

ประกาศเทศบาลตำบลลำนารายณ์
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

.....

ด้วยหนังสือหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๖๗๗ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับหนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท ๐๘๐๑.๔/ว ๕๓๕๘ ลงวันที่ ๒๒ กันยายน ๒๕๖๙ และหนังสือจังหวัดลพบุรี ที่ ลบ ๐๐๑๗.๑/ว ๖๐๔๑ ลงวันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๙ แจ้งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์

เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของเทศบาลตำบลลำนารายณ์อย่างทั่วถึง เทศบาลตำบลลำนารายณ์ จึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้เรียกว่า ประกาศเทศบาลเทศบาลตำบลลำนารายณ์ เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ของเทศบาลตำบลลำนารายณ์

๒. ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

๓. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ของเทศบาลตำบลลำนารายณ์ ให้บริการประชาชน ดังนี้

๓.๑ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลลำนารายณ์

๓.๒ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางหมายเลขโทรศัพท์

๓.๓ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางเพจ Facebook เทศบาลตำบลลำนารายณ์ เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลลำนารายณ์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน โดยมีรายละเอียดปรากฏตามข้อตกลงระดับการให้บริการแนบท้ายประกาศฉบับนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายภพ สุประเพียร)

นายกเทศมนตรีตำบลลำนารายณ์

ข้อตกลงระดับการให้บริการ	
งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	เทศบาลตำบลลำนารายณ์

ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่/ช่องทางให้บริการ	**ระยะเวลาเปิดให้บริการ**
ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลลำนารายณ์	วันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.
หมายเลขโทรศัพท์หมายเลข ๐๓๖-๔๖๑๗๕๘ และ ๐๓๖-๔๖๑๗๕๙	ทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.
ผ่านเพจ Facebook **เทศบาลตำบลลำนารายณ์ :https://www.facebook.com/LamnaraiPr** ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน https://www.lamnaraicity.go.th/ และทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลตำบลลำนารายณ์ : lamnaraicity2021@gmail.com	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	
กระบวนการ	**หน่วยงานที่รับผิดชอบ**
๑. กระบวนการ : การประสานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางเข้ามาร้องทุกข์ด้วยตนเอง **ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ**	เทศบาลตำบลลำนารายณ์
๒. กระบวนการ : การประสานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านโทรศัพท์ **ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ**	เทศบาลตำบลลำนารายณ์
๓. กระบวนการ : การประสานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์เพจ Facebook ทางเว็บไซต์หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ **ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ**	เทศบาลตำบลลำนารายณ์

/ข้อกำหนด....

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑.หนังสือคำร้องทั่วไป

๒.สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง เช่น สำเนาบัตรประชาชน รูปถ่ายประกอบการพิจารณา เป็นต้น

ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจของเทศบาลตำบลลำนารายณ์ หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน เสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการ และจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ยังหมายความรวมถึง การแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ติชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อเทศบาลตำบลลำนารายณ์ ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของทางเทศบาลตำบลลำนารายณ์

วิธียื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่กรณีเจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ โดย พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช้ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้ และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อแจ้งงานบริการได้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลลำนารายณ์ ผ่านช่องทาง ทั้ง ๔ ช่องทาง ดังนี้

๑.จุดบริการประชาชน โดยเดินทางมายื่นด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลลำนารายณ์

