



ประกาศเทศบาลตำบลมาบแค

เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)

ตามที่จังหวัดนครปฐม ได้รับแจ้งจากสำนักงานสำนักปลัดนายกรัฐมนตรี ว่าได้จัดประชุมหารือแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่นร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและที่ประชุมพิจารณาให้ความเห็นชอบ และขอความร่วมมือกระทรวงมหาดไทย โดยจังหวัดแจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) โดยใช้กรอบข้อตกลงระดับการให้บริการที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดเป็นมาตรฐานขั้นต่ำและประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในระดับท้องถิ่น นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เทศบาลตำบลมาบแคจึงขอประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในระดับท้องถิ่น รายละเอียดปรากฏตามข้อตกลงระดับการให้บริการแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๙ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายปัญญาวัฒน์ ณะตระกูลพานิช)

นายกเทศมนตรีตำบลมาบแค

## ข้อตกลงระดับการให้บริการ

<b>งานที่ให้บริการ</b>	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
<b>หน่วยงานที่รับผิดชอบ</b>	เทศบาลตำบลมาบแค

ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. ช่องทางโทรศัพท์ ○ ๓๔๙๗-๖๒๗๐ ต่อ ๑๐๓ (สำนักปลัดฯ) ○ ๓๔๙๗ ๖๒๗๐ ต่อ ๑๐๕ (กองช่าง) ○ ๓๔๙๗ ๖๒๗๐ ต่อ ๑๐๖ (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)	ทุกวัน ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.
๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน สำนักงานเทศบาลตำบลมาบแค เลขที่ ๑๖/๕ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลมาบแค อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม	วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. แอปพลิเคชันไลน์ (Line Official Account)	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๔. เว็บไซต์ <a href="http://www.mabkhae.go.th">www.mabkhae.go.th</a>	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	
กระบวนการ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๔ กระบวนการย่อย	<b>เทศบาลตำบลมาบแค</b>
๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์ <b>ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง</b>	
๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน <b>ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ</b>	
๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ <b>ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ</b>	
๔. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ <b>ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ</b>	

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึง การแจ้งเหตุแจ้งเบาะแส ทิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยยื่นเรื่องต่อหัวหน้าส่วนราชการในระดับท้องถิ่นทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

### วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

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

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือ และลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

### การร้องเรียนการให้บริการ

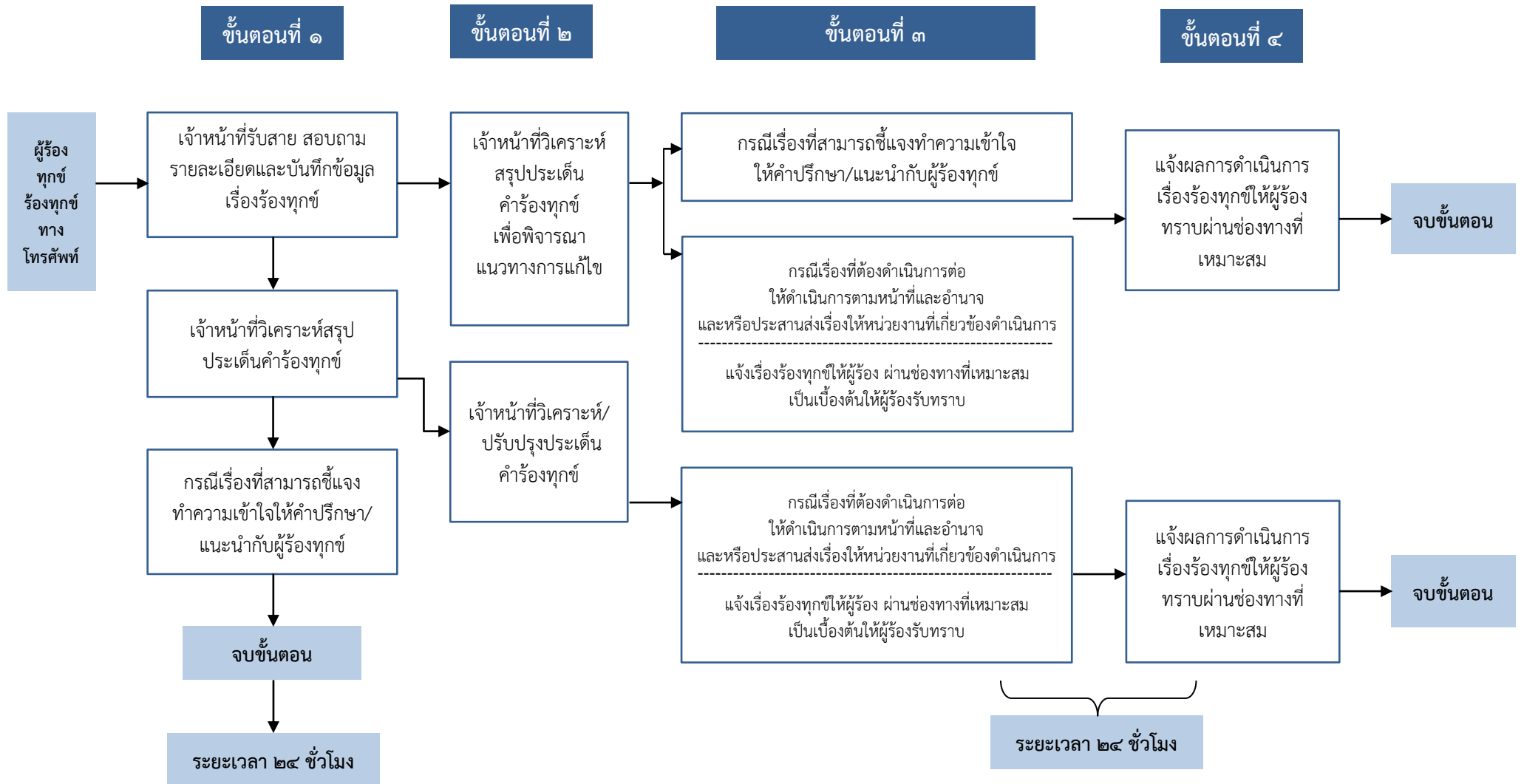
หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

- ช่องทางโทรศัพท์
- เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
- แอปพลิเคชันไลน์

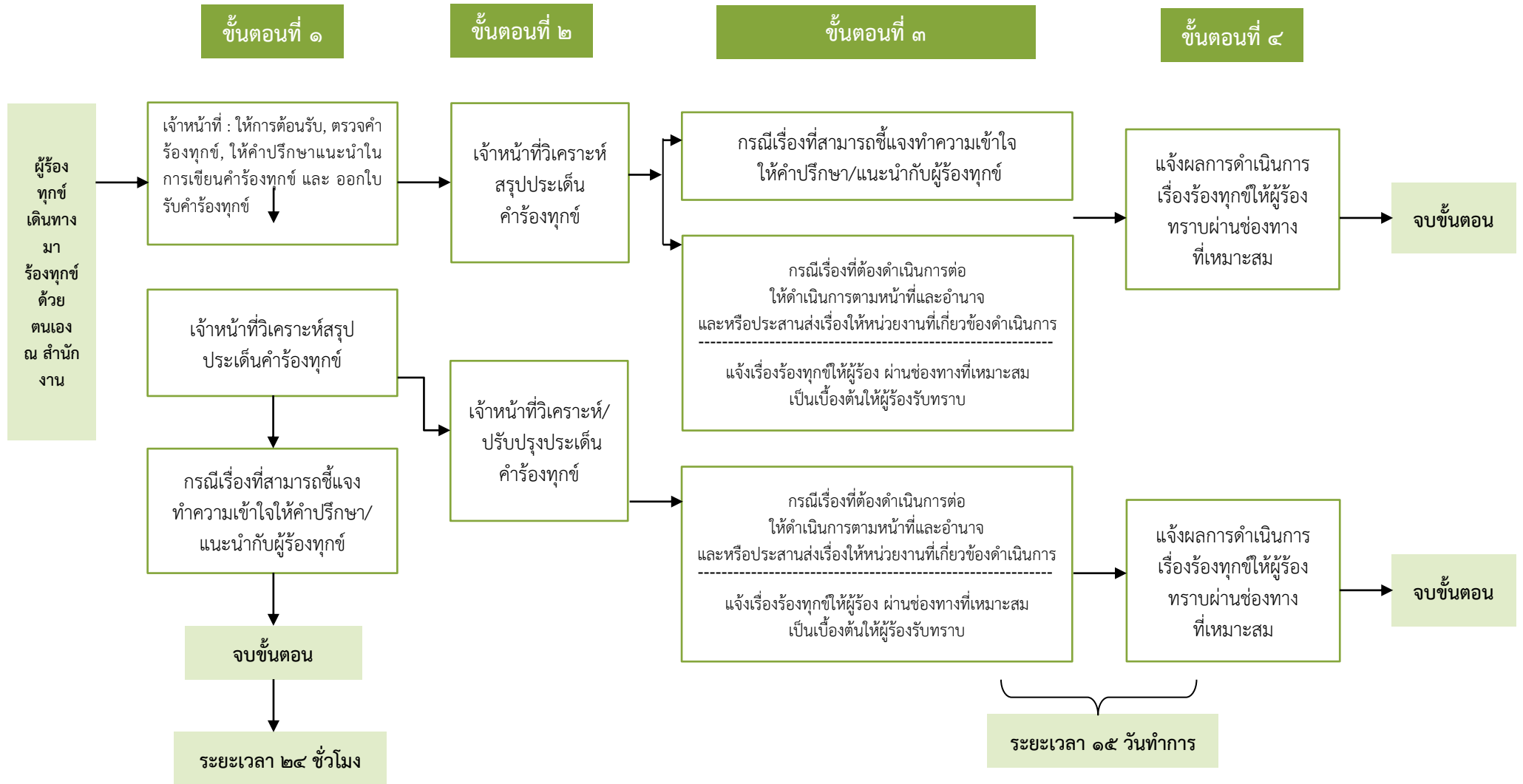
ซึ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่นจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

