



ประกาศเทศบาลเมืองนครนายก
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ของเทศบาลเมืองนครนายก

ด้วยจังหวัดนครนายกได้รับแจ้งจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีว่า สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดการประชุมหารือแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่นร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งนายกรัฐมนตรีของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในขณะนั้น พิจารณาให้ความเห็นชอบ กำหนดให้จังหวัดทุกจังหวัดแจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยใช้กรอบข้อตกลงระดับการให้บริการที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดเป็นมาตรฐานขั้นต่ำและประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในระดับท้องถิ่น ตามหนังสือจังหวัดนครนายก ด่วนที่สุด ที่ นย ๐๐๒๓.๔/ว ๕๑๓๙ ลงวันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๖๗

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองนครนายกอย่างทั่วถึง เทศบาลเมืองนครนายก จึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลเมืองนครนายก โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศเทศบาลเมืองนครนายก เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลเมืองนครนายก

๒. ประกาศนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากประกาศ เป็นต้นไป

๓. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลเมืองนครนายก ให้บริการประชาชนดังนี้

๓.๑ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ๐ ๓๗๓๑ ๑๐๙๗

๓.๒ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่เดินทางมายื่นร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก

๓.๓ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาล <http://www.nayokcity.go.th>

ประกาศ ณ วันที่ ๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายศุภกฤษณ์ จัยสรสิทธิ์)
นายกเทศมนตรีเมืองนครนายก



ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ

การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

เทศบาลเมืองนครนายก

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ

๑. ช่องทางโทรศัพท์

หมายเลข ๐ ๓๗๓๑ ๑๐๙๗

๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง

ณ สำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก

๓. ช่องทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน

www.nayokcity.go.th

ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง

วันจันทร์ - วันศุกร์

ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)

วันจันทร์ - วันศุกร์

ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)

ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการ

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน
ที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง

เทศบาลเมืองนครนายก

๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน
ที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง

ณ สำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก

ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๐ วันทำการ

เทศบาลเมืองนครนายก



ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการงาน

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

๓. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน
ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน
ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๐ วันทำการ

เทศบาลเมืองนครนายก

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองนครนายก หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึง การแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกเทศมนตรีเมืองนครนายกผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองนครนายก

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบอื่น ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่สำนักเทศบาลเมืองนครนายก ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้ ๑) ช่องทางโทรศัพท์ ๒) เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก ๓) ช่องทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน

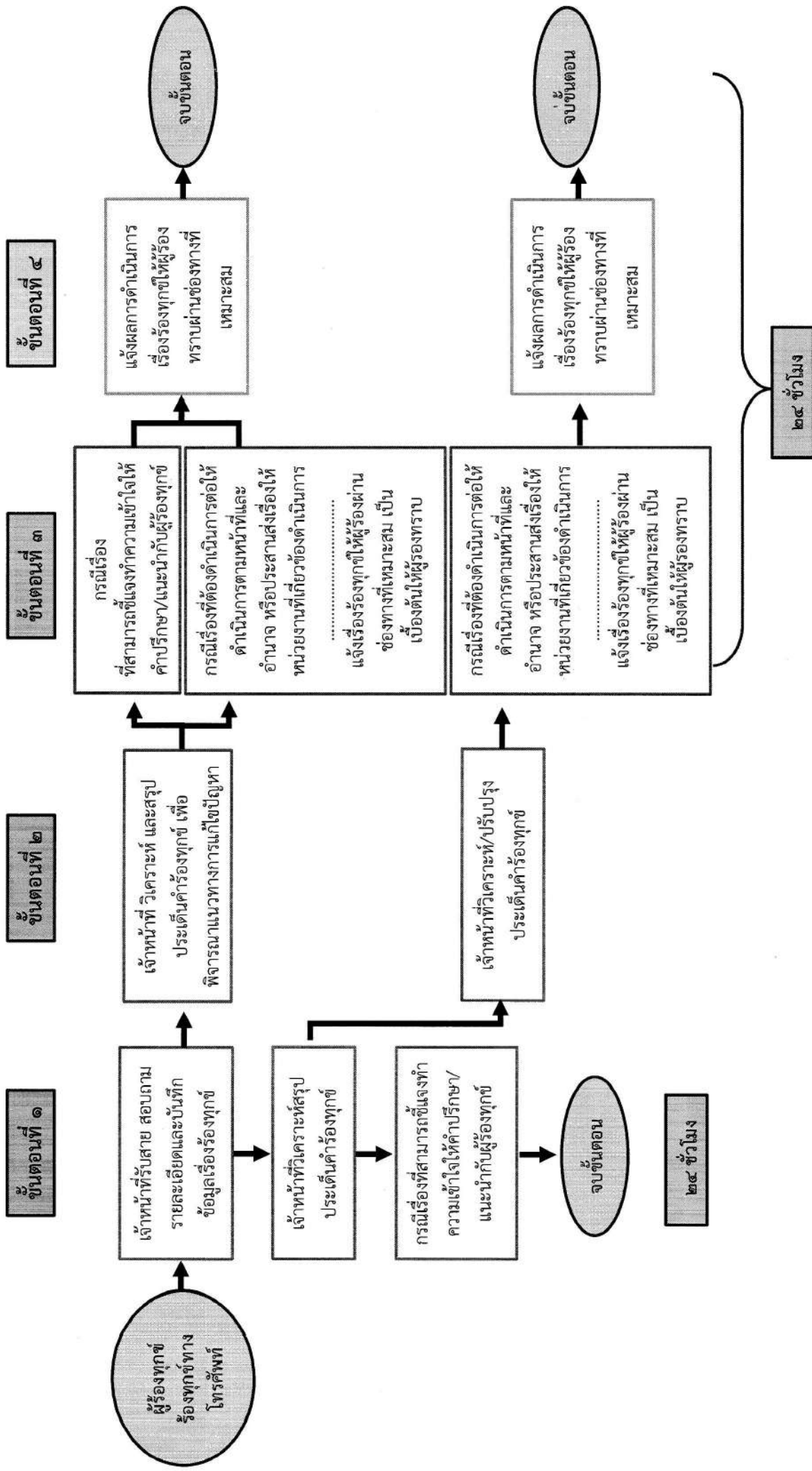
ซึ่งเทศบาลเมืองนครนายกจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

