



ประกาศเทศบาลเมืองกันตัง
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการการจัดการเรื่องร้องทุกข์

.....
ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ
(Service Level Agreement : SLA) เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของหน่วยงานระดับ
ท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถเข้าถึงการบริการ
ของเทศบาลเมืองกันตังได้อย่างทั่วถึง เทศบาลเมืองกันตัง จึงได้ประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการการจัดการ
เรื่องร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองกันตัง โดยมีรายละเอียดปรากฏตามข้อตกลงระดับการให้บริการแนบท้าย
ประกาศนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ประกาศ ณ วันที่ ๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

๔

(นายสรนนท์ จิโรจน์มนตรี)
นายกเทศมนตรีเมืองกันตัง

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ
หน่วยงานที่รับผิดชอบ

การจัดการเรื่องร้องทุกข์
เทศบาลเมืองกันตัง

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. ช่องทางโทรศัพท์ ๐๗๕๒๕๑๒๕๑	วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลเมืองกันตัง เลขที่ ๑๗๕ ถนนตรังคภูมิ อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง	วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. เว็บไซต์ www.kantangcity.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๔. ไปรษณีย์ เลขที่ ๑๗๕ ถนนตรังคภูมิ อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง ๙๒๑๑๐	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๕. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@kantangcity.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๖. แพลตฟอร์ม “Traffy Fondue”	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนการงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๖ กระบวนการย่อย	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลเมืองกันตัง
๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑ วันทำการ	
๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑ วันทำการ	
๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ www.kantangcity.go.th ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑ วันทำการ	
๔. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑ วันทำการ	

กระบวนการงาน

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

๕. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหให้กับประชาชน

ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑ วันทำการ

๖. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหให้กับประชาชน

ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแพลตฟอร์ม “Traffy Fondue”

ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑ วันทำการ

หมายเหตุ : ๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการงานการดำเนินการแก้ไขปัญหเรื่องร้องทุกข์ (กรณีปกติ) ให้เป็นไปตามเอกสารภาคผนวก

๒. เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๓. สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ว่าได้มีการประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ หรือชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่องแล้วแต่กรณี

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. คำร้องทุกข์

๒. ใบมอบฉันทะ (ใช้กรณีให้ผู้ร้องทุกข์มอบให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทน)

๓. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง (ถ้ามี)

ค่าธรรมเนียม

การยื่นคำร้องทุกข์ไม่เสียค่าธรรมเนียม ทั้งนี้ หากผู้ร้องประสงค์จะขอสำเนาคำร้อง ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลเมืองกันตัง จะจัดทำสำเนาคำร้องและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการจัดทำสำเนาข้อมูลดังกล่าว ตามประกาศเทศบาลเมืองกันตัง เรื่อง การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการขอสำเนา หรือ ขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของราชการ

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองกันตัง หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือ ส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ยังรวมหมายถึงการแจ้งเหตุแจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อหัวหน้าส่วนราชการในระดับท้องถิ่น ทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองกันตัง

