



ประกาศเทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว

เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว

.....

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ประชุมหาหรือแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อวันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๙ พร้อมทั้งได้สรุปผลการประชุม โดยขอความร่วมมือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการของเทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัวอย่างทั่วถึง เทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว จึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศเทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว

๒. ประกาศนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากประกาศ เป็นต้นไป

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

๓.๑ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทางโทรศัพท์ ๐ ๕๓๘๔ ๘๑๐๖

๓.๒ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ จุดบริการประชาชนศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานเทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว

๓.๓ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

๓.๔ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทาง Facebook (เทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว)

๓.๕ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านระบบ E-service ทางเว็บไซต์ www.jdmaekrua.go.th ของหน่วยงานเทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นางขวัญชนก เจริญสุข)

นายกเทศมนตรีตำบลเจดีย์แม่ครัว

ข้อตกลงระดับการให้บริการ	
งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว
ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. เบอร์โทรศัพท์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว ๐๕๓-๘๔๘๑๐๖	วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๒. จุดบริการประชาชนศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว ตั้งอยู่เลขที่ ๙๙๙ หมู่ที่ ๑ ต.แม่แฝกใหม่ อ.สันทราย จ.เชียงใหม่ ๕๐๒๙๐	วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. ทางไปรษณีย์ เทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว ๙๙๙ หมู่ที่ ๑ ต.แม่แฝกใหม่ อ.สันทราย จ.เชียงใหม่ ๕๐๒๙๐	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๔. แอปพลิเคชัน Facebook “เทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว”	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๕. เว็บไซต์ www.jdmaekrua.go.th “บริการประชาชนออนไลน์ (e-service)”	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	

กระบวนการ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๕ กระบวนการย่อย	เทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว
๑. กระบวนการ : ประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ของเทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว ๐๕๓-๘๔๘๑๐๖	
๐ ใช้ระยะเวลา : ไม่เกิน ๒ ชั่วโมง	

กระบวนการ

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน
ที่เดินทางมาร้องทุกข์ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
เทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว

○ ระยะเวลาดำเนินการ : ไม่เกิน ๑.๕ วันทำการ

๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน
ที่ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

○ ระยะเวลาดำเนินการ : ไม่เกิน ๒ วันทำการ

๔. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน
ที่ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชัน Facebook

○ ระยะเวลาดำเนินการ : ไม่เกิน ๑ วันทำการ

๕. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่
ที่ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ www.jdmaekrua.go.th
“บริการประชาชนออนไลน์ (e-service)”

○ ระยะเวลาดำเนินการ : ไม่เกิน ๑ วันทำการ

-
- หมายเหตุ : ๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการ การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ (กรณีปกติ)
ให้เป็นไปตามเอกสารภาคผนวก
๒. เริ่มต้นระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
๓. สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบการจัดการเรื่องราวร้อง
ทุกข์ ว่า ได้มีการประสาน ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ หรือชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูล
เพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่องแล้วแต่กรณี

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. คำร้องทุกข์
๒. ใบมอบฉันทะ (ใช้กรณีให้ผู้ร้องทุกข์มอบให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทน)
๓. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง (ถ้ามี)

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ยังหมายรวมถึง การแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ทิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยให้ยื่นเรื่องต่อนายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล หัวหน้าส่วนราชการ ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลเจดีย์แม่ครัว

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

- **การยื่นคำร้อง :** ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ
- **การถอนคำร้อง :** ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้ และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

- **ช่องทางโทรศัพท์ :** สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑
- **ยื่นเรื่องด้วยตนเอง :** ณ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
- **แอปพลิเคชัน Line :** @PSC๑๑๑๑