



ประกาศเทศบาลตำบลเขานินซอน

เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)

ตามหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๖๗๗๘ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับ หนังสืออำเภอพนมสารคาม ที่ ฉช ๐๐๒๓.๑๕/ว ๑๕๓๓ ลงวันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แจ้งแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ขอความร่วมมือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับทราบแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานระดับท้องถิ่น และดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) และประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ระดับท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการของเทศบาลตำบลเขานินซอน อย่างทั่วถึง เทศบาลตำบลเขานินซอนจึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศเทศบาลตำบลเขานินซอน เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ของเทศบาลตำบลเขานินซอน

๒. ประกาศนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากประกาศ เป็นต้นไป

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

๓.๑ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทางโทรศัพท์ ๐๓๘ ๕๙๙ ๒๒๒

๓.๒ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชนศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเขานินซอน

๓.๓ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ ที่อยู่สำนักงานเทศบาลตำบลเขานินซอน เลขที่ ๔๐ หมู่ที่ ๒ ตำบลเขานินซอน อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา ๒๔๑๒๐

๓.๔ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทาง ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์ <http://www.khaohinsorn.go.th>)

รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายพิษณุพงษ์ เศรษฐวงศ์)

นายกเทศบาลมนตรีตำบลเขานินซอน

แนบท้ายประกาศเทศบาลตำบลเขานินซอน เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ
(Service Level Agreement : SLA) ลงวันที่ ตุลาคม ๒๕๖๙
ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานให้บริการ การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ เทศบาลตำบลเขานินซอน
ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางบริการ	ระยะเวลาปฎิบัติเรื่อง
๑. ช่องทางโทรศัพท์ ๐๓๘ ๕๙๙ ๒๒๒	วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สถานที่ทำการสำนักงานเทศบาลตำบลเขานินซอน ตำบลเขานินซอน อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา	วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. เว็บไซต์ เทศบาลตำบลเขานินซอน http://www.khaohinsorn.go.th	ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย การบวนงานย่อย ๑. กระบวนงาน : การประสานแก้ไขปัญหากับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ เรื่องที่ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและเรื่องที่ไม่ซับซ้อนใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง	สำนักปลัด ฯ
๒. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหากับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเขานินซอน ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด ฯ
๓. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหากับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด ฯ

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายความว่ารวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อหัวหน้าส่วนราชการในระดับท้องถิ่นทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

วิธีการยื่นเรื่องและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้ยื่นเรื่องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอความช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดเทศบาลตำบลเขาหินซ้อน ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

๑. ช่องทางโทรศัพท์ ๐๓๘ ๕๙๙ ๒๒๒

๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเขาหินซ้อน ตำบลเขาหินซ้อน อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา

๓. เว็บไซต์ เทศบาลตำบลเขาหินซ้อน <http://www.khaohinsorn.go.th>)

ซึ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่นจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กรพร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

แผนผังกระบวนการ/ช่องทางการ จัดการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลเขาสันช้อน อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา

