

ประกาศเทศบาลตำบลปทุมรัตต์
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบลปทุมรัตต์

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๖๗๗๗ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับหนังสือที่ว่าการอำเภอปทุมรัตต์ ที่ รอ ๐๐๒๓.๑๔/ว ๑๐๔๐ ลงวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แจ้งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการการรับเรื่องร้องทุกข์และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ นั้น

เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของเทศบาลตำบลปทุมรัตต์ได้อย่างทั่วถึง ตลอดจนเพื่อให้การรับเรื่องร้องทุกข์และการดำเนินการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างเป็นระบบ จึงออกประกาศเทศบาลตำบลปทุมรัตต์ เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบลปทุมรัตต์ โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศเทศบาลตำบลปทุมรัตต์ เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบลปทุมรัตต์

ข้อ ๒ ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบลปทุมรัตต์ กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์และการประสานงานแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน ดังนี้

(๑) การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ให้ติดต่อที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓ – ๕๘๗๑๒๒

(๒) การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ให้ติดต่อได้ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลปทุมรัตต์ เลขที่ ๑ หมู่ที่ ๙ ตำบลบัวแดง อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

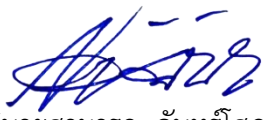
(๓) การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ ให้ติดต่อได้ที่เว็บไซต์ https://www.pathumrat.go.th

(๔) การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านทาง Facebook ให้ติดต่อได้ที่ Facebook “เทศบาลตำบลปทุมรัตต์ ร้อยเอ็ด”

/(๕) การประสาน...

(๕) การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านทางสายตรงนายกฯ ให้ติดต่อที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๑ - ๐๕๗๓๗๔๖

ประกาศ ณ วันที่ ๒ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙



(นายสามารถ จันทร์โสภา)
นายกเทศมนตรีตำบลปทุมรัตต์

ข้อตกลงระดับการให้บริการ	
งานที่ให้บริการ	การจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัด เทศบาลตำบลปทุมรัตต์

ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	**ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง**
๑. โทรศัพท์ ๐๔๓ - ๕๘๗๑๒๒	ระยะเวลารับเรื่อง : วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๒. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัด เทศบาลตำบลปทุมรัตต์ เลขที่ ๑ หมู่ที่ ๙ ตำบลบัวแดง อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๑๙๐	ระยะเวลารับเรื่อง : วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลปทุมรัตต์ : https://www.pathumrat.go.th/Pages/adding_complain	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๔. Facebook “เทศบาลตำบลปทุมรัตต์ ร้อยเอ็ด”	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๕. สายตรงนายกฯ : เบอร์โทร ๐๘๑ - ๐๕๗๓๗๔๖	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	
กระบวนงาน	**หน่วยงานผู้รับผิดชอบ**
กระบวนงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๕ กระบวนงานย่อย	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัด เทศบาลตำบลปทุมรัตต์
๑. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ๐๔๓ – ๕๘๗๑๒๒ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	
๒. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องเรียนร้องทุกข์ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	
๓. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลปทุมรัตต์ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	
๔. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านทาง Facebook “เทศบาลตำบลปทุมรัตต์ ร้อยเอ็ด” ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	
๕. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านทางสายตรงนายกฯ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	

หมายเหตุ : ๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนงานการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ (กรณีปกติ) ให้เป็นไปตามเอกสารภาคผนวก

๒. เริ่มนับระยะเวลาเมื่อเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๓. สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อเจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ว่าได้มีการประสานส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หรือชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่องแล้วแต่กรณี

การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

งานที่ให้บริการ	การรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	สำนักปลัด เทศบาลตำบลปทุมรัตต์
ขอบเขตการให้บริการ	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)
สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	งานนิติกร ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาลตำบลปทุมรัตต์
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.
โทรศัพท์	๐-๔๓๕๘-๗๑๒๒
เว็บไซต์	www.pathumrat.go.th

<u>หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการยื่นคำขอ</u>

การร้องเรียนร้องทุกข์ เป็นเรื่องที่ประชาชนขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อนความไม่เป็นธรรมหรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน วิธีการยื่นเรื่องการร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลปทุมรัตต์ สามารถยื่นหนังสือได้ที่

๑. สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลปทุมรัตต์
๒. ตู้รับฟังความคิดเห็น
๓. เว็บไซต์ เทศบาลตำบลปทุมรัตต์
๔. ทางไปรษณีย์

<u>ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ</u>

ขั้นตอน	เวลาที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ
๑. การรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านช่องทางดังนี้ ๑.๑ ยื่นเอกสารด้วยตนเอง ๑.๒ ตู้แสดงความคิดเห็น ๑.๓ เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลปทุมรัตต์	 ๕-๑๐ นาที ๑ วัน ๑ วัน	งานนิติกร สำนักปลัดเทศบาล
๒. แจ้งเรื่องไปยังหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	๑ วัน	งานนิติกร สำนักปลัดเทศบาล
๓. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ณ สถานที่ที่ก่อให้เกิดปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์	๑ วัน	งานนิติกร สำนักปลัดเทศบาล
๔. รายงานผู้บริหารเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓ - ๕ วัน	งานนิติกร สำนักปลัดเทศบาล
๕. ประชุมคณะกรรมการ/ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา	๑ - ๒ วัน	งานนิติกร สำนักปลัดเทศบาล
๖. แจ้งให้ผู้ประกอบการดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่	๑ วัน	งานนิติกร สำนักปลัดเทศบาล
๗. ตอบกลับผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์	๑๕ วัน	งานนิติกร สำนักปลัดเทศบาล

<u>รายการเอกสารหลักฐานประกอบ</u>

- ภาพถ่าย สถานที่/เหตุที่ร้องเรียน ร้องทุกข์ (ถ้ามี)

<u>ค่าธรรมเนียม</u>

- ไม่เสียค่าธรรมเนียม

<u>กฎหมายที่เกี่ยวข้อง</u>

๑. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๒. ประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะของ อบจ. เทศบาล และ อบต.

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

รับเรื่อง

1. ผ่านทางโทรศัพท์ ให้ติดต่อที่หมายเลขโทรศัพท์ 043 - 587122
2. ด้วยตนเอง ให้ติดต่อได้ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลปทุมรัตต์ เลขที่ 1 หมู่ที่ 9 ตำบลบัวแดง อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด
3. ผ่านทางเว็บไซต์ https://www.pathumrat.go.th
4. ผ่านทาง Facebook ให้ติดต่อได้ที่ Facebook "เทศบาลตำบลปทุมรัตต์ ร้อยเอ็ด"
5. ผ่านทางสายตรงนายกฯ ให้ติดต่อที่หมายเลขโทรศัพท์ 081 - 0573746

ประสานงาน

ประสานงานส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

แจ้งผล

แจ้งผลให้ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์เทศบาลตำบลปทุมรัตต์ (15วัน)

ยุติ

ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

ไม่ยุติ

ไม่ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

สิ้นสุด

สิ้นสุดการดำเนินการ
รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ

งานนิติการ เทศบาลตำบลปทุมรัตต์