



ประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ตามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้ดำเนินโครงการจัดตั้งศูนย์ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายและรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน และได้มีคำสั่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่ ๖๗๐/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการ คณะทำงาน และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายและรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ลงวันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๔ เพื่อคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย ให้คำปรึกษา ตอบปัญหากฎหมาย เผยแพร่ความรู้ทางกฎหมาย อาทิเช่น กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กฎหมายอาญา กฎหมายที่ดิน กฎหมายสิทธิมนุษยชน และกฎหมายอื่นใดที่เกี่ยวข้องแก่ประชาชนในท้องที่จังหวัดแม่ฮ่องสอน และรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชน นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดการประชุมหารือแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่นร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยได้ใช้ผลการสำรวจความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา สำหรับจัดทำเป็นแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่นนำเรียนรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี จึงขอให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยใช้กรอบข้อตกลงระดับการให้บริการที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดเป็นมาตรฐานขั้นต่ำ และประกาศให้ประชาชนทราบเพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในระดับท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายและรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จึงประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียดปรากฏตามข้อตกลงระดับการให้บริการแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายโชคชัย เวชกิจ)

รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด รักษาราชการแทน
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

| | |
|----------------------|--|
| งานที่ให้บริการ | การจัดการเรื่องร้องทุกข์ |
| หน่วยงานที่รับผิดชอบ | ศูนย์ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายและรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน |

ขอบเขตการให้บริการ

| สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ | ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง |
|---|---|
| ๑. หมายเลขโทรศัพท์ Call Center ๐ ๕๓๖๑ ๑๓๘๕ ต่อ ๑๐๕ | วันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ) |
| ๒. ศูนย์ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายและรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน อาคาร ๑ ชั้น ๒ สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน | วันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ) |
| ๓. ส่งไปรษณีย์ถึง สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ถนนขุนลุมประพาส ตำบลจองคำ อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน จังหวัดแม่ฮ่องสอน ๕๘๐๐๐ | ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง |
| ๔. ส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน http://www.mhs-pao.go.th | ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง |
| ๕. แฟนเพจ Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน | ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง |
| ๖. แอปพลิเคชันไลน์ “Traffy Fondue องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน” | ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง |

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

| กระบวนงาน | หน่วยงานผู้รับผิดชอบ |
|---|--|
| กระบวนงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๖ กระบวนงานย่อย | ศูนย์ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายและรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน |
| ๑. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ Call Center หมายเลข ๐ ๕๓๖๑ ๑๓๘๕ ต่อ ๑๐๕ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒ ชั่วโมง | |
| ๒. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ศูนย์ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายและรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน อาคาร ๑ ชั้น ๒ สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๗ วันทำการ | |
| ๓. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งไปรษณีย์ถึง สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ถนนขุนลุมประพาส ตำบลจองคำ อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน จังหวัดแม่ฮ่องสอน ๕๘๐๐๐ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๗ วันทำการ | |
| ๔. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน http://www.mhs-pao.go.th ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๗ วันทำการ | |
| ๕. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องทางแฟนเพจ Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๗ วันทำการ | |

| กระบวนงาน | หน่วยงานผู้รับผิดชอบ |
|---|--|
| ๖. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องทางแอปพลิเคชันไลน์ “Traffy Fondue องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน” ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑.๕ วันทำการ | ศูนย์ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายและรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน |

- หมายเหตุ :
- ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนงานการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ (กรณีปกติ) ให้เป็นไปตาม เอกสารภาคผนวก
 - เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
 - สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ว่าได้มีการประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ หรือชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่องแล้วแต่กรณี

ข้อกำหนดการให้บริการ

| เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้ |
|---|
| ๑. คำร้องทุกข์ |
| ๒. ใบมอบฉันทะ (ใช้กรณีที่ผู้ร้องทุกข์มอบให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทน) |
| ๓. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง (ถ้ามี) |

| ค่าธรรมเนียม |
|---|
| การยื่นคำร้องทุกข์ไม่เสียค่าธรรมเนียม ทั้งนี้ หากผู้ร้องประสงค์จะขอสำเนาคำร้อง ศูนย์ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายและรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จะจัดทำสำเนาคำร้องและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่าย ในการจัดทำสำเนาข้อมูลดังกล่าว ตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่องการเรียกเก็บ ค่าธรรมเนียมการขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของราชการ |

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของศูนย์ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายและรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน หมายถึง เรื่องที่ประชาชน ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชมเสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผ่านทางช่องทางารับเรื่อง ศูนย์ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายและรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

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

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็น หนังสือ และลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้ และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

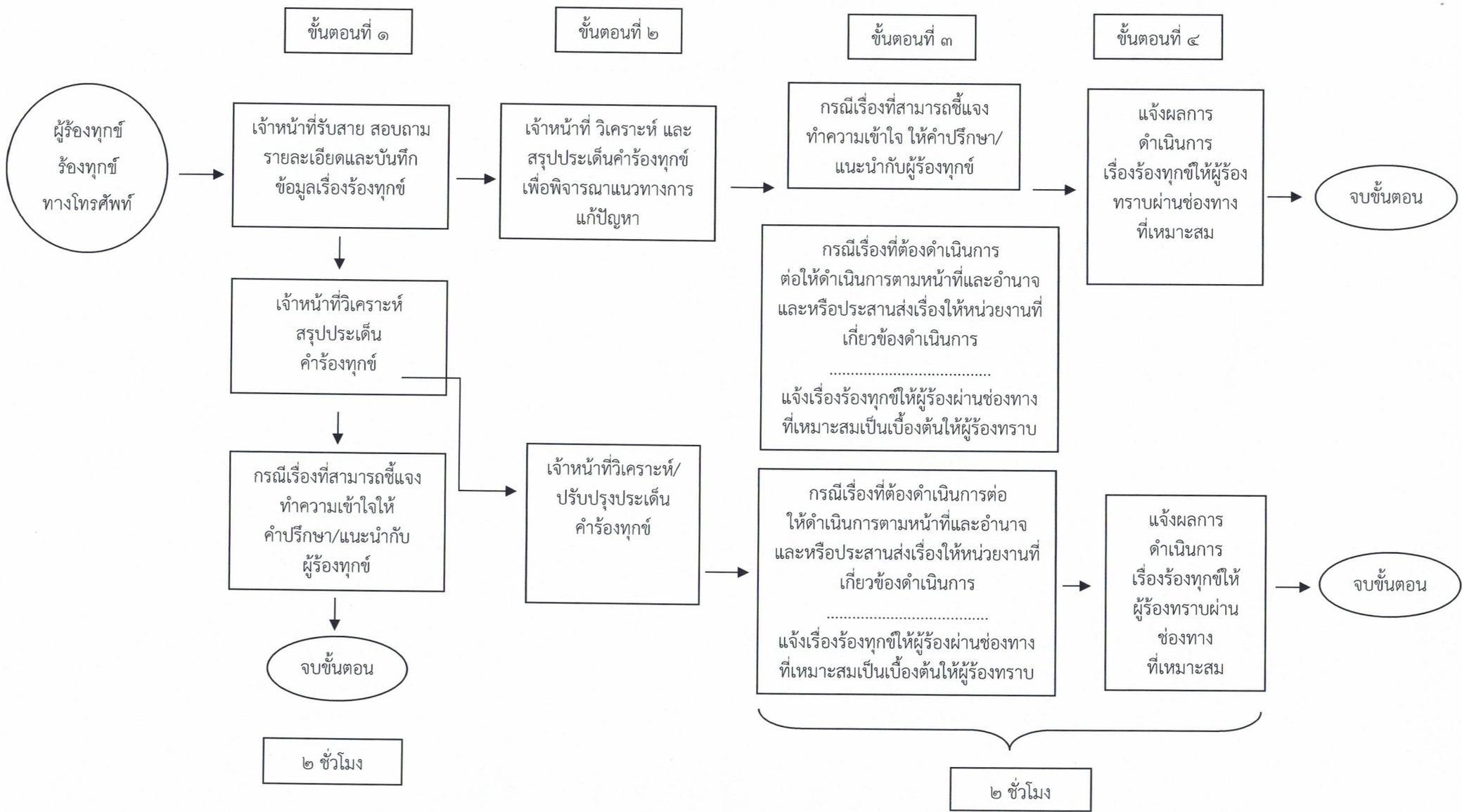
การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายและรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผ่านช่องทาง ๖ ช่องทาง ดังนี้

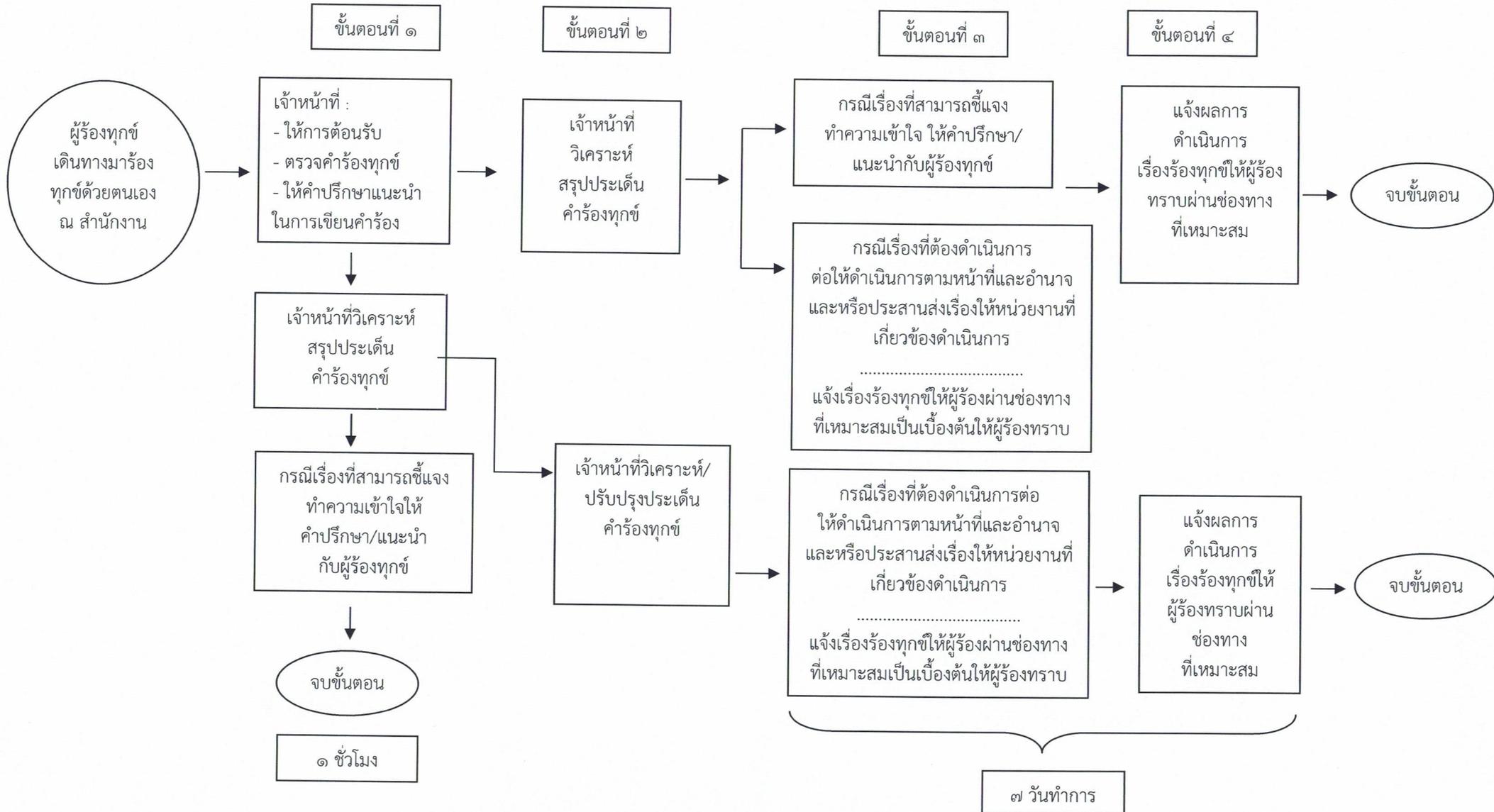
๑. หมายเลขโทรศัพท์ Call Center ๐ ๕๓๖๑ ๑๓๘๕ ต่อ ๑๐๕
๒. ศูนย์ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายและรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน อาคาร ๑ ชั้น ๒ สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน
๓. ส่งไปรษณีย์ถึง สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ถนนขุนลุมประพาส ตำบลจองคำ อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน จังหวัดแม่ฮ่องสอน ๕๘๐๐๐
๔. ส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน <http://www.mhs-pao.go.th>
๕. แพนเพจ Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน
๖. แอปพลิเคชันไลน์ “Traffy Fondue องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน”

ซึ่งศูนย์ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายและรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

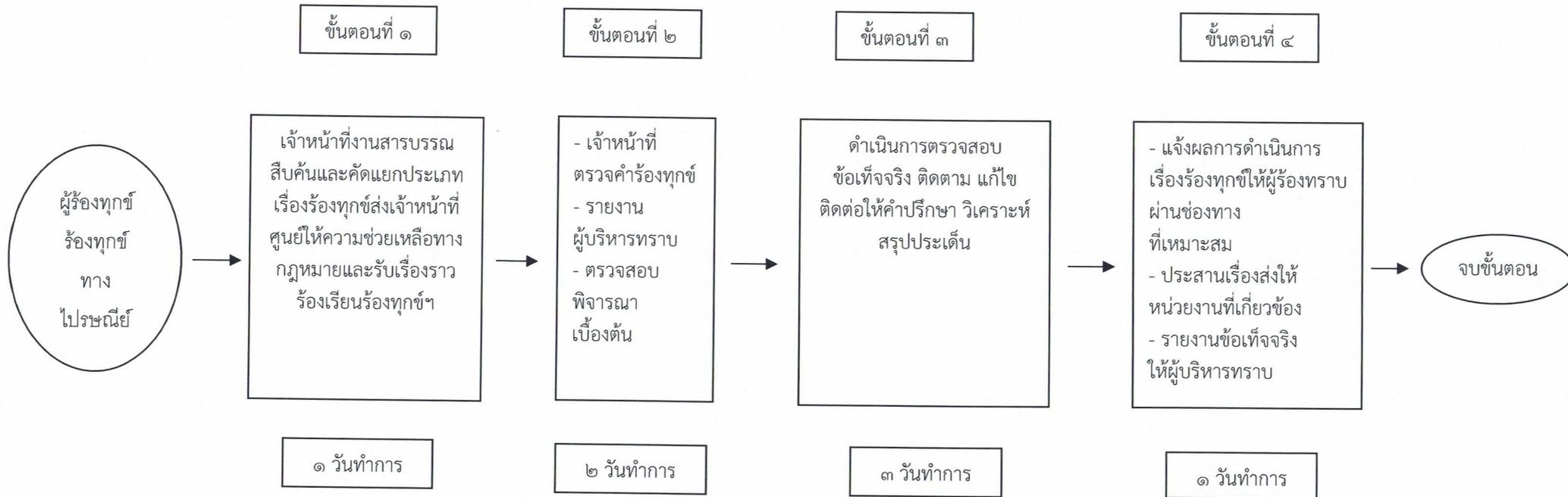
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ Call Center ๐ ๕๓๖๑ ๑๓๘๕ ต่อ ๑๐๕
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน) สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒ ชั่วโมง



