

คู่มือ



มาตรฐานการให้บริการ
เทศบาลตำบลสำนักขาม
อำเภอเสเตา จังหวัดสงขลา

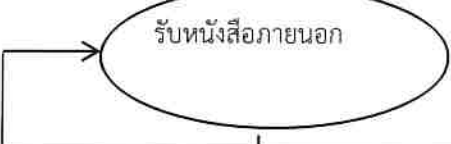
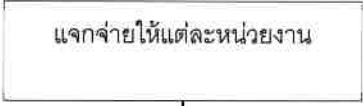
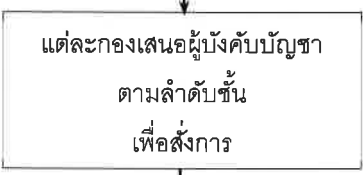
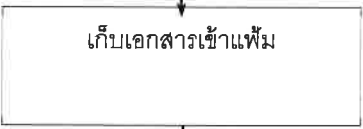
คำนำ

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการบริการของเทศบาลตำบลสำนักขาม ให้ถูกต้อง รวดเร็ว และผิดพลาดน้อยลง ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

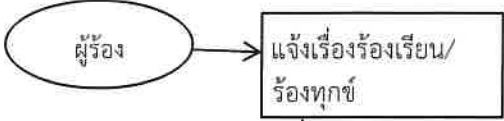
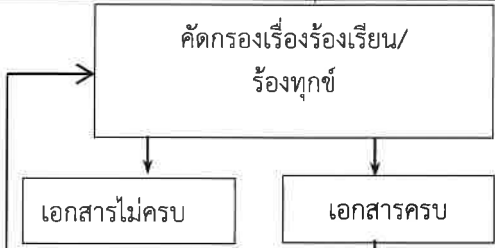
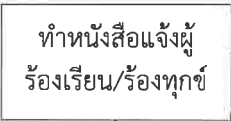
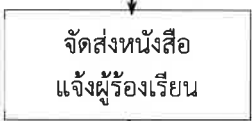
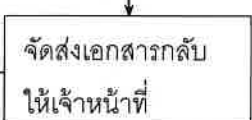
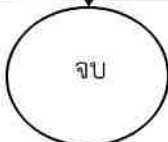
ผู้จัดทำได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากการค้นจากเอกสาร การสืบค้นจาก Internet วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือในครั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของการบริการ และเพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการให้มีมาตรฐาน ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า “คู่มือมาตรฐานการให้บริการของเทศบาลตำบลสำนักขามจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ทำงานบริการ ตลอดจนผู้ที่สนใจนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการบริการให้เป็นมาตรฐานและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการให้บริการสูงสุด เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

เทศบาลตำบลสำนักขาม

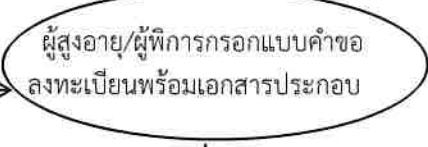
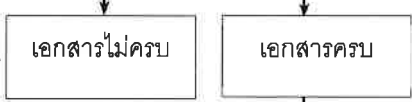
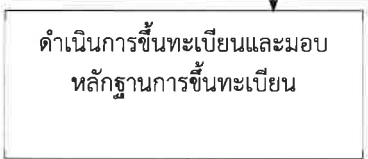
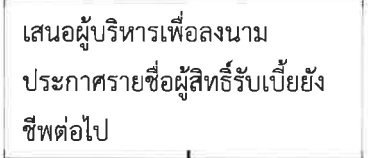
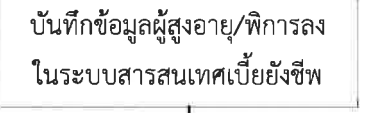
มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน : SOP
การรับหนังสือภายนอก

