

ประกาศเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

****

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๖๗๗๗ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับหนังสือสำนักงานจังหวัดสมุทรสงคราม ที่ สส ๐๐๑๗.๑/ว๑๑๕๐๑ ลงวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของหน่วยงานระดับท้องถิ่น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามอย่างทั่วถึง เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

๒. ประกาศนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากประกาศ เป็นต้นไป

๓. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

๓.๑ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ผ่านช่องทางโทรศัพท์ ๐๓๔-๗๖๖๔๑๖-๙

๓.๒ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชนศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

๓.๓ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ๕๔๑/๑ ถนน สมุทรสงคราม - บางแพ ตำบล แม่กลอง อำเภอ เมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม ๗๕๐๐๐

๓.๔ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (www.smsk-city.go.th) หรือ อีเมล (saraban@smsk-city.go.th)

๓.๕ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ผ่าน Facebook (เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม)

/๓.๖ งานบริการ...

๓.๖ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการและรับแจ้งปัญหาของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม (Traffy Fondue)

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายอานนท์ ตันตีดำรงกุล)
นายกเทศมนตรีเมืองสมุทรสงคราม

ข้อตกลงระดับการให้บริการ	
งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. ช่องทางโทรศัพท์	
เบอร์โทรศัพท์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ๐๓๔-๗๖๖๔๑๖-๙	วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๒.จุดบริการประชาชนศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม	
สำนักงานเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ตั้งอยู่เลขที่ ๕๔๑/๑ ถนนสมุทรสงคราม - บางแพ ตำบลแม่กลอง อำเภอเมือง สมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม	วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. ไปรษณีย์ของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม	
สำนักงานเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ตั้งอยู่เลขที่ ๕๔๑/๑ ถนนสมุทรสงคราม - บางแพ ตำบลแม่กลอง อำเภอเมือง สมุทรสงคราม จังหวัด สมุทรสงคราม ๗๕๐๐๐	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๔. เว็บไซต์ของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม/ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	
www.smsk-city.go.th หรือ อีเมล (saraban@smsk-city.go.th)	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๕. แอปพลิเคชั่น Facebook	
เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๖.แพลตฟอร์มบริหารจัดการและรับแจ้งปัญหาของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม	
Traffy Fondue	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	
กระบวนงาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
๑. กระบวนงาน : การประสานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม
๒. กระบวนงาน : การประสานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางเข้ามาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม
๓. กระบวนงาน : การประสานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม
๔. กระบวนงาน : การประสานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม
๕. กระบวนงาน : การประสานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชั่น Facebook ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม
๖. กระบวนงาน : การประสานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทาง Traffy Fondue ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

ข้อกำหนดการให้บริการ
เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้ ๑. แบบคำร้องทั่วไป ๒. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง เช่น สำเนาบัตรประชาชน/ภาพถ่าย เป็นต้น ค่าธรรมเนียม ไม่มีค่าธรรมเนียม

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนหรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ยังหมายความรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ติชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกเทศมนตรีเมืองสมุทรสงคราม ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็นสามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์พฤติการณ์ เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์โดยนำเสนอ ข้อเท็จจริง ไม่ใช้ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงรายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ผ่านช่องทาง ๔ ช่องทางดังนี้

