



ประกาศเทศบาลตำบลเวินพระบาท
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๖๗๗๗ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับ หนังสือจังหวัดนครพนม ที่ นพ ๐๐๒๓.๔/ว ๓๔๗๕ ลงวันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหนังสืออำเภอท่าอุเทน ด่วนที่สุด ที่ นพ ๐๐๒๓.๘/ว ๘๓๕ ลงวันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขอความร่วมมือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รับทราบแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานระดับท้องถิ่นและดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานระดับท้องถิ่น (Service Level Agreement: SLA) และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการบริการรับเรื่องร้องทุกข์ระดับท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของเทศบาลตำบลเวินพระบาทได้อย่างทั่วถึง เทศบาลตำบลเวินพระบาท จึงขอประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) โดยมีรายละเอียดปรากฏตามข้อตกลงระดับการให้บริการแนบท้ายประกาศฉบับนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายวันชัย พึงเมือง)

นายกเทศมนตรีตำบลเวินพระบาท

ข้อตกลงระดับการให้บริการ	
งานที่ให้บริการ	การบริการจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	เทศบาลตำบลเวินพระบาท
ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. ช่องทางโทรศัพท์ : ๐๔๒๑๙๒๖๙๙	วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๒. เดินทางมายื่นร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน	วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. เว็บไซต์ เทศบาลตำบลเวินพระบาท www.vernphabath.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	
กระบวนการงาน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหา การร้องทุกข์ให้กับประชาชนทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน	เทศบาลตำบลเวินพระบาท
๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหา การร้องทุกข์ให้กับประชาชนผู้มายื่นคำร้อง ณ สำนักงาน รวมใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	เทศบาลตำบลเวินพระบาท
๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหา ให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ หน่วยงาน ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน	เทศบาลตำบลเวินพระบาท

ขอบเขตการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลเวินพระบาทหมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ หมายความว่ารวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ทิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นต่อหัวหน้าส่วนราชการในระดับท้องถิ่นทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

วิธีการยื่นและถอนการร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

/ผู้ร้องทุกข์...

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้ และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

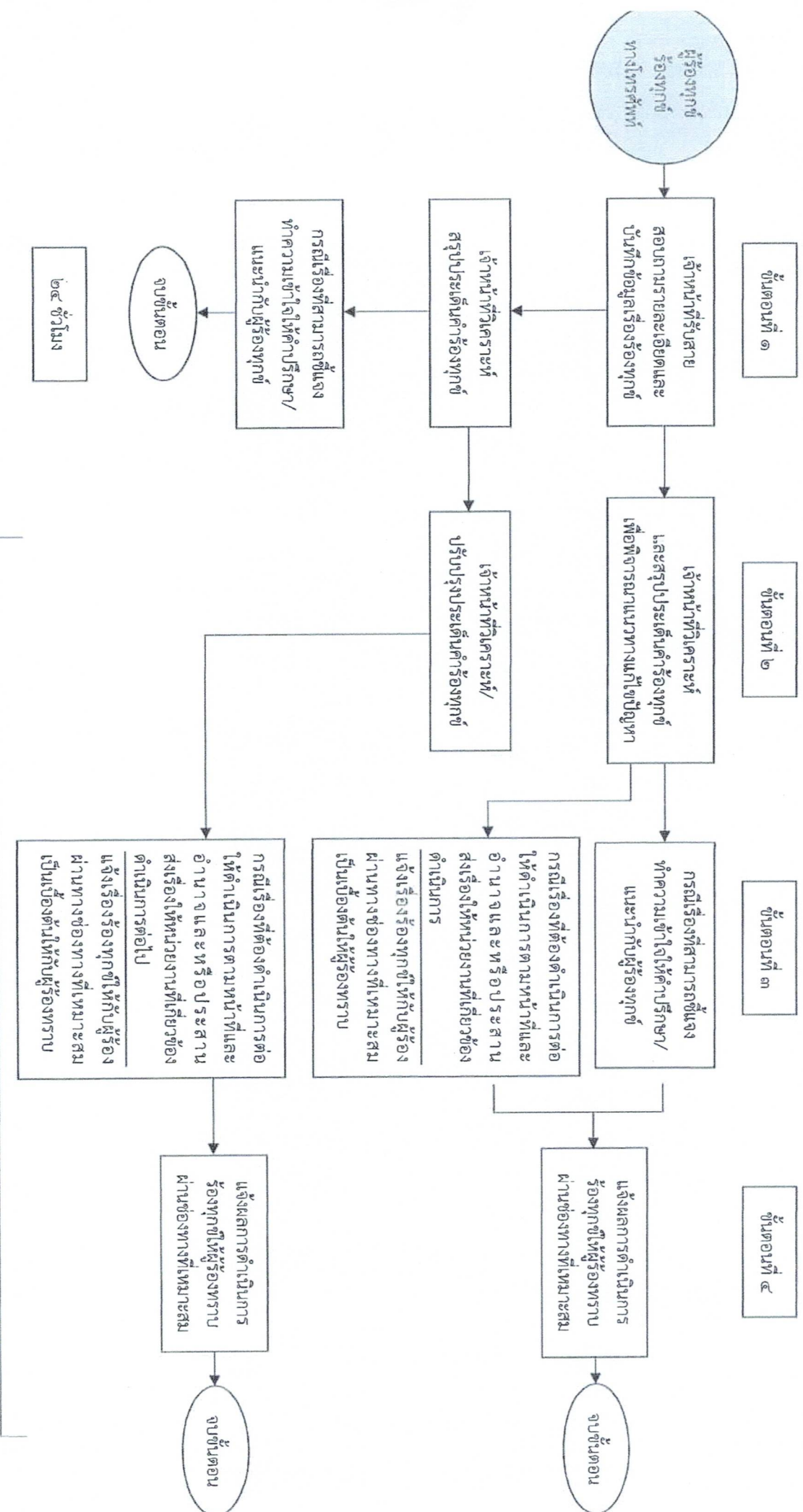
การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

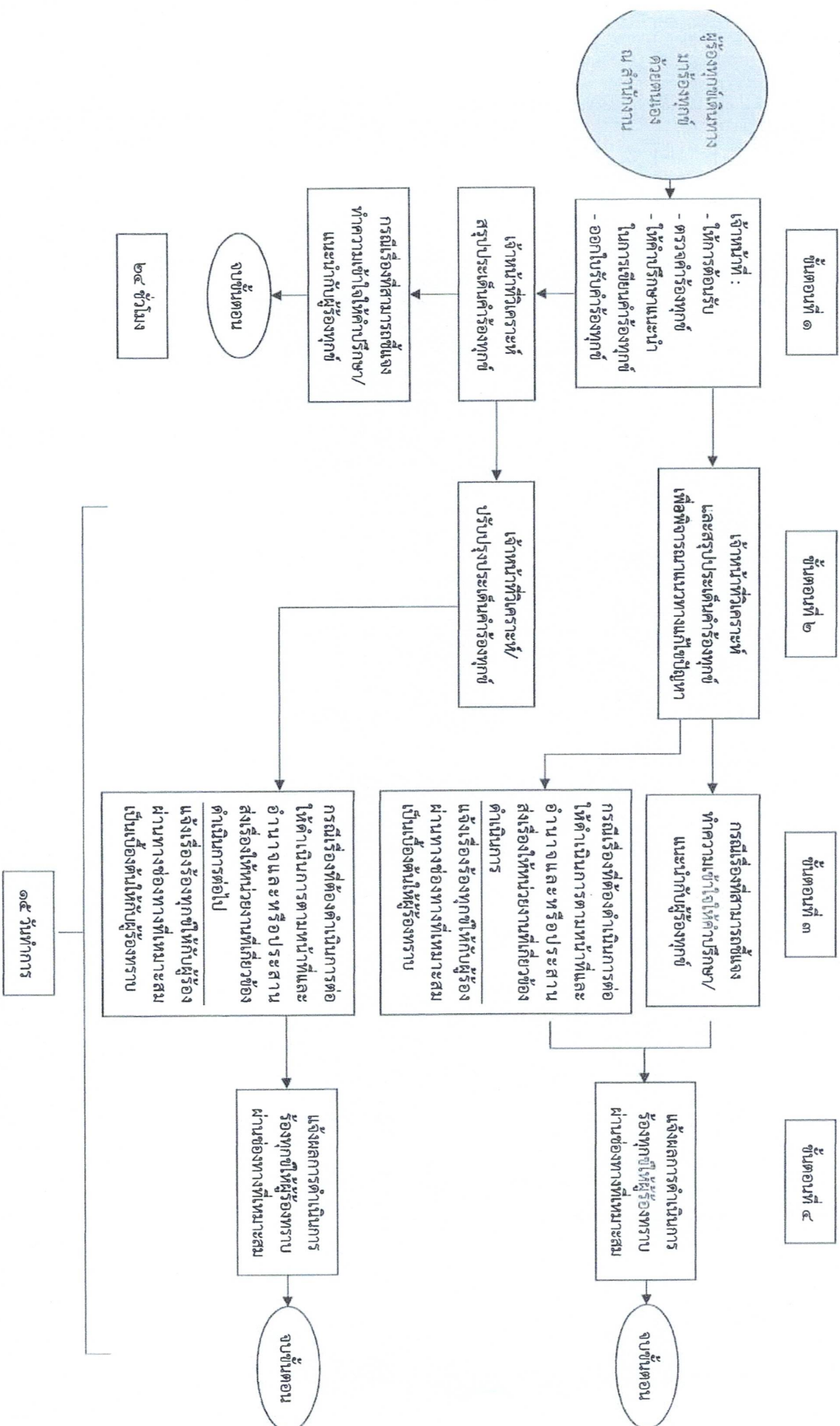
- ช่องทางโทรศัพท์ ๐๔๒๑๙๒๖๙๙
- เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลเวินพระบาท
- เว็บไซต์หรือเฟซบุ๊กเทศบาลตำบลเวินพระบาท

