



ประกาศเทศบาลตำบลทุ่งแต้

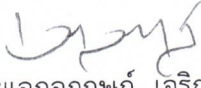
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)

ด้วยเทศบาลตำบลทุ่งแต้ ได้รับหนังสือจากที่ว่าการอำเภอเมืองยโสธร ด่วนที่สุด ที่ ยส ๐๐๒๓.๗/ว๑๕๗๑ ลงวันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๗ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่นตามที่จังหวัดยโสธร ได้รับแจ้งจากสำนักงานสำนักปลัดนายกรัฐมนตรี ว่าได้จัดประชุมหารือ แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่นร่วมกันหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและที่ประชุมพิจารณาให้ความเห็นชอบ และขอความร่วมมือกระทรวงมหาดไทย โดยจังหวัดแจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) โดยใช้กรอบข้อตกลงระดับการให้บริการที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดเป็นมาตรฐานขั้นต่ำและประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในระดับท้องถิ่น นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เทศบาลตำบลทุ่งแต้ จึงขอประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในระดับท้องถิ่น รายละเอียดปรากฏตามข้อตกลงระดับการให้บริการแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗


(นายเอกอุกฤษฏ์ เจริญทรัพย์)
นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งแต้

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ หน่วยงานที่รับผิดชอบ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ เทศบาลตำบลทุ่งแต้
---	---

ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. ช่องทางโทรศัพท์ ๐ ๔๕๕๘-๓๐๐๐	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งแต้ ตำบลทุ่งแต้ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร	วันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. แอปพลิเคชัน Traffy Fondue เทศบาลตำบลทุ่งแต้	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๔. เว็บไซต์ www.thungtae.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	
กระบวนการ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๔ กระบวนการย่อย	} เทศบาลตำบลทุ่งแต้
๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง	
๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทาง มายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	
๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่อง ร้องทุกข์ผ่านทางแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	
๔. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่อง ร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายถึง การแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ตี ชม เสนอข้อคิดเห็น โดยยื่นเรื่องต่อหัวหน้าส่วนราชการในระดับท้องถิ่นทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อ และ ที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือ และลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้ และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

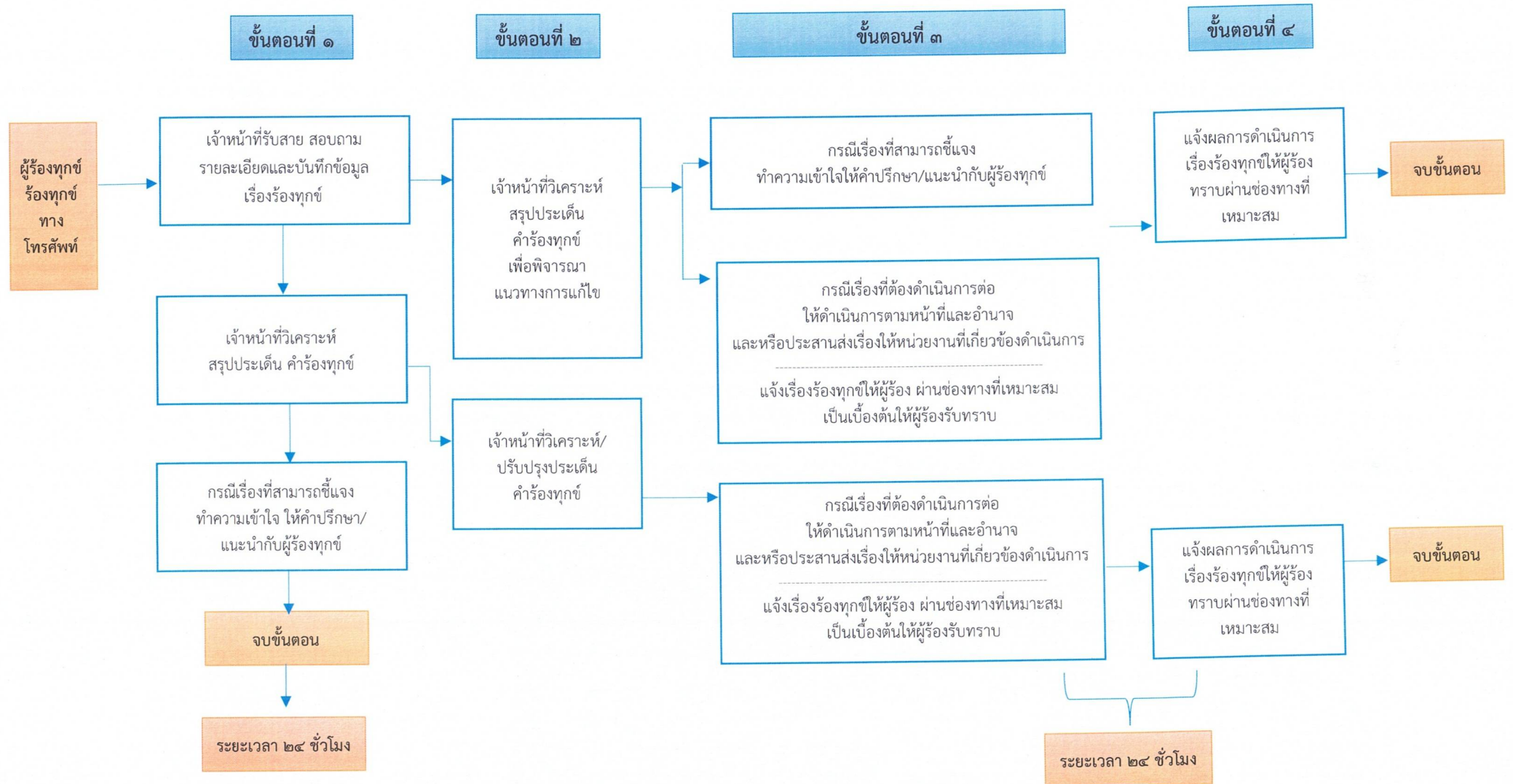
หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทาง ๔ ช่องทาง ดังนี้

- ช่องทางโทรศัพท์
- เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งแต้
- แอปพลิเคชัน Traffy Fondue
- เว็บไซต์เทศบาลตำบลทุ่งแต้

ซึ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่นจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

