



ประกาศเทศบาลตำบลกระบี่
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ของเทศบาลตำบลกระบี่

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕.๖/ว ๘๐๒๒ ลงวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น กรณี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้จัดการประชุมหารือแนวทางการ
บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่นร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว เพื่อให้การแก้ไข
ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของหน่วยงานระดับท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอความร่วมมือ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับทราบแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น และ
จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ
เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในระดับท้องถิ่นต่อไป

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึง
การบริการของเทศบาลตำบลกระบี่อย่างทั่วถึง เทศบาลตำบลกระบี่ จึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ
(Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศเทศบาลตำบลกระบี่ เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ
(Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบลกระบี่
๒. ประกาศนี้ บังคับใช้นับจากวันถัดจากประกาศ เป็นต้นไป
๓. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบล
กระบี่ ให้บริการประชาชน ดังนี้

๓.๑ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทาง
โทรศัพท์ ๐๓๒-๒๙๙๓๖๔ , ๐๓๒-๒๙๙๖๔๓

๓.๒ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน เดินทางมายื่นเรื่องร้อง
ทุกข์ด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลกระบี่

๓.๓ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทาง
เว็บไซต์ www.krachab.go.th

รายละเอียดปรากฏตามหนังสือแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๘ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายมนัส ใจเงิน)

นายกเทศมนตรีตำบลกระบี่

ค่าธรรมเนียม

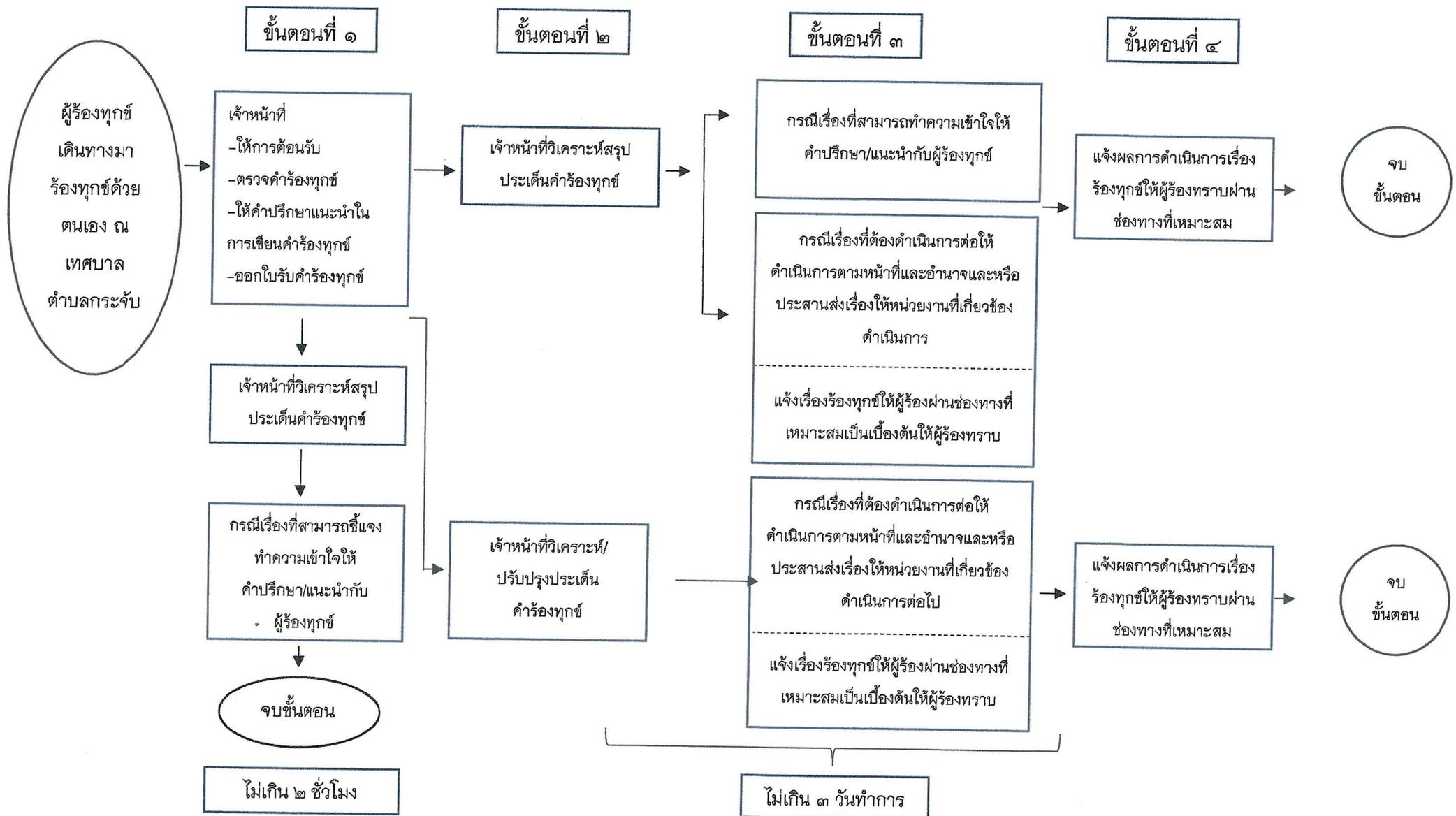
การยื่นคำร้องทุกข์ไม่เสียค่าธรรมเนียม

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลกระเจ็ด หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ทิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกเทศมนตรีตำบลกระเจ็ด ผ่านทางช่องทางการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลกระเจ็ด

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลกระเจ็ด
 สรุปรูป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๓ วันทำการ/เรื่อง

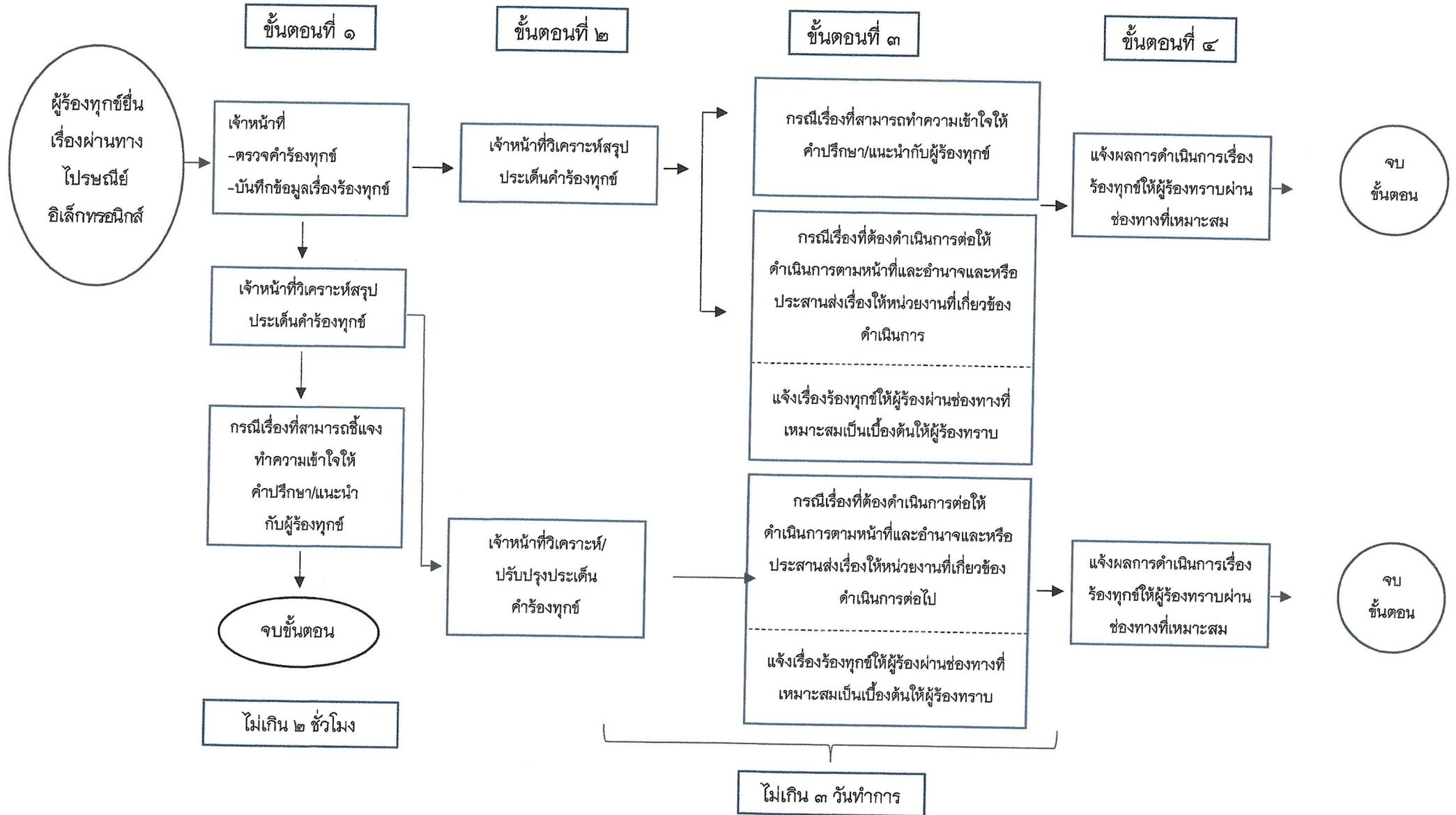
 เทศบาลตำบลกระเจ็ด อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
 กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๓ วันทำการ/เรื่อง

เทศบาลตำบลกระจับ อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง

เทศบาลตำบลกระจับ อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