ภาคผนวก

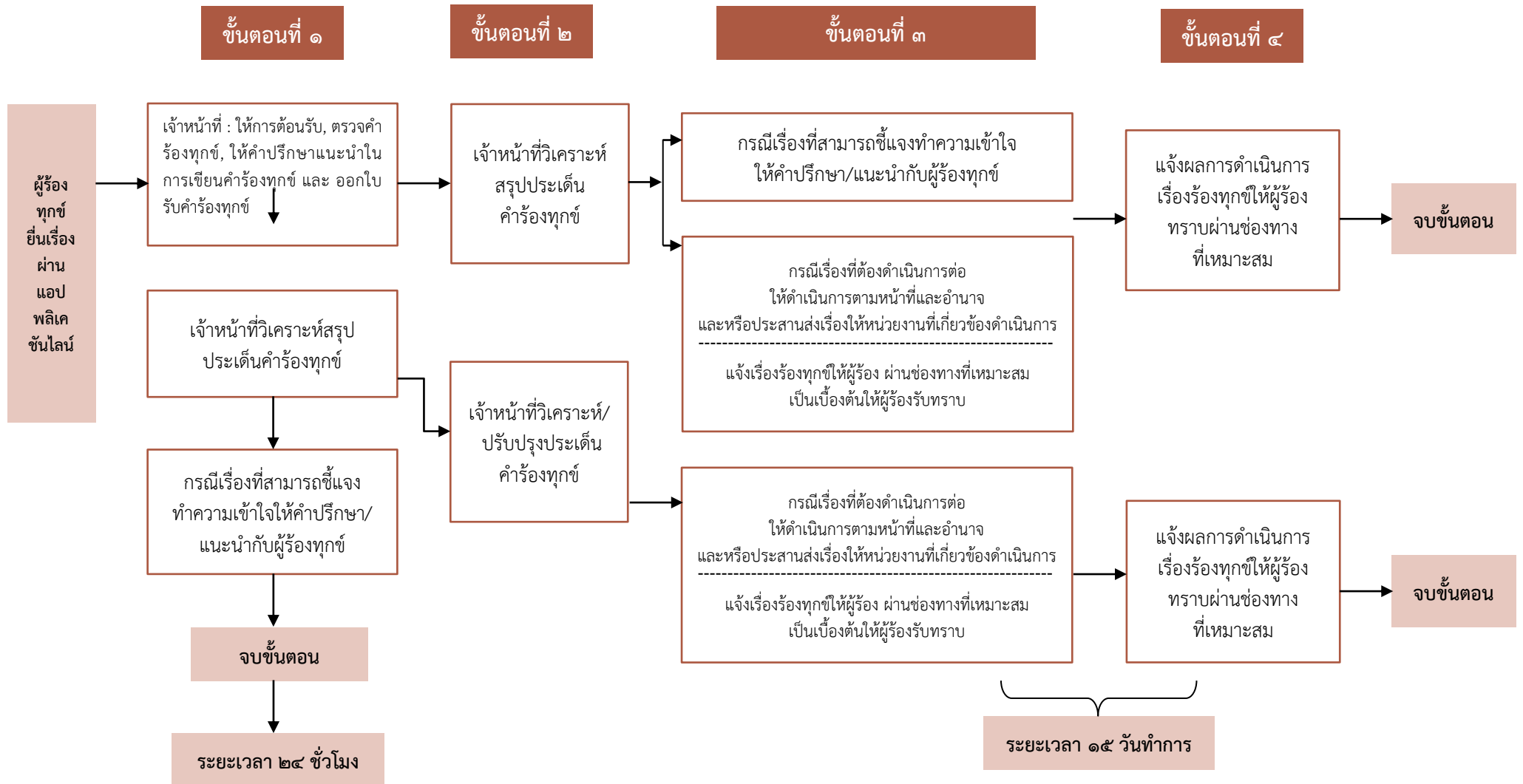
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์  
 กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)  
 สรุปรูป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒๔ ชั่วโมง



