



ประกาศเทศบาลตำบลพรหมานิคม

เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน

ตามที่ เทศบาลตำบลพรหมานิคม มุ่งมั่นที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ และยกระดับการให้บริการประชาชนให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการที่ดี สอดคล้องกับนโยบายของจังหวัดสกลนครและอำเภอพรหมานิคม นั้น

เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับทราบกรอบระยะเวลาในการดำเนินงาน และใช้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลพรหมานิคม จึงขอประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) สำหรับการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แยกตามประเภทเรื่อง ดังต่อไปนี้

๑. ขั้นตอนการดำเนินการเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน

๑.๑ การรับเรื่องและตรวจสอบเบื้องต้น ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องและคัดแยกส่งกอง/ฝ่ายที่รับผิดชอบ ภายใน ๑ วันทำการ

๑.๒ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียนครั้งแรก แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้แล้วและอยู่ระหว่างดำเนินการ ภายใน ๓ วันทำการ

๒. กรอบระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา (แยกตามประเภทเรื่อง)

(นับจากวันที่กอง/ฝ่ายที่รับผิดชอบได้รับเรื่อง)

กลุ่มที่ ๑ เรื่องความเดือดร้อนเร่งด่วน/ความปลอดภัยสาธารณะ (ดำเนินการภายใน ๓ วันทำการ)

เหตุรำคาญที่เสียงอันต่ายรุนแรง หรือกระทบต่อคนหมู่มาก

ไฟฟ้าสาธารณะ ไฟดับในจุดเสี่ยง

ฝาท่อระบายน้ำชำรุดเสียหาย เป็นอันตรายต่อการสัญจร

กลุ่มที่ ๒ เรื่องโครงสร้างพื้นฐานและการบริการสาธารณะทั่วไป (ดำเนินการภายใน ๗ วันทำการ)

การซ่อมแซมถนนเป็นหลุมเป็นบ่อขนาดเล็ก

ขยะตกค้าง หรือการขอให้จัดเก็บขยะในจุดบริการ

ปัญหากลิ่นเหม็น เสียงดัง หรือฝุ่นละอองจากสถานประกอบการขนาดเล็ก

งานบริการสาธารณะ การตัดกิ่งไม้

กลุ่มที่ ๓ เรื่องที่ต้องใช้การตรวจสอบข้อกฎหมายหรือความขัดแย้ง (ดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ)

ข้อพิพาทเรื่องแนวเขตที่ดินสาธารณะ หรือการบุกรุกที่สาธารณะ

การก่อสร้างอาคารดัดแปลงโดยไม่ได้รับอนุญาตหรือสร้างความเดือดร้อน

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่

/หมายเหตุ...

หมายเหตุ: ในกรณีที่เป็นเรื่องขนาดใหญ่ หรือต้องใช้งบประมาณในการจัดซื้อจัดจ้าง/ซ่อมแซมใหญ่ หน่วยงานจะดำเนินการสำรวจออกแบบและแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะทุกๆ ๑๕ วัน

๓. ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์

ประชาชนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้ผ่านช่องทาง ดังนี้

(๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลพรหมานิกม

(๒) ตู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ณ เทศบาลตำบลพรหมานิกม

(๓) ช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๒-๗๗๙๑๑๕

(๔) ช่องทางออนไลน์ เว็บไซต์ <https://www.phannanikom.go.th/>

เพจ Facebook เทศบาลตำบลพรหมานิกม

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙



(นายสุวัฒน์ สื่อกกลาง)
นายกเทศมนตรีตำบลพรหมานิกม