ซึ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่นจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กรพร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามภาคผนวก

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
 กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและซับซ้อน)
 สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑๕ วัน



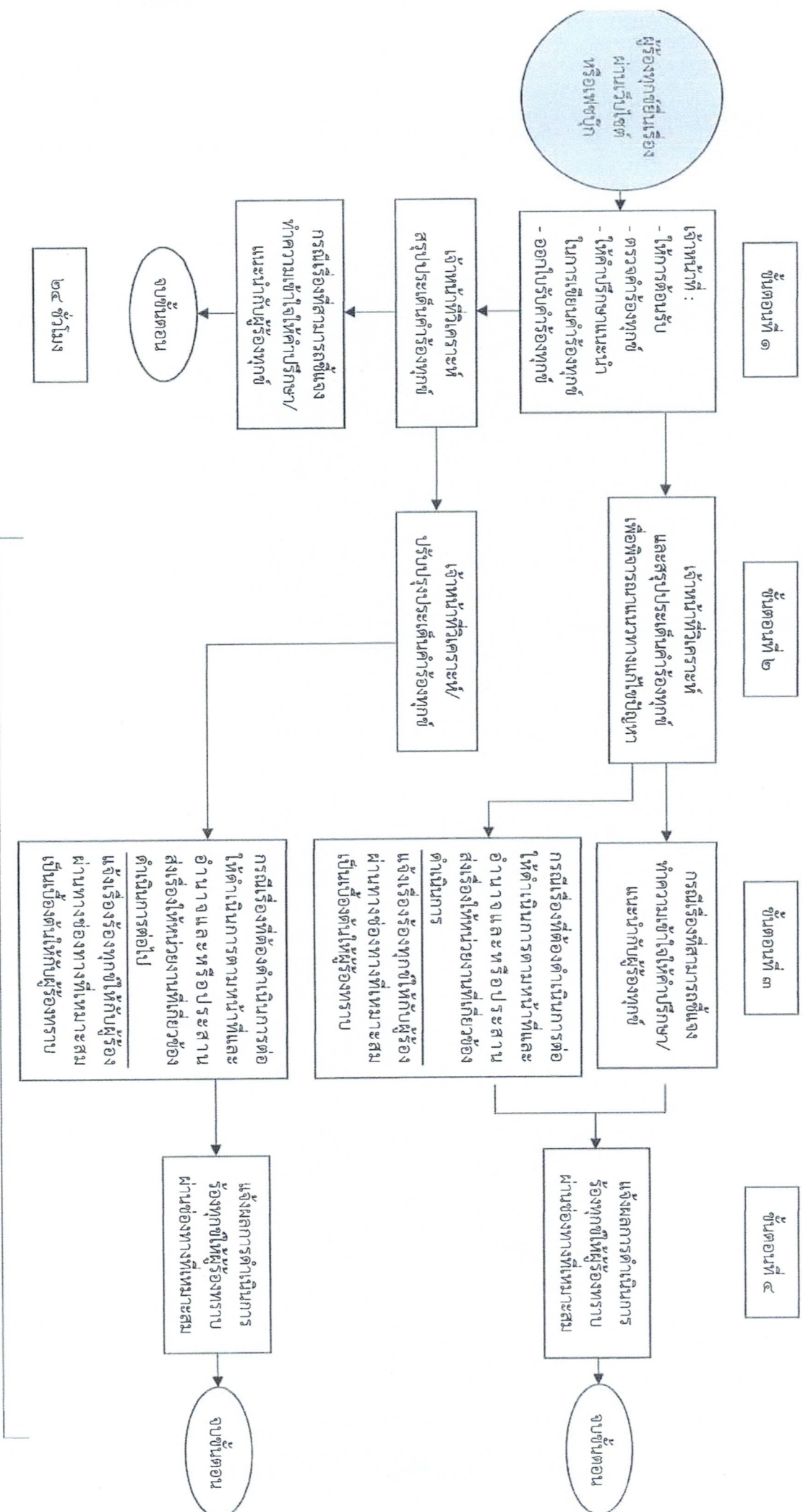
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
 รูป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑๕ วัน



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและซับซ้อน)

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑๕ วัน



ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	<pre> graph TD A([ผู้มีหน้าที่และอำนาจ ได้รับเรื่องร้องเรียน]) --> B[กระบวนการ] A --> C[บุคลากร] </pre>	๒ วันทำการ	- รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่าง ๆ - พิจารณาส่งเรื่องไปยังผู้มีหน้าที่และอำนาจ - ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้องเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	ผอ.กอง/ หัวหน้าส่วน ราชการ
๒	<pre> graph TD D1{ผู้มีอำนาจพิจารณา ดำเนินการปรับปรุง (แล้วแต่กรณี)} --> E1([ไม่มีมูล]) D1 --> E2([มีมูล]) E1 --> F1[ไม่ร้ายแรง] F1 --> G1[ผู้มีอำนาจพิจารณา สอบสวนหาข้อเท็จจริง] G1 --> H1[ไม่ผิด] G1 --> I1[ผิด] H1 --> J1[ผู้มีอำนาจ พิจารณา ยุติเรื่อง] I1 --> K1[ผู้มีอำนาจ ดำเนินการ ตามความ เหมาะสม] D2{ผู้มีอำนาจ พิจารณา} --> E2 E2 --> F2[ร้ายแรง] F2 --> G2[ผู้มีอำนาจพิจารณา ตั้งคณะกรรมการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง] G2 --> H2[ผิด] G2 --> I2[ไม่ผิด] H2 --> J2[ผู้มีอำนาจ ดำเนินการ ตามความ เหมาะสม] I2 --> K2[ผู้มีอำนาจ พิจารณา ยุติเรื่อง] </pre>	๑๕ วันทำการ	- กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากร ในเรื่องมารยาทการให้บริการ การเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา กรณีที่ไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือน ส่งเข้าอบรม หรือกำกัับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น - กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการ/การให้บริการเสนอ ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา	ผอ.กอง/ หัวหน้าส่วน ราชการ
๓	<pre> graph TD D3{ผู้มีอำนาจพิจารณา} --> E3([มีข้อสั่งการ/ความเห็น/ นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้อง นำไปปฏิบัติ]) </pre>	๒ วันทำการ	ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	ผอ.กอง/ หัวหน้าส่วน ราชการ
๔	<pre> graph TD F4([แจ้งผลการพิจารณา ให้ผู้ร้องทราบ]) </pre>	๑ วันทำการ	แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอยกยเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	ผอ.กอง/ หัวหน้าส่วน ราชการ