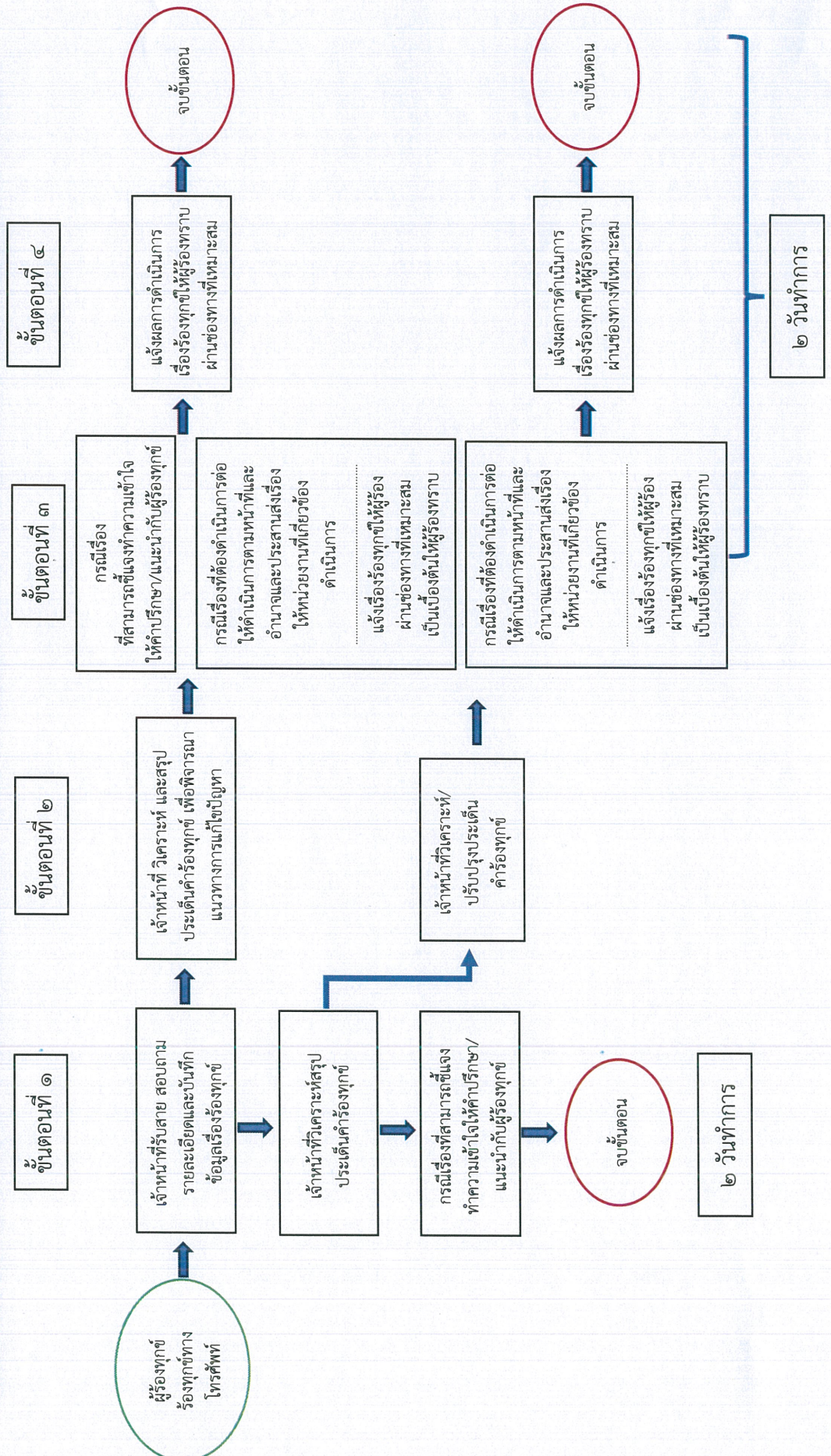
## การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ ศูนย์บริการประชาชน ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่จัน ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

- ช่องทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๖๖๐๗๘๒
  - เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่จัน
  - เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลแม่จัน <https://maechansao.go.th/index.php>
- หัวข้อ รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

