



ประกาศเทศบาลเมืองศรีสะเกษ
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้มีหนังสือ ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๖๗๗๘ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับหนังสือสำนักงานท้องถิ่นจังหวัดศรีสะเกษ ที่ ศก ๐๐๒๓.๔/ว ๒๗๒ ลงวันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แจ้งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ และประกาศให้ประชาชนทราบ นั้น

ในการนี้ เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษได้อย่างทั่วถึง ตลอดจนเพื่อให้การรับเรื่องร้องทุกข์และการดำเนินการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างเป็นระบบ เทศบาลเมืองศรีสะเกษจึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ใน ๑๙ ประเภทเรื่อง เช่น ถนน, เสี่ยงรบกวน, น้ำประปา, กลิ่น, ท้องเทียวและบริการ, การบริหารจัดการแหล่งน้ำ, ควีนไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า, สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการและสวัสดิการผู้สูงอายุ, ไฟฟ้า(ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชำรุด), ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล, น้ำเสียชุมชน, การตรวจสอบและการควบคุมอาคาร, ท่อระบายน้ำ, ที่พักผู้โดยสาร, แหล่งน้ำการเกษตร, อุทกภัย และสวนสาธารณะ, รวมถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นโดยตรง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ข้อ ๑. ประกาศฉบับนี้เรียกว่า ประกาศเทศบาลเมืองศรีสะเกษ เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

ข้อ ๒. ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ กำหนดช่องการรับเรื่องร้องทุกข์และการประสานงานแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน ดังนี้

(๑) การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ให้ติดต่อที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๕-๖๒๐๒๑๑-๔

(๒) การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ให้มาติดต่อได้ ณ ที่ทำการเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ

(๓) การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ ให้ติดต่อได้ที่เว็บไซต์ www.sisaketownmunicipality.go.th

(๔) การประสานงานแก้ไขปัญหให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชัน ให้ติดต่อได้ที่
Facebook : เทศบาลเมืองศรีสะเกษ และ Line Official บอกระบบ ID LINE : @oss.ssk

จึงประกาศให้ทราบทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙


(นายพดล จันทรวง)

