



ประกาศเทศบาลตำบลต้นยางมัส

เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบลต้นยางมัส

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือ ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๖๗๗๘ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับหนังสือจังหวัดนราธิวาส ที่ นธ ๐๐๒๓.๔/ว ๕๖๐๗ ลงวันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขอความร่วมมือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (ข้อตกลงระดับการให้บริการ Service Level Agreement : SLA) เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของเทศบาลตำบลต้นยางมัสอย่างทั่วถึง เทศบาลตำบลต้นยางมัส จึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ Service Level Agreement : SLA โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้เรียกว่า ประกาศเทศบาลตำบลต้นยางมัส เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบลต้นยางมัส

๒. ประกาศฉบับนี้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันที่ประกาศเป็นต้นไป

๓. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบลต้นยางมัส ให้บริการประชาชนดังนี้

๑.๑ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลต้นยางมัส

๑.๒ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางช่องทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๓-๖๗๑๓๖๔

๑.๓ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางช่องทางเว็บไซต์ เทศบาลตำบลต้นยางมัส <http://www.tanyongmat.go.th>

๑.๔ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางช่องทางเพจ Facebook เทศบาลตำบลต้นยางมัส

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายสว่าง อกนิษฐ์กุล)

รองนายกเทศมนตรี รักษาการแทน

นายกเทศมนตรีตำบลต้นยางมัส

ข้อตกลงระดับการให้บริการ	
งานที่ให้บริการ	งานบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	เทศบาลตำบลต้นยางมัส

ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลต้นยางมัส	วันจันทร์ - ศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.
ช่องทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๓-๖๗๑๓๖๔	วันจันทร์ - ศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.
เว็บไซต์เทศบาลตำบลต้นยางมัส http://www.tanyongmat.go.th	ทุกวัน (ตลอด ๒๔ ชั่วโมง)
เพจ Facebook เทศบาลตำบลต้นยางมัส	ทุกวัน (ตลอด ๒๔ ชั่วโมง)

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	
กระบวนการงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนการงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๔ กระบวนการย่อย	เทศบาลตำบลต้นยางมัส
๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับ ประชาชนที่ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาล ตำบลต้นยางมัส ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๗ วันทำการ	
๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับ ประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๗ วันทำการ	
๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับ ประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบล ต้นยางมัส http://www.tanyongmat.go.th ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๗ วันทำการ	
๔. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับ ประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ผ่านเพจ Facebook เทศบาลตำบลต้นยางมัส ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๗ วันทำการ	

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. แบบคำร้องทุกข์ - ร้องเรียน

๒. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ภาพถ่ายสถานที่เกิดเหตุ ฯลฯ

ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจของเทศบาลตำบลต้นยางมัส หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ยังหมายความรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชม โดยสุจริต เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อเทศบาลตำบลต้นยางมัส ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลต้นยางมัส

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่กรณีมีเหตุเจ็บป่วยหรือมีเหตุจำเป็น ไม่สามารถมาด้วยตนเองได้ ในกรณีนี้สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นยื่นเรื่องร้องทุกข์แทนได้ โดยมีรายละเอียดการกรอกข้อมูลประกอบด้วย ชื่อ-ชื่อสกุล ที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ โดยระบุพฤติการณ์การกระทำที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ พร้อมแสดงความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริงพอสังเขป ซึ่งไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำที่สุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องจะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้ และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน เทศบาลตำบลต้นยางมัส ผ่านช่องทาง ๔ ช่องทาง ดังนี้

๑. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลต้นยางมัส

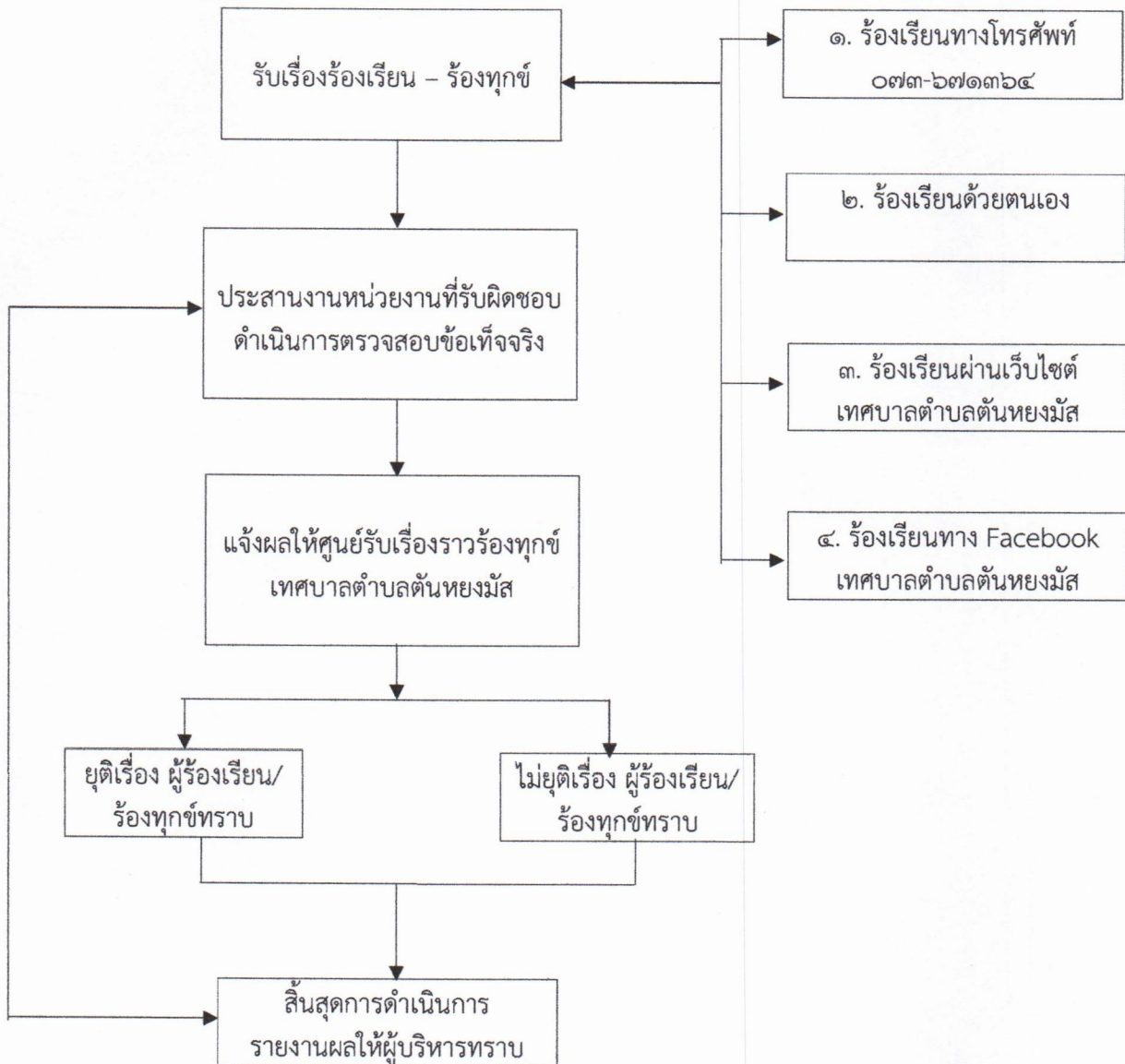
๒. ช่องทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๓-๖๗๑๓๖๔

๓. ช่องทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลต้นยางมัส <http://www.tanyongmat.go.th>

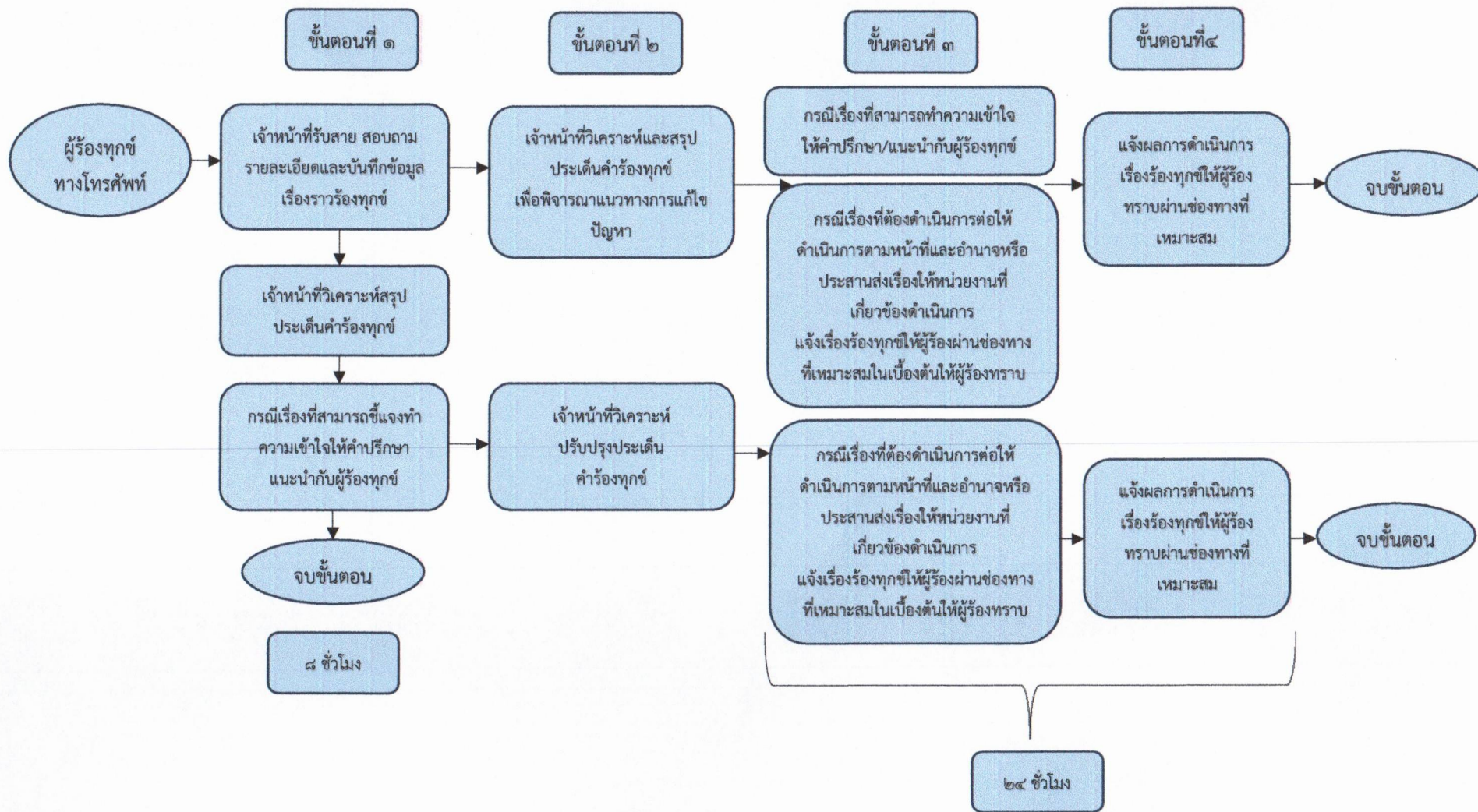
๔. ช่องทางเพจ Facebook เทศบาลตำบลต้นยางมัส

ซึ่งเทศบาลตำบลต้นยางมัส จะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามแผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

