



ประกาศเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย

เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย

.....

ตามที่หนังสือ สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕/ว ๕๕๔๓ ลงวันที่ ๑๔ กรกฎาคม ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับหนังสือสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอไทรโยค ที่ กจ ๐๐๒๓.๑๒/ว ๙๘๗ ลงวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๙ เรื่องขอแจ้งแนวทางแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย ได้อย่างทั่วถึง จึงได้จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) มีรายละเอียดดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า “ประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย”
๒. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย ประชาชนสามารถแจ้งเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้
 - ๒.๑ การร้องทุกข์ผ่านช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๔๕๖ ๕๐๖๖
 - ๒.๒ การเดินทางเข้ามาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย
 - ๒.๓ การร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย ผ่านทาง E-Server: <https://www.namtoksaiyoknoi.go.th/main/subEService#data>
 - ๒.๔ การร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านทางเพจ Facebook เทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๘ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

ดาบตำรวจ

(รักประสงค์ แสนสม)

นายกเทศมนตรีตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย

ข้อตกลงระดับการให้บริการ	
งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	เทศบาลตำบลน้ำตกไพรโยคน้อย

ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. ช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๔๕๖ ๕๐๖๖	วันจันทร์ - ศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.
๒. ยื่นร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลน้ำตกไพรโยคน้อย	วันจันทร์ - ศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.
๓. เว็บไซต์เทศบาลตำบลน้ำตกไพรโยคน้อย E-Server http://www.namtoksaiyoknoi.go.th/main/subEService#data	ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๔. เพจ Facebook เทศบาลตำบลน้ำตกไพรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี	ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	
กระบวนการ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๔ กระบวนการย่อย	เทศบาลตำบลน้ำตกไพรโยคน้อย
๑. กระบวนการทำงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๓ วันทำการ	
๒. กระบวนการทำงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ ยื่นร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลน้ำตกไพรโยคน้อย ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๓ วันทำการ	
๓. กระบวนการทำงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ ส่งเรื่องร้องทุกข์ทาง เว็บไซต์เทศบาลตำบลน้ำตกไพรโยคน้อย E-Server http://www.namtoksaiyoknoi.go.th/main/subEService#data ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๓ วันทำการ	
๔. กระบวนการทำงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ ส่งเรื่องร้องทุกข์ ทาง เพจ Facebook เทศบาลตำบลน้ำตกไพรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๓ วันทำการ	

- *หมายเหตุ : ๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการงาน ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ (กรณีปกติ) ให้เป็นไปตามแผนผังแนบท้าย
๒. นับระยะเวลาเมื่อเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์
๓. สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบจัดการเรื่องร้องทุกข์ว่าได้มีการประสานงานส่งเรื่อง ชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องหรือระงับเรื่อง ยุติเรื่อง รวมเรื่อง แล้วแต่กรณี

ข้อกำหนด..

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. แบบคำร้องทุกข์ – ร้องเรียน
๒. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ภาพถ่าย เบื้องต้น

ค่าธรรมเนียม

- ไม่มีค่าธรรมเนียม

ขอบเขตการดำเนินเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการหรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ยังหมายความรวมถึง การแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของทางเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่กรณีเจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ โดยพฤติกรรมเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ให้ข้อความอันเป็นเท็จหรือใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน เทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย ผ่านช่องทาง ๔ ช่องทาง ดังนี้

๑. ช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๔๕๖ ๕๐๖๖
๒. การเดินทางเข้ามาร้องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย
๓. การร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย ผ่านทาง

E-Server: <https://www.namtoksaiyoknoi.go.th/main/subEService#data>

๔. การร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านทางเพจ Facebook เทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย

ซึ่งเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย จะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามแผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องทุกข์ภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย