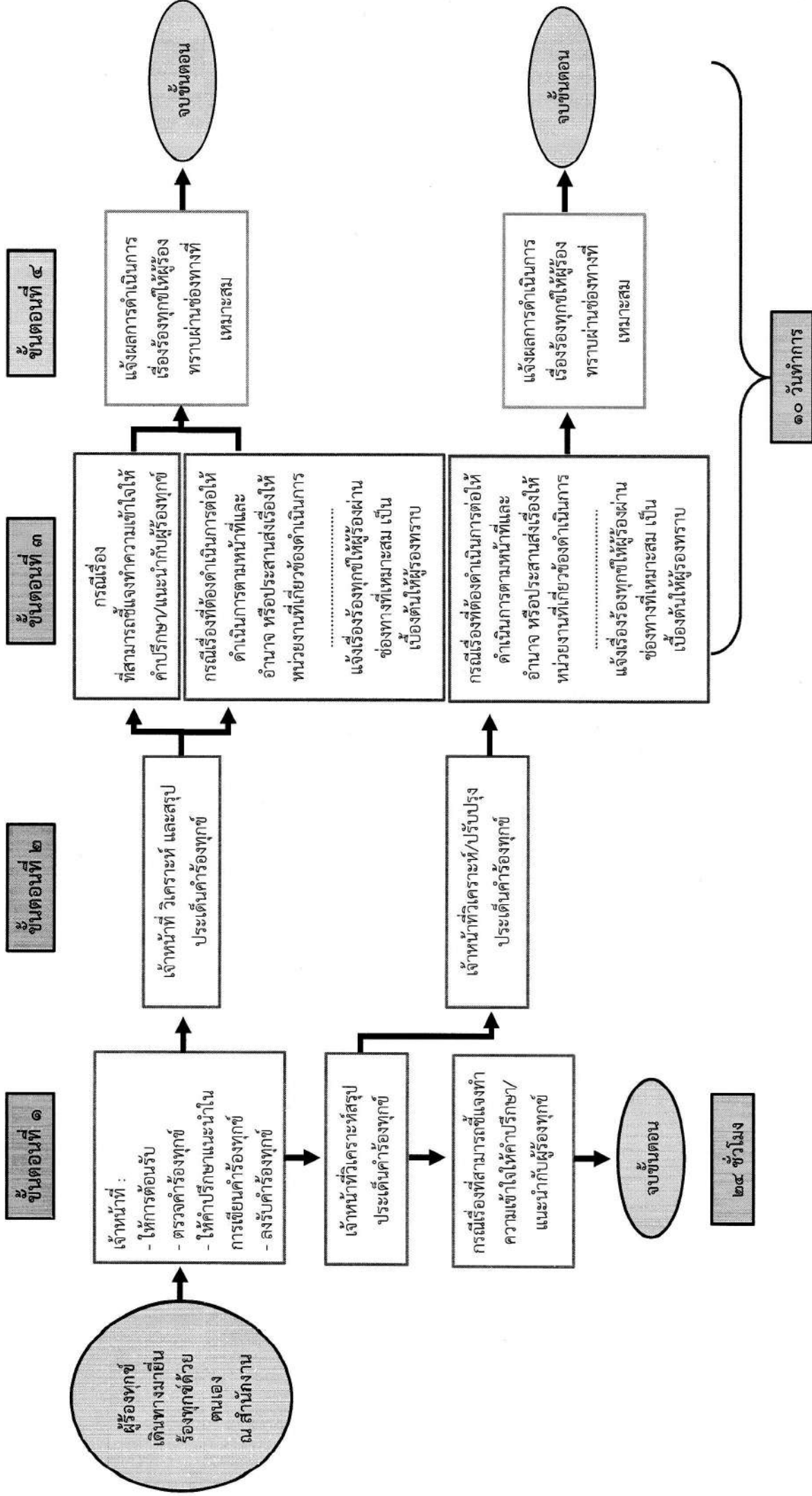
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒๔ ชั่วโมง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง

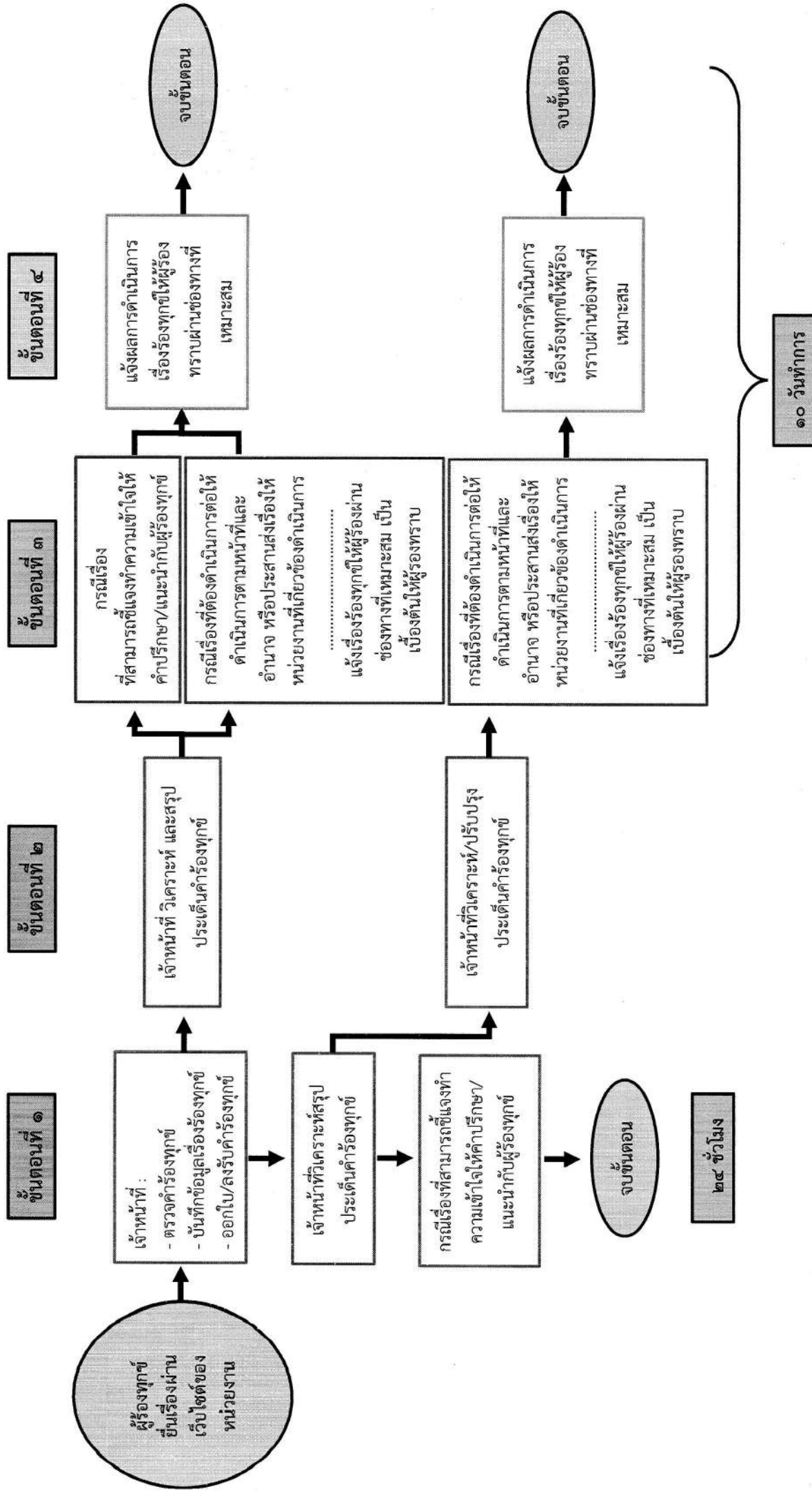
ณ สำนักงานเทศบาลเมืองน่าน

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๐ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๐ วันทำการ/เรื่อง



ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการงาน	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	<pre> graph TD A([ผู้มีหน้าที่และอำนาจ ได้รับเรื่องร้องเรียน]) --> B[กระบวนการงาน] A --> C[บุคลากร] </pre>	➢ รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่างๆ ➢ พิจารณาส่งเรื่องไปยัง ผู้มีหน้าที่และอำนาจ ➢ ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้องเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิผู้ร้อง	
๒	<pre> graph TD D1{ผู้มีอำนาจพิจารณา ดำเนินการปรับปรุง (แล้วแต่กรณี)} --> E1([ไม่มีมูล]) D1 --> E2([มีมูล]) E1 --> F1[ผู้มีอำนาจพิจารณา ยุติเรื่อง] E2 --> G1[ไม่ร้ายแรง] E2 --> G2[ร้ายแรง] G1 --> H1[ผู้มีอำนาจพิจารณา สอบสวนหาข้อเท็จจริง] H1 --> I1[ไม่ผิด] H1 --> I2[ผิด] I1 --> J1[ผู้มีอำนาจพิจารณา ยุติเรื่อง] I2 --> K1[ผู้มีอำนาจพิจารณา ดำเนินการตามความเหมาะสม] G2 --> L1[ผู้มีอำนาจพิจารณาตั้ง คณะกรรมการ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง] L1 --> M1[ไม่ผิด] L1 --> M2[ผิด] M1 --> N1[ผู้มีอำนาจพิจารณา ยุติเรื่อง] M2 --> N2[ผู้มีอำนาจพิจารณา ดำเนินการตามความเหมาะสม] </pre>	➢ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาทการให้บริการ การเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณากรณีที่ไม่วางแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือน ส่งเข้าอบรม หรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น ➢ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการให้บริการเสนอผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา	ส่วนราชการที่บุคลากรนั้นปฏิบัติหน้าที่
๓	<pre> graph TD D2{ผู้มีอำนาจพิจารณา} --> E3([มีข้อสั่งการ/ความเห็น/ นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้อง นำไปปฏิบัติ]) </pre>	➢ ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	
๔	<pre> graph TD F2([แจ้งผลการพิจารณา ให้ผู้ร้องทราบ]) </pre>	➢ แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอยกยเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	