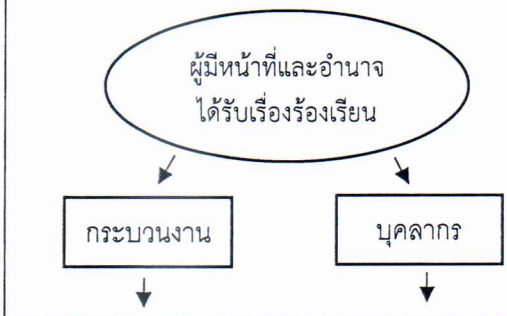
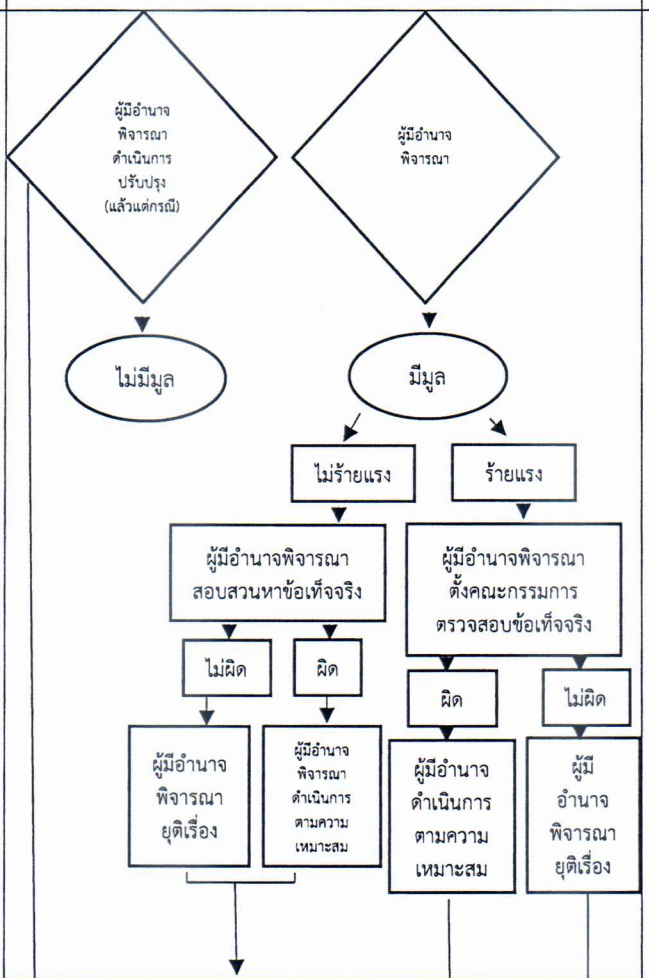
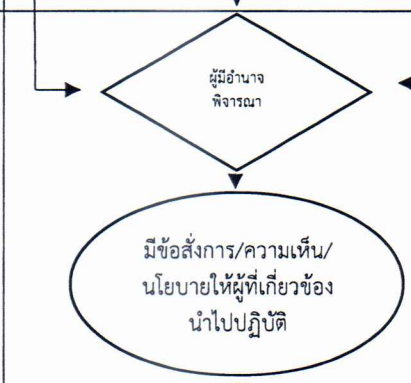
๑.จุดบริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

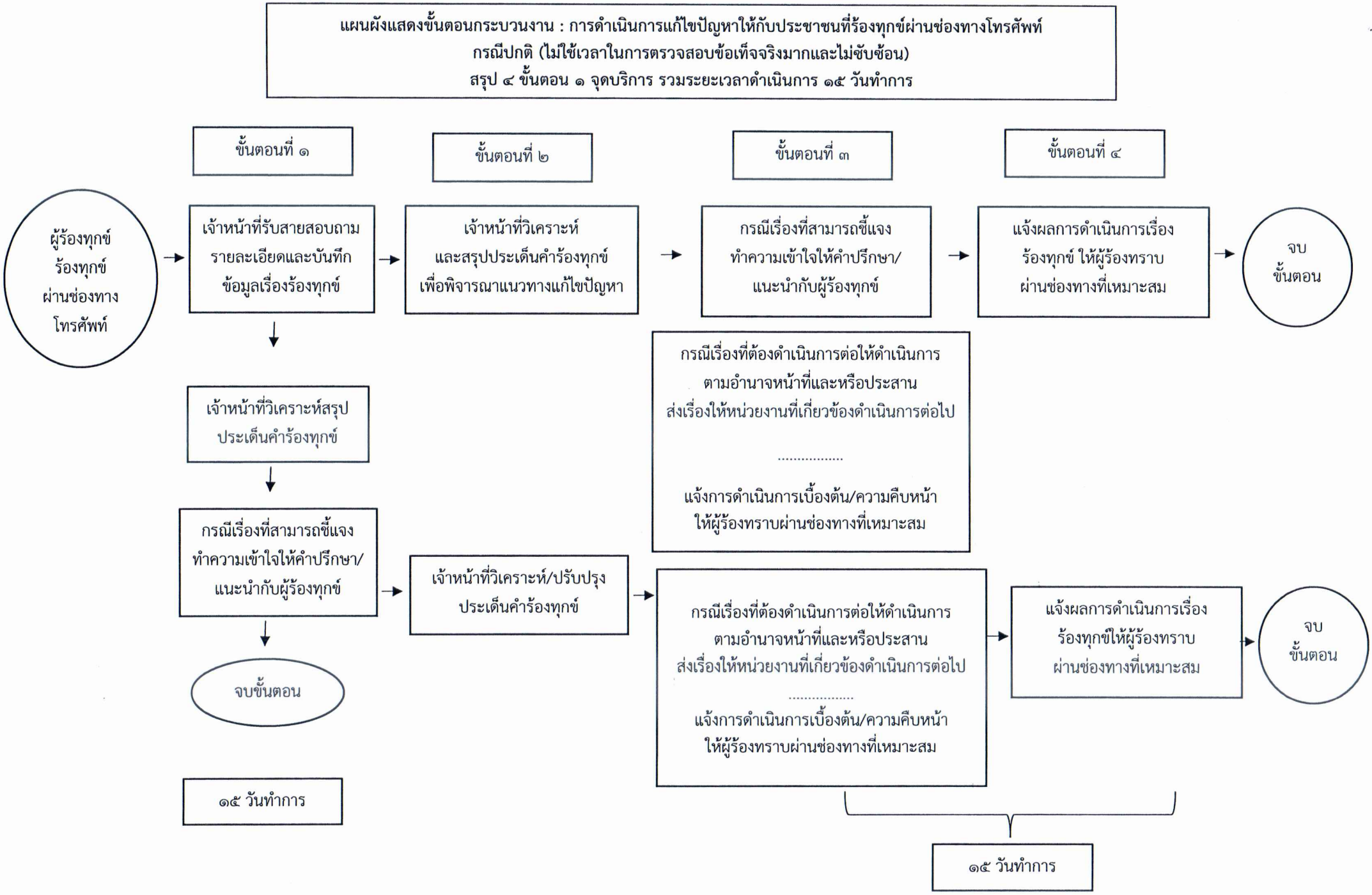
๒.ช่องทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๔-๗๖๖๔๑๖-๙