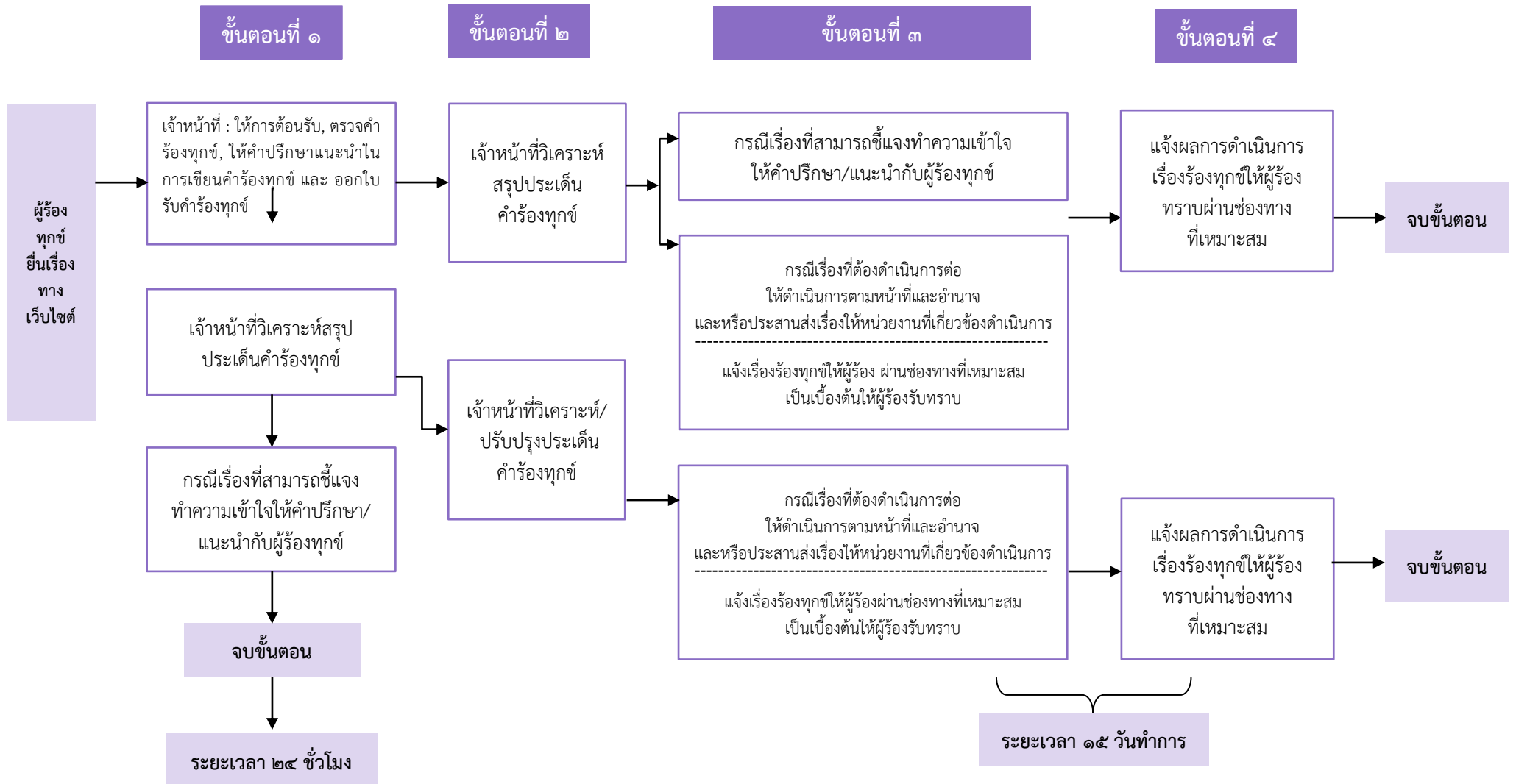
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน  
 สรุปรูป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชันไลน์  
 กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)  
 สรุปรูป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์  
 กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)  
 สรุปรูป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง





ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑		๒ วัน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่าง ๆ</li> <li>- พิจารณาส่งเรื่องไปยัง ผู้มีหน้าที่และอำนาจ</li> <li>- ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้องเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง</li> </ul>	เทศบาล ตำบลมาบแค
๒		๑๐ วัน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาทการให้บริการ การเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณา กรณีไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่นการตักเตือน ส่งเข้าอบรม หรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น</li> <li>- กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการงานให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนปรับปรุงกระบวนการงาน/การให้บริการเสนอ ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา</li> </ul>	
๓		๒ วัน	ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	
๔		๑ วัน	แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอยกเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	