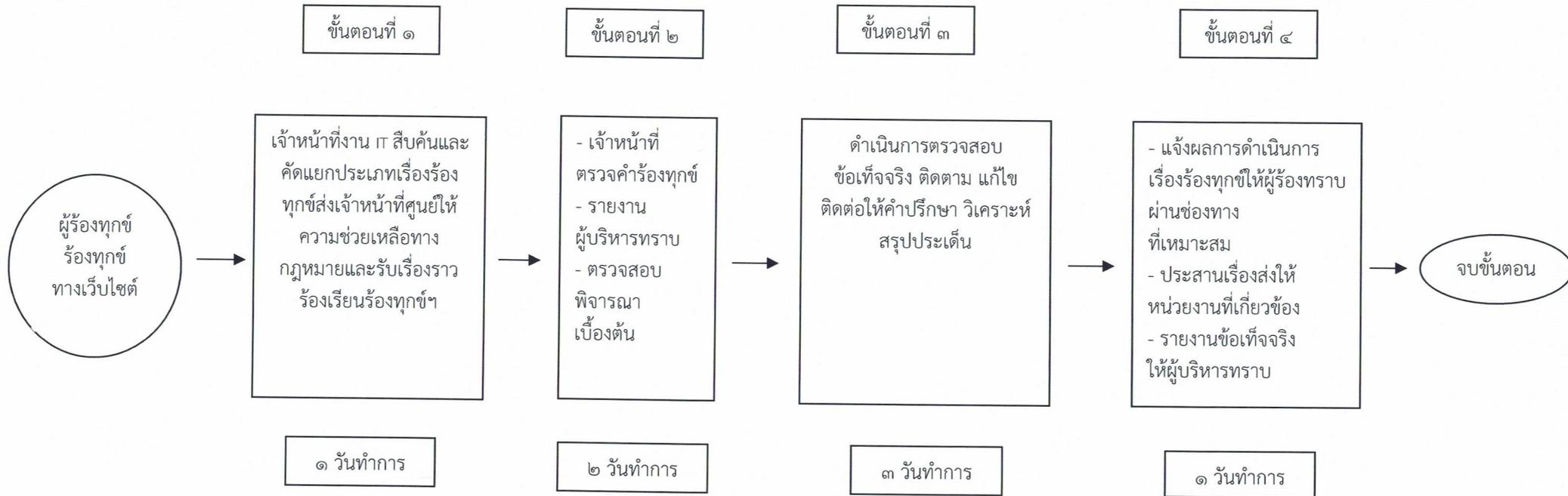
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๗ วันทำการ/เรื่อง



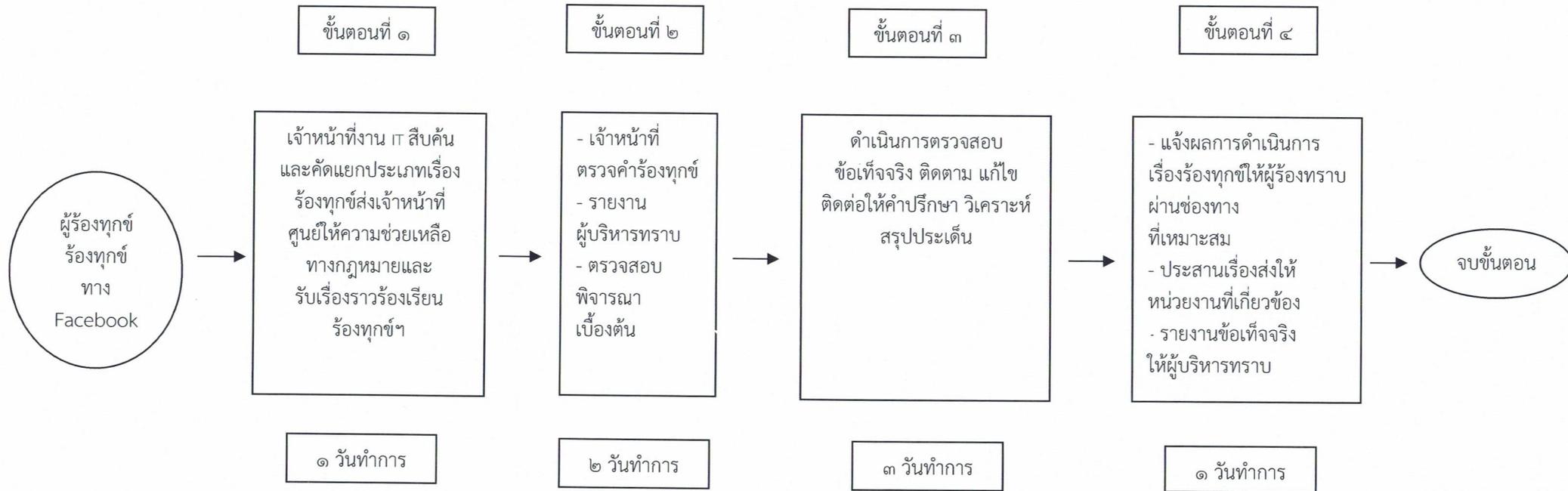
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน) สรุป ๔ ขั้นตอน รวมระยะเวลาดำเนินการ ๗ วันทำการ