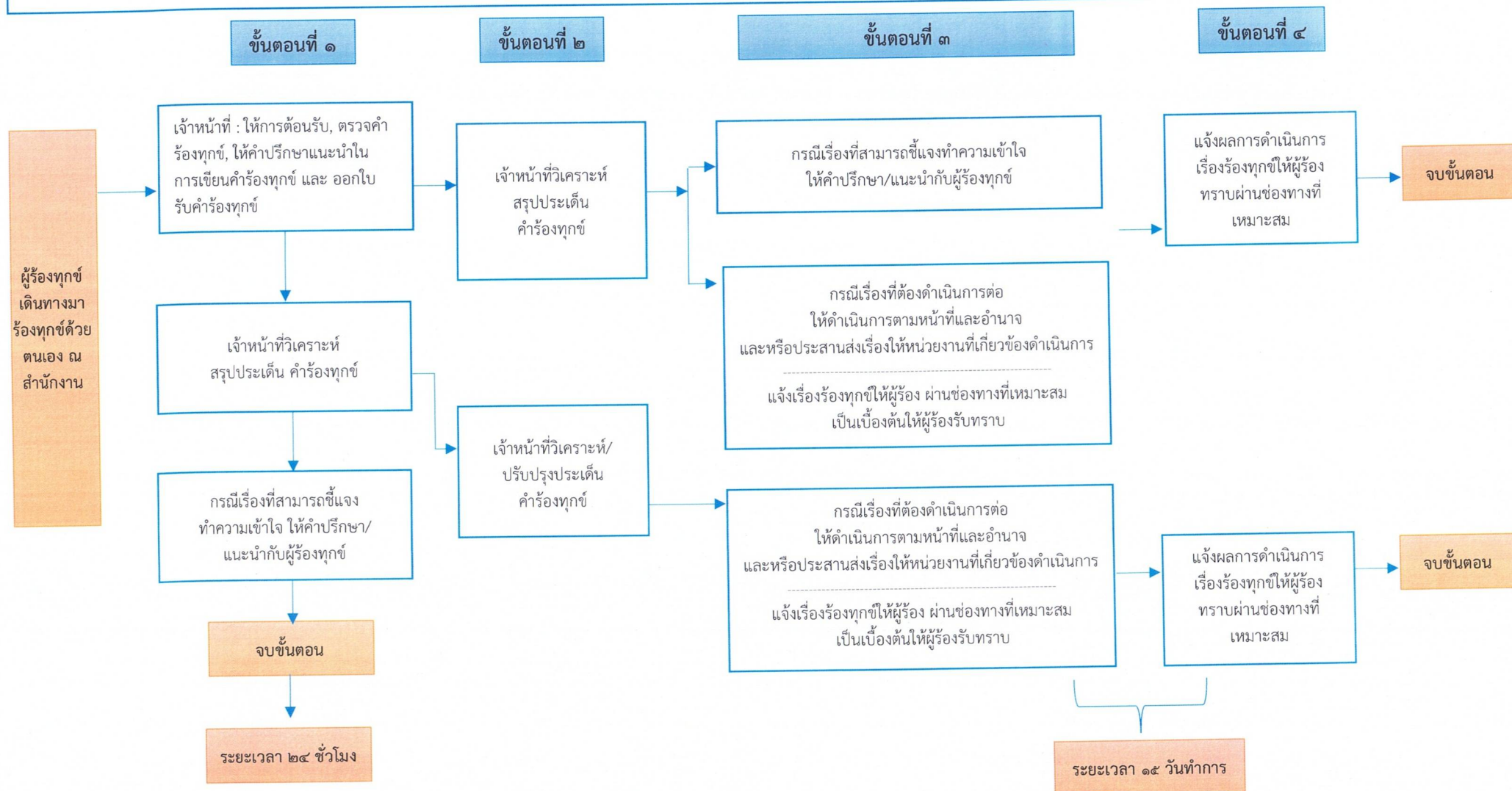
ภาคผนวก

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒๔ ชั่วโมง

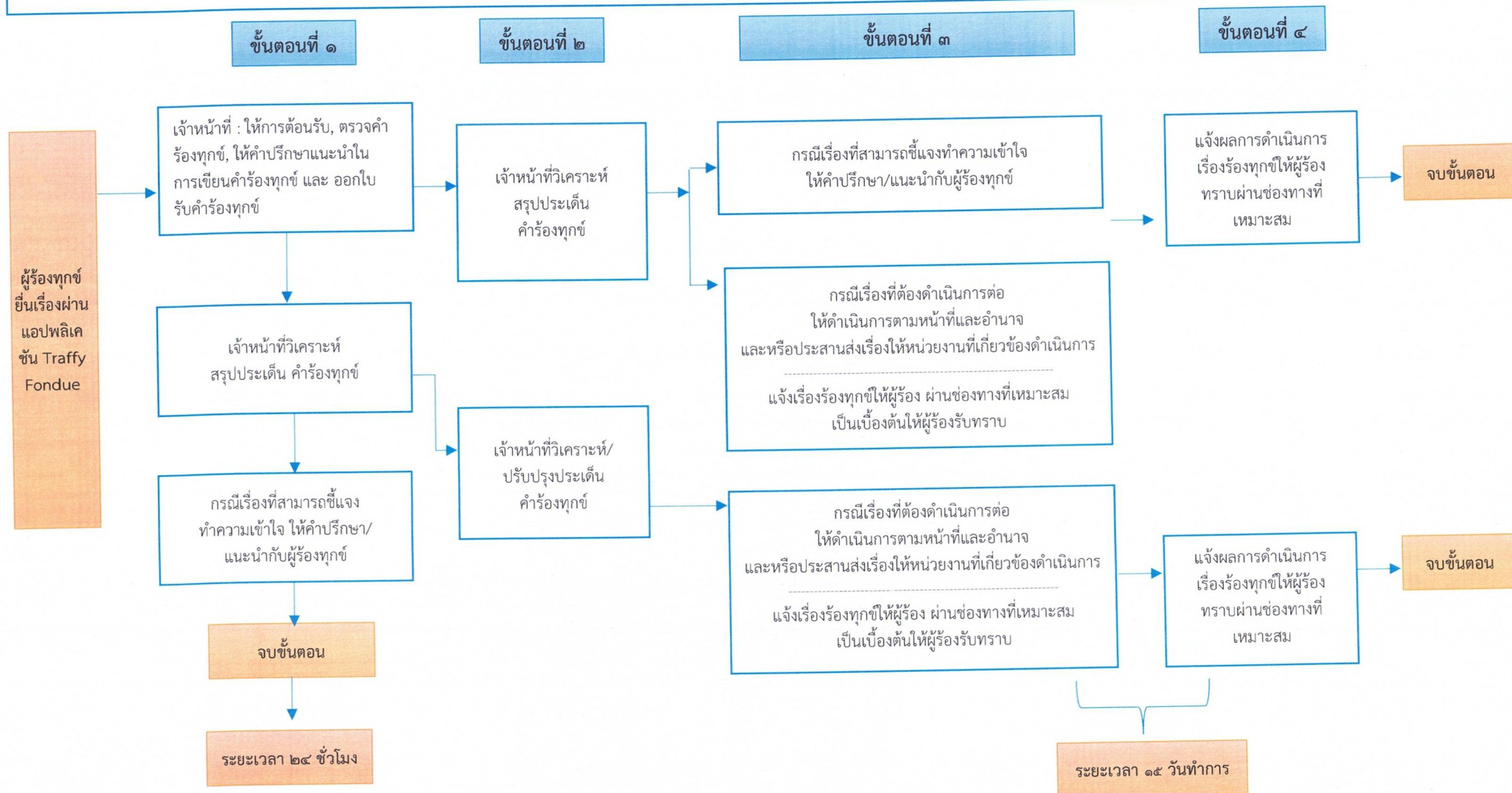


แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน

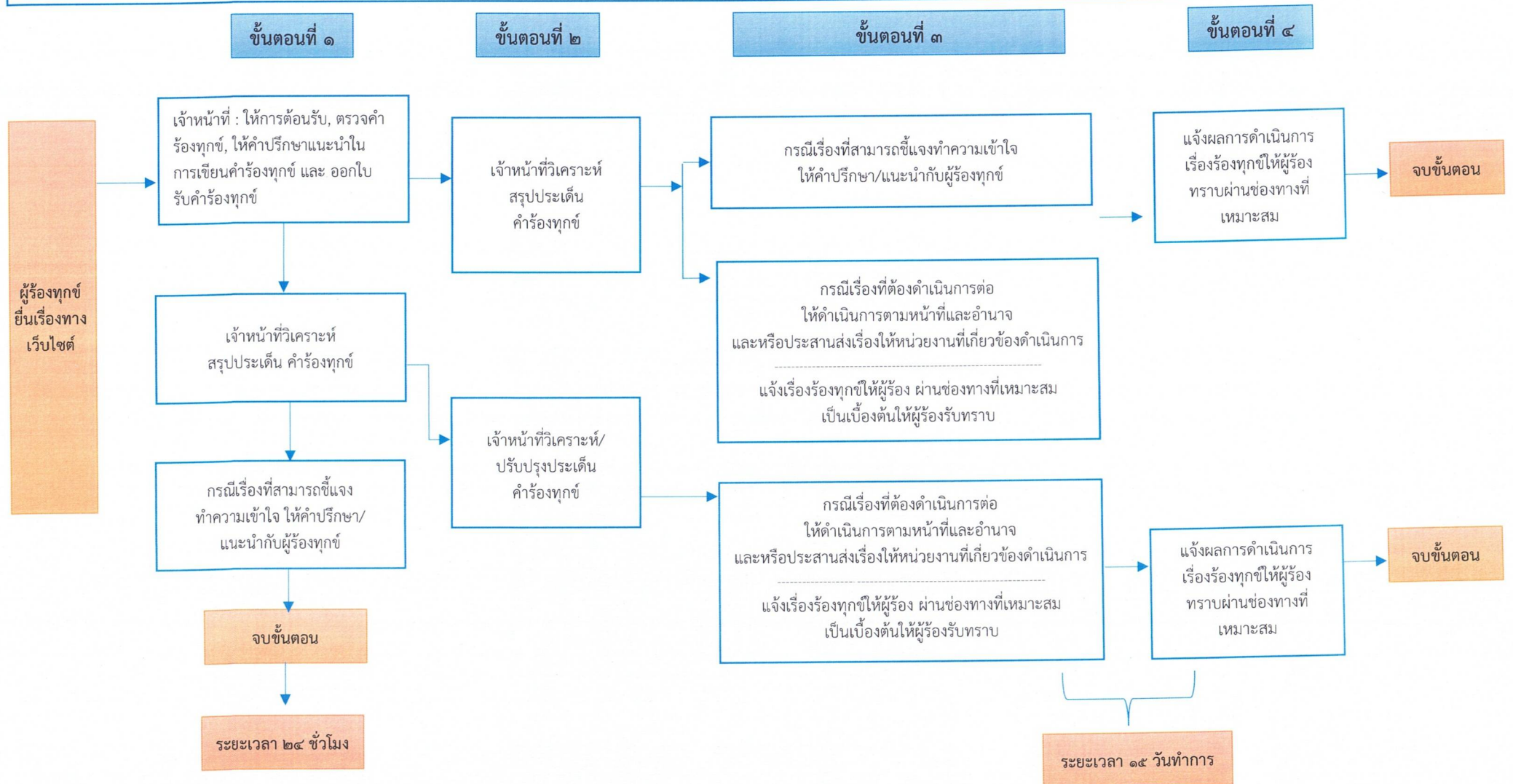
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชัน Traffy Fondue
 กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
 สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์
 กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
 สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	<pre> graph TD A[ผู้มีหน้าที่และอำนาจได้รับเรื่องร้องเรียน] --> B[กระบวนการ] A --> C[บุคลากร] </pre>	๒ วัน	- รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่าง ๆ - พิจารณาส่งเรื่องไปยัง ผู้มีหน้าที่และอำนาจ - ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้องเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	เทศบาลตำบลทุ่งแต้
๒	<pre> graph TD A[ผู้มีอำนาจพิจารณาดำเนินการปรับปรุง (แล้วแต่กรณี)] --> B[มีมูล] A --> C[ไม่มีมูล] B --> D[ร้ายแรง] B --> E[ไม่ร้ายแรง] D --> F[ผู้มีอำนาจพิจารณาตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง] E --> G[ผู้มีอำนาจพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริง] F --> H[ไม่ผิด] F --> I[ผิด] G --> J[ไม่ผิด] G --> K[ผิด] I --> L[ผู้มีอำนาจพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม] K --> M[ผู้มีอำนาจพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม] H --> N[ผู้มีอำนาจพิจารณายุติเรื่อง] J --> N L --> O[ผู้มีอำนาจพิจารณา] M --> O N --> O </pre>	๑๕ วัน	- กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาทการให้บริการ การเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณา กรณีไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือน ส่งเข้าอบรม หรือกำกับดูแล อย่างใกล้ชิด เป็นต้น - กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนปรับปรุงกระบวนการ/การให้บริการเสนอ ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา	เจ้าหน้าที่
๓	<pre> graph TD A[ผู้มีอำนาจพิจารณา] --> B[มีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ] </pre>	๗ วัน	ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งแต้
๔	<pre> graph TD A[แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ] </pre>	๑๕ วัน	แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนข้อเท็จจริง ไม่แล้วเสร็จ ขอยกเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	เจ้าหน้าที่