

สำเนาฉบับ



ประกาศเทศบาลตำบลรางหวาย

เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบลรางหวาย

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕.๖/ว๘๐๒๒ ลงวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการ เรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น ประกอบกับหนังสืออำเภอพนมทวน ด่วนที่สุด ที่ กจ ๐๔๑๘/ว๑๘๔๑ ลงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น ขอความอนุเคราะห์ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของหน่วยงานระดับท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึง การบริการของเทศบาลตำบลรางหวายอย่างทั่วถึง เทศบาลตำบลรางหวายจึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

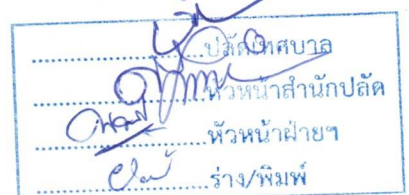
๑. ประกาศฉบับนี้เรียกว่า ประกาศเทศบาลตำบลรางหวาย เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบลรางหวาย
๒. ประกาศนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากประกาศ เป็นต้นไป
๓. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบลรางหวายให้บริการประชาชน ดังนี้
 - ๓.๑ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางช่องทางโทรศัพท์ ๐๘๑-๙๙๕๒๓๒๔
 - ๓.๒ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทางเดินทางมายื่นร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลรางหวาย
 - ๓.๓ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทางแอปพลิเคชัน Line , Facebook , Traffy Fondue และเว็บไซต์ ของเทศบาลตำบลรางหวาย

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๗

ลงชื่อ

Kewi LT
(นายคารณ เบญพาด)

นายกเทศมนตรีตำบลรางหวาย



ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลรางหวาย

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. เบอร์โทรศัพท์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลรางหวาย ๐๘๑-๙๙๕๒๓๒๔	วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๒. จุดบริการประชาชนศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลรางหวาย หมู่ที่ ๒ ต.รางหวาย อ.พนมทวน จ.กาญจนบุรี ๗๑๑๗๐	วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. ทางแอปพลิเคชัน Line , Facebook , Traffy Fondue และเว็บไซต์ ของเทศบาลตำบลรางหวาย	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการงาน

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

กระบวนการงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๖ กระบวนการย่อย

สำนัก/กองต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

๑. กระบวนการ : ประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์
ทางโทรศัพท์สายด่วนของเทศบาลตำบลรางหวาย ๐๘๑-๙๙๕๒๓๒๔
ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง

๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์
ที่จุดบริการประชาชนเทศบาลตำบลรางหวาย
ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๗ วันทำการ

๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชัน
Line , Facebook , Traffy Fondue และเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลรางหวาย
ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๗ วันทำการ

หมายเหตุ : ๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการ การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ (กรณีปกติ)
ให้เป็นไปตามเอกสารภาคผนวก

๒. เริ่มต้นระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๓. สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
ว่าได้มีการประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ หรือชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจาก
ผู้ร้องหรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่องแล้วแต่กรณี

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

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

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลรางหวาย หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชมเสนอข้อคิดเห็น โดยให้ยื่นเรื่องต่อนายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล หัวหน้าส่วนราชการ ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลรางหวาย

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

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

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือ และลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้ และให้ผู้ร้องทุกข์ ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

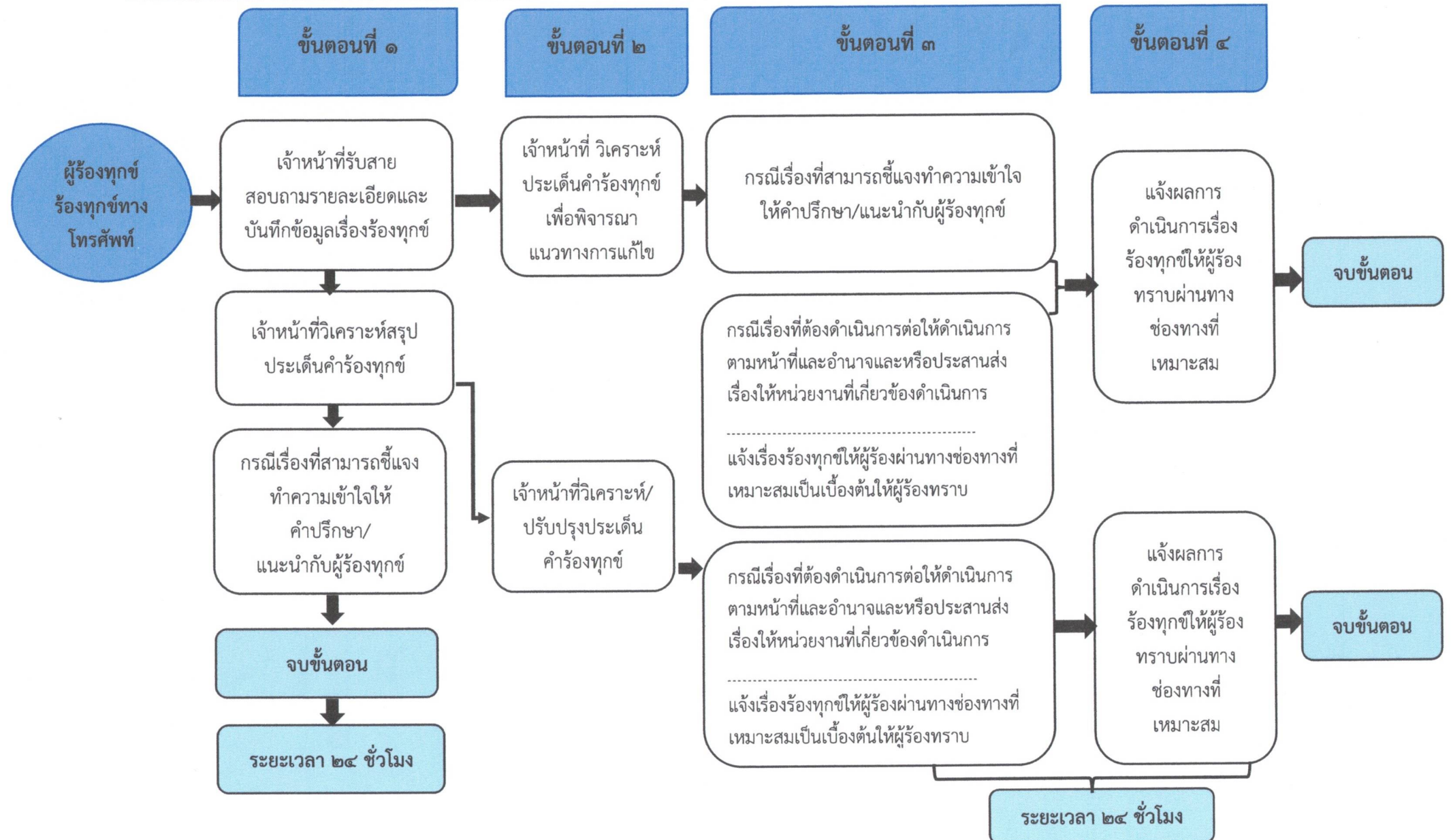
หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

- ช่องทางโทรศัพท์ สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑
- เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
- แอปพลิเคชัน Line (@PSC๑๑๑๑)

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหให้ประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

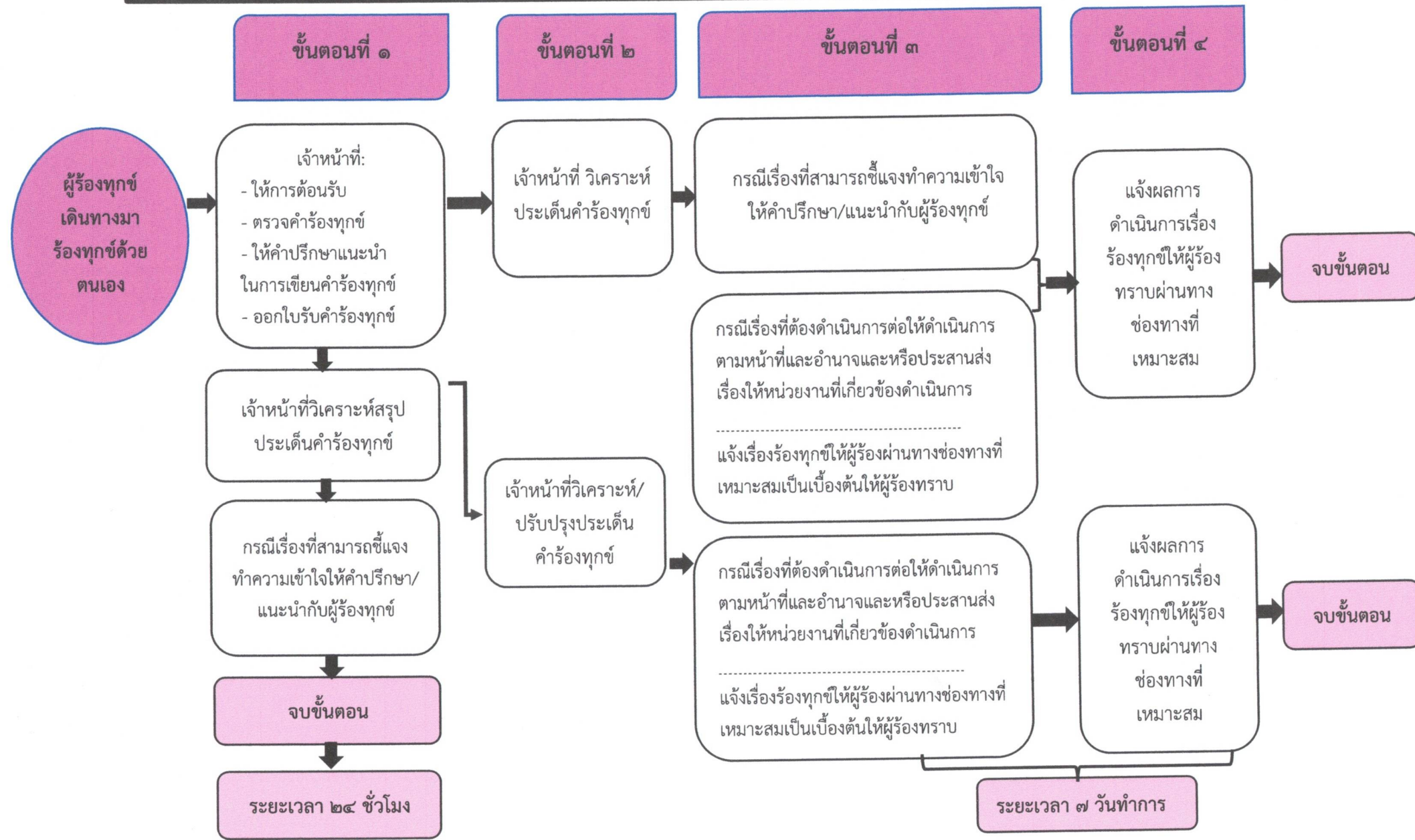
กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซ้ำซ้อน)

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลา ๒๔ ชั่วโมง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นร้องทุกข์ด้วยตนเองที่สำนักงานเทศบาล

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๗ วันทำการ



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชันต่างๆ เช่น Facebook, Line , TraffyFondue และเว็บไซต์ ของเทศบาลตำบลรางหวาย กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลา ๗ วันทำการ/เรื่อง