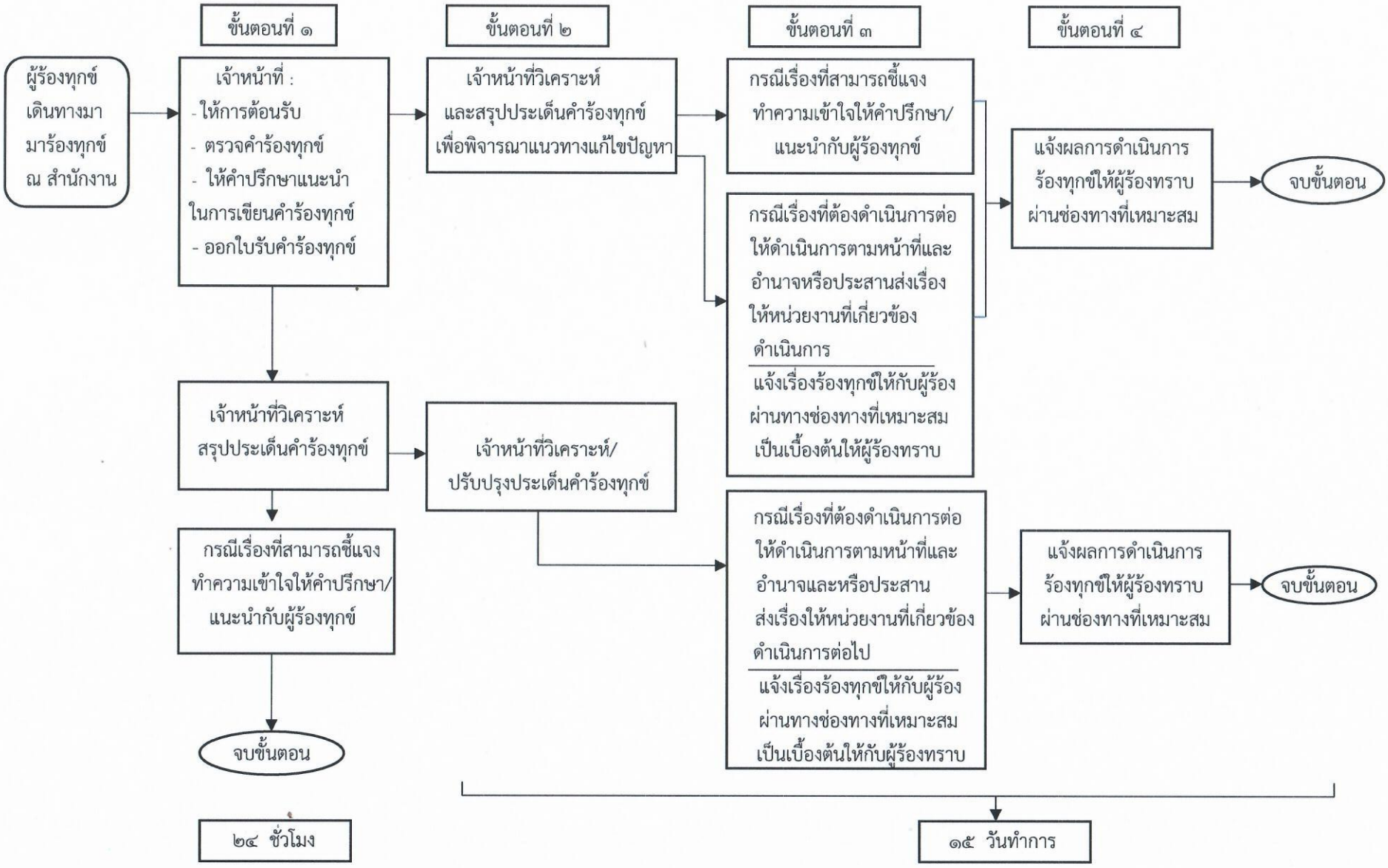
๒.ติดต่อทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๖-๔๖๑๗๕๘ และ ๐๓๖-๔๖๑๗๕๙

๓.เพจ Facebook เทศบาลตำบลลำนารายณ์ : https://www.facebook.com/LamnaraiPrทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน **https://www.lamnaraicity.go.th/** หรือช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เทศบาลตำบลลำนารายณ์ : **saraban@lamnaraicity.go.th, lamnaraicity2021@gmail.com**