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน) สรุป ๔ ขั้นตอน รวมระยะเวลาดำเนินการ ๗ วันทำการ

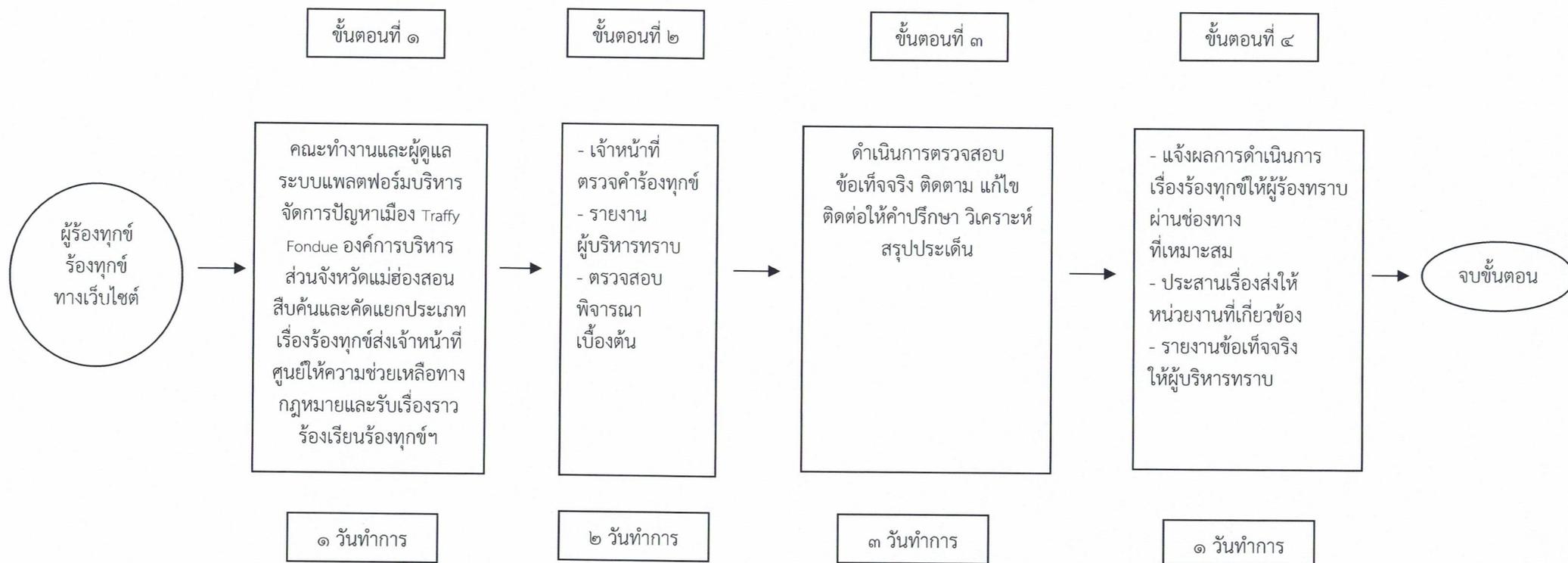


แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทาง Facebook กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน) สรุป ๔ ขั้นตอน รวมระยะเวลาดำเนินการ ๗ วันทำการ

