

ประกาศเทศบาลตำบลขามใหญ่
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ของเทศบาลตำบลขามใหญ่

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักงานสำนักปลัดนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๖๗๗๘ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับหนังสือจังหวัดอุบลราชธานี ที่ อบ ๐๐๒๓.๑/ว ๙๐๓ ลงวันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๙ สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดอุบลราชธานีขอให้ท้องถิ่นอำเภอแจ้งแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และขอความอนุเคราะห์ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับท้องถิ่น (Service Level Agreement : SLA) เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของหน่วยงานระดับท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการของเทศบาลตำบลขามใหญ่อย่างทั่วถึง เทศบาลตำบลขามใหญ่จึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

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

๒. ประกาศนี้ใช้บังคับถัดจากวันประกาศ เป็นต้นไป

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

๓.๑ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านช่องทางโทรศัพท์ ๐๔๕ – ๔๗๕๐๕๑

๓.๒ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยการมายื่นร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลขามใหญ่

๓.๓ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชันไลน์

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นางสาวกัญญ์ภัทร์ วีระพันธ์)
นายกเทศมนตรีตำบลขามใหญ่

ข้อตกลงระดับการให้บริการ	
งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	เทศบาลตำบลขามใหญ่

ขอบเขตการให้บริการ	
• สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	• ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. ช่องทางโทรศัพท์	
๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลขามใหญ่	วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. **(ยกเว้นวันหยุดราชการ)**
๓.แอปพลิเคชันไลน์	ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	
• กระบวนงาน	• หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๓ กระบวนงานย่อย	เทศบาลตำบลขามใหญ่
๑. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ **ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง**	
๒. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลขามใหญ่ **ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ**	
๓. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชันไลน์ **ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ**	

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ยังหมายถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ติชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อหัวหน้าส่วนราชการในระดับท้องถิ่นทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช้ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดเทศบาล ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

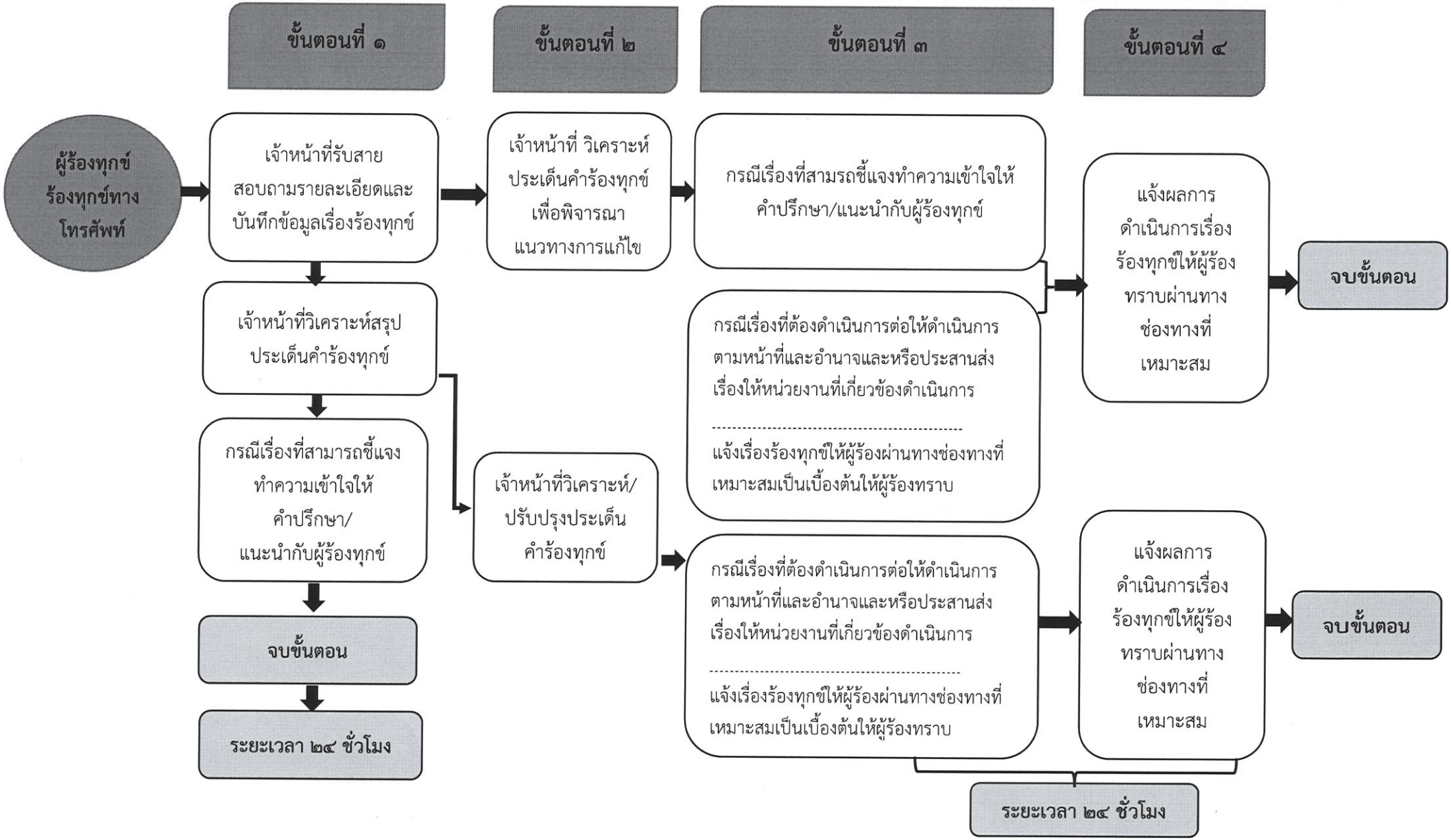
- ช่องทางโทรศัพท์
- เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
- แอปพลิเคชันไลน์