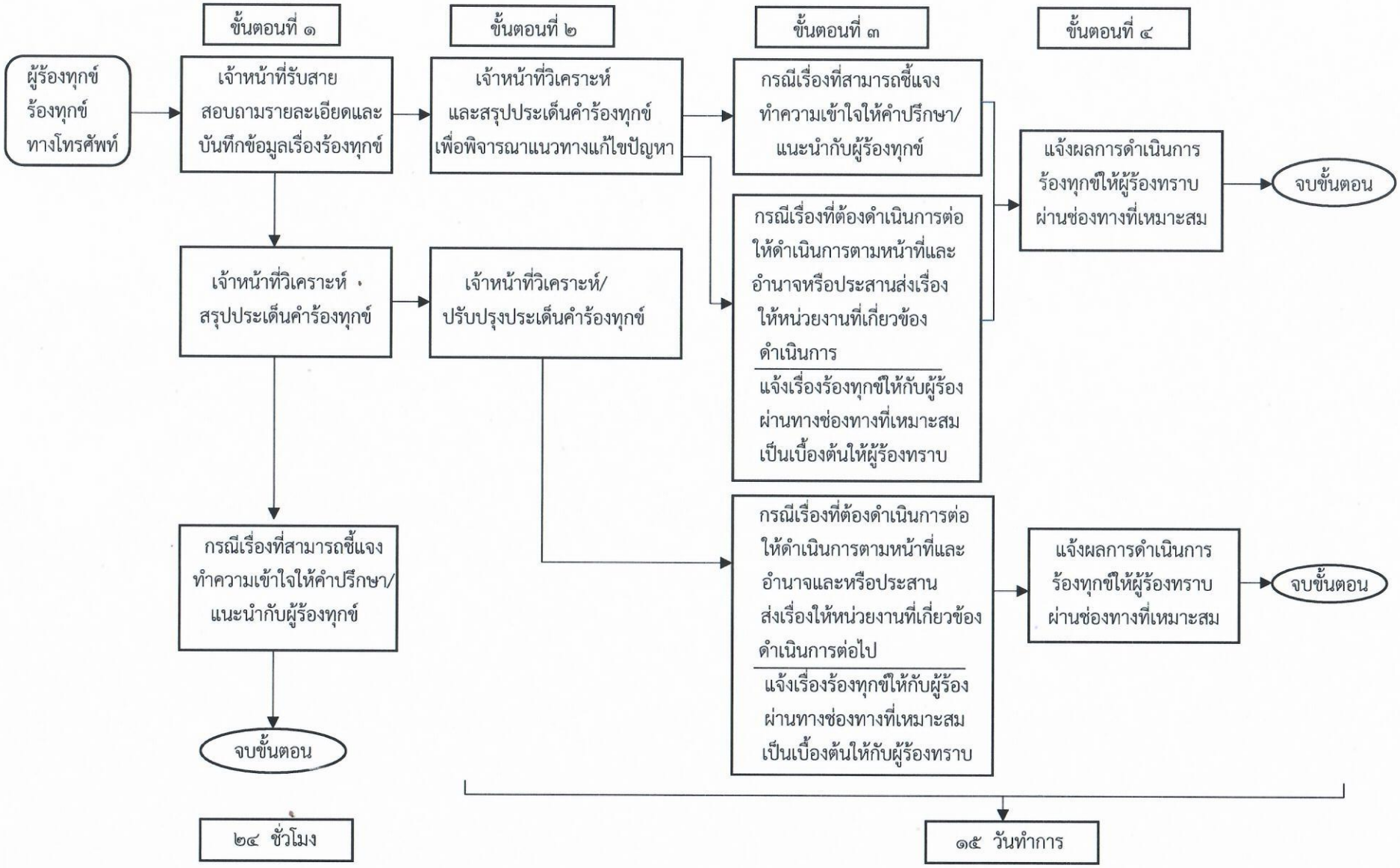
ซึ่งเทศบาลตำบลลำนารายณ์ จะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามแผนผังกระบวนการฯ พร้อมแจ้งผล

/แผนผัง....