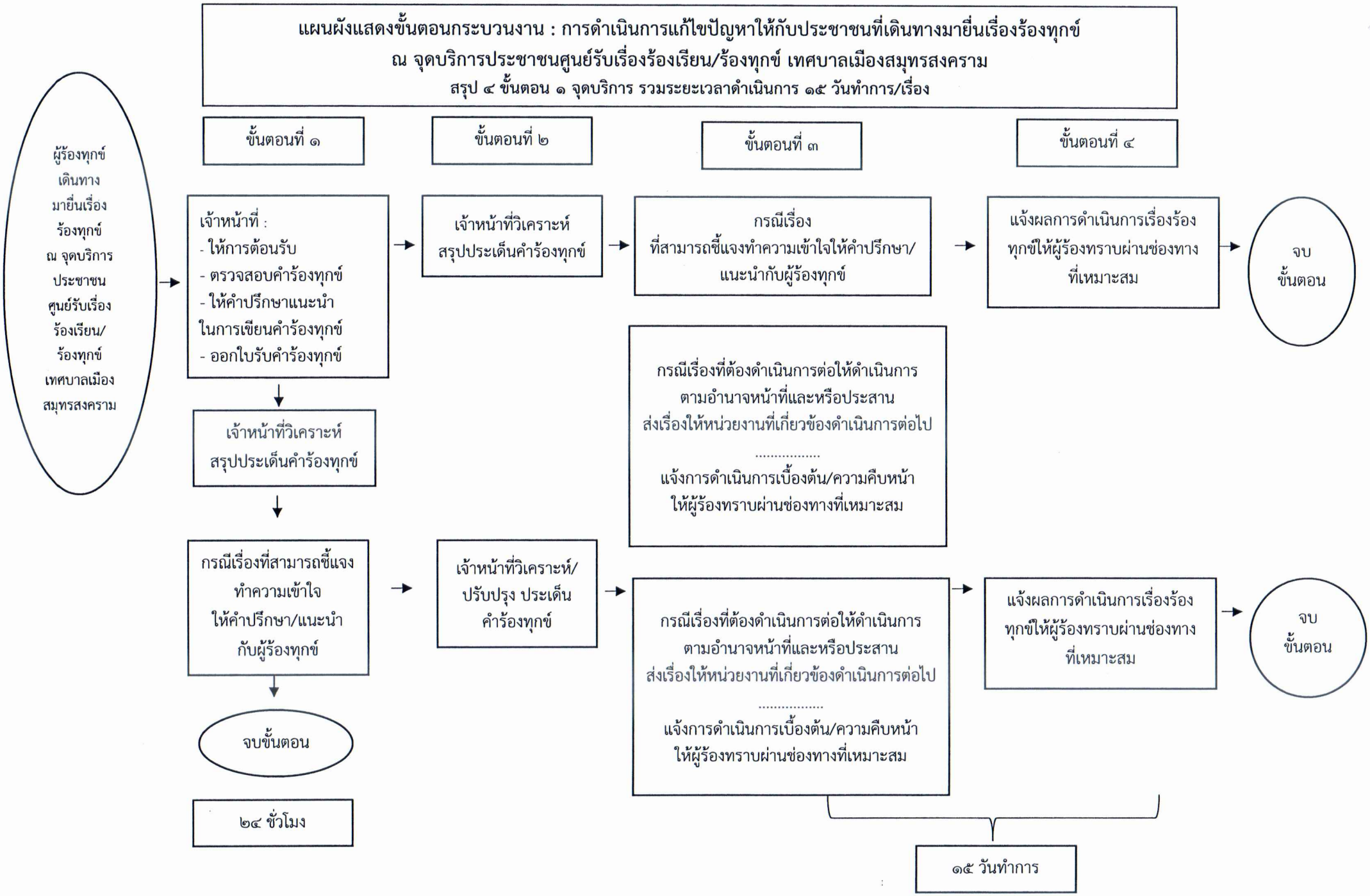
๓.เว็บไซต์ของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม www.smsk-city.go.th

๔.ช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน saraban@smsk-city.go.th

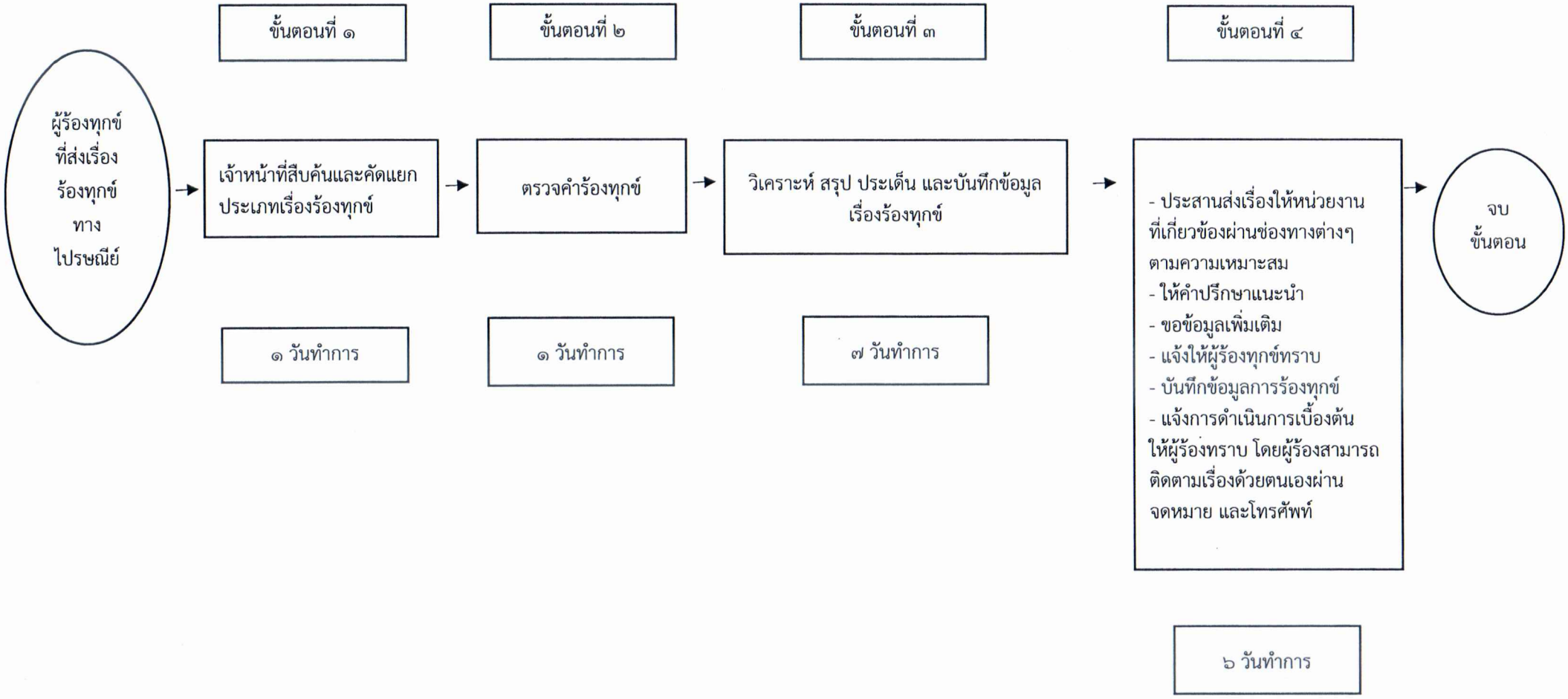
ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑		๑ วัน	⇒ รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่างๆ ⇒ พิจารณาส่งเรื่องไปยังผู้มีอำนาจหน้าที่ ⇒ ผู้มีอำนาจหน้าที่พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยปกปิดชื่อผู้ร้องเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	ทุกหน่วยงาน
๒		๑๒ วัน	⇒ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาทการให้บริการ การเรียกรับสินบน การให้บริการไม่โปร่งใส กรณีร้ายแรง ให้ผู้มีอำนาจหน้าที่ที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูล กรณีที่ไม่ร้ายแรง ให้ผู้มีอำนาจหน้าที่ พิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือน ส่งเข้าอบรม หรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น ⇒ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนงาน ให้ผู้มีอำนาจหน้าที่หรืออยู่ในความรับผิดชอบเป็นผู้รวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนงาน/การให้บริการเสนอผู้มีอำนาจหน้าที่พิจารณา	สำนักปลัด
๓		๑ วัน	ผู้มีอำนาจหน้าที่พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	สำนักปลัด
		๑ วัน	แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จขอขยายเวลาครั้งละไม่เกิน ๑๕ วัน	สำนักปลัด

