

ประกาศเทศบาลตำบลศรีสว่าง

เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ(Service Level Agreemant:SLA) ในการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลศรีสว่าง อำเภอโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด

.....

ตามที่ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีแจ้งว่า ได้ประชุมหารือแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย กระทรวงมหาดไทย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล(องค์การมหาชน) สมาคมองค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งประเทศไทย สมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย สมาคมองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๙ พร้อมทั้งได้สรุปผลการประชุมนำเรียนรองนายกรัฐมนตรี(นายทรงศักดิ์ ทองศรี) ทราบและเห็นชอบตามที่ประชุม ดังนี้

๑. มอบหมายให้สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประสานเรื่องร้องทุกข์ ๑๙ ประเภทเรื่อง ได้แก่ ถนน เสียงดังรบกวน น้ำประปา กลิ่น ท่องเที่ยวและบริการ บริหารจัดการแหล่งน้ำ ควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการและสวัสดิการผู้สูงอายุ ไฟฟ้า(ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชำรุด) ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล น้ำเสียชุมชน การตรวจสอบและควบคุมอาคาร ท่อระบายน้ำ ที่พักผู้โดยสาร แหล่งน้ำการเกษตร อุทกภัย สะพาน บาทวิถี และสวนสาธารณะ รวมถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นโดยตรง โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ รวมทั้งประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและจังหวัดเพื่อทราบเป็นข้อมูลในการติดตามเรื่องให้ได้ข้อยุติ

๒. ขอความร่วมมือให้กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น และจังหวัด สนับสนุนการดำเนินการขยายผลระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ในระดับท้องถิ่น เพื่อให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ ภายใน ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๗๐-๒๕๗๔)

ดังนั้น เพื่อให้การบริหารประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของเทศบาลตำบลศรีสว่างได้อย่างทั่วถึง เทศบาลตำบลศรีสว่างจึงขอประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ(Service Level Agreemant:SLA) เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ โดยมีรายละเอียดปรากฏตามข้อตกลงระดับการให้บริการ แนบท้ายประกาศฉบับนี้

จึงขอประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายบัวทอง ติดชม)
นายกเทศมนตรีตำบลศรีสว่าง

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานบริการ การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ เทศบาลตำบลศรีสว่าง

ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ
เทศบาลตำบลศรีสว่าง

กระบวนงาน

- กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๓ กระบวนการย่อย
- ๑ กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ให้กับประชาชนทางโทรศัพท์

รวมการใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน

- ๒ กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ให้กับประชาชนผู้มายื่นคำร้อง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลศรีสว่าง

รวมการใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน

- ๓ กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชั่นเฟสบุ๊กของเทศบาลตำบลศรีสว่าง

รวมการใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน

ขอบเขตการให้บริการ

- **สถานที่/ช่องทางการบริการ**

ช่องทางโทรศัพท์ ๐๔๓-๐๓๐-๔๓๑ หรือ
เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง
ณ สำนักงานเทศบาลตำบลศรีสว่าง

- **ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง**

วันจันทร์ - วันศุกร์
ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.
(ยกเว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์

- **สถานที่/ช่องทางการบริการ**

ช่องทางเว็บไซต์/แอปพลิเตชั่นเฟซบุ๊ก
ของเทศบาลตำบลศรีสว่าง
๑.https://www.srisawang๑๐๑.go.th
/index.html
๒.เฟซบุ๊กเทศบาลตำบลศรีสว่าง

- **ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง**

ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง

- การแจ้งผลการดำเนินการ

เทศบาลตำบลศรีสว่างจะดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทุกข์ทราบภายใน ๑๕ วัน และกรณีที่มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมเกินกว่า 15 วัน จะดำเนินการขอขยายระยะเวลาครั้งละไม่เกิน ๓๐ วัน พร้อมแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบผ่านช่องทางที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง

ขอบเขตการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลศรีสว่าง หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ หมายความรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ติชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นต่อหัวหน้าส่วนราชการในระดับท้องถิ่นทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