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
				
๑.		ทันที	รับหนังสือภายนอก -บุรุษไปรษณีย์ -ทางโทรสาร -ทางอินเทอร์เน็ต	เจ้าพนักงาน ธุรการสำนัก ปลัด
๒.		๑๐ นาที	๑.ตรวจสอบหนังสือที่ส่ง ๒.ประทับตราทะเบียนรับ และเลขหนังสือรับ ๓.สำหรับหนังสือที่ไม่ ครบถ้วนให้ดำเนินการติดต่อ ไปยังหน่วยงานต้นเรื่อง	เจ้าพนักงาน ธุรการสำนัก ปลัด
๓.			เสนอปลัดเพื่อพิจารณา จำแนกหนังสือให้เหมาะสม กับงานแต่ละสำนัก/กอง	ปลัดเทศบาล
๔.		๕ นาที	คัดแยกและแจกจ่ายหนังสือ ให้หนังสือให้แต่ละสำนัก/ กอง	เจ้าพนักงาน ธุรการสำนัก ปลัด
๕.			เก็ยหนังสือเสนอ ตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณา สั่งการ	เจ้าพนักงาน ธุรการ/ผช. เจ้าพนักงาน ธุรการแต่ละ กอง
๖.		๕ นาที	จัดเก็บเอกสารตามความ เหมาะสมของรายละเอียด งาน	เจ้าพนักงาน ธุรการ/ผช. เจ้าพนักงาน ธุรการแต่ละ กอง
๗.				เจ้าพนักงาน ธุรการ/ผช. เจ้าพนักงาน ธุรการแต่ละ กอง

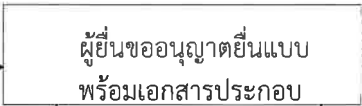
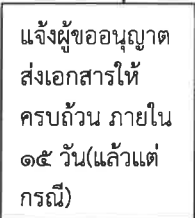
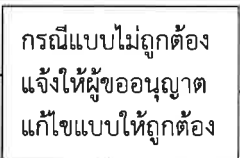
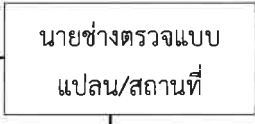
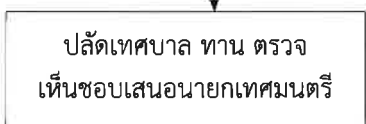
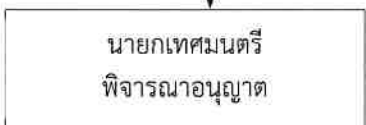
มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน : SOP
กระบวนการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รวม ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑.		ไม่เกิน ๑๕ วัน	๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/ เฟสบุ๊ก ๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ โทรสาร	
๒.			เจ้าหน้าที่คัดแยกประเภทเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อ ดำเนินการแก้ไขปัญหา	นิติกร
๓.			เจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือขอ เอกสารเพิ่มเติมในกรณีที่มี เอกสารไม่ครบ	นิติกร
๔.			พิจารณาเอกสาร หนังสือ เพิ่มเติม	นิติกร
๕.			ส่งหนังสือให้ผู้ร้องเรียน/ร้อง ทุกข์	นิติกร
๖.			ส่งเอกสารกลับคืนเจ้าหน้าที่ ภายใน ๑๕ วันนับแต่รับ หนังสือ หากเกินกำหนดให้ ถือยุติ	นิติกร
๗.			หน่วยงานภายในรับเรื่อง ดำเนินการตามขั้นตอนการ แก้ไขปัญหาเรื่องราว ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อไป	คณะกรรมการ ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้อง ทุกข์
๘.			จบการทำงาน	

มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน : SOP
กระบวนการขั้นตอนการขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
				
๑.			ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ กรอกแบบคำขอลงทะเบียนพร้อมแบบหลักฐานเอกสารประกอบ	
๒.		๒๐ นาที	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารและคุณสมบัติเพื่อดำเนินการลงทะเบียนและเสนอผู้บริหารต่อไป	นักพัฒนาชุมชนและคณะกรรมการตรวจสอบคุณสมบัติ
๓.				
๔.		๕ นาที	ดำเนินการขึ้นทะเบียนพร้อมมอบหลักฐานยืนยันการขึ้นทะเบียนแก่ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ	นักพัฒนาชุมชน
๕.		ทุกสิ้นเดือน	รวบรวมข้อมูลเพื่อเสนอผู้บริหารลงนามประกาศรายชื่อ	นักพัฒนาชุมชน
๖.		๒ วัน	ดำเนินการบันทึกข้อมูลผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพในระบบสารสนเทศต่อไป	นักพัฒนาชุมชน
๗.				

มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน : SOP
กระบวนการขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

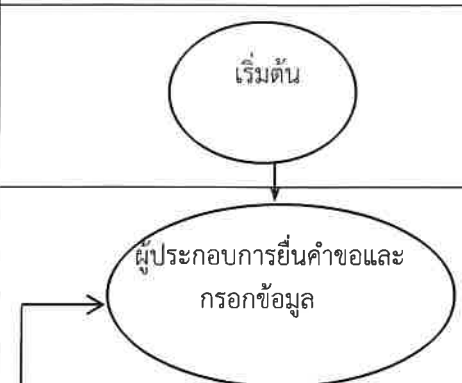
ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
				
๑.		๔๕ วัน กรณี เอกสาร ครบถ้วน ถูกต้อง		
๒.	 		เจ้าหน้าที่รับคำขออนุญาต ตรวจสอบหลักฐานเมื่อถูกต้องลงเลขรับเรื่อง	เจ้าพนักงานธุรการกองช่าง
๓.	 		เจ้าหน้าที่ที่ตรวจรับเรื่อง และตรวจสอบสถานที่ ตรวจสอบผังเมือง และเขตสาธารณ	นายช่างโยธา
๔.			เสนอผู้อำนวยการกองช่างตรวจสอบ	ผู้อำนวยการกองช่าง
๕.			ปลัดเทศบาลพิจารณาตรวจสอบเพื่อเสนอนายกเทศมนตรีต่อไป	ปลัดเทศบาล
๖.			นายกพิจารณาเพื่อลงนามใบอนุญาต	นายกเทศมนตรี

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๗.	เจ้าหน้าที่ทำหนังสือแจ้งผู้ขอ อนุญาต เพื่อชำระค่าธรรมเนียม ↓	๔๕วัน กรณี เอกสาร ครบถ้วน ถูกต้อง	ทำหนังสือแจ้งผู้ขออนุญาต พร้อมแจ้งให้ชำระ ค่าธรรมเนียม	เจ้าพนักงาน ธุรการกอง ช่าง
๘.	ผู้ขออนุญาต ชำระค่าธรรมเนียมและรับ ใบอนุญาต ↓			
๙.	สิ้นสุด			

มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน : SOP
กระบวนการขั้นตอนการรับสมัครเด็กเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
	<pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Step1 </pre>			
๑.	<pre> graph TD Step1([ผู้เรียน/ผู้ปกครอง เตรียมเอกสารสมัคร/ เขียนใบสมัคร]) --> Step2 </pre>		ผู้ปกครองยื่นเอกสาร หลักฐานการสมัครเพื่อส่ง เด็กเข้าเรียนใน ศพด. ตาม วันเวลาที่เทศบาลตำบล บ้านนาประกาศกำหนด	
๒.	<pre> graph TD Step2[ยื่นใบสมัคร] --> Step3 </pre>	๒๐ นาที	รับเอกสารหลักฐานการ สมัคร	พนักงานครู เทศบาล
๓.	<pre> graph TD Step3{ตรวจสอบ เอกสาร} --> เอกสารไม่ครบ Step1 Step3 --> เอกสารครบ Step4 </pre>		๑.ตรวจสอบหลักฐาน เอกสารต่างๆ การรับสมัคร กรณีเอกสารไม่ครบให้แจ้ง ดำเนินการแจ้งผู้เรียน/ ผู้ปกครองเพื่อส่งเอกสาร เพิ่มเติม ๒.รับสมัคร พร้อมแจ้ง กำหนดการต่าง ๆ และเก็บ หลักฐานการสมัคร	พนักงานครู เทศบาล
๔.	<pre> graph TD Step4[เก็บรวบรวมเอกสารการรับสมัคร] --> Step5 </pre>		รับสมัคร พร้อมแจ้ง กำหนดการต่าง ๆ และเก็บ หลักฐานการสมัคร	พนักงานครู เทศบาล
๕.	<pre> graph TD Step5[สรุปข้อมูลผู้สมัครเรียน] --> Step6 </pre>	๓ วัน	รวบรวมข้อมูลรายชื่อ พร้อม จำนวนผู้สมัครเพื่อเสนอตาม หัวหน้างานตามลำดับชั้น ต่อไป	หัวหน้า ศพด.
๖.	<pre> graph TD Step6[เสนอ ผอ./ปลัด/นายกเทศมนตรี] --> End([สิ้นสุด]) </pre>			
	<pre> graph TD End([สิ้นสุด]) </pre>			

มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน : SOP
กระบวนการขั้นตอนการจดทะเบียนพาณิชย์

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
		๑๕ นาที		
๑.	ผู้ประกอบการยื่นคำขอและกรอกข้อมูล		ผู้ประกอบการยื่นเอกสารหลักฐานการจดทะเบียนพาณิชย์(แบบ ท.พ.)	นักวิชาการจัดเก็บรายได้
๒.	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร		ตรวจสอบหลักฐานเอกสารต่างๆ กรณีเอกสารไม่ครบให้แจ้งดำเนินการแจ้งผู้ประกอบการเพื่อส่งเอกสารเพิ่มเติม	นักