



ประกาศเทศบาลเมืองทับกวาง

เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๓๐๙/ว๖๗๗๖ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แจ้งผลการประชุมหารือแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยขอความร่วมมือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการของเทศบาลเมืองทับกวางได้อย่างทั่วถึง จึงได้จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้เรียกว่า ประกาศเทศบาลเมืองทับกวาง เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

๒. ประกาศฉบับนี้ บังคับใช้นับจากวันถัดจากวันประกาศ เป็นต้นไป

๓. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลเมืองทับกวาง ให้บริการประชาชน ดังนี้

๓.๑ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ผ่านช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๖๓๕ ๗๕๙๐-๒

๓.๒ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ผ่านช่องทางการเดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลเมืองทับกวาง

๓.๓ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.tubkwang.go.th

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายปู แต่งอ่อน)

นายกเทศมนตรีเมืองทับกวาง

ข้อตกลงระดับการให้บริการของเทศบาลเมืองทับกวาง

งานที่ให้บริการ	งานจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งานนิติการ เทศบาลเมืองทับกวาง

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
๑.เดินทางเข้ามายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ เทศบาลเมืองทับกวาง	วันจันทร์ – วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐.น
๒.ช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๓๖๓๕-๗๕๙๐-๒	วันจันทร์ – วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐.น
๓.เว็บไซต์ของเทศบาลเมืองทับกวาง https://tubkwang.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑. กระบวนการงาน : การประสานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางเข้ามาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๓ วันทำการ	เทศบาลเมืองทับกวาง
๒. กระบวนการงาน : การประสานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๓ วันทำการ	เทศบาลเมืองทับกวาง
๓.กระบวนการงาน : การประสานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ https://tubkwang.go.th ไม่เกิน ๓ วันทำการ	เทศบาลเมืองทับกวาง

- หมายเหตุ*
๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ (กรณีปกติ) ให้เป็นไปตามแผนผังแนบท้าย
 ๒. นับระยะเวลาเมื่อเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
 ๓. สิ้นสุดระยะเมื่อ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ว่าได้มีการประสานเรื่องร้อง ชี้แจง หรือให้คำแนะนำกับผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่อง แล้วแต่กรณี

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. แบบคำร้องทุกข์ – ร้องเรียน

๒. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ภาพถ่าย เป็นต้น

ค่าทำเนียม

ไม่มีค่าทำเนียม

ขอบเขตการดำเนินเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจของเทศบาลเมืองทับกวาง หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุแจ้งเบาะแส ทิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองทับกวาง ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของทางศูนย์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองทับกวาง

วิธียื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่กรณีเจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลเมืองทับกวาง ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทางนี้

๑. จุดบริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองทับกวาง

๒. ช่องทางโทรศัพท์ ๐-๓๖๓๕-๗๕๙๐-๒

๓. เว็บไซต์ <https://tubkwang.go.th> ซึ่งเทศบาลเมืองทับกวาง จะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามแผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องทุกข์ภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

แผนผังกระบวนการ/ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

