



ประกาศเทศบาลตำบลสีมามงคล
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ในการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลสีมามงคล

ด้วย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๖๗๗๗ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับหนังสือจังหวัดนครราชสีมา ที่ นม ๐๐๒๓.๔/ว ๗๐๔๔ ลงวันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหนังสืออำเภอปากช่อง ที่ นม ๐๐๒๓.๒๗/ว ๖๓๘๓ ลงวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขอความร่วมมือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) และประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่อง ร้องทุกข์และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

ดังนั้น เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลสีมามงคลได้อย่างทั่วถึง และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เทศบาลตำบลสีมามงคลจึงได้จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) มีรายละเอียดดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า “ประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบลสีมามงคล

๒. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบลสีมามงคล ประชาชนสามารถแจ้งเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๒.๑ การร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๔ ๓๖๑ ๔๔๔

๒.๒ การเดินทางเข้ามาร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง

ณ สำนักงานเทศบาลตำบลสีมามงคล

๒.๓ การร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์หรือเฟซบุ๊ก (Facebook)

ของเทศบาลตำบลสีมามงคล

- เว็บไซต์ <https://www.seemamongkol.go.th>

- เฟซบุ๊ก (Facebook) เทศบาลตำบลสีมามงคล และสีมามงคล ตำบลกลางดง

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายวิโรจน์ ศรีสิงห์)

นายกเทศมนตรีตำบลสีมามงคล

ข้อตกลงระดับการให้บริการของเทศบาลตำบลสีมามงคล	
งานที่ให้บริการ	การบริการจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	เทศบาลตำบลสีมามงคล
ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
๑. ช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๔ ๓๖๑ ๔๔๔	วันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๒. เดินทางเข้ามายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลสีมามงคล	วันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. ช่องทางเว็บไซต์หรือเฟสบุ๊ก (Facebook) ของเทศบาลตำบลสีมามงคล - เว็บไซต์ https://www.seemamongkol.go.th - เฟสบุ๊ก (Facebook) เทศบาลตำบลสีมามงคล และสีมามงคล ตำบลกลางดง	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	
กระบวนการงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑. กระบวนการทำงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน	เทศบาลตำบลสีมามงคล
๒. กระบวนการทำงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางเข้ามาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลสีมามงคล ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน	เทศบาลตำบลสีมามงคล
๓. กระบวนการทำงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์หรือเฟสบุ๊ก (Facebook) ของเทศบาลตำบลสีมามงคล ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน	เทศบาลตำบลสีมามงคล
การแจ้งผลการดำเนินการ	
เทศบาลตำบลสีมามงคล จะดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทุกข์ทราบภายใน ๑๕ วัน และกรณีที่มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมเกินกว่า ๑๕ วัน จะดำเนินการขอขยายระยะเวลาครั้งละไม่เกิน ๓๐ วัน พร้อมทั้งแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบผ่านช่องทางที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง	

- หมายเหตุ๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการงานในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ (กรณีปกติ)
- ให้เป็นไปตามแผนผังแนบท้าย
 - นับระยะเวลาเมื่อเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์
 - สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ว่าได้มีการประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ ชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องหรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่อง แล้วแต่กรณี

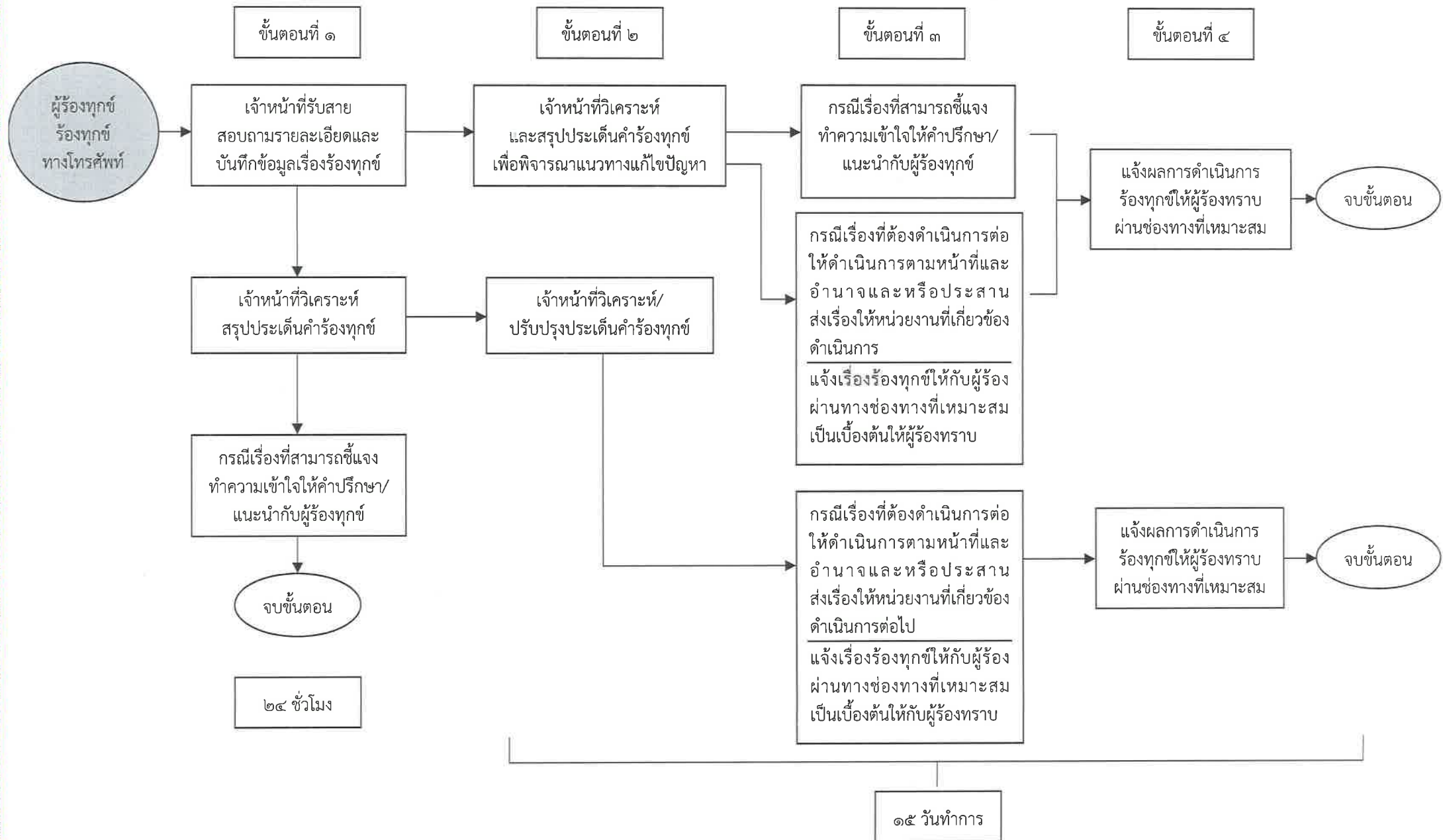
ข้อกำหนดการให้บริการ
เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้
๑. แบบคำร้องทุกข์ – ร้องเรียน
๒. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง เช่น สำเนาบัตรประชาชน ภาพถ่าย เป็นต้น
ค่าธรรมเนียม
ไม่มีค่าธรรมเนียม

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อหัวหน้าส่วนราชการในระดับท้องถิ่นทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

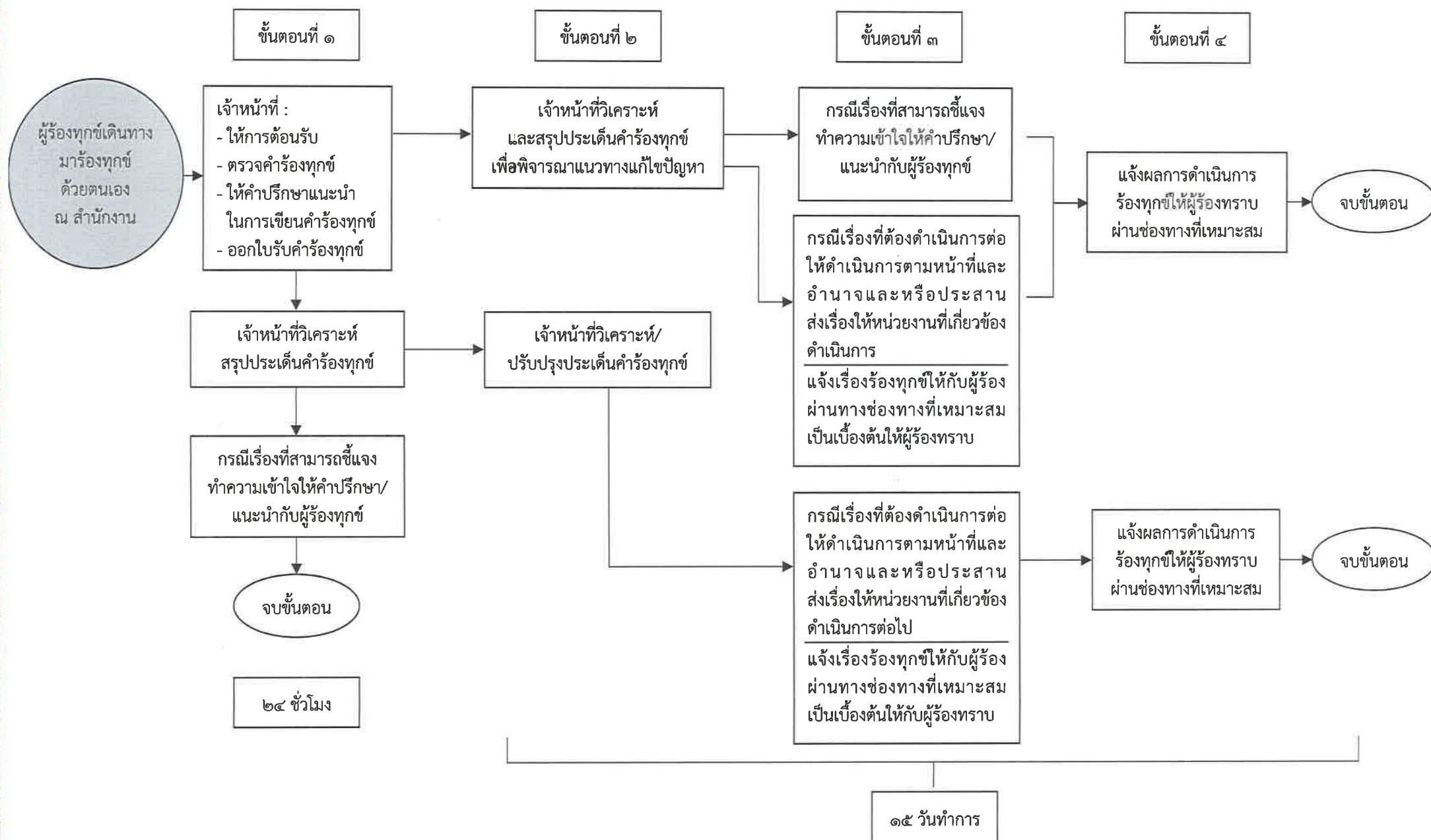
วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์
ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วยมีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ
หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลสีมามงคล ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้ - ช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๔ ๓๖๑ ๔๔๔ - เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลสีมามงคล - เว็บไซต์ หรือเฟซบุ๊ก (Facebook) ของเทศบาลตำบลสีมามงคล ซึ่งเทศบาลตำบลสีมามงคลจะดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

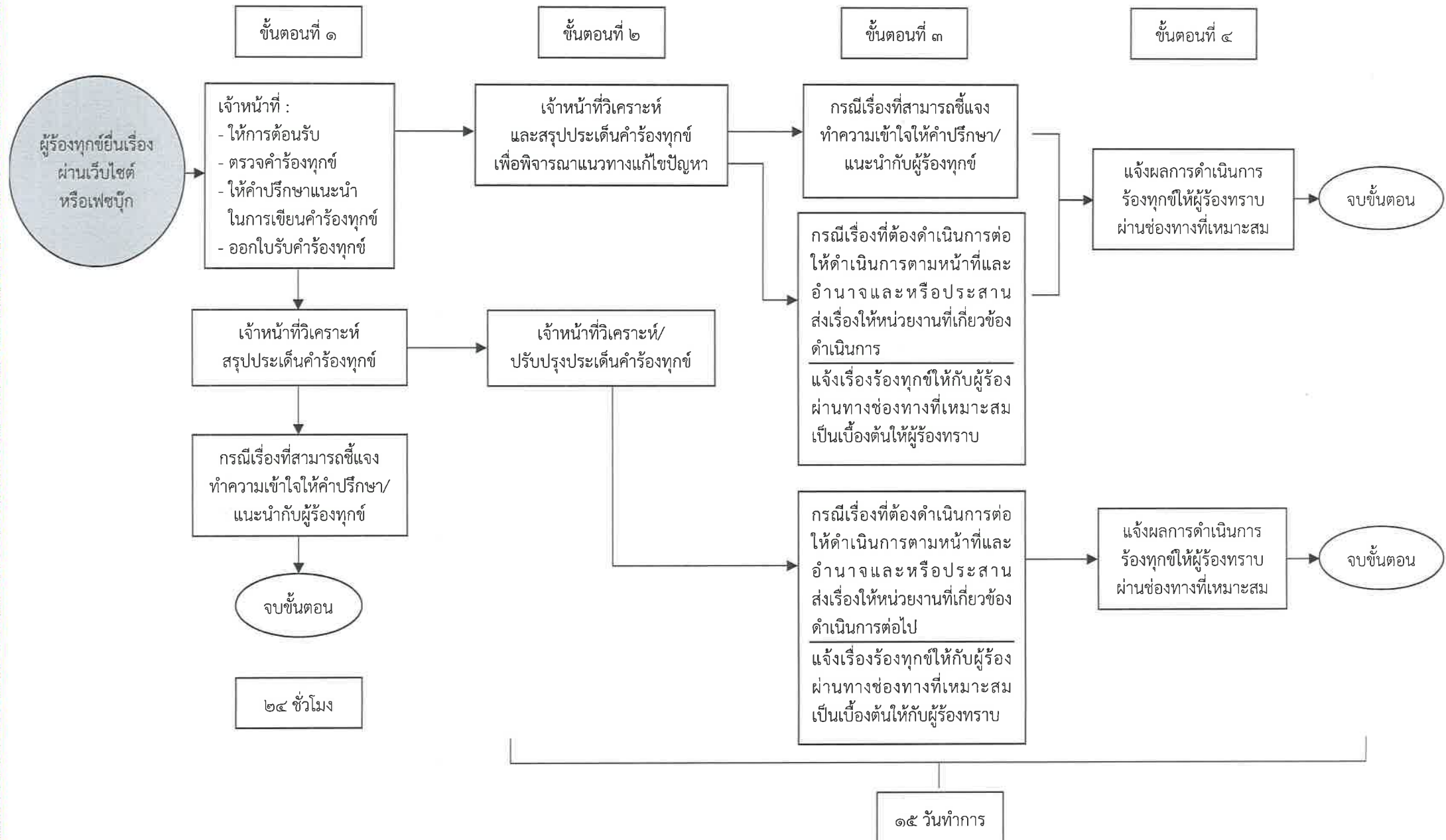
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑๕ วัน



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
สรุป 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		๒ วันทำการ	- รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่าง ๆ - พิจารณาส่งเรื่องไปยังผู้มีหน้าที่และอำนาจ - ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้องเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	ผอ.กอง/ หัวหน้าส่วน ราชการ
๒		๑๕ วันทำการ	- กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากร ในเรื่องมารยาทการให้บริการ การเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา กรณีที่ไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือน ส่งเข้าอบรม หรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น - กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการงานให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการงาน/การให้บริการเสนอ ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา	ผอ.กอง/ หัวหน้าส่วน ราชการ
๓		๒ วันทำการ	ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	ผอ.กอง/ หัวหน้าส่วน ราชการ
๔		๑ วันทำการ	แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอยกเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	ผอ.กอง/ หัวหน้าส่วน ราชการ