

ประกาศเทศบาลตำบลสวนขัน
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement:SLA)
****

ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้มีแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์และการให้บริการประชาชนในระดับท้องถิ่น เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล นั้น

เพื่อให้การบริการประชาชนและการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลสวนขัน เป็นไปอย่างมีมาตรฐาน ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลการบริการและกรอบเวลาที่ชัดเจน เทศบาลตำบลสวนขัน จึงได้จัดทำข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) สำหรับงานรับเรื่องร้องทุกข์ครอบคลุมภารกิจ ๑๙ ประเภทเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเป็นกรอบแนวทางปฏิบัติราชการของส่วนราชการภายในและสร้างแนวบรรทัดฐานการให้บริการที่ชัดเจนแก่ประชาชน ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า "ประกาศเทศบาลตำบลสวนขัน เรื่อง ข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)"

ข้อ ๒ ประกาศฉบับนี้ให้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์

• **ช่องทางที่ ๑ :** ยื่นหนังสือ/แจ้งด้วยตนเองในวันและเวลาราชการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลสวนขัน เลขที่ ๑๕๙ หมู่ที่ ๑ ตำบลสวนขัน อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช รหัสไปรษณีย์ ๘๐๒๕๐

• **ช่องทางที่ ๒ :** หมายเลขโทรศัพท์ตรงของเทศบาลตำบลสวนขัน ๐๗๕ ๔๑๙ ๑๗๗

• **ช่องทางที่ ๓ :** ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลตำบลสวนขัน (E-mail : saraband_๐๕๘๐๒๒๐๒@dla.go.th)

• **ช่องทางที่ ๔ :** ทางไปรษณีย์ ที่อยู่สำนักงานเทศบาลตำบลสวนขัน เลขที่ ๑๕๙ หมู่ที่ ๑ ตำบลสวนขัน อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช รหัสไปรษณีย์ ๘๐๒๕๐

• **ช่องทางที่ ๕ :** เว็บไซต์เทศบาล https://www.suankan.go.th (หัวข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์)

• **ช่องทางที่ ๖ :** Facebook เพจ "เทศบาลตำบลสวนขัน"

ข้อ ๔ ขั้นตอนมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP)

• **ขั้นตอนที่ ๑** การรับเรื่องและคัดแยกภารกิจ เจ้าหน้าที่ธุรการสำนักงานเทศบาลตำบลสวนขันรับเรื่องฯ ทำการบันทึกข้อมูล คัดแยกความเร่งด่วน และส่งต่อให้กองงานที่รับผิดชอบหลักภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับจากได้รับแจ้ง

• **ขั้นตอนที่ ๒** การลงพื้นที่และตรวจสอบข้อเท็จจริง (Response Time): งานที่รับผิดชอบเข้าตรวจสอบหน้างานจริงเพื่อหาแนวทางแก้ไข พร้อมแจ้งความคืบหน้าครั้งแรกให้ผู้ร้องทุกข์ทราบภายในกำหนดเวลาของแต่ละประเภทเรื่องร้องทุกข์

• **ขั้นตอนที่ ๓** การดำเนินการแก้ไขและสิ้นสุดกระบวนการ (Resolution Time) ดำเนินการระงับเหตุ ดำเนินการทางกฎหมาย หรือซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐานให้เสร็จสิ้นตามระยะเวลามาตรฐานที่กำหนด