ซึ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่นจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กรพร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซ้ำซ้อน)

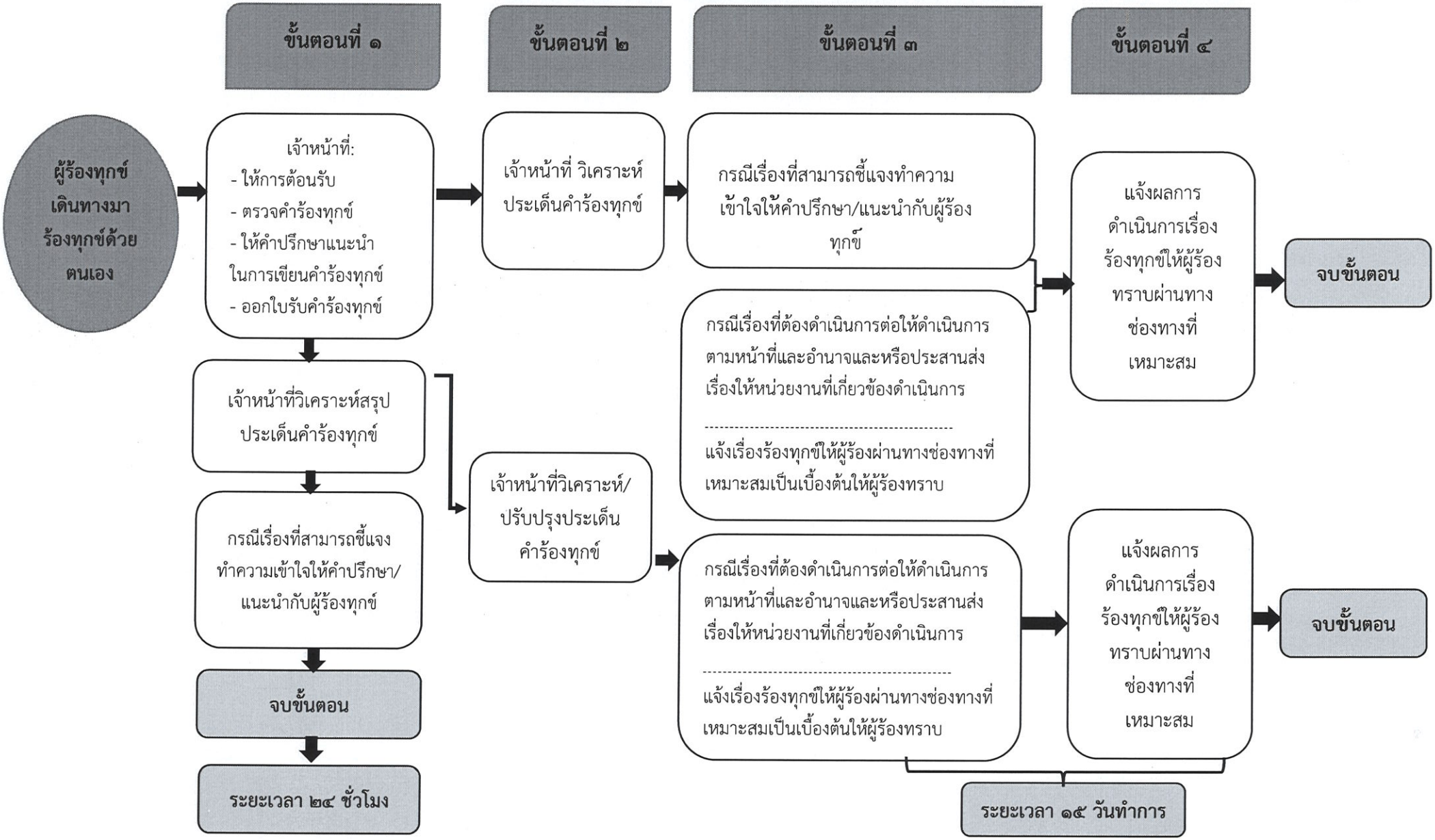
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลา ๒๔ ชั่วโมง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นร้องทุกข์ด้วยตนเอง

ณ สำนักงานเทศบาลตำบลขามใหญ่

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนมที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชันไลน์

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซ้ำซ้อน)

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลา ๑๕ วันทำการ/เรื่อง