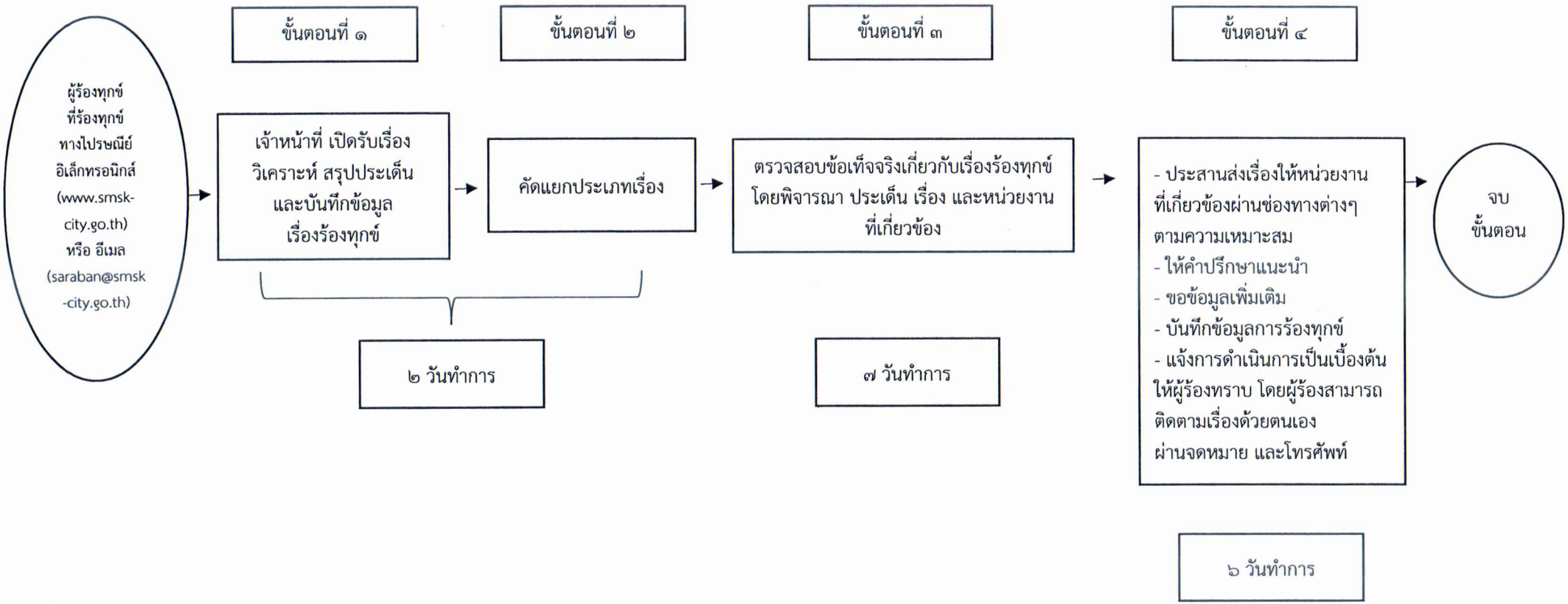

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านช่องทางโทรศัพท์
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ
ขั้นตอนที่ ๑
ขั้นตอนที่ ๒
ขั้นตอนที่ ๓
ขั้นตอนที่ ๔
ผู้ร้องทุกข์ ร้องทุกข์ ผ่านช่องทาง โทรศัพท์
เจ้าหน้าที่รับสายสอบถาม รายละเอียดและบันทึก ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ และสรุปประเด็นคำร้องทุกข์ เพื่อพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา
กรณีเรื่องที่สามารถชี้แจง ทำความเข้าใจให้คำปรึกษา/ แนะนำกับผู้ร้องทุกข์
แจ้งผลการดำเนินการเรื่อง ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องทราบ ผ่านช่องทางที่เหมาะสม
จบ ขั้นตอน
กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อให้ดำเนินการ ตามอำนาจหน้าที่และหรือประสาน ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป
.....
แจ้งการดำเนินการเบื้องต้น/ความคืบหน้า ให้ผู้ร้องทราบผ่านช่องทางที่เหมาะสม
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สรุป ประเด็นคำร้องทุกข์
กรณีเรื่องที่สามารถชี้แจง ทำความเข้าใจให้คำปรึกษา/ แนะนำกับผู้ร้องทุกข์
จบขั้นตอน
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์/ปรับปรุง ประเด็นคำร้องทุกข์
กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อให้ดำเนินการ ตามอำนาจหน้าที่และหรือประสาน ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป
.....
แจ้งการดำเนินการเบื้องต้น/ความคืบหน้า ให้ผู้ร้องทราบผ่านช่องทางที่เหมาะสม
แจ้งผลการดำเนินการเรื่อง ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ ผ่านช่องทางที่เหมาะสม
จบ ขั้นตอน
๑๕ วันทำการ
๑๕ วันทำการ


แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์
ณ จุดบริการประชาชนศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง
ขั้นตอนที่ ๑
ขั้นตอนที่ ๒
ขั้นตอนที่ ๓
ขั้นตอนที่ ๔
ผู้ร้องทุกข์เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชนศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม
เจ้าหน้าที่ :
- ให้การต้อนรับ
- ตรวจสอบคำร้องทุกข์
- ให้คำปรึกษาแนะนำในการเขียนคำร้องทุกข์
- ออกใบรับคำร้องทุกข์
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สรุปประเด็นคำร้องทุกข์
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สรุปประเด็นคำร้องทุกข์
กรณีเรื่องที่สามารถชี้แจงทำความเข้าใจให้คำปรึกษา/แนะนำกับผู้ร้องทุกข์
กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และหรือประสาน ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป
.....
แจ้งการดำเนินการเบื้องต้น/ความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบผ่านช่องทางที่เหมาะสม
แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านช่องทางที่เหมาะสม
จบขั้นตอน
จบขั้นตอน
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์/ปรับปรุง ประเด็นคำร้องทุกข์
กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และหรือประสาน ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป
.....
แจ้งการดำเนินการเบื้องต้น/ความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบผ่านช่องทางที่เหมาะสม
แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านช่องทางที่เหมาะสม
จบขั้นตอน
จบขั้นตอน
๒๔ ชั่วโมง
๑๕ วันทำการ