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

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

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

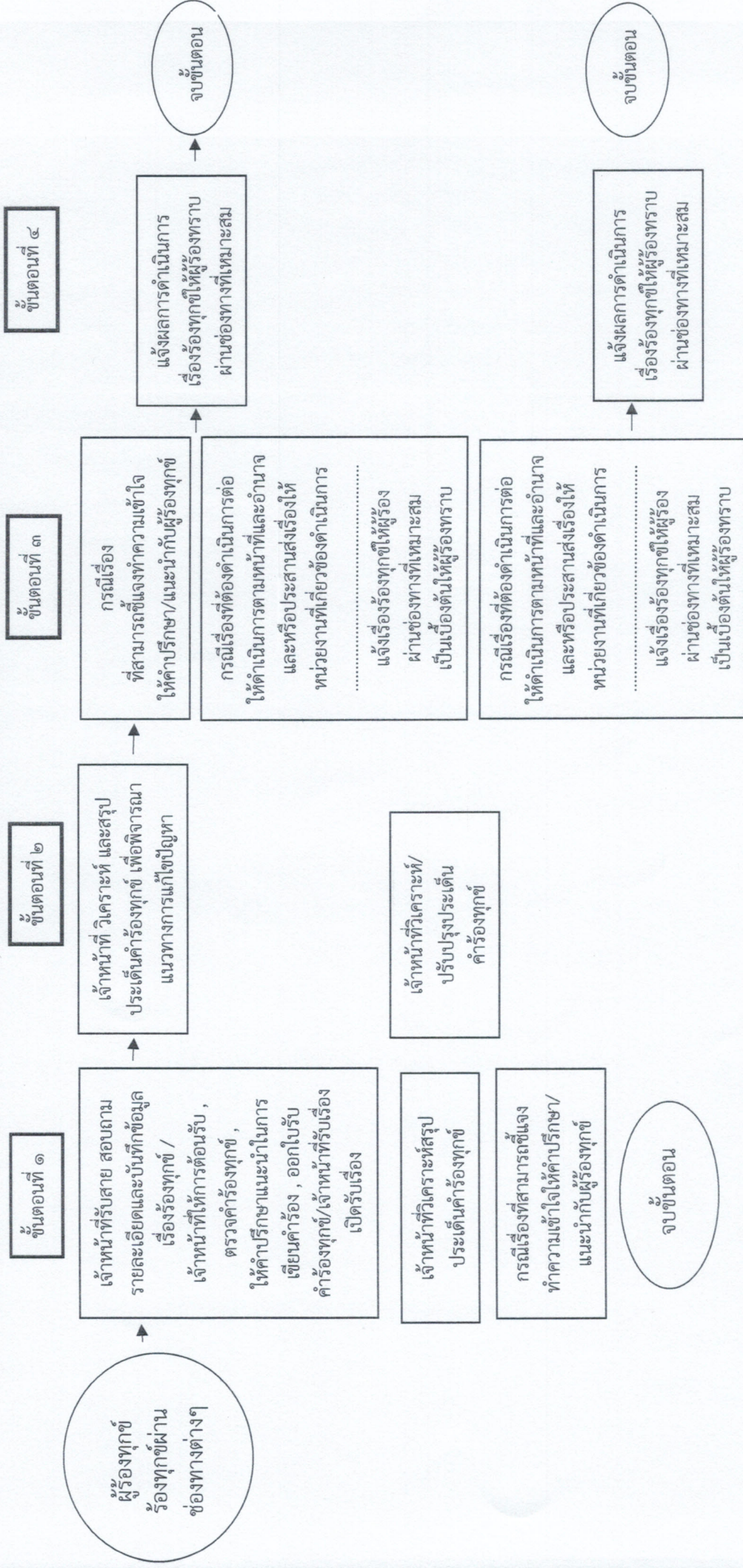
หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ผ่านช่องทาง ๖ ช่องทาง ดังนี้

- ช่องทางโทรศัพท์ ๐๗๕๒๕๑๒๕๑
- ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองกันตัง
- เว็บไซต์ www.kantangcity.go.th
- ไปรษณีย์ เลขที่ ๑๗๕ ถนนตรังคมุณี อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง ๙๒๑๑๐
- ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@kantangcity.go.th
- แพลตฟอร์ม “Traffy Fondue”

ซึ่งเทศบาลเมืองกันตังจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์/ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ / เว็บไซต์ / ประชณีย์ / ประชณีย์อิเล็กทรอนิกส์ / แพลตฟอร์ม “Traffy Fondue”
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลา ๒ ชั่วโมง



๑๕ วัน

๒๔ ชั่วโมง

ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในเทศบาลเมืองกันตัง

ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
		๑ วัน	- รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่างๆ - พิจารณาส่งเรื่องไปยังผู้มีหน้าที่และอำนาจ - ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้องเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	สำนักปลัด
		๑๒ วัน	- กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากร ในเรื่องมารยาทการให้บริการ การเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา กรณีที่ไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือน ส่งเข้าอบรมหรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น - กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการ ให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการ/การให้บริการเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา	สำนักปลัด
		๑ วัน	- ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	สำนักปลัด
		๑ วัน	- แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จขอขยายเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	สำนักปลัด