



ประกาศเทศบาลตำบลทุ่งหลวง

เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ในการร้องทุกข์

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๖๗๗๘ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับหนังสือ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ ๐๐๒๓.๔/ว๗๙๘ ลงวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับหนังสือสำนักงานท้องถิ่นอำเภอสุวรรณภูมิ ที่ รอ ๐๐๒๓.๒๒/ว ๔๑๔ ลงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขอความร่วมมือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับทราบ แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานระดับท้องถิ่นและดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ระดับหน่วยงาน ระดับท้องถิ่น และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการบริการรับเรื่องร้องทุกข์ระดับท้องถิ่น นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวงได้อย่างทั่วถึง เทศบาลตำบลทุ่งหลวง จึงจัดทำข้อตกลงระดับให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศเทศบาลตำบลทุ่งหลวง เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง
๒. ประกาศฉบับนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากวันที่ลงประกาศเป็นต้นไป
๓. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง ให้บริการประชาชน ดังนี้

๓.๑ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ ณ เทศบาลตำบลทุ่งหลวง

๓.๒ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางช่องทางเว็บไซต์ <https://www.tungluang.go.th>

๓.๓ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางช่องทางโทรศัพท์ ๐๔๓-๕๐๑๕๖๘

๓.๔ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางช่องทาง Facebook เทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอสุวรรณภูมิ

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๖ เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๙

(นายวิวัฒน์ สุวรรณธาดา)

นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งหลวง

ข้อตกลงระดับการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง

งานที่ให้บริการ	งานจัดการเรื่องร้องเรียน
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	สำนักปลัด เทศบาลตำบลทุ่งหลวง

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
๑ ยื่นเรื่องด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลทุ่งหลวง	วันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.
๒ ช่องทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลทุ่งหลวง WWW.tungluang๑๐๑.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๓ ช่องทางโทรศัพท์ ๐๔๓ - ๕๐๑๕๖๘	วันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.
๔ ช่องทาง Facebook เทศบาลตำบลทุ่งหลวง	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑ กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางเข้ามาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	เทศบาลตำบลทุ่งหลวง
๒ กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	เทศบาลตำบลทุ่งหลวง
๓ กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลทุ่งหลวง ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	เทศบาลตำบลทุ่งหลวง

หมายเหตุ ๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการ ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ (กรณีปกติ) ให้เป็นไปตามแผนผังแนบท้าย)

๒ นับระยะเวลาเมื่อเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๓ สิ้นสุดระยะเมื่อเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ว่า ได้มีการประสานเรื่องร้อง ชี้แจง หรือให้คำแนะนำกับผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่อง แล้วแต่กรณี

/ข้อกำหนด....

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑ แบบคำร้องทุกข์ - ร้องเรียน

๒ สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ภาพถ่าย เป็นต้น

ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

ขอบเขตการดำเนินเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน เสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา แก้ไขปัญหา นอกจากนี้ ยังหมายถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็นโดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกเทศมนตรีตำบลทุ่งหลวง

วิธียื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่น ร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย

๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ และผู้ถูกร้อง

๒ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร มีข้อความอันเป็นเท็จ

๓ ใช้อภัยคำสุภาพ

๔ ลงลายมือชื่อผู้ร้อง

ผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือ และลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เทศบาลตำบลทุ่งหลวง ผ่าน ๔ ช่องทาง ดังนี้

๑ จุดบริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์เทศบาลตำบลทุ่งหลวง

๒ เว็บไซต์เทศบาลตำบลทุ่งหลวง WWW.tungluang.go.th

๓ ช่องทางโทรศัพท์ ๐๔๓ - ๕๐๑๕๖๘

๔ Facebook เทศบาลตำบลทุ่งหลวง

โดยเทศบาลตำบลทุ่งหลวง จะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามแผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องทุกข์ภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลให้ผู้รู้ทราบ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