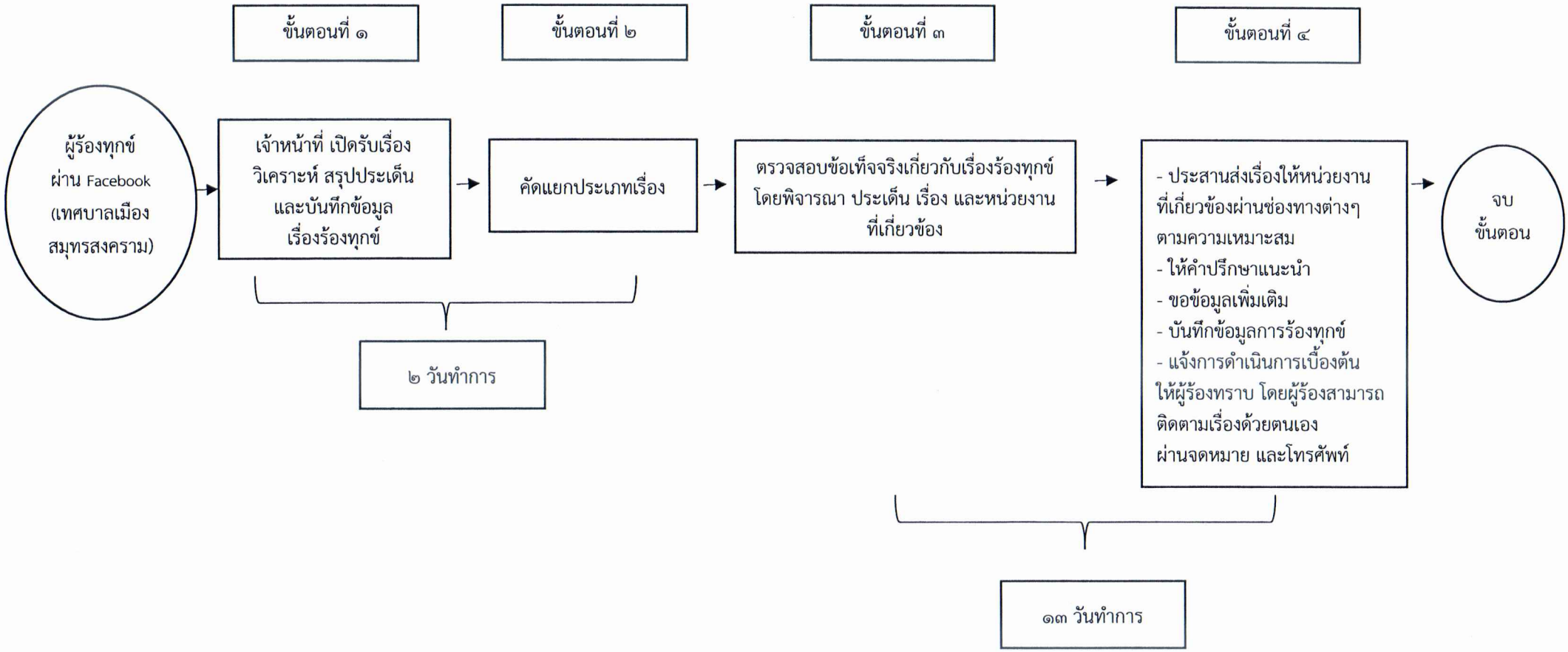
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง

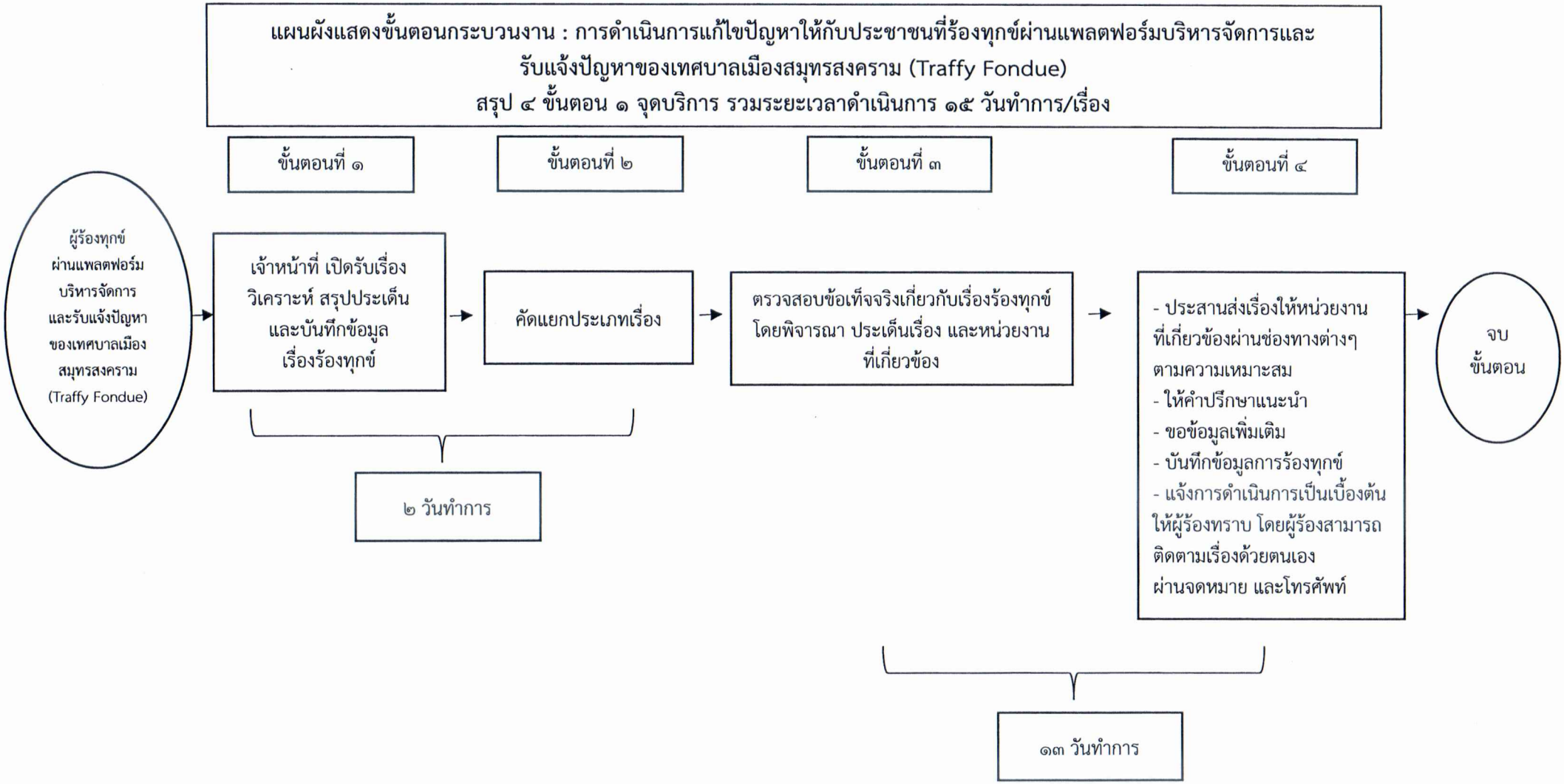


แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (www.smsk-city.go.th) หรือ อีเมล (saraban@smsk-city.go.th)
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่าน Facebook (เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง




แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการและรับแจ้งปัญหาของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม (Traffy Fondue)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง
ขั้นตอนที่ ๑
ขั้นตอนที่ ๒
ขั้นตอนที่ ๓
ขั้นตอนที่ ๔
ผู้ร้องทุกข์ ผ่านแพลตฟอร์ม บริหารจัดการ และรับแจ้งปัญหา ของเทศบาลเมือง สมุทรสงคราม (Traffy Fondue)
เจ้าหน้าที่ เปิดรับเรื่อง วิเคราะห์ สรุปประเด็น และบันทึกข้อมูล เรื่องร้องทุกข์
คัดแยกประเภทเรื่อง
ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ โดยพิจารณา ประเด็นเรื่อง และหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง
- ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางต่างๆ ตามความเหมาะสม
- ให้คำปรึกษาแนะนำ
- ขอข้อมูลเพิ่มเติม
- บันทึกข้อมูลการร้องทุกข์
- แจ้งการดำเนินการเป็นเบื้องต้น ให้ผู้ร้องทราบ โดยผู้ร้องสามารถ ติดตามเรื่องด้วยตนเอง ผ่านจดหมาย และโทรศัพท์
จบ ขั้นตอน
๒ วันทำการ
๑๓ วันทำการ