วิธีการยื่นและถอนการร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

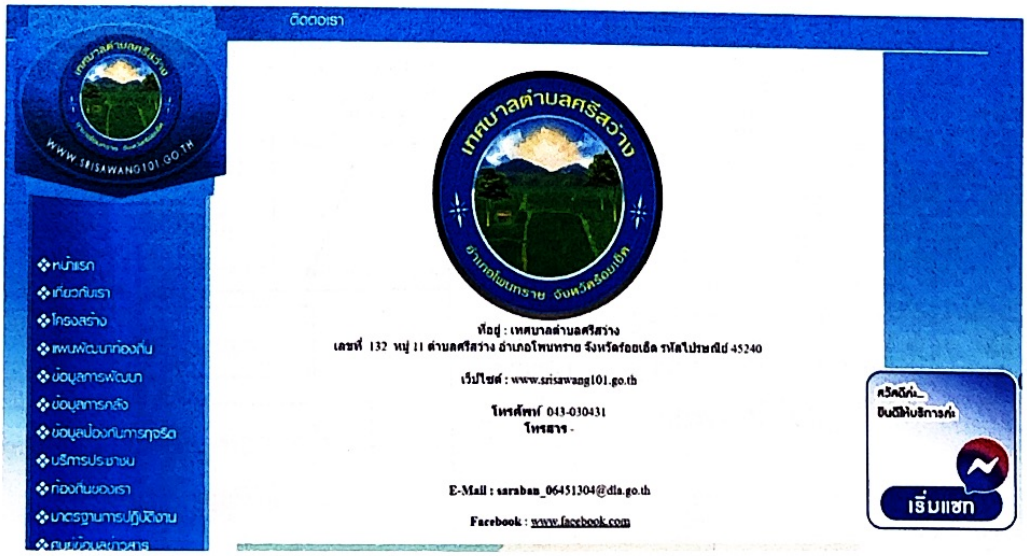
ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานเทศบาลตำบลศรีสว่าง ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

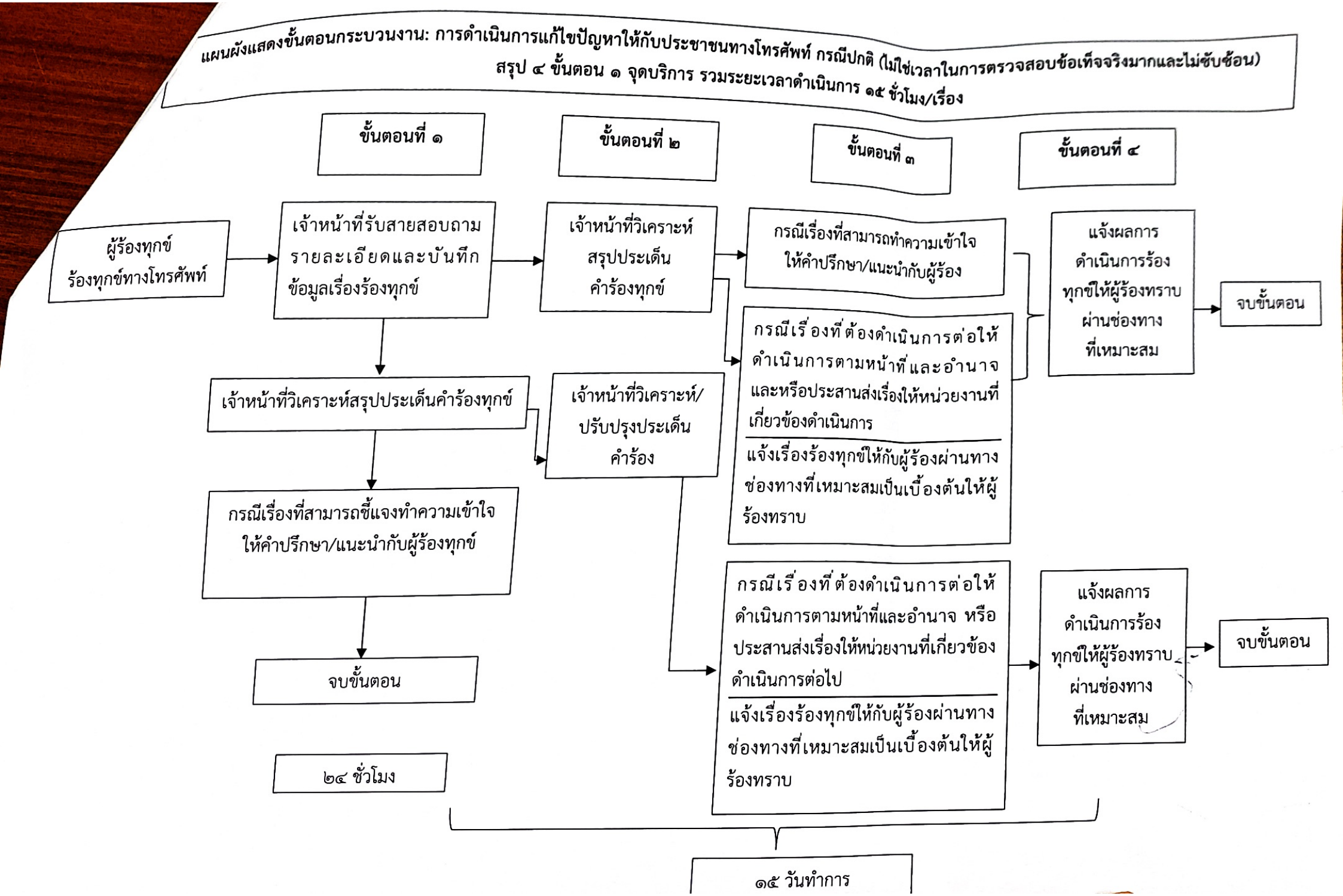
- ช่องทางโทรศัพท์ ๐๔๓-๐๓๐-๔๓๑
- เดินทางยื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลศรีสว่าง
- เว็บไซต์หรือเฟซบุ๊กเทศบาลตำบลศรีสว่าง

ซึ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่นจะได้ดำเนินการให้เป็นตามผังกระบวนการการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามภาคผนวก



ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
ผู้มีหน้าที่และอำนาจได้รับเรื่องร้องเรียน → กระบวนงาน / บุคคลากร	๒ วันทำการ	- รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่าง ๆ - พิจารณาส่งเรื่องไปยัง ผู้มีหน้าที่และอำนาจ - ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้องเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	ผอ.กอง/หัวหน้าส่วนราชการ
๒ ผู้มีอำนาจพิจารณาดำเนินการปรับปรุง (แล้วแต่กรณี) / ผู้มีอำนาจพิจารณา → ไม่มีมูล / มีมูล → ไม่ร้ายแรง / ร้ายแรง → ผู้มีอำนาจพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริง → ไม่ผิด / ผิด → ผู้มีอำนาจพิจารณายุติเรื่อง / ผู้มีอำนาจพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม; ผู้มีอำนาจพิจารณาตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง → ผิด / ไม่ผิด → ผู้มีอำนาจพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม / ผู้มีอำนาจพิจารณายุติเรื่อง	๑๕ วันทำการ	- กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาทการให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณากรณีที่ไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือน ส่งเข้าอบรม หรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น - กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนงานให้ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนงาน/การให้บริการเสนอผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา	ผอ.กอง/หัวหน้าส่วนราชการ
๓ ผู้มีอำนาจพิจารณา → มีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	๒ วันทำการ	ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	ผอ.กอง/หัวหน้าส่วนราชการ
๔ แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ	๑ วันทำการ	แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จขอขยายได้ครั้งละ ๓๐ วัน	ผอ.กอง/หัวหน้าส่วนราชการ


แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน: การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนทางโทรศัพท์ กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ ชั่วโมง/เรื่อง
ขั้นตอนที่ ๑
ขั้นตอนที่ ๒
ขั้นตอนที่ ๓
ขั้นตอนที่ ๔
ผู้ร้องทุกข์
ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
เจ้าหน้าที่รับสายสอบถาม
รายละเอียดและบันทึก
ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์
สรุปประเด็น
คำร้องทุกข์
กรณีเรื่องที่สามารถทำความเข้าใจ
ให้คำปรึกษา/แนะนำกับผู้ร้อง
แจ้งผลการ
ดำเนินการร้อง
ทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ
ผ่านช่องทาง
ที่เหมาะสม
จบขั้นตอน
กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อให้
ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ
และหรือประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องดำเนินการ
แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้กับผู้ร้องผ่านทาง
ช่องทางที่เหมาะสมเป็นเบื้องต้นให้ผู้
ร้องทราบ
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สรุปประเด็นคำร้องทุกข์
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์/
ปรับปรุงประเด็น
คำร้อง
กรณีเรื่องที่สามารถชี้แจงทำความเข้าใจ
ให้คำปรึกษา/แนะนำกับผู้ร้องทุกข์
จบขั้นตอน
กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อให้
ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ หรือ
ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการต่อไป
แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้กับผู้ร้องผ่านทาง
ช่องทางที่เหมาะสมเป็นเบื้องต้นให้ผู้
ร้องทราบ
แจ้งผลการ
ดำเนินการร้อง
ทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ
ผ่านช่องทาง
ที่เหมาะสม
จบขั้นตอน
๒๔ ชั่วโมง
๑๕ วันทำการ