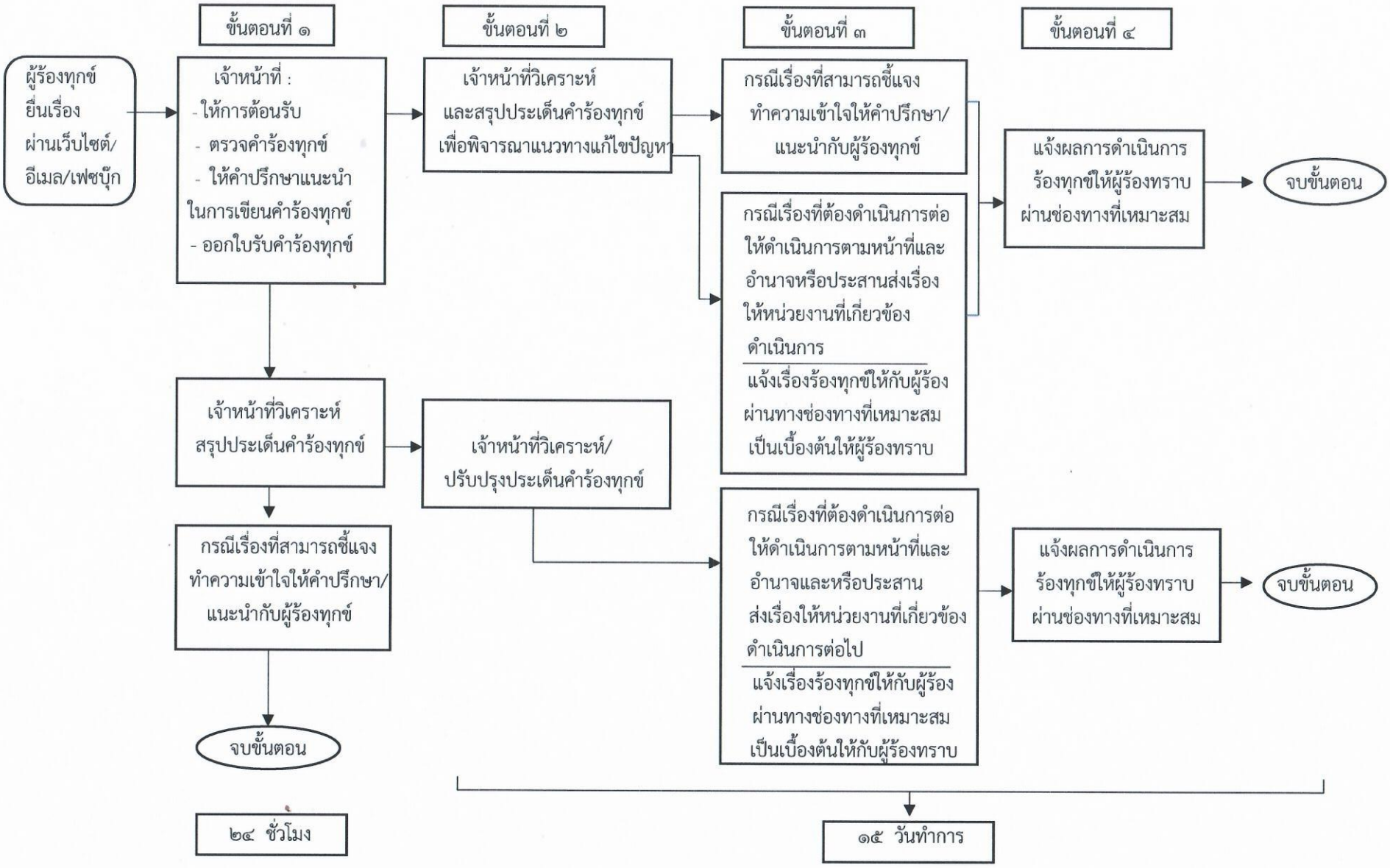
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง
ณ สำนักงานเทศบาลตำบลลำนารายณ์
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน



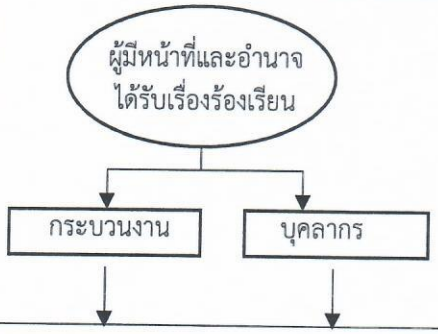
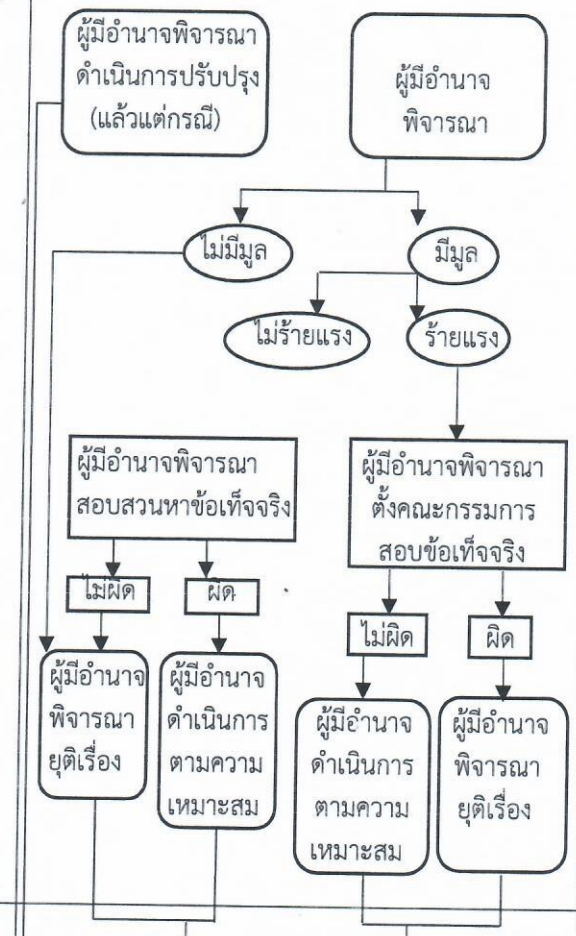
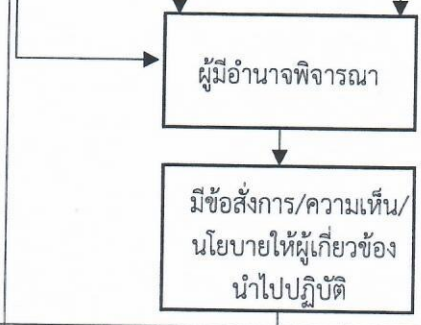
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
กรณีปกติ (ไม่ใช้ในเวลาที่ต้องตรวจสอบข้อเท็จจนานหรือมีเหตุซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ยื่นเรื่องร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ / อีเมล /เฟซบุ๊ก
กรณีปกติ (ไม่ใช้ในเวลาที่ต้องตรวจสอบข้อเท็จจานหรือมีเหตุซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน



ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑		๒ วันทำการ	- รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาทางช่องทางต่างๆ - พิจารณาส่งเรื่องไปยังผู้มีหน้าที่และอำนาจ - ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดผู้ร้องเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	งานธุรการสำนักปลัดเทศบาล
๒.		๑๐ วันทำการ	- กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรของเทศบาล การให้บริการ การเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ให้ผู้ที่มีอำนาจและหน้าที่ประจำกองหรืองานที่พนักงานเทศบาลนั้นปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงให้ผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจหน้าที่พิจารณา ถ้าเป็นกรณีเป็นความผิดไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือน ส่งเข้าอบรม หรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น - กรณีการร้องเรียนร้องทุกข์ หรือขอให้ตรวจสอบเรื่องต่างๆที่อยู่ในการดูแลของเทศบาลตำบลลำนารายณ์ ให้เจ้าหน้าที่หรือกองต่างๆที่มีอำนาจหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลและรวบรวมหลักฐานต่างๆก่อนส่งข้อพิจารณาหรือเสนอแนะแก่ผู้มีอำนาจและผู้บริหารสั่งการต่อไป	งานนิติการ/กองอื่นที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์
๓.		๒ วันทำการ	ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรี
๔.		๑ วันทำการ	แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอขยายเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	งานนิติการ/กองอื่นที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์