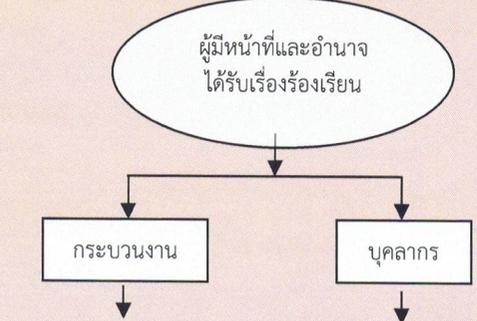
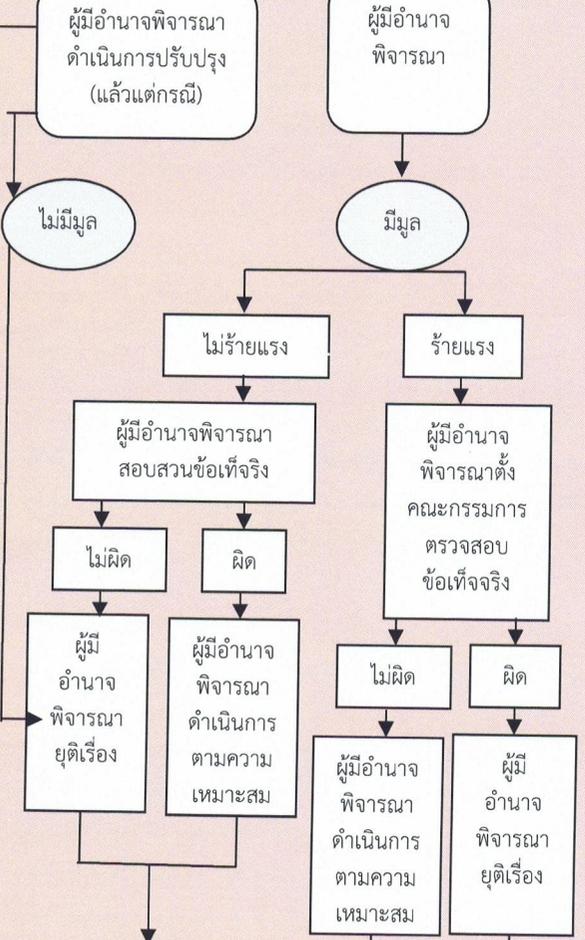
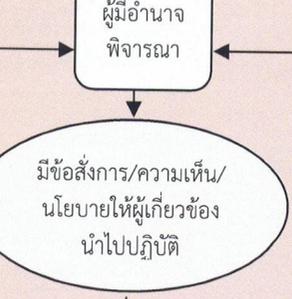


แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชัน “Traffy Fondue องค์กรบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน”

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน) สรุปรวม ๔ ขั้นตอน รวมระยะเวลาดำเนินการ ๗ วันทำการ



ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

| ขั้นตอน | ผังกระบวนการ | ระยะเวลา | รายละเอียดงาน | ผู้รับผิดชอบ |
|---------|---|----------|--|--------------|
| ๑ |  <pre> graph TD A([ผู้มีหน้าที่และอำนาจ ได้รับเรื่องร้องเรียน]) --> B[กระบวนการงาน] A --> C[บุคลากร] </pre> | | <ul style="list-style-type: none"> ➢ รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่างๆ ➢ พิจารณาส่งเรื่องไปยัง ผู้มีหน้าที่และอำนาจ ➢ ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้องเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง | |
| ๒ |  <pre> graph TD D([ไม่มีมูล]) --> E([ผู้มีอำนาจพิจารณา ดำเนินการปรับปรุง (แล้วแต่กรณี)']) E --> F([ผู้มีอำนาจพิจารณา พิจารณา]) F --> G([ไม่มีมูล]) F --> H([มีมูล]) H --> I[ไม่ร้ายแรง] H --> J[ร้ายแรง] I --> K[ผู้มีอำนาจพิจารณา สอบสวนข้อเท็จจริง] K --> L[ไม่ผิด] K --> M[ผิด] L --> N[ผู้มีอำนาจพิจารณา ยุติเรื่อง] M --> O[ผู้มีอำนาจพิจารณา ดำเนินการตามความเหมาะสม] J --> P[ผู้มีอำนาจพิจารณาตั้ง คณะกรรมการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง] P --> Q[ไม่ผิด] P --> R[ผิด] Q --> S[ผู้มีอำนาจพิจารณา ดำเนินการตามความเหมาะสม] R --> T[ผู้มีอำนาจพิจารณา ยุติเรื่อง] </pre> | | <ul style="list-style-type: none"> ➢ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาทการให้บริการการเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูลหากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณา กรณีที่ไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การดักเตือน ส่งเข้าอบรม หรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น ➢ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการงานให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการ/การให้บริการเสนอ ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณา | |
| ๓ |  <pre> graph TD U[ผู้มีอำนาจพิจารณา] --> V([มีข้อสั่งการ/ความเห็น/ นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้อง นำไปปฏิบัติ]) </pre> | | ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ | |
| ๔ |  <pre> graph TD W([แจ้งผลการพิจารณา ให้ผู้ร้องทราบ]) </pre> | | แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน๑๕ วัน หากผลกาสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอขยายเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน | |