

ประกาศเทศบาลตำบลทุ่งยาว
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งยาว
(Service Level Agreement : SLA)

ด้วยเทศบาลตำบลทุ่งยาวยาวได้รับแจ้งว่า สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และให้ดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยใช้กรอบข้อตกลงระดับการให้บริการที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดเป็นมาตรฐานขั้นต่ำและประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๘ เตรส (๒) แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ ประกอบมาตรา ๓๗ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ เทศบาลตำบลทุ่งยาว จึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งยาว (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ยื่นร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งยาว และทางไปรษณีย์ : ๙๙ หมู่ ๒ ตำบลทุ่งยาว อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ๙๒๑๘๐

๒. งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ๐ ๗๕๒๐ ๘๑๖๕

๓. งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลทุ่งยาว : http://www.thungyaotrang.go.th

๔. งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทาง Facebook : สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งยาว อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๔ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายนนทวัฒน์ ชัยเกษตรสิน)
นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งยาว

ข้อตกลงระดับการให้บริการ	
งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานรับผิดชอบ	เทศบาลตำบลทุ่งยาว

ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	**ระยะเวลารับเรื่อง**
๑. ด้วยตนเองตามแบบฟอร์มคำร้องทั่วไป ณ สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งยาว/ทางไปรษณีย์ ๙๙ หมู่ ๒ ถนนตรัง-สตูล ตำบลทุ่งยาว อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ๙๒๑๘๐	วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น.- ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๒. ทางโทรศัพท์ : สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งยาว โทร. ๐ ๗๕๒๐ ๘๑๖๕	วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น.- ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. ทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลทุ่งยาว : https://www.thungyaotrang.go.th	ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๔. ทางเพจ Facebook : สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งยาว อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง	ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	
กระบวนงาน	**หน่วยงานผู้รับผิดชอบ**
๑. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน/ทางไปรษณีย์ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	เทศบาลตำบลทุ่งยาว
๒. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ๐ ๗๕๒๐ ๘๑๖๕ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	
๓. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ยื่นเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์เทศบาล ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	
๔. การกระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชั่น (Facebook , Line) ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	

** <u>หมายเหตุ</u>

เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ว่าได้มีการประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ หรือชี้แจง หรือให้คำแนะนาแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่องแล้วแต่กรณี

ยกเว้นเรื่องร้องทุกข์กรณีดังต่อไปนี้ ซึ่งเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน จะใช้ระยะเวลาการให้บริการมากกว่าที่ระบุไว้ข้างต้น

(๑) การรวมกลุ่มเรียกร้องของมวลชน (๒) เรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล (๓) เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน (๔) เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษ (๕) เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง (๖) เรื่องที่ต้องแก้ปัญหาในเชิงนโยบาย (๗) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและต้องวิเคราะห์กลั่นกรองและเสนอความเห็นด้านกฎหมาย (๘) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน (๙) เรื่องที่ไม่สามารถประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยวิธีปกติ เช่น ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ ต้องมีการจัดประชุม เป็นต้น (๑๐) เรื่องที่กระทบต่อความมั่นคงของชาติ (๑๑) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

ข้อกำหนดการให้บริการ
เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้ ๑. คำร้องทุกข์/ร้องเรียน ๒. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ภาพถ่าย หลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น **ค่าธรรมเนียม** ไม่มีค่าธรรมเนียม

ขอบเขตดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งยาว หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงาน หรือจำเป็นต้องให้หน่วยงานช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ติชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกเทศมนตรีตำบลทุ่งยาว การแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ติชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกเทศมนตรีตำบลทุ่งยาว ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลทุ่งยาว

วิธีการยื่น และถอนคำร้องทุกข์
ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้ยื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับ เรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือ เยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จ และใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลายมือชื่อ โดยสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งยาว จะรับคำร้องทุกข์และพิจารณาดำเนินการ หรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนดตามระเบียบกฎหมายและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องต่อไป ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ
หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อร้องเรียนได้ที่สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งยาว ผ่านช่องทาง ๔ ช่องทาง ดังนี้ ๑. ตามแบบฟอร์มคำร้องทั่วไป ณ สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งยาว/ทางไปรษณีย์ ๙๙ หมู่ ๒ ถนนตรัง-สตูล ตำบลทุ่งยาว อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ๙๒๑๘๐ ๒. ทางโทรศัพท์ : สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งยาว โทร. ๐ ๗๕๒๐ ๘๑๖๕ ๓. ทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลทุ่งยาว : https://www.thungyaotrang.go.th ๔. ทางเพจ Facebook : สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งยาว อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง เทศบาลตำบลทุ่งยาวจะดำเนินการให้เป็นไปตามแผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

