

ประกาศเทศบาลตำบลหนองปรือ
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ นร๐๑๐๙/ว๖๗๗๘ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบหนังสืออำเภอหนองปรือ ที่ กจ ๐๐๒๓.๑๘/๗๒๗ ลงวันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับท้องถิ่น (Service Level Agreement : SLA) เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ นั้น

เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการของเทศบาลตำบลหนองปรือได้อย่างทั่วถึง จึงออกประกาศเทศบาลตำบลหนองปรือ เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑.ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศเทศบาลตำบลหนองปรือ เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบลหนองปรือ

๒. ประกาศฉบับนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากประกาศ เป็นต้นไป

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

๓.๑ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ๐๓๔-๖๗๔๒๐๐

๓.๒ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง (ณ จุดบริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหนองปรือ อาคารสำนักงาน ชั้น ๑)

๓.๓ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ (สำนักงานเทศบาลตำบลหนองปรือ เลขที่ ๙๖๖ หมู่ที่ ๑ ตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี รหัสไปรษณีย์ ๗๑๒๒๐)

๓.๔ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์หน่วยงาน : www.nongpruekan.go.th หรืออีเมลหน่วยงาน : saraban_๐๕๗๑๑๒๐๑@dla.go.th)

๓.๕ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชั่น Facebook (เฟสบุ๊คหน่วยงาน : เทศบาลตำบลหนองปรือ จ.กาญจนบุรี)

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายสุทธิรัตน์ อินนา)
นายกเทศมนตรีตำบลหนองปรือ

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลหนองปรือ

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. ช่องทางโทรศัพท์หน่วยงาน เบอร์โทรศัพท์ ๐๓๔-๖๗๔๒๐๐	วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๒. จุดบริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหนองปรือ ตั้งอยู่ อาคารสำนักงานเทศบาลตำบลหนองปรือ ชั้น ๑	วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. ช่องทางไปรษณีย์ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลหนองปรือ ๙๖๖ หมู่ที่ ๑ ตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๒๒๐	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๔. ช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ▪ อีเมลหน่วยงาน : saraban_๐๕๗๑๑๒๐๑@dla.go.th ▪ เว็บไซต์หน่วยงาน : www.nongpruekan.go.th “หัวข้อ E-service ร้องเรียน-ร้องทุกข์”	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๕. แอปพลิเคชั่น Facebook “เทศบาลตำบลหนองปรือ จ.กาญจนบุรี”	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนงาน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
กระบวนงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๕ กระบวนงานย่อย	เทศบาลตำบลหนองปรือ
๑. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ๐๓๔-๖๗๔๒๐๐ **ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๕ วันทำการ**	
๒. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหนองปรือ **ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ**	
๓. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ **ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ**	
๔. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ▪อีเมลหน่วยงาน : saraban_๐๕๗๑๑๒๐๑@dla.go.th ▪เว็บไซต์หน่วยงาน : www.nongpruekan.go.th “หัวข้อ E-service ร้องเรียน-ร้องทุกข์” **ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๗ วันทำการ**	
๕. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชั่น Facebook **ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๗ วันทำการ**	

หมายเหตุ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนงานการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ (กรณีปกติ) ให้เป็นไปตามเอกสารภาคผนวก

เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ว่า ได้มีการประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ หรือชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่อง แล้วแต่กรณี

ยกเว้น เรื่องร้องทุกข์กรณีดังต่อไปนี้ ซึ่งเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนจะใช้ระยะเวลาการให้บริการมากกว่าที่ระบุไว้ข้างต้น (๑) การรวมกลุ่มเรียกร้องของมวลชน (๒) เรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล (๓) เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน (๔) เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษ (๕) เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง (๖) เรื่องที่ต้องแก้ปัญหาในเชิงนโยบาย (๗) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและต้องวิเคราะห์กลั่นกรองและเสนอความเห็นด้านกฎหมาย (๘) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน (๙) เรื่องที่ไม่สามารถประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยวิธีปกติ เช่น ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ ต้องมีการจัดประชุม เป็นต้น (๑๐) เรื่องที่กระทบต่อความมั่นคงของชาติ (๑๑) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหลักฐานที่ต้องใช้

๑. คำร้องทุกข์

๒. ใบมอบฉันทะ (ใช้กรณีที่ผู้ร้องทุกข์มอบให้คนอื่นร้องทุกข์แทน)

๓. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง (ถ้ามี)

ค่าธรรมเนียม

การยื่นคำร้องทุกข์ไม่มีค่าธรรมเนียม ทั้งนี้ หากผู้ร้องประสงค์จะขอสำเนาคำร้อง ศูนย์รับเรื่องราวทุกข์ เทศบาลตำบลหนองปรือ จะจัดทำสำเนาคำร้องและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการจัดทำสำเนาข้อมูลดังกล่าวตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่องการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของราชการ

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองปรือ หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่อยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุแจ้งเบาะแส ติชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกเทศมนตรีตำบลหนองปรือ ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลหนองปรือ

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริงไม่ใช้ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ โดยเทศบาลตำบลหนองปรือจะรับคำร้องทุกข์และพิจารณาดำเนินการหรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามกำหนดในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยจะถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลหนองปรือ ผ่าน ๓ ช่องทาง ดังนี้

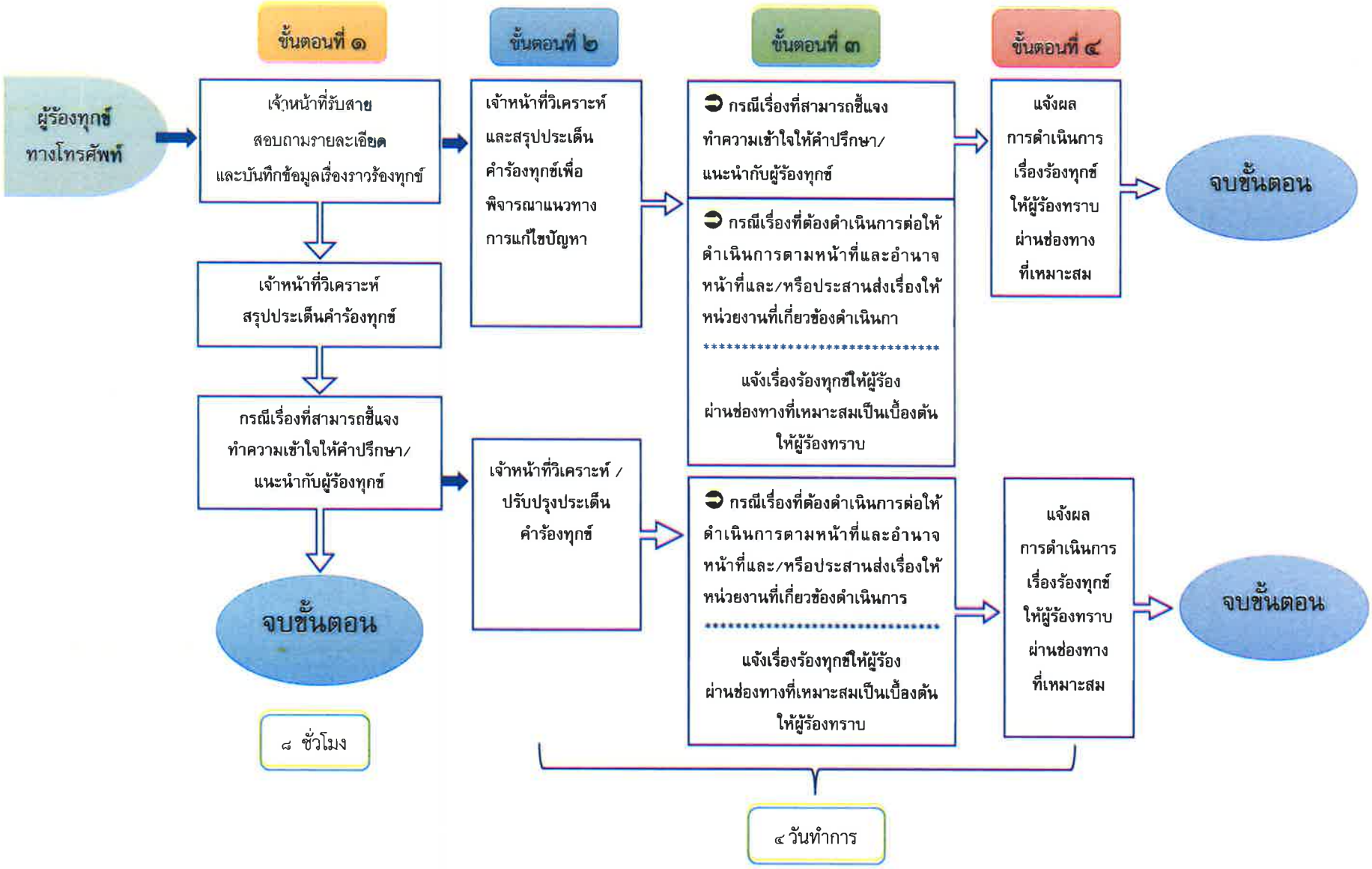
๑. โทรศัพท์ ๐๓๔-๖๗๔๒๐๐

๒. จุดบริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหนองปรือ อาคารสำนักงาน ชั้น ๑

๓. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ www.nongpruekan.go.th หรือ saraban_๐๕๗๑๑๒๐๑@dla.go.th

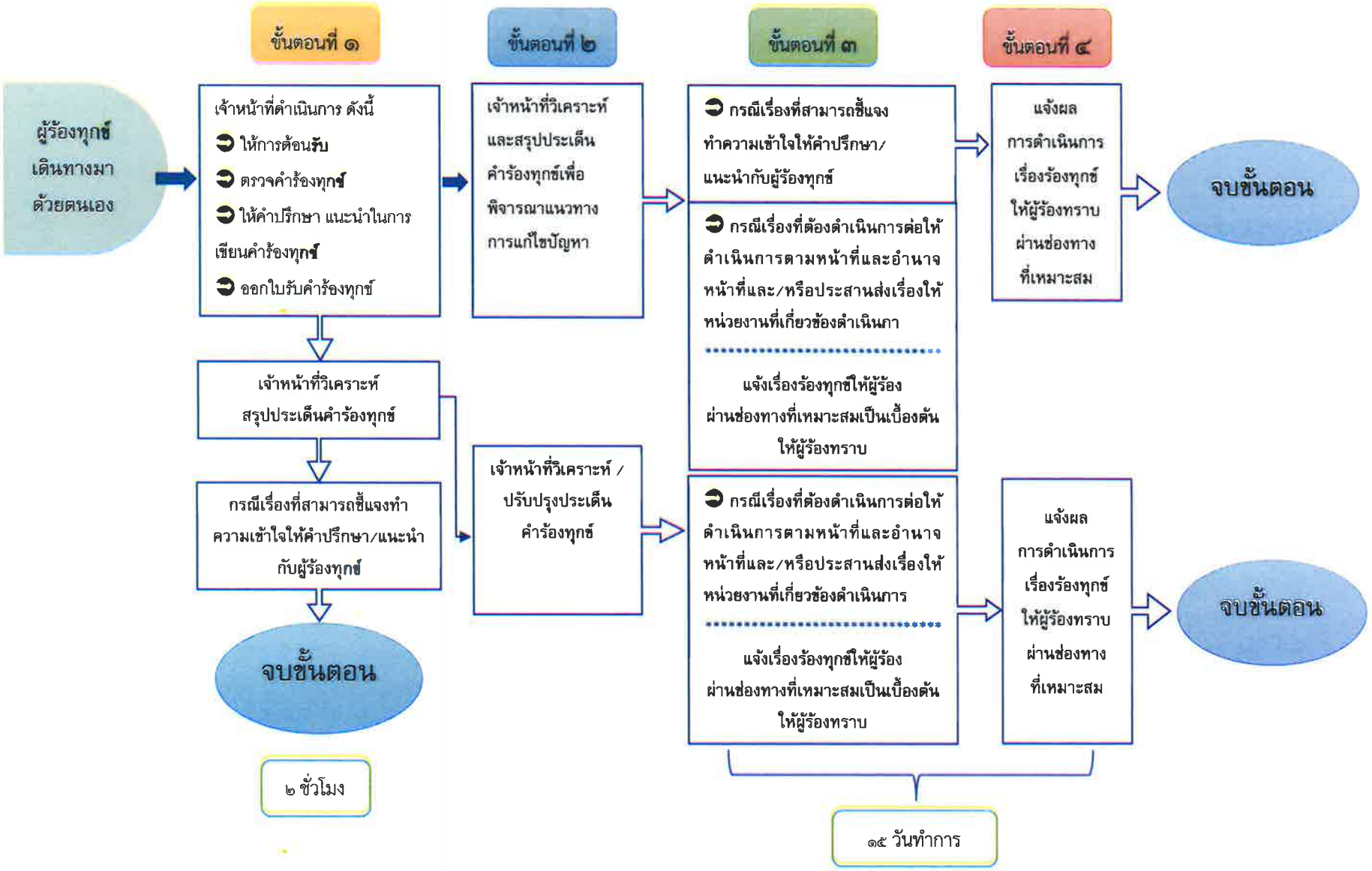
ซึ่งทางเทศบาลตำบลหนองปรือจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบตามเอกสารภาคผนวกแนบท้าย

แผนผังขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน รวมระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๕ วันทำการ

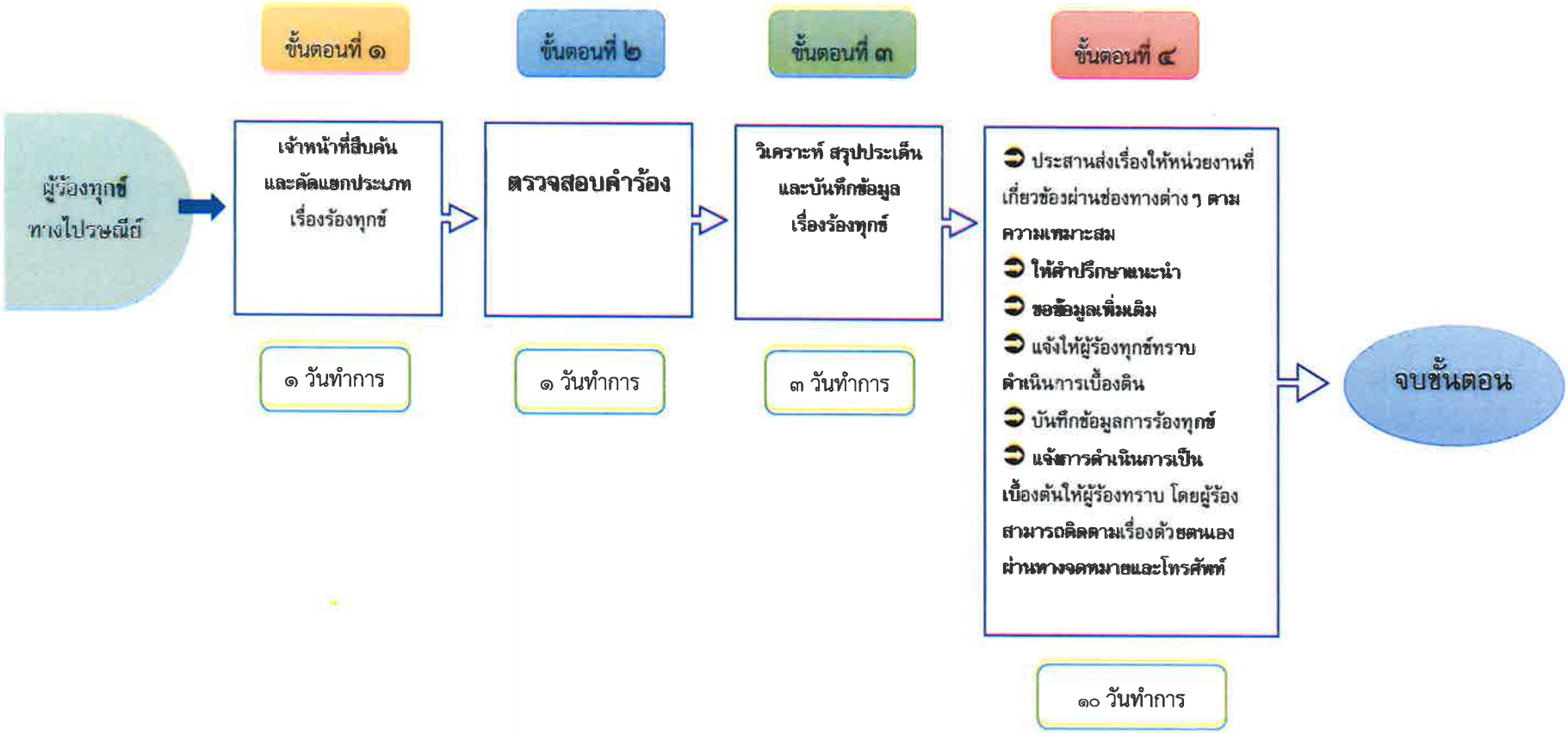


แผนผังขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหนองปรือ

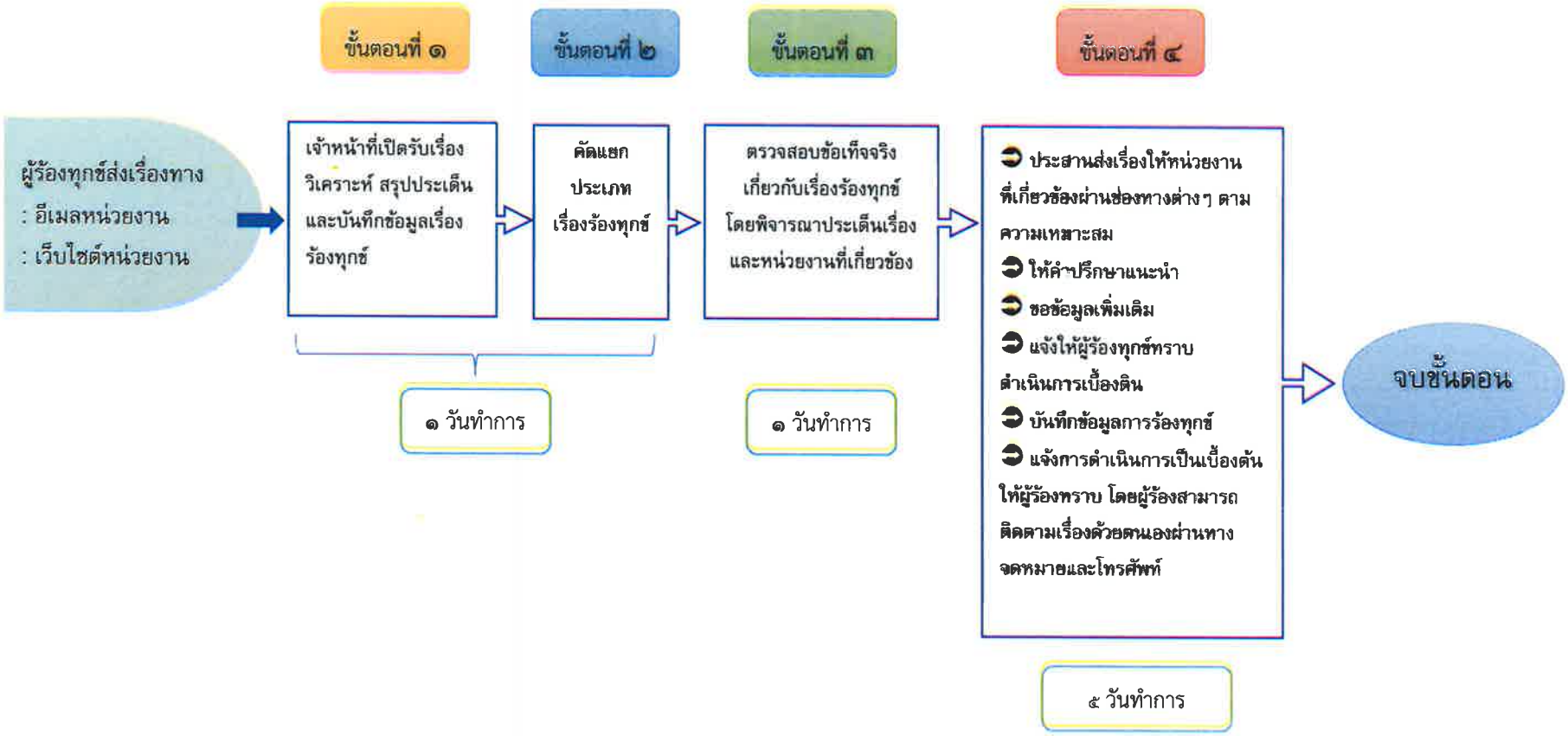
สรุป ๔ ขั้นตอน รวมระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



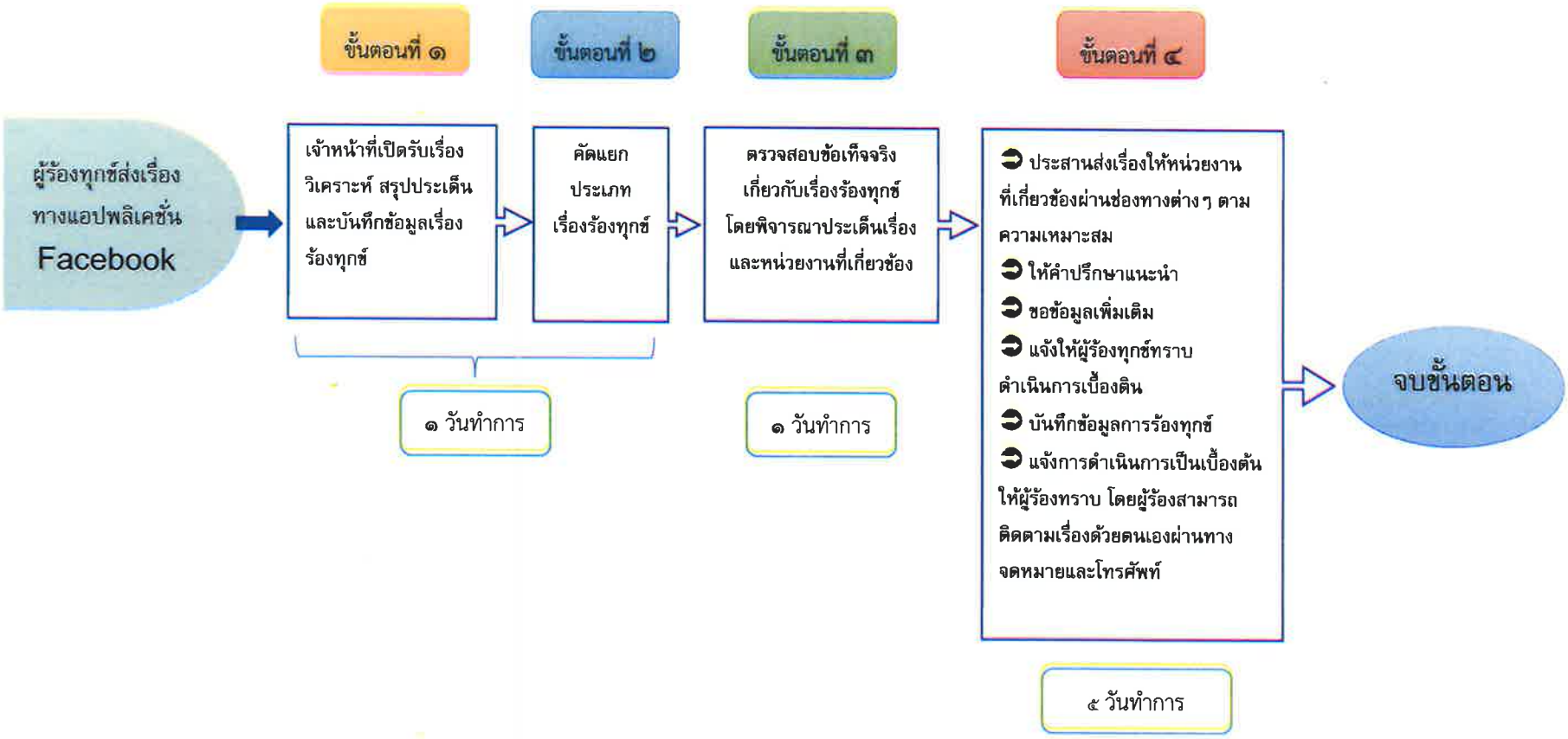
แผนผังขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์
สรุป ๔ ขั้นตอน รวมระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



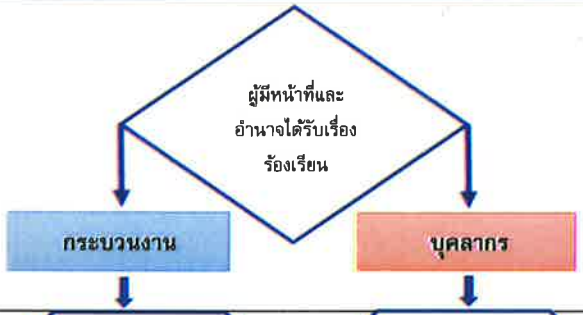
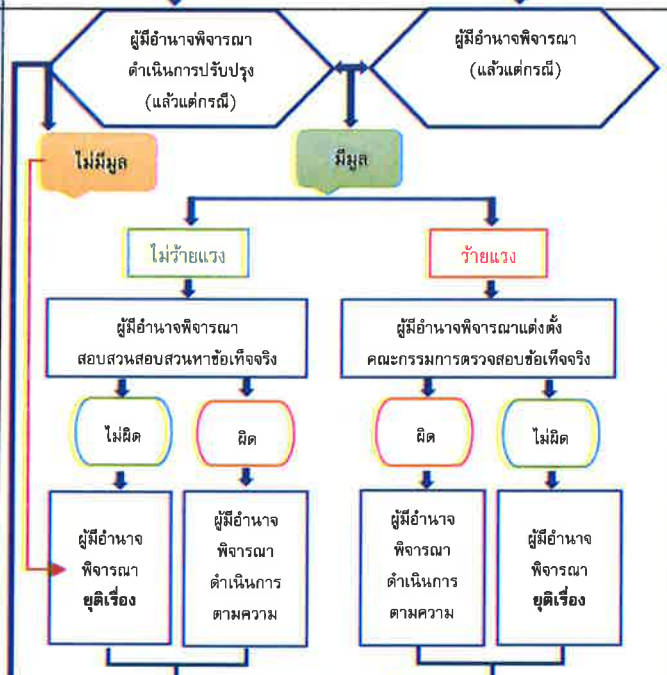
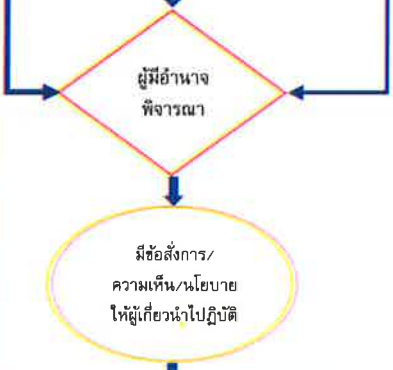
แผนผังขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน รวมระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๗ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชั่น Facebook
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน รวมระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๗ วันทำการ/เรื่อง



ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑.		๑ วัน	➲ รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่างๆ ➲ พิจารณาส่งเรื่องไปยังผู้มีหน้าที่และอำนาจ ➲ ผู้มีอำนาจและหน้าที่พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้องเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	เจ้าหน้าที่ ทต.หนองปรือ
๒.		๑๒ วัน	➲ กรณีร้องเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาทการให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือนส่งเข้าอบรม หรือกำชับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น ➲ กรณีร้องเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนงาน ให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนงานการให้บริการ เสนอผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา	เจ้าหน้าที่ ทต.หนองปรือ
๓.		๑ วัน	ผู้มีหน้าที่และมีอำนาจพิจารณาและมีข้อสั่งการ / ความเห็น / นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	นายกเทศมนตรี ทต.หนองปรือ
๔.		๑ วัน	แจ้งผลเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอขยายเวลาได้คราวละ ๓๐ วัน	เจ้าหน้าที่ ทต.หนองปรือ