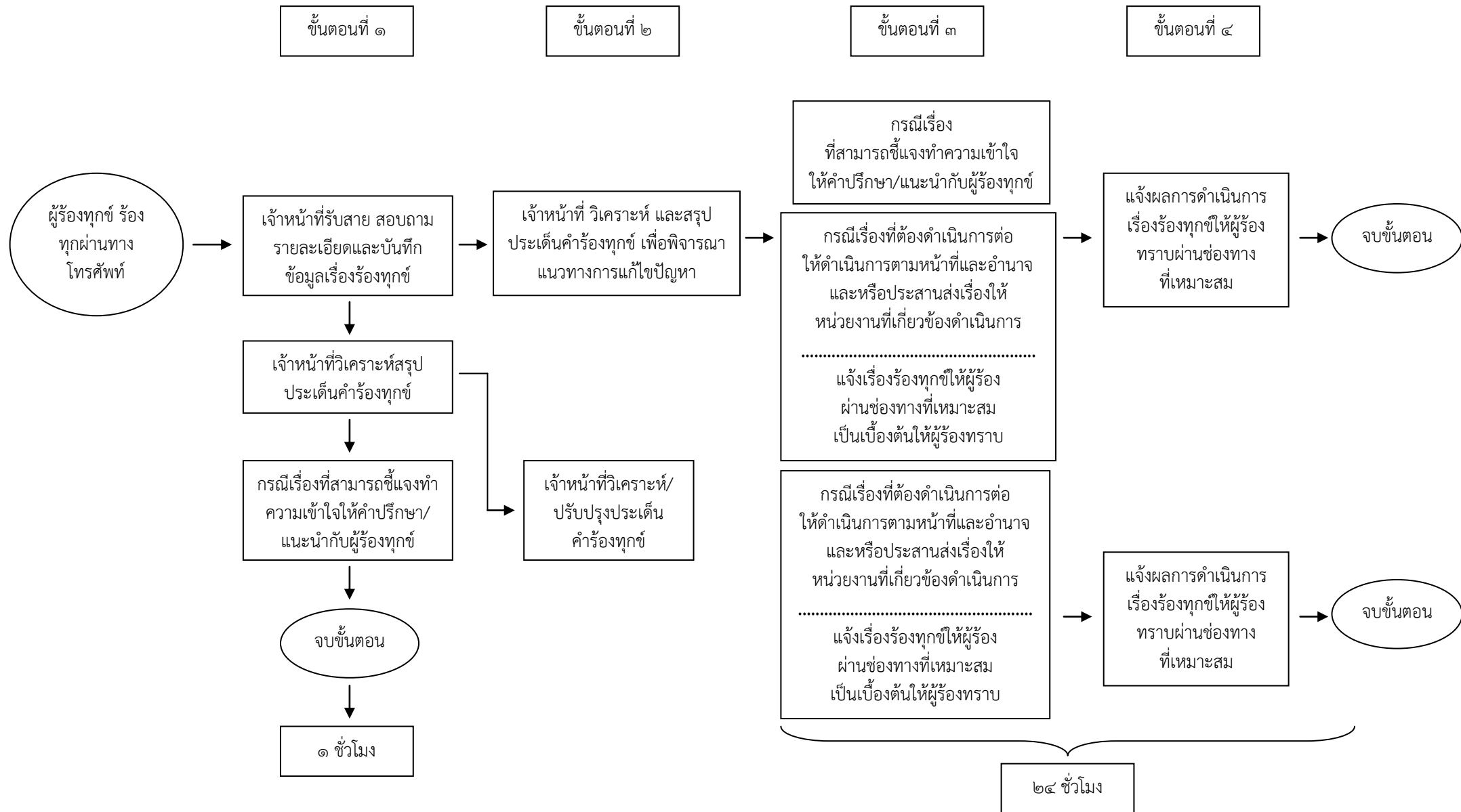
รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีเมืองศรีสะเกษ

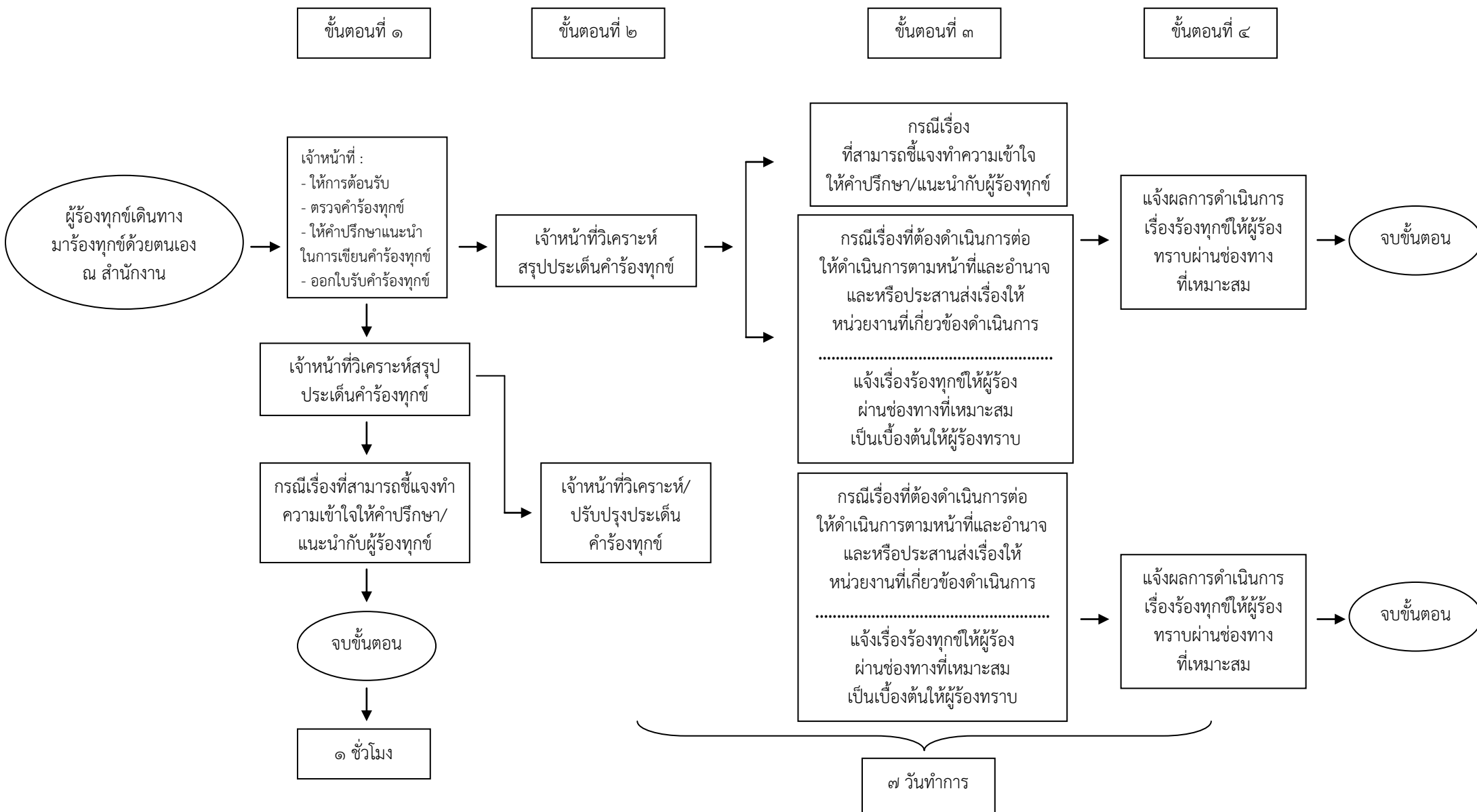
ข้อตกลงระดับการให้บริการ	
งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	เทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ
ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. ช่องทางโทรศัพท์ โทร. ๐๔๕-๖๒๐๒๑๑-๔ / สายด่วน ๑๑๓๒	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลเมืองศรีสะเกษ	วันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. แอปพลิเคชันไลน์ บอกลเทศบาล ID LINE: @oss.ssk	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	
กระบวนการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๓ กระบวนการย่อย ๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ (ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง) ๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลเมืองศรีสะเกษ (ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑ วันทำการ) ๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชันไลน์ (ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑ วันทำการ)	สำนักงานเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ
ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์	
เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชมเสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อหัวหน้าส่วนราชการในระดับท้องถิ่นทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น	

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์
ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้ โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือ และลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน
การร้องเรียนการให้บริการ
หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่าน ๓ ช่องทาง ดังนี้ - ช่องทางโทรศัพท์ ๐๒-๒๘๓-๔๐๐๐ - เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล ถนน พิชณุโลก ดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐ - แอปพลิเคชันไลน์ LINE ID : @psc๑๑๑๑ ซึ่งเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารแนบท้ายข้อตกลงนี้

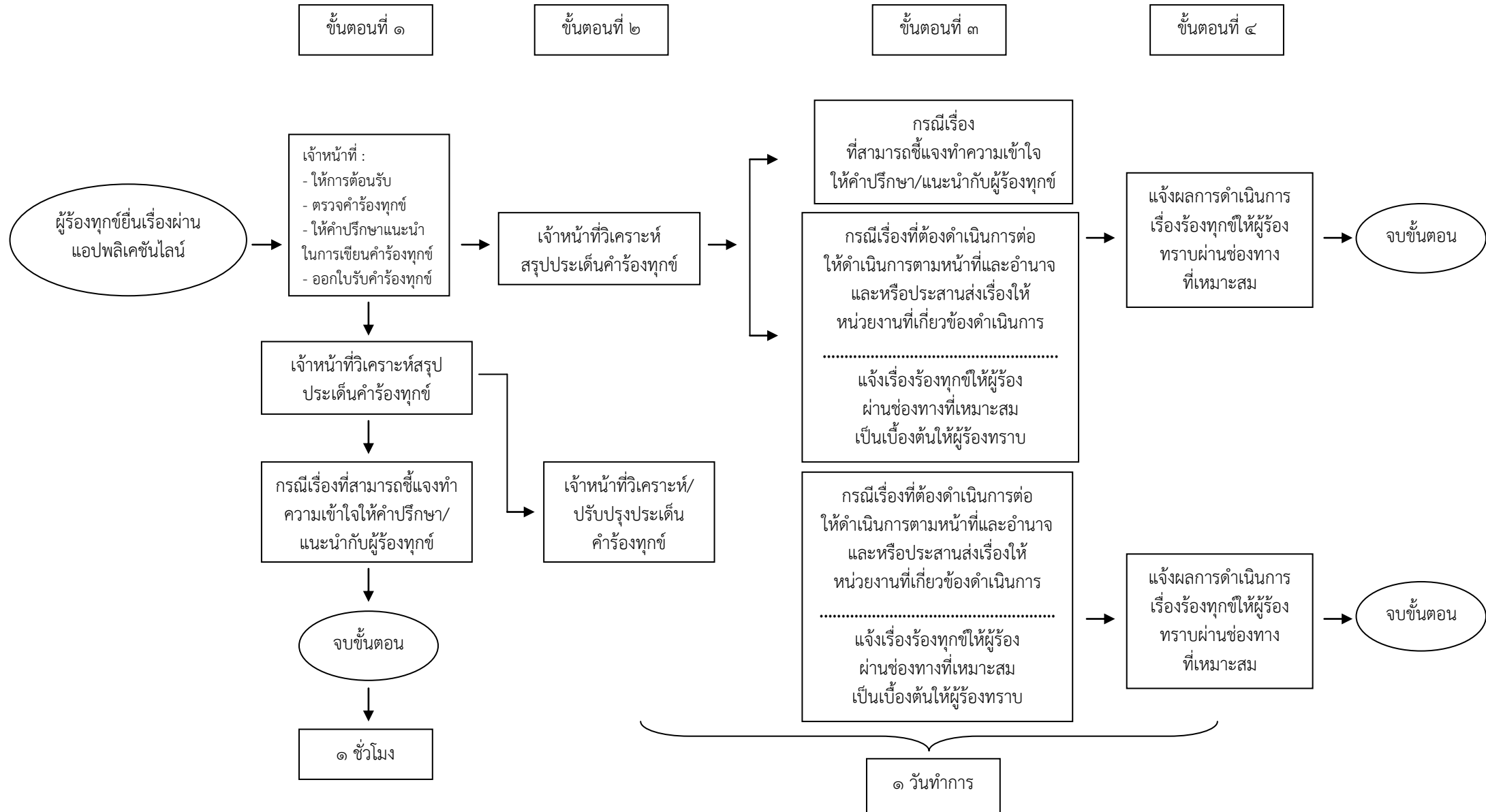
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
 กรณียก (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
 รูป ๔ ชั้น ตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒๔ ชั่วโมง



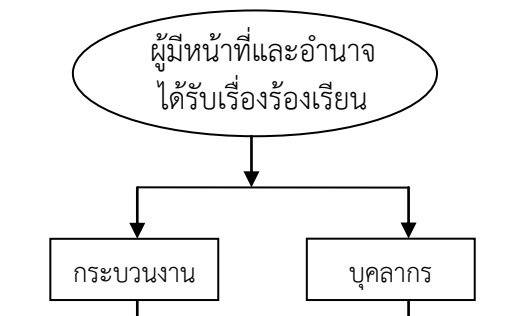
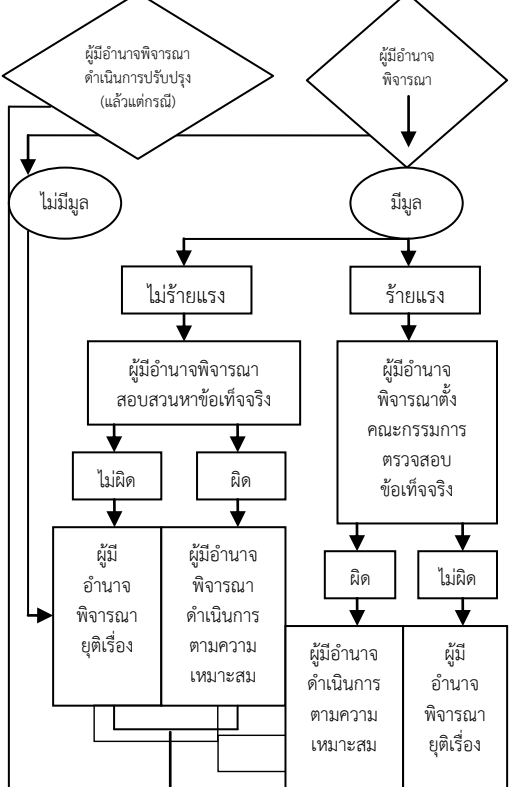
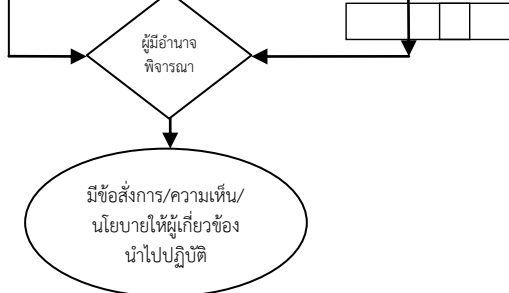
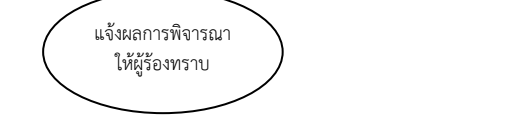
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จัดบริการ รวบรวมเวลาดำเนินการ ๗ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชันไลน์
 กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
 สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑ วันทำการ/เรื่อง



ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	 <pre> graph TD A([ผู้มีหน้าที่และอำนาจ ได้รับเรื่องร้องเรียน]) --> B[กระบวนการงาน] A --> C[บุคลากร] </pre>	๑ วัน	⇒ รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่างๆ ⇒ พิจารณาส่งเรื่องไปยัง ผู้มีหน้าที่และอำนาจ ⇒ ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้อง เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	สำนักปลัด ทม.ศรีสะเกษ
๒	 <pre> graph TD A{ผู้มีอำนาจพิจารณา ดำเนินการปรับปรุง (แล้วแต่กรณี)} --> B([ไม่มีมูล]) A --> C{ผู้มีอำนาจ พิจารณา} C --> D([มีมูล]) D --> E[ไม่ร้ายแรง] D --> F[ร้ายแรง] E --> G[ผู้มีส่วนพิจารณา สอบสวนหาข้อเท็จจริง] F --> H[ผู้มีส่วน พิจารณาดัง คณะกรรมการ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง] G --> I[ไม่ผิด] G --> J[ผิด] H --> K[ผิด] H --> L[ไม่ผิด] I --> M[ผู้มี อำนาจ พิจารณา ยุติเรื่อง] J --> N[ผู้มีส่วน พิจารณา ดำเนินการ ตามความ เหมาะสม] K --> O[ผู้มีส่วน อำนาจ ดำเนินการ ตามความ เหมาะสม] L --> P[ผู้มี อำนาจ พิจารณา ยุติเรื่อง] </pre>	๗ วัน	⇒ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากร ในเรื่องมารยาทการให้บริการ การเรียก รับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน ปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูล หาก ร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณากรณีไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการ ตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือนสั่ง เข้าอบรม หรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น ⇒ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/ กระบวนการให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำ แผนการปรับปรุงกระบวนการงาน/การ ให้บริการเสนอ ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณา	สำนักปลัด ทม.ศรีสะเกษ
๓	 <pre> graph TD A{ผู้มีอำนาจ พิจารณา} --> B([มีข้อสั่งการ/ความเห็น/ นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้อง นำไปปฏิบัติ]) </pre>	๑ วัน	ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	สำนักปลัด ทม.ศรีสะเกษ
๔	 <pre> graph TD A([แจ้งผลการพิจารณา ให้ผู้ร้องทราบ]) </pre>	๑ - ๓ วัน	แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอยาวเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	สำนักปลัด ทม.ศรีสะเกษ