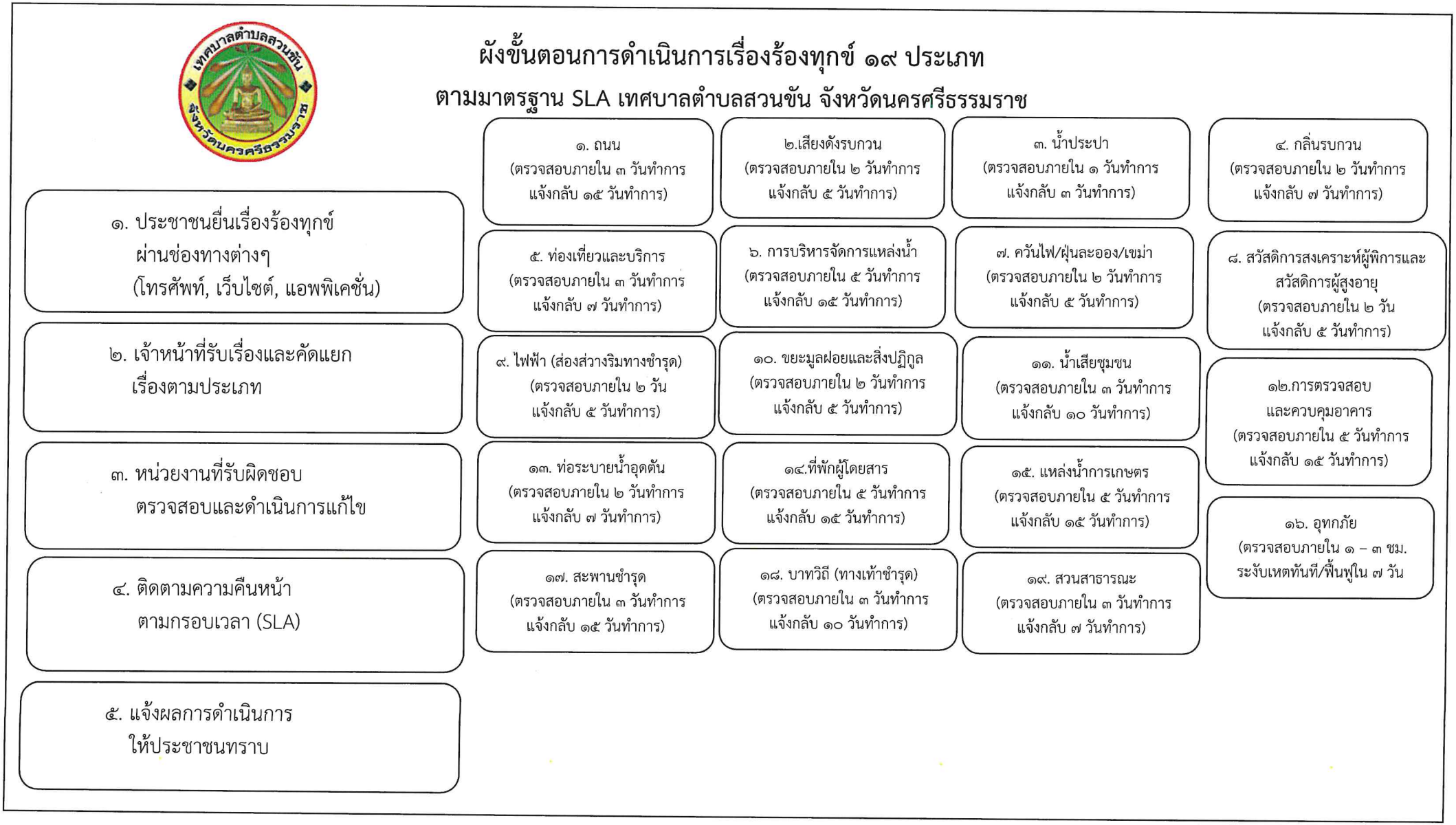
/ข้อ ๕ เอกสาร...

ข้อ ๕ เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้ ๑. คำร้องทุกข์ ๒. สำเนาบัตรประชาชนที่มีการลงนามถูกต้องของผู้ร้องทุกข์ ๓. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง (ถ้ามี) ๔. กรณีมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทน ต้องมีหนังสือมอบอำนาจโดยระบุว่า มอบอำนาจให้ผู้ใด และให้ดำเนินการในเรื่องใด โดยแนบสำเนาบัตรประชาชนของผู้มอบและผู้รับมอบ

ข้อ ๖ กำหนดระยะเวลามาตรฐานการให้บริการ (SLA) ๑๙ ประเภทเรื่องร้องทุกข์

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	ระยะเวลาตรวจสอบและแจ้งกลับ (Response)	ระยะเวลาแก้ไขให้แล้วเสร็จ (Resolution)	หน่วยงานรับผิดชอบหลัก
๑. ถนน	ภายใน ๓ วันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	กองช่าง
๒. เสียงดังรบกวน	ภายใน ๒ วันทำการ	ภายใน ๕ วันทำการ	งานสาธารณสุขฯ/ร่วมกับนิติการ
๓. น้ำประปา	ภายใน ๑ วันทำการ	ภายใน ๓ วันทำการ	งานประปา / กองช่าง
๔. กลิ่นรบกวน	ภายใน ๒ วันทำการ	ภายใน ๗ วันทำการ	งานสาธารณสุขฯ/ร่วมกับนิติการ
๕. ท่องเที่ยวและบริการ	ภายใน ๓ วันทำการ	ภายใน ๗ วันทำการ	สำนักปลัดเทศบาล
๖. การบริหารจัดการแหล่งน้ำ	ภายใน ๕ วันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	กองช่าง
๗. ควันไฟ/ฝุ่นละออง/ เขม่า	ภายใน ๒ วันทำการ	ภายใน ๕ วันทำการ	งานสาธารณสุขฯ/ร่วมกับนิติการ
๘. สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการ และสวัสดิการผู้สูงอายุ	ภายใน ๒ วันทำการ	ภายใน ๕ วันทำการ	งานพัฒนาชุมชน
๙. ไฟฟ้า (ส่องสว่างริมทางชำรุด)	ภายใน ๒ วันทำการ	ภายใน ๕ วันทำการ	กองช่าง
๑๐. ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	ภายใน ๒ วันทำการ	ภายใน ๕ วันทำการ	งานสาธารณสุขฯ
๑๑. น้ำเสียชุมชน	ภายใน ๓ วันทำการ	ภายใน ๑๐ วันทำการ	งานสาธารณสุขฯ / กองช่าง/ ร่วมกับนิติการ
๑๒. การตรวจสอบและควบคุมอาคาร	ภายใน ๕ วันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	กองช่าง /ร่วมกับนิติการ
๑๓. ท่อระบายน้ำอุดตัน/ชำรุด	ภายใน ๒ วันทำการ	ภายใน ๗ วันทำการ	กองช่าง
๑๔. ที่พักผู้โดยสาร	ภายใน ๕ วันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	กองช่าง
๑๕. แหล่งน้ำการเกษตร	ภายใน ๕ วันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	กองช่าง
๑๖. อุทกภัย	ทันที (ภายใน ๑-๓ ชม.)	ระงับเหตุทันที /ฟื้นฟูใน ๗ วัน	งานป้องกันฯ/กองช่าง
๑๗. สะพานชำรุด	ภายใน ๓ วันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	กองช่าง
๑๘. บาทวิถี (ทางเท้าชำรุด)	ภายใน ๓ วันทำการ	ภายใน ๑๐ วันทำการ	กองช่าง
๑๙. สวนสาธารณะ	ภายใน ๓ วันทำการ	ภายใน ๗ วันทำการ	งานสาธารณสุขฯ / กองช่าง

ข้อ ๗ ผังขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ๑๙ ประเภทเรื่องร้องทุกข์



ข้อ ๘ ค่าธรรมเนียม การยื่นคำร้องทุกข์ไม่เสียค่าธรรมเนียม แต่หากผู้ร้องประสงค์จะขอสำเนาคำร้องศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลสวนขัน จะจัดทำสำเนาคำร้องและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการจัดทำสำเนาข้อมูลดังกล่าวตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ เรื่องการเก็บค่าธรรมเนียม การขอสำเนา หรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของราชการ

ข้อ ๙ ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ การถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้ และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ ๑๐ ในกรณีที่เกิดเหตุสุดวิสัยหรือมีข้อจำกัดด้านงบประมาณ/ข้อกฎหมายทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ตามข้อตกลง SLA ให้งานผู้รับผิดชอบทำหนังสือชี้แจงเหตุผลความจำเป็นต่อผู้บังคับบัญชาและแจ้งขยายระยะเวลาพร้อมแผนการดำเนินงานให้ผู้ร้องทุกข์ทราบเป็นลายลักษณ์อักษรก่อนครบกำหนดเวลา

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน และให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายพงษ์ศักดิ์ เกตุสมบัติ)
นายกเทศมนตรีตำบลสวนขัน