



ประกาศเทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ของเทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕.๖/ว๘๐๒๒ ลงวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น ประกอบกับหนังสืออำเภอเชียงดาว ที่ ชม ๐๐๒๓.๑๐/ว๓๒๙๐ ลงวันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขอความร่วมมือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยใช้กรอบข้อตกลงระดับการให้บริการที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดเป็นมาตรฐานขั้นต่ำและประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในระดับท้องถิ่นต่อไป

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการของเทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวงได้อย่างทั่วถึง เทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง จึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศเทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง
๒. ประกาศฉบับนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากประกาศ เป็นต้นไป
๓. ข้อตกลงข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง

๓.๑ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางช่องทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๐๔๕๐๘๐ และ ๐๕๓-๐๔๕๑๒๐

๓.๒ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชนศูนย์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง

๓.๓ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ ที่อยู่สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง เลขที่ ๙ หมู่ที่ ๗ ตำบลทุ่งข้าวพวง อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ รหัสไปรษณีย์ ๕๐๑๗๐

๓.๔ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์ <https://tkpm.go.th>)

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๙


(นายศรีวอน บุญกองรัตน์)
นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งข้าวพวง



ข้อตกลงระดับการให้บริการ การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์



รับฟัง
แก้ไข
ใส่ใจ
ประชาชน



งานที่ให้บริการ

การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์



หน่วยงานที่รับผิดชอบ

เทศบาลตำบลทุ่งข้าวพอง
เลขที่ 9 หมู่ 7 อำเภอเชียงดาว
จังหวัดเชียงใหม่



ขอบเขตการให้บริการ



สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ



ช่องทางโทรศัพท์

เบอร์โทร 053 045080
053 045120



ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
ทุกวัน (เวลา 08.30 - 16.30 น.)
ไม่เว้นวันหยุดราชการ



เดินทางมายังเทศบาลตำบลทุ่งข้าวพอง
สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งข้าวพอง
เลขที่ 9 หมู่ 7 อำเภอเชียงดาว
จังหวัดเชียงใหม่



ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
วันจันทร์ - วันศุกร์
(ยกเว้นวันหยุดตามราชการกำหนด)
ตั้งแต่เวลา 08.30 - 16.30 น.



เว็บไซต์

<https://www.tkpm.go.th/smu080>



ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง



แอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก
ประชาสัมพันธ์
เทศบาลตำบลทุ่งข้าวพอง



ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง



ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

เทศบาลตำบลทุ่งข้าวพอง
เลขที่ 9 หมู่ 7 อำเภอเชียงดาว
จังหวัดเชียงใหม่ 50170



ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับหนังสือในวันราชการ
ตั้งแต่เวลา 08.30 - 16.00 น.



ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการ

รายละเอียด

ระยะเวลา



กระบวนการ
การจัดการเรื่องร้องทุกข์
ประกอบด้วย
5 กระบวนการย่อย



กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหา
ให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์



กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหา
ให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง
ณ สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งข้าวพอง



กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหา
ให้กับ ประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์



กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหา
ให้กับ ประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านเฟซบุ๊ก



กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหา
ให้กับ ประชาชนที่ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

ใช้ระยะเวลาไม่เกิน
5 วัน

ใช้ระยะเวลาไม่เกิน
5 วัน

ใช้ระยะเวลาไม่เกิน
5 วัน

ใช้ระยะเวลาไม่เกิน
5 วัน

ใช้ระยะเวลาไม่เกิน
5 วัน



หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลทุ่งข้าวพอง
งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลทุ่งข้าวพอง



เทศบาลตำบลทุ่งข้าวพอง
ใส่ใจ ใกล้ชิดประชาชน



ข้อกำหนดการให้บริการ เทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง

1. เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้



1. คำร้องทุกข์
2. ใบมอบฉันทะ/ใบมอบอำนาจ (ใช้ในกรณีผู้ร้องทุกข์มอบให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทน)
3. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง (ถ้ามี) เช่น ภาพถ่าย



ค่าธรรมเนียม ไม่มีค่าธรรมเนียมในการยื่นคำร้องทุกข์

3. ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์



- เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน เสียหาย หรือจำเป็นต้องให้ช่วยเยียวยา ปลดปล่อยทุกข์
- การแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น ต่อบายกเทศมนตรีตำบลทุ่งข้าวพวง



4. วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์



(สำหรับยื่น) ยื่นด้วยตนเอง

- ระบุชื่อ ที่อยู่ เหตุ พุทธการณ ความประสงค์
- และลงลายมือชื่อ



(สำหรับถอน) ถอนทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อ



5. การร้องเรียนการให้บริการ และข้อมูลติดต่อ



เทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง
เลขที่ 9 หมู่ที่ 7 ตำบลทุ่งข้าวพวง
อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่



www.tkpm.go.th



053-045080, 053-045120



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการทำงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหให้กับประชาชน

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๕ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๓ ชั่วโมง

ช่องทางที่ ๑ : ผู้ร้องทุกข์ ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์



เทศบาลตำบลทุ่งข้าวพอง
เลขที่ 9 หมู่ที่ 7 ตำบลทุ่งข้าวพอง
อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่



www.tkpm.go.th



053-045080, 053-045120



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการทำงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหให้กับประชาชน

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาการดำเนินการ ๓ วันทำการ/เรื่อง

ช่องทางที่ ๒ : ผู้ร้องทุกข์เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลทุ่งข้าวพอง



เทศบาลตำบลทุ่งข้าวพอง
เลขที่ 9 หมู่ที่ 7 ตำบลทุ่งข้าวพอง
อำเภอเสิงสาง จังหวัดเชียงใหม่



www.tkpm.go.th



053-045080, 053-045120



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง



กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาการดำเนินการ ๓ วันทำการ/เรื่อง

ขั้นตอนที่ ๑

เริ่มต้น -
ประชาชนส่ง
เรื่องร้องทุกข์
ทางเว็บไซต์

เจ้าหน้าที่ :
- ให้การต้อนรับ
- ตรวจสอบคำร้องทุกข์
- ให้คำปรึกษาแนะนำ
ในการเขียนคำร้องทุกข์
- ออกใบรับคำร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์
สรุปประเด็น
คำร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๓



3 วันทำการ

กรณีเรื่องที่ สามารถ
ชี้แจงทำความเข้าใจ
ให้คำปรึกษาแนะนำ
กับผู้ร้องทุกข์

จบขั้นตอน

ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สรุป
ประเด็นคำร้องทุกข์



เจ้าหน้าที่วิเคราะห์
ปรับปรุงประเด็นคำร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๓

กรณีเรื่องที่ สามารถชี้แจงทำความเข้าใจ
ให้คำปรึกษาแนะนำกับผู้ร้องทุกข์

กรณีเรื่องที่ ต้องดำเนินการต่อ
ให้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ
และหรือประสานส่งเรื่องให้
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

ขั้นตอนที่ ๔

แจ้งผลการดำเนินการ
เรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ
ผ่านช่องทางที่เหมาะสม

แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ
ผ่านช่องทางที่เหมาะสม
เป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

จบขั้นตอน



3 ชั่วโมง



เทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง
เลขที่ 9 หมู่ที่ 7 ตำบลทุ่งข้าวพวง
อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่



Phone: 053-045080, 053-045120



Website: www.tkpm.go.th