



ประกาศเทศบาลตำบลดอนทราย

เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบลดอนทราย

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้แจ้งหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๙/ว๖๗๗๖ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ เรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับหนังสืออำเภอควนขนุน ที่ พท ๐๓๑๘/ว ๗๐๗ ลงวันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขอความร่วมมือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของหน่วยงานในระดับท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และประชาชนสามารถเข้าถึงบริการและช่องทางการร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลดอนทรายได้อย่างทั่วถึง เทศบาลตำบลดอนทรายจึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศฉบับนี้เรียกว่า “ประกาศเทศบาลตำบลดอนทราย เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบลดอนทราย”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ เทศบาลตำบลดอนทรายกำหนดช่องทางการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน และแจ้งปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ดังนี้

๓.๑ ช่องทางโทรศัพท์

ประชาชนสามารถติดต่อแจ้งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือแจ้งปัญหาความเดือดร้อนได้ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๙๔๘๔ ๒๑๙๐-๑ ต่อ ๒๐ ในวันและเวลาราชการ

๓.๒ ช่องทางการเดินทางมายื่นเรื่องด้วยตนเอง

ประชาชนสามารถยื่นเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือแจ้งปัญหาความเดือดร้อนได้ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลดอนทราย เลขที่ ๒๓๗ หมู่ที่ ๗ ตำบลดอนทราย อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ๙๓๑๑๐ ในวันและเวลาราชการ

๓.๓ ช่องทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลดอนทราย

ประชาชนสามารถแจ้งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือแจ้งปัญหาความเดือดร้อนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลดอนทราย ได้ที่ www.tambondonsai.go.th

ข้อ ๔ ระดับการให้บริการและระยะเวลาการดำเนินการ

เทศบาลตำบลดอนทรายกำหนดมาตรฐานการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ดังนี้

๔.๑ การรับเรื่อง...

๔.๑ การรับเรื่อง

เมื่อได้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือแจ้งปัญหาความเดือดร้อนจากประชาชน เทศบาลจะตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นและดำเนินการรับเรื่องไว้เพื่อพิจารณาโดยเร็ว

๔.๒ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

เทศบาลจะตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นและพิจารณาหน่วยงานหรือส่วนราชการที่มีหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

๔.๓ การประสานงานแก้ไขปัญหา

กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล เทศบาลจะดำเนินการหรือประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาโดยเร็ว

กรณีเรื่องร้องทุกข์อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของเทศบาล เทศบาลจะประสานหรือส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ และแจ้งให้ผู้ร้องทราบตามความเหมาะสม

๔.๔ การแจ้งผลการดำเนินการ

เมื่อดำเนินการตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหาแล้ว เทศบาลจะดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบผ่านช่องทางที่สามารถติดต่อผู้ร้องได้ ตามข้อมูล que ผู้ร้องแจ้งไว้

ข้อ ๕ การดำเนินการตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ให้คำนึงถึงลักษณะของเรื่อง ความเร่งด่วน ความซับซ้อน ข้อจำกัดด้านกฎหมาย อำนาจหน้าที่ของเทศบาล ตลอดจนความจำเป็นในการประสานงานกับหน่วยงานอื่น โดยกำหนดระยะเวลาการดำเนินการตามความเหมาะสมของแต่ละกรณี

ข้อ ๖ กรณีเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือปัญหาความเดือดร้อนมีความจำเป็นต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ ต้องมีการตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน หรือข้อเท็จจริงจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือจำเป็นต้องได้รับความเห็นหรือการดำเนินการจากหน่วยงานอื่น ระยะเวลาการดำเนินการอาจแตกต่างกันตามความเหมาะสม ทั้งนี้ เทศบาลจะเร่งรัดการดำเนินการและแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบตามสมควร

ข้อ ๗ เทศบาลตำบลดอนทรายมุ่งมั่นให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค รวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ และไม่เลือกปฏิบัติ โดยจะรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนหรือผู้ร้องทุกข์ตามหลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๘ หากประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ หรือเห็นว่าการดำเนินการไม่เป็นไปตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) สามารถแจ้งข้อเสนอแนะหรือสอบถามความคืบหน้าได้ผ่านช่องทางการติดต่อของเทศบาลตำบลดอนทราย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๙



(นายภาส วุ่นบัว)

นายกเทศมนตรีตำบลดอนทราย