

สำเนาฉบับ



ประกาศเทศบาลตำบลสำราญราษฎร์

เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) การจัดการเรื่องร้องทุกข์

ตามหนังสืออำเภอดอยสะเก็ด ที่ ชม ๐๕๑๘/๒๗๗๐ ลงวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๗ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยใช้กรอบข้อตกลงระดับการให้บริการที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดเป็นมาตรฐานขั้นต่ำและประกาศให้ประชาชนทราบเพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในระดับท้องถิ่น

เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐ ประเด็นยุทธศาสตร์การปรับสมดุลและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ เรื่อง "ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส" จึงอาศัยอำนาจตามมาตรา ๓๗ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบมาตรา ๔๘ เตราส แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๕๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ให้ใช้ประกาศเทศบาลตำบลสำราญราษฎร์ เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) การจัดการเรื่องร้องทุกข์ รายละเอียดปรากฏตามข้อตกลงระดับการให้บริการแนบท้ายประกาศนี้


ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๗ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

สืบเอก

(วิสูตร สุวรรณโกศล)

นายกเทศมนตรีตำบลสำราญราษฎร์


.....ปลัดเทศบาล
.....รองปลัดเทศบาล
.....หัวหน้าส่วน
.....ร่าง/พิมพ์

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	สำนักปลัด เทศบาลตำบลสำราญราษฎร์

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. สายด่วนนายกเทศมนตรีฯ ๐๙ ๔๖๒๙ ๙๖๖๙	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๒. ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ One Stop Service (OSS) เทศบาลตำบลสำราญราษฎร์	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. เว็บไซต์ www.sumranrath.go.th แอป “ข้อมูลบริการ” > หัวข้อ “ร้องเรียน/ร้องทุกข์”	ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๔. ตู้แดง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลสำราญราษฎร์ และที่อยู่ตามหมู่บ้าน ทุกหมู่	ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๕. Line Official Account (OA) เทศบาลตำบลสำราญราษฎร์	ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๖. แอปพลิเคชัน “Traffy Fondue”	ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๗. สายด่วนเทศบาล ๐๙ ๔๖๒๓ ๗๕๕๕	ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๘. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sumranrath2021@gmail.com	ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
<p>กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๘ กระบวนการย่อย</p> <p>๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์สายด่วนนายกเทศมนตรี ๐๙ ๔๖๒๙ ๙๖๖๙</p> <p>ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒ ชั่วโมง</p> <p>๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ One Stop Service (OSS) เทศบาลตำบลสำราญราษฎร์</p> <p>ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑ วันทำการ</p> <p>๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ www.sumranrath.go.th แอป “ข้อมูลบริการ” > หัวข้อ “ร้องเรียน/ร้องทุกข์”</p> <p>ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑ วันทำการ</p>	<p>สำนักปลัด</p> <p>เทศบาลตำบลสำราญราษฎร์</p>

กระบวนการงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๔. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางตู้แดง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลสำราญราษฎร์ และที่อยู่ตามหมู่บ้าน ทุกหมู่ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๗ วันทำการ	สำนักปลัด เทศบาลตำบลสำราญราษฎร์
๕. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทาง Line Official Account (OA) เทศบาลตำบลสำราญราษฎร์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑ วันทำการ	
๖. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชัน “Traffy Fondue” ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑ วันทำการ	
๗. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางสายด่วนเทศบาล ๐๙ ๔๖๒๓ ๗๕๕๕ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑ วันทำการ	
๘. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sumranrath2021@gmail.com ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒ วันทำการ	

หมายเหตุ : ๑. เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
๒. สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ว่าได้มีการประสานส่งเรื่องร้องทุกข์หรือชี้แจงหรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องหรือระงับเรื่องหรือยุติเรื่องหรือรวมเรื่อง แล้วแต่กรณี

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. คำร้องทุกข์
๒. ใบมอบฉันทะ (กรณีและผู้ร้องทุกข์มอบให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทน)
๓. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง

ค่าธรรมเนียม

การยื่นคำร้องทุกข์ไม่เสียค่าธรรมเนียม ทั้งนี้ หากผู้ร้องประสงค์จะขอสำเนาคำร้อง ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ One Stop Service (OSS) เทศบาลตำบลสำราญราษฎร์ จะจัดทำสำเนาคำร้องและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการจัดทำสำเนาข้อมูลดังกล่าว ตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่อง การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของราชการ

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลลำราญราษฎร์ หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึง การแจ้งเหตุแจ้งเบาะแส ทิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล หัวหน้าส่วนราชการและผู้อำนวยการกอง ทุกกอง และผ่านทางช่องทางารับเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ One Stop Service (OSS) เทศบาลตำบลลำราญราษฎร์

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

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

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือ และลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ One Stop Service (OSS) เทศบาลตำบลลำราญราษฎร์ ผ่านช่องทาง ๗ ช่องทาง ดังนี้

๑. สายด่วนนายกเทศมนตรีฯ ๐๙ ๔๖๒๙ ๙๖๖๙
๒. ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ One Stop Service (OSS) เทศบาลตำบลลำราญราษฎร์
๓. เว็บไซต์ www.sumranrath.go.th แถบ “ข้อมูลบริการ” > หัวข้อ “ร้องเรียน/ร้องทุกข์”
๔. ตู้แดง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลลำราญราษฎร์ และที่อยู่ตามหมู่บ้าน ทุกหมู่
๕. Line Official Account (OA) เทศบาลตำบลลำราญราษฎร์
๖. แอปพลิเคชัน “Traffy Fondue”
๗. สายด่วนเทศบาล ๐๙ ๔๖๒๓ ๗๕๕๕
๘. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sumranrath๒๐๒๑@gmail.com

ซึ่งเทศบาลตำบลลำราญราษฎร์ จะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ

อ้างอิงกฎหมาย

๑. พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๑๔) พ.ศ.๒๕๖๒
๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒
๓. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ (และที่แก้ไขเพิ่มเติม)
