

ประกาศเทศบาลตำบลท่าม่วง

เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

****

ตามที่ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๖๗๗๘ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบหนังสือสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ กจ ๐๐๒๓.๑๐/ว ๑๔๑๓ ลงวันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขอความอนุเคราะห์ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับท้องถิ่น (Service Level Agreement : SLA) เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของหน่วยงานระดับท้องถิ่น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการของเทศบาลตำบลท่าม่วงอย่างทั่วถึง เทศบาลตำบลท่าม่วง จึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Senvice Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศเทศบาลตำบลท่าม่วง เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบลท่าม่วง

๒. ประกาศนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากประกาศ เป็นต้นไป

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

๓.๑ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทางโทรศัพท์๐-๓๔๖๑-๓๔๕๗

๓.๒ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ผู้ร้องทุกข์เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชนศูนย์รับเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลท่าม่วง

๓.๓ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ผู้ร้องทุกข์ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

๓.๔ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์ www.thamuangcity.go.th)

๓.๕ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางFacebook (เทศบาลตำบลท่าม่วง)

๓.๖ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางLINE ID:@๘๗๑wknza)

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายอิศญพงศ์ เข็มทอง)

นายกเทศมนตรีตำบลท่าม่วง

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

เทศบาลตำบลท่าม่วง อำเภอท่าม่วง

จังหวัดกาญจนบุรี

โทร. 034 - 611 -123

หลักการและวัตถุประสงค์

หลักการและเหตุผล

- บริหารตามพระราชกฤษฎีกาฯ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
- ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ
- บำบัดทุกข์ บำรุงสุข แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนอย่างรวดเร็วเป็นรูปธรรม
- ปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนและเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีขั้นตอนที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. เพื่อสร้างความมั่นใจว่า ได้มีการปฏิบัติตามระเบียบและข้อกำหนดอย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ 1

รับเรื่องร้องเรียน

ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ยื่นด้วยตนเอง, เว็บไซต์, โทรศัพท์, Facebook, Line, โทรสาร

ขั้นตอนที่ 2

ลงทะเบียน & เสนอสั่งการ

ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต/ร้องทุกข์ และเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งการ (ระยะเวลา 1 - 2 วัน)

ขั้นตอนที่ 3

ตรวจสอบข้อเท็จจริง

ประสานงานหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างเร่งด่วน

ขั้นตอนที่ 4

แก้ไข & แจ้งผล

ดำเนินการแก้ไขปัญหารายงานผู้บังคับบัญชา และแจ้งผู้ร้องเรียน/ผู้ถูกร้องเรียนเป็นหนังสือภายใน 15 วัน

มาตรฐานระยะเวลาดำเนินการตามช่องทาง

ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องฯ

ตรวจสอบทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน • ดำเนินการรับเรื่องเพื่อประสานแก้ไขภายใน 1 วันทำการ

ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ **(www.thamuangcity.go.th)**

ตรวจสอบทุกวัน • ดำเนินการรับเรื่องเพื่อประสานแก้ไขภายใน 1 วันทำการ

ร้องเรียนทางโทรศัพท์ / โทรสาร **(034-611123)**

ตรวจสอบทุกวัน • ดำเนินการรับเรื่องเพื่อประสานแก้ไขภายใน 1 วันทำการ

ร้องเรียนผ่าน **Facebook / Line ID:@871wknza**

ตรวจสอบทุกวัน • ดำเนินการรับเรื่องเพื่อประสานแก้ไขภายใน **1** วันทำการ

การติดตามและสรุปผลดำเนินการทั้งหมด

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องรายงานผลการแก้ไขให้เสร็จสิ้นภายใน 15 วันทำการ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เทศบาลตำบลท่าม่วง

สำนักงานเทศบาลตำบลท่าม่วง เลขที่ 1124/5 ม.4 ตำบลท่าม่วง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี 71110

เบอร์โทรศัพท์: **0-34611123** | เบอร์โทรสาร: **0-3461-3999**

เว็บไซต์: **www.thamuangcity.go.th** | **Facebook:** เทศบาลตำบลท่าม่วง -

" บำบัดทุกข์ บำรุงสุข โปร่งใส ยุติธรรม เคียงข้างประชาชน "