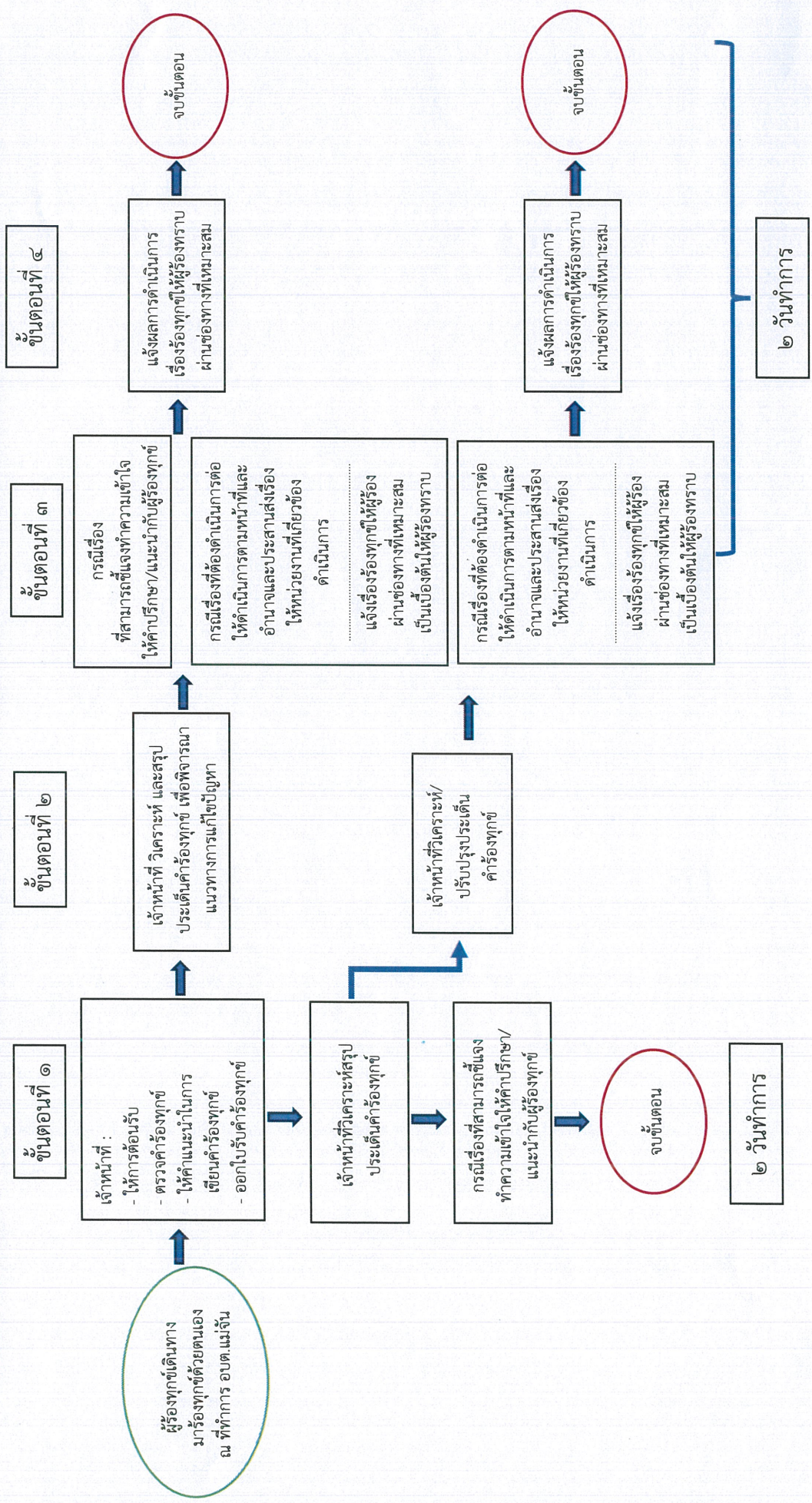
ซึ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่นจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กรพร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

**แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาแก่ประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์**  
 กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)  
 สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒ ชั่วโมง



**แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการ อบต.แม่เงิน**

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน  
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒ วันทำการ



**แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เรียนร้องทุกข์ผ่านช่องทางเว็บไซต์ อบต.แม่จัน**  
**กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน**  
**สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๔๘ ชั่วโมง**