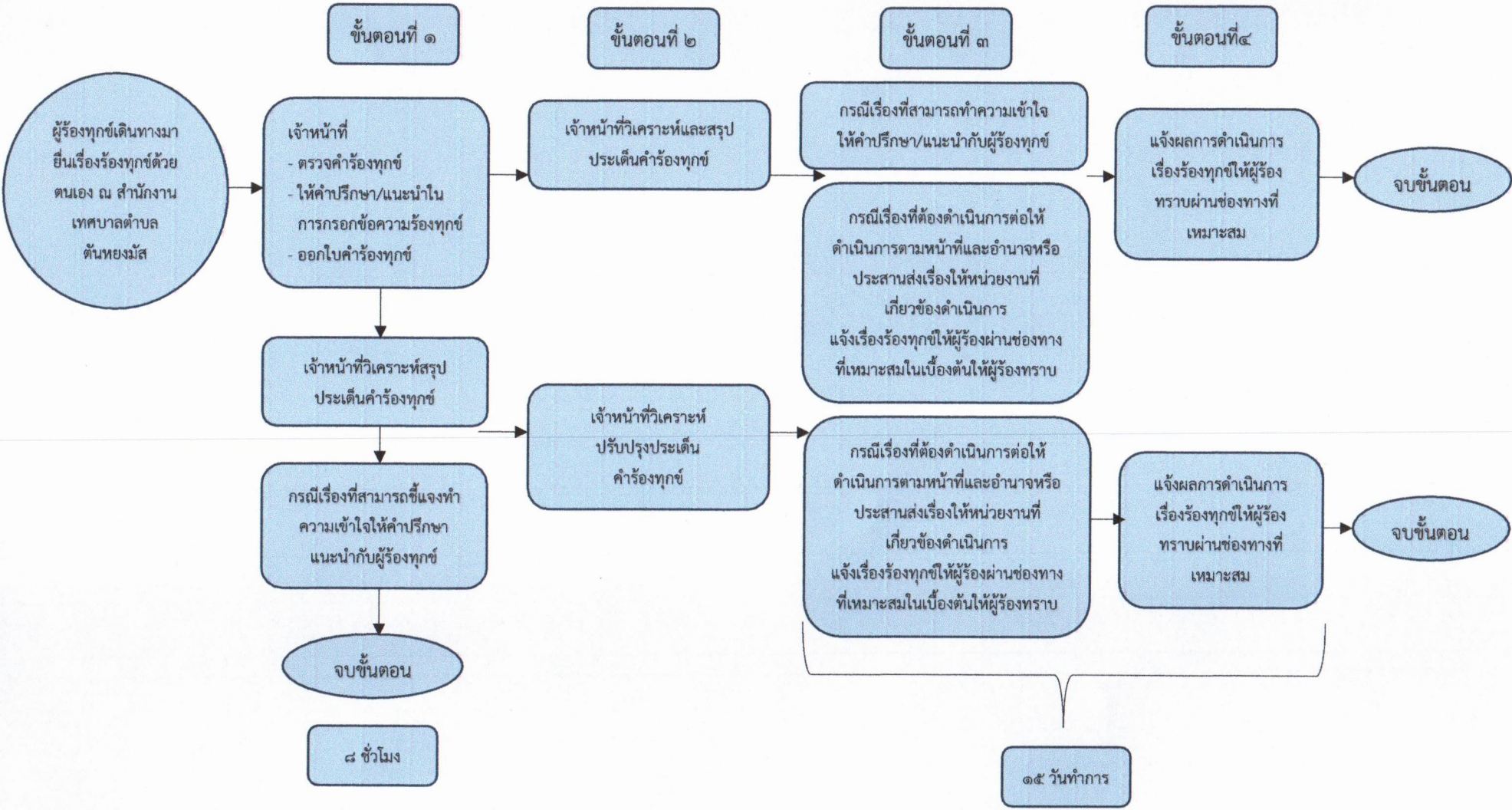


แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
 กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและไม่ซับซ้อน)
 สรป ๔ ขั้นตอน ๑ จัดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒๔ ชั่วโมง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลตันหยงมัส

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จัดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ผ่านทางแอปพลิเคชัน
 กรณียกติ : (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
 สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จัดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง

