



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล งานนิติการ

โทรศัพท์ ๐๗๓ ๖๙๗๓๗๓

ที่ พท ๕๒๙๐๑.๑/๑๓๐๒

วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๙

เรื่อง ขออนุมัติประกาศเทศบาลตำบลบางแก้ว เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ในการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบางแก้ว

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๖๗๗๗ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับหนังสือจังหวัดพัทลุง ที่ พท ๐๐๑๗.๑/ว ๕๑๗๙ ลงวันที่ ๒๒ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับหนังสือที่ว่าการอำเภอบางแก้ว ที่ พท ๐๙๑๘/ว ๒๐๙๙ ลงวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขอความร่วมมือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รับทราบแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานระดับท้องถิ่นและดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานระดับท้องถิ่น (Service Level Agreement: SLA) และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการบริการรับเรื่องร้องทุกข์ระดับท้องถิ่น นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการของเทศบาลตำบลบางแก้วอย่างทั่วถึงเห็นควรลงนามในประกาศเทศบาลตำบลบางแก้ว เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และลงประกาศเผยแพร่ในเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลบางแก้ว เพื่อให้ประชาชนและผู้รับบริการได้รับทราบและสามารถเข้าถึงข้อมูลการให้บริการของเทศบาลได้โดยสะดวก ทั้งนี้ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในร่างประกาศฯ ที่เสนอมาพร้อมนี้

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบางแก้ว
-เนติกร ๕๐๔๕๓

(นางสาวกรรณิการ์ ทุ่มแก้ว)
หัวหน้าสำนักงานปลัดเทศบาล

(นางสาวเบญจวรรณ ทิพย์มณฑิร)
นิติกรชำนาญการ

เพื่อพิจารณา

1.แผนกกฎหมาย
4.เขตเทศบาล

กนกพงศ์
(นางสาวศนิवार มุสิกเจริญ)
ปลัดเทศบาลตำบลบางแก้ว

(นายดำรงค์ ชกกี)
นายกเทศมนตรีตำบลบางแก้ว



ประกาศเทศบาลตำบลบางแก้ว
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ในการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๖๗๗๗ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับหนังสือจังหวัดพัทลุง ที่ พท ๐๐๑๗.๑/ว ๕๑๗๙ ลงวันที่ ๒๒ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับหนังสือที่ว่าการอำเภอบางแก้ว ที่ พท ๐๙๑๘/ว ๒๐๙๙ ลงวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขอความร่วมมือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับทราบแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานระดับท้องถิ่นและดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานระดับท้องถิ่น (Service Level Agreement: SLA) และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการบริการรับเรื่องร้องทุกข์ระดับท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของเทศบาลตำบลบางแก้วได้อย่างทั่วถึง เทศบาลตำบลบางแก้วจึงขอประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) โดยมีรายละเอียดปรากฏตามข้อตกลงระดับการให้บริการ แนบท้ายประกาศฉบับนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายดำรงค์ ฮกกี)

นายกเทศมนตรีตำบลบางแก้ว

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หน่วยงานในระดับท้องถิ่น

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
๑. ช่องทางโทรศัพท์	ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน	วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. เว็บไซต์ www.bangkaeo.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนการงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๓ กระบวนการย่อย	
๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์	กอง/สำนัก ที่เกี่ยวข้อง
ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๘ ชั่วโมง	
๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน	กอง/สำนัก ที่เกี่ยวข้อง
ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๘ ชั่วโมง	
๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ของเทศบาล	กอง/สำนัก ที่เกี่ยวข้อง
ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๘ ชั่วโมง	

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึง การแจ้งเหตุแจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อหัวหน้าส่วนราชการในระดับท้องถิ่นทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

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

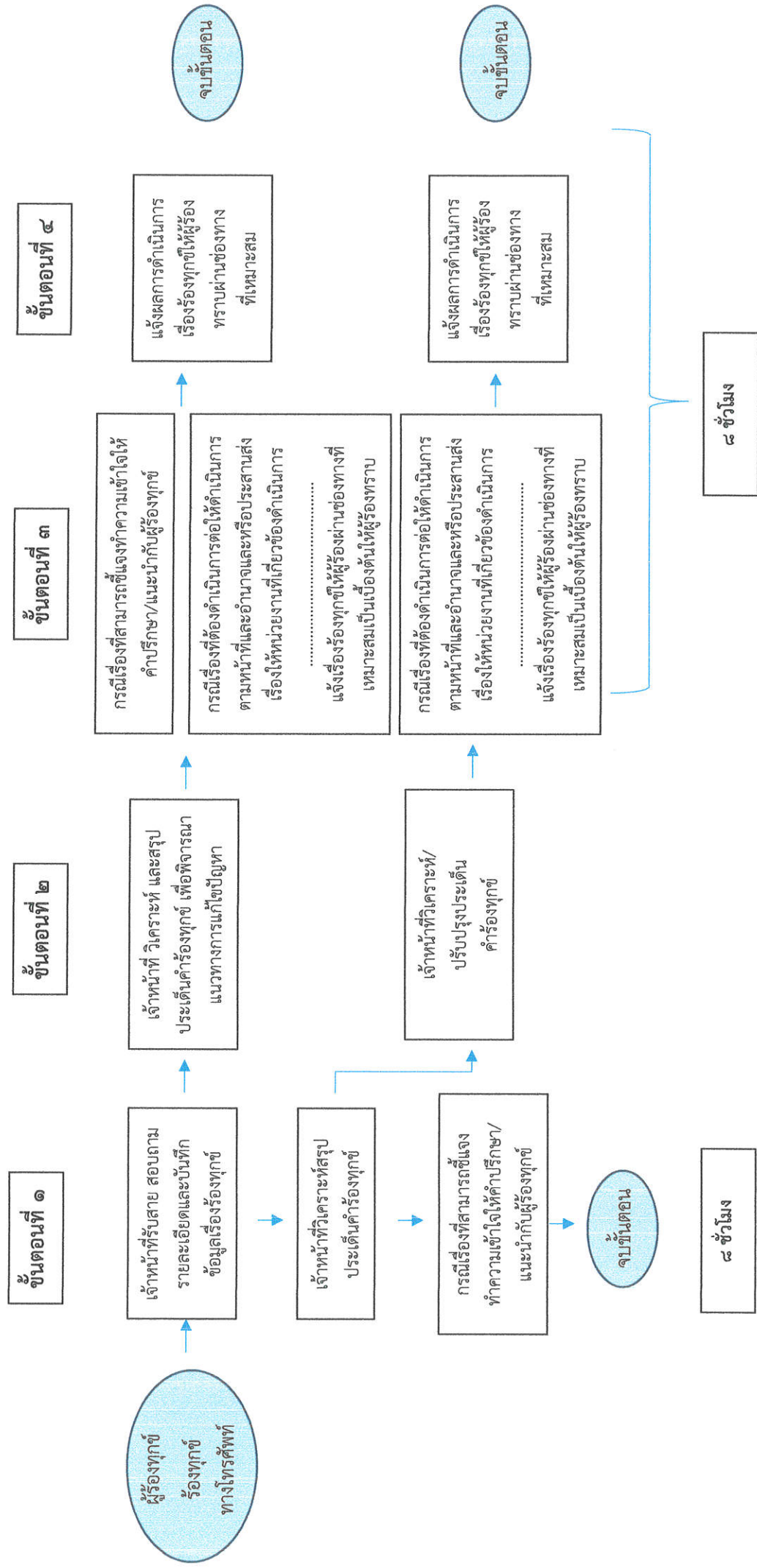
ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

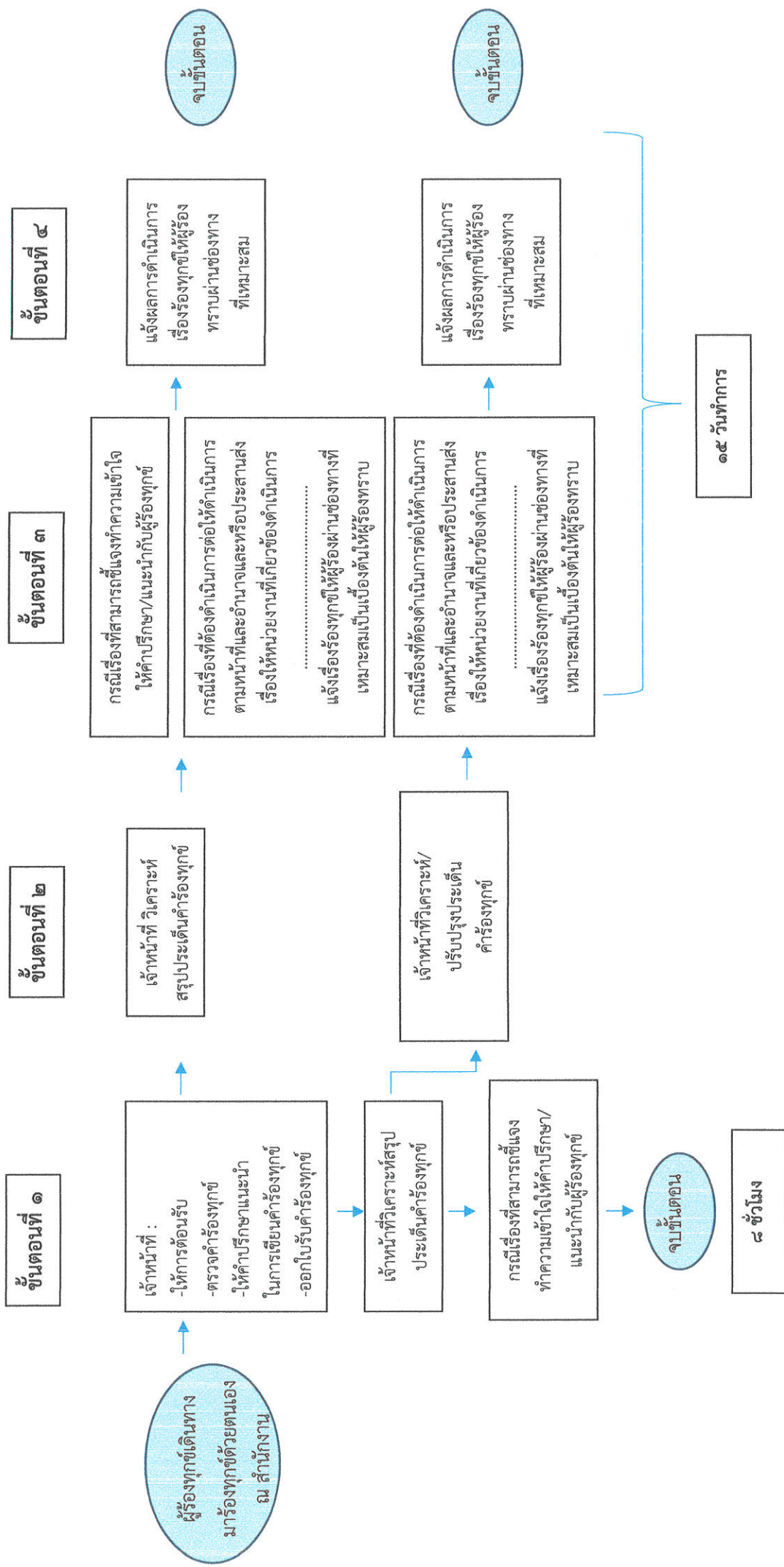
หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

- ช่องทางโทรศัพท์ : ๐๗๔ ๖๙๗ ๓๗๓
- เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง : ณ สำนักงานเทศบาลตำบลบางแก้ว ๙๙๙ หมู่ที่ ๑ ตำบลท่ามะเตือ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง
- เว็บไซต์ www.bangkaeo.go.th ซึ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่นจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๘ ชั่วโมง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์เทศบาล

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง

