



ประกาศเทศบาลตำบลทรายมูล

เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement:SLA)

ด้วยสำนักปลัดนายกรัฐมนตรีแจ้งว่า ได้ประชุมหารือแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย กระทรวงมหาดไทย กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล(องค์กรมหาชน) สมาคมองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๙ พร้อมทั้งได้สรุปผลการประชุมนำเสนอเรียนรองนายกรัฐมนตรี (นายทรงศักดิ์ ทองศรี) ทราบและเห็นชอบตามที่ประชุม ทั้งนี้ ขอความร่วมมือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement:SLA) และประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการของเทศบาลตำบลทรายมูล อย่างทั่วถึง เทศบาลตำบลทรายมูลจึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement:SLA) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศเทศบาลตำบลทรายมูล เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement:SLA) ของเทศบาลตำบลทรายมูล

๒. ประกาศนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากประกาศ เป็นต้นไป

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

๓.๑ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทางโทรศัพท์ ๐๔๕-๗๘๗๓๕๔ และ ๐๔๕-๗๘๗๒๑๑

๓.๒ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชนศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลทรายมูล

๓.๓ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ ที่อยู่สำนักงานเทศบาลตำบลทรายมูล หมู่ที่ ๕ ถนนวารีราชเดช ตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร รหัสไปรษณีย์ ๓๕๑๗๐

๓.๔ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทาง ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์ <https://www.saimunmuni.go.th/index.html>)

๓.๕ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทาง Facebook (ประชาสัมพันธ์ เทศบาลตำบลทรายมูล)

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๙

๓๓

(นายทรงศักดิ์ มูลสาร)

นายกเทศมนตรีตำบลทรายมูล



ข้อตกลงระดับการให้บริการ การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์



รับฟัง
แก้ไข
ใส่ใจ
ประชาชน



งานที่ให้บริการ

การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์



หน่วยงานที่รับผิดชอบ

เทศบาลตำบลทรายมูล
อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร



ขอบเขตการให้บริการ



สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ



ช่องทางโทรศัพท์

หมายเลข ๐๔๕-๗๔๗-๓๕๕
และ ๐๔๕-๗๔๗-๒๑๑



ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง

ทุกวัน (เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.)
ไม่เว้นวันหยุดราชการ



เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง
สำนักงานเทศบาลตำบลทรายมูล
หมู่ที่ ๕ ตำบลทรายมูล
อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร



ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง

วันจันทร์ - วันศุกร์
(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)
ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.



เว็บไซต์

<https://www.saimunmuni.go.th/index.html>



ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง

ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง



แอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค
ประชาสัมพันธ์
เทศบาลตำบลทรายมูล



ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง

ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง



ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

เทศบาลตำบลทรายมูล
หมู่ที่ ๕ ตำบลทรายมูล อำเภอทรายมูล
จังหวัดยโสธร ๓๕๑๗๑



ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง

เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับหนังสือในวันราชการ
ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.



ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการ	รายละเอียด	ระยะเวลา
 กระบวนการ การจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๕ กระบวนการย่อย	๑ กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์	ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑ ชั่วโมง
	๒ กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลทรายมูล	ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑ ชั่วโมง
	๓ กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับ ประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์	ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑ ชั่วโมง
	๔ กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับ ประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านเฟสบุ๊ค	ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑ ชั่วโมง
	๕ กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับ ประชาชนที่ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์	ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑ ชั่วโมง



หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลทรายมูล
งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลทรายมูล



เทศบาลตำบลทรายมูล
ใส่ใจ ใกล้ชิดประชาชน



ขอบเขตและระยะเวลาการให้บริการ เรื่องร้องทุกข์ เทศบาลตำบลทรายมูล



ประเภทเรื่องร้องทุกข์ ๙ ประเด็น



๑. เรื่องถนน



๒. เสียงดังรบกวน



๓. น้ำประปา



๔. กลิ่น



๕. ท้องเที่ยว
และบริการ



๕. ท้องเที่ยว
และบริการ



๖. การบริหารจัดการ
แหล่งน้ำ



๗. คว้นไฟ/
ฝุ่นละออง/เขม่า



๘. สวัสดิการสงเคราะห์
ผู้พิการและผู้สูงอายุ



๙. ไฟฟ้า
(ไฟฟ้าส่องสว่าง
ริมทางชำรุด)



แจ้งร้องทุกข์ คือคุณะเท่าที่ เหตุเกิด
จากการดำเนินงานด้านกิจการ
หรือต้องช่วยช่วยเทศบาลทรายมูล

แจ้งเหตุ ทิชม เสนอข้อคิดเห็น
ใดสามารถมอย ทั้ง 5 ช่องทาง



ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. คำร้องทุกข์
(Complaint form)

๒. ใบมอบฉันทะ
(Proxy)



๓. สำเนาเอกสารประกอบ
(Copies, if any)

ค่าธรรมเนียม



ไม่มีค่าธรรมเนียม



วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

- ยื่นแกะเคน (เมื่อให้รหัสผ่าน/proxy)
 - ให้คำการร้องเรียน
 - รายละเอียด (ชื่อ, ปัญหา ของชัก)
 - การหาความจริง
 - มนินลาประเทณ สดงาย



- ถอนคำร้องทุกข์
 - ทำให้นิสฐตบสิดสแสดงาย
หรือดากไปปะเด็กแกงกา



การร้องเรียนการให้บริการ

หิรปัญหาก็กับบริการการใ้บริกา เทศบาลตำบลทรายมูล ติดต่อ
ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี



๑. อีเมล
contact_๑๑๑๑@gcc.go.th

๒. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
ทำเนียบรัฐบาล ถ.พิษณุโลก
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐



๓. สายด่วน
๑๑๑๑



๔. แอปพลิเคชันไลน์
“ไลน์สร้างสุข”
@PSC๑๑๑๑

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
กรณี (ไม่มีใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๗ วันทำการ



ผู้ร้องทุกข์
ร้องทุกข์ผ่าน
โทรศัพท์

ขั้นตอนที่ ๑

เจ้าหน้าที่รับสาย
สอบถามรายละเอียดและ
บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สรุป
ประเด็นคำร้องทุกข์

กรณีเรื่องที่สามารถชี้แจง
ทำความเข้าใจได้
คำปรึกษา/แนะนำกับผู้
ร้องทุกข์

จบขั้นตอน

๒ ชั่วโมง

ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์
สรุปประเด็นคำร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์/
ปรับปรุงประเด็นคำ
ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๓

กรณีเรื่อง
ที่สามารถชี้แจงทำความเข้าใจได้
ให้คำปรึกษา/แนะนำกับผู้ร้องทุกข์

กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการเพื่อให้ดำเนินการ
ตามหน้าที่และอำนาจและหรือประสานส่ง
เรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องผ่านช่องทางที่
เหมาะสมเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการเพื่อให้ดำเนินการ
ตามหน้าที่และอำนาจและหรือประสานส่ง
เรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องผ่านช่องทางที่
เหมาะสมเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

ขั้นตอนที่ ๔

แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้อง
ทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านช่องทาง
ที่เหมาะสม

แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้อง
ทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านช่องทาง
ที่เหมาะสม

จบขั้นตอน

จบขั้นตอน

๗ วันทำการ



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาขึ้นเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชนศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลทรายมูล
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ ระยะเวลาดำเนินการ ๒ วันทำการ/เรื่อง



ขั้นตอนที่ ๑

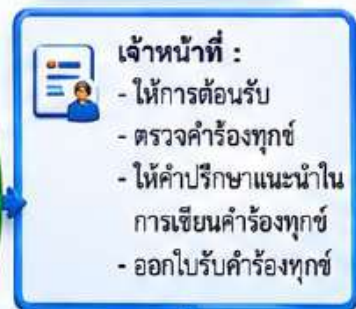
ขั้นตอนที่ ๒

ขั้นตอนที่ ๓

ขั้นตอนที่ ๔

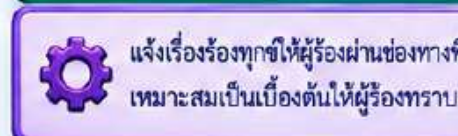
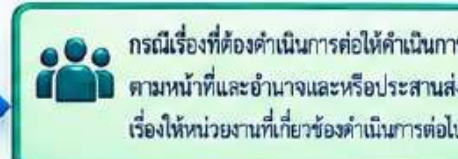
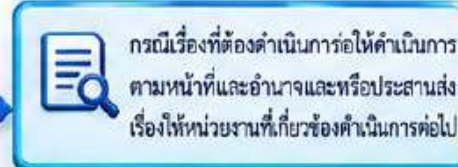
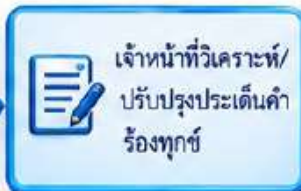


ผู้ร้องทุกข์
เดินทางมา
ร้องทุกข์ด้วย
ตนเอง ณ
สำนักงาน



จบขั้นตอน

๒ ชั่วโมง



จบขั้นตอน



จบขั้นตอน



๒ วันทำการ

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทาง Facebook
ประชาสัมพันธ์ เทศบาลตำบล ทรายมูล

(กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน))
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑ วันทำการ/เรื่อง

ขั้นตอนที่ ๑



เจ้าหน้าที่รับคำและคัด
แยกประเภทเรื่องร้อง
ทุกข์

๑.๕ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๒



ตรวจคำร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๓



วิเคราะห์ สรุป ประเด็น
และบันทึกข้อมูล
เรื่องร้องทุกข์

๐.๕ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๔



- ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความเหมาะสม
- ให้คำปรึกษา แนะนำ
- ขอข้อมูลเพิ่มเติม
- แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบดำเนินการเบื้องต้น
- บันทึกข้อมูลการร้องทุกข์

๑ วันทำการ

จบขั้นตอน

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
(เว็บไซต์ www.saimunmuni.go.th) กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

สรุป ๕ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์
กรณี (ไม่มีใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๕ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๔.๕ วันทำการ/เรื่อง

ขั้นตอนที่ ๑



เจ้าหน้าที่รับคำและคัดแยกประเภทเรื่องร้องทุกข์

๑ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๒



ตรวจคำร้องทุกข์

๑ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๓



วิเคราะห์ สรุป ประเด็นและบันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์

๒.๕ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๔



- ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความเหมาะสม
- ให้คำปรึกษาแนะนำ
- ขอข้อมูลเพิ่มเติม
- แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบดำเนินการเบื้องต้น
- บันทึกข้อมูลการร้องทุกข์
- แจ้งการดำเนินการเป็นเรื่องต้นให้ผู้ร้องทราบ โดยผู้ร้องสามารถติดต่อายเรื่องด้วยตนเองผ่านทางจดหมาย และ โทรศัพท์

จบขั้นตอน



๔ วันทำการ

ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑			→ รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่างๆ → พิจารณาส่งเรื่องไปยัง ผู้มีหน้าที่และอำนาจ → ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกติของผู้ร้องเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	งานธุรการ สำนัก ปลัดเทศบาล
๒			→ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาทการให้บริการการเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูล การรายงานจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณากรณีที่ไม่มีรายงานให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือนสั่งเข้าอบรม หรือ กำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น → กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจเป็นผู้รับผิดชอบ รวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการ/การให้บริการเสนอ ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณา	งานนิติการ
๓			ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	ปลัดเทศบาล, นายกเทศมนตรี
๔			แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จขอขยายเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	งานนิติการ