



ประกาศเทศบาลตำบลเมืองคง
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ของเทศบาลตำบลเมืองคง

ตามหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๖๗๗๗ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับ หนังสือสำนักงานท้องถิ่นอำเภอราชสีห์สกล ด่วนที่สุด ที่ ศก ๐๐๒๓.๒๓/ว ๖๑๒ ลงวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น ขอความร่วมมือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ(Service Level Agreement : SLA) และประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการบริหารของเทศบาลตำบลเมืองคงอย่างทั่วถึง เทศบาลตำบลเมืองคง จึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑.ประกาศฉบับนี้เรียกว่า ประกาศเทศบาลตำบลเมืองคง เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบลเมืองคง

๒.ประกาศฉบับนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากวันที่ลงประกาศเป็นต้นไป

๓.ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบลเมืองคง ให้บริการประชาชนดังนี้

๓.๑ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลเมืองคง

๓.๒ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ ทางช่องทางหมายเลข โทรศัพท์ ๐ ๔๕๖๘ ๑๒๑๕

๓.๓ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ ทางช่องทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลเมืองคง www.muangkongmunic.com หรือช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน saraban_๐๕๓๓๐๙๐๑@dla.go.th

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายกัณพงศ์ แซ่จิ่ง)
นายกเทศมนตรีตำบลเมืองคง

ข้อตกลงระดับการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองคง

งานที่ให้บริการ	งานจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาลตำบลเมืองคง

ขอบเขตการให้บริการ

ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลเมืองคง	วันจันทร์ – วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.
ช่องทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๕๖๘ ๑๒๑๕	วันจันทร์ – วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.
เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลเมืองคง www.muangkongmunic.com	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
ช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน saraban_๐๕๓๓๐๙๐๑@dla.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ

กระบวนการ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑.กระบวนการ: งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลเมืองคง ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	เทศบาลตำบลเมืองคง
๒.กระบวนการ: งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ ทางช่องทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๕๖๘ ๑๒๑๕ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง	เทศบาลตำบลเมืองคง
๓.กระบวนการ: งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ ทางช่องทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลเมืองคง www.muangkongmunic.com หรือช่องทางไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน saraban_๐๕๓๓๐๙๐๑@dla.go.th ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	เทศบาลตำบลเมืองคง

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. แบบคำร้องทุกข์ - ร้องเรียน

๒. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง เช่น สำเนาบัตรประชาชน/ภาพถ่าย เป็นต้น

ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

ขอบเขตการดำเนินเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจของเทศบาลตำบลเมืองคง หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา แก้ไขปัญหา นอกจากนี้ยังหมายถึง การแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชมเสนอข้อคิดเห็น โดยยื่นเรื่องต่อนายกเทศมนตรีตำบลเมืองคง

วิธียื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่กรณีเจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริงไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมลงลายมือ

ผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลเมืองคง หรือผ่านช่องทาง ๔ ช่องทางดังนี้

๑. จุดบริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลเมืองคง

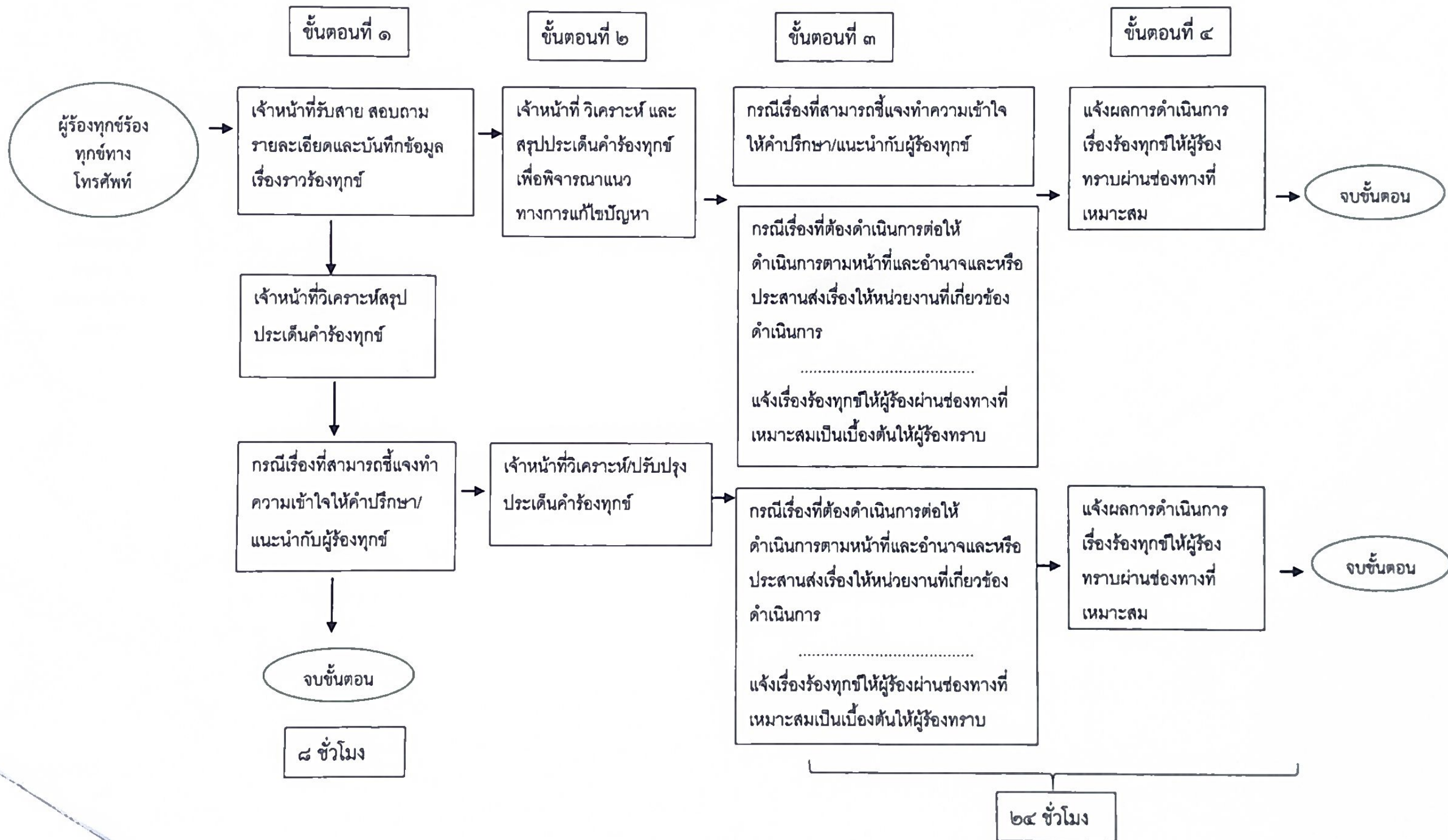
๒. ช่องทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๕๖๘ ๑๒๑๕

๓. เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลเมืองคง www.muangkongmunic.com

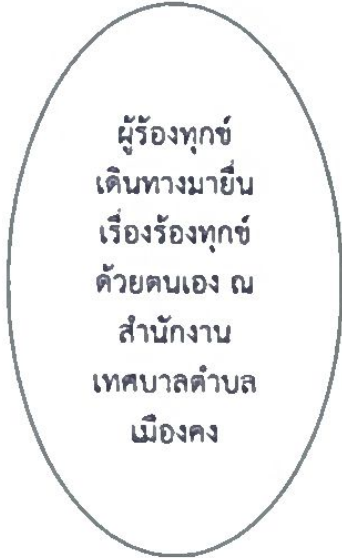
๔. ช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน saraban_๐๔๓๓๐๙๐๑@dla.go.th

ซึ่งเทศบาลตำบลเมืองคง จะดำเนินการให้เป็นไปตามแผนผังกระบวนการพร้อมแจ้งผล/แผนผัง...แนบพร้อมนี้

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์
 กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
 สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒๔ ชั่วโมง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นร้องทุกข์ ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองคง
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



ขั้นตอนที่ ๑

ขั้นตอนที่ ๒

ขั้นตอนที่ ๓

ขั้นตอนที่ ๔

ผู้ร้องทุกข์
เดินทางมายื่น
เรื่องร้องทุกข์
ด้วยตนเอง ณ
สำนักงาน
เทศบาลตำบล
เมืองคง

เจ้าหน้าที่

- ให้การต้อนรับ
- ตรวจคำร้องทุกข์
- ให้คำปรึกษาแนะนำในการเขียนคำร้องทุกข์
- ออกใบรับคำร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สรุป
ประเด็นคำร้องทุกข์

กรณีเรื่องที่สามรถชี้แจงทำ
ความเข้าใจให้คำปรึกษา
แนะนำกับผู้ร้องทุกข์

จบขั้นตอน

๒๔ ชั่วโมง

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ และ
สรุปประเด็นคำร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ปรับปรุง
ประเด็นคำร้องทุกข์

กรณีเรื่องที่สามารถชี้แจงทำความเข้าใจ
ให้คำปรึกษา/แนะนำกับผู้ร้องทุกข์

กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อไปให้
ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจและหรือ
ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการ

.....

แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องผ่านช่องทางที่
เหมาะสมเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องผ่านช่องทางที่
เหมาะสมเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อให้
ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจและหรือ
ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการ

.....

แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องผ่านช่องทางที่
เหมาะสมเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องผ่านช่องทางที่
เหมาะสมเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

แจ้งผลการดำเนินการ
เรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้อง
ทราบผ่านช่องทางที่
เหมาะสม

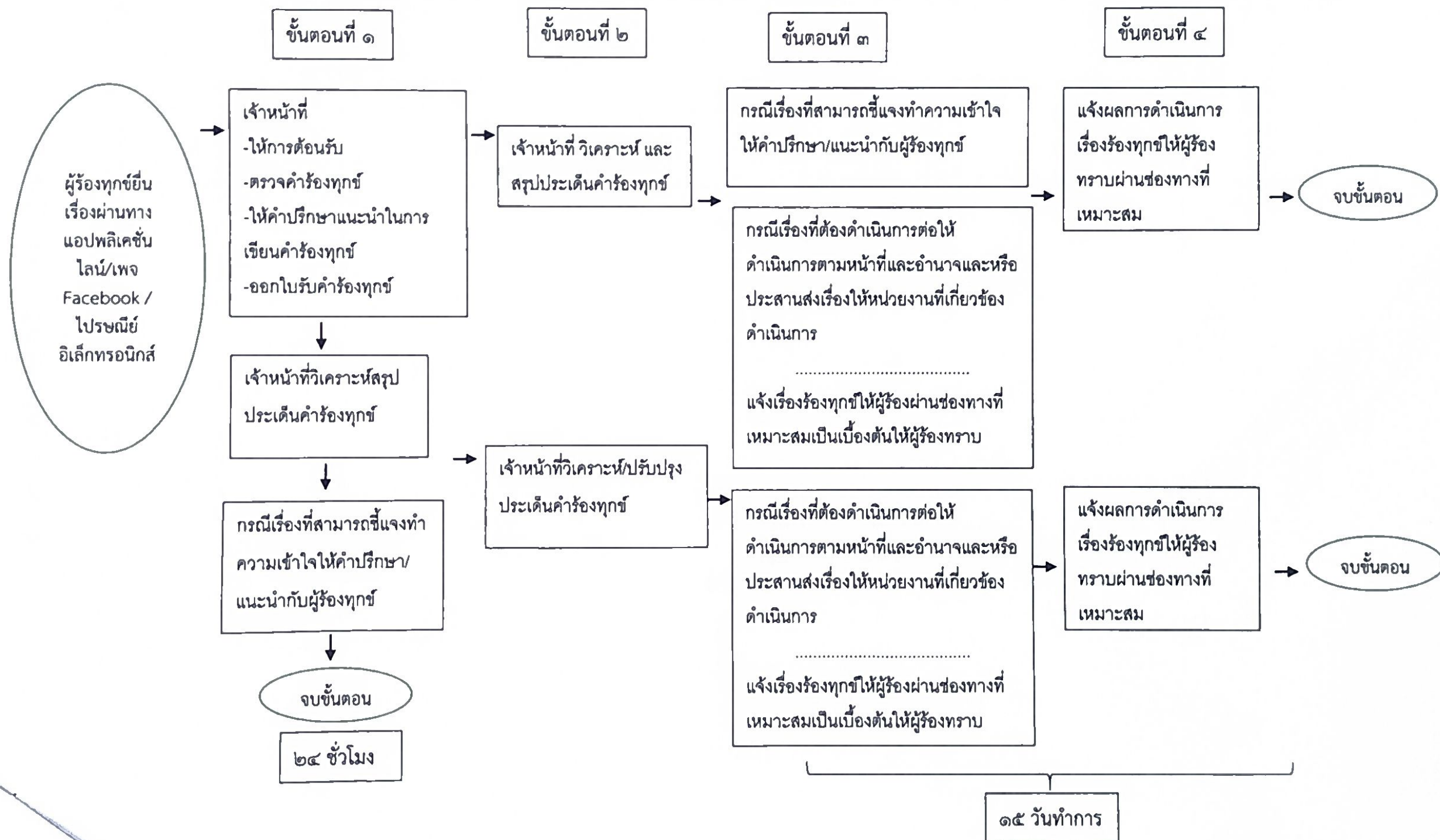
แจ้งผลการดำเนินการ
เรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้อง
ทราบผ่านช่องทางที่
เหมาะสม

จบชั้นตอน

จบชั้นตอน

๑๕ วันทำการ

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ ทางแอปพลิเคชันไลน์/เพจ Facebook / ปรชนียอิเล็กทรอนิกส์
 กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
 สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑		๑ วัน	-รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่างๆ -พิจารณาส่งเรื่องไปยังผู้มีหน้าที่และอำนาจ -ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยปกติปิดชื่อผู้ร้องเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล
๒		๑๒ วัน	-กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาทการให้บริการเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูลหากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา -กรณีไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือนสั่งเข้าอบรม หรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น -กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการงานให้ผู้ที่มีหน้าที่และอำนาจเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการงาน/การให้บริการเสนอ ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา	ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล
		๑ วัน	ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณามีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล
		๑ วัน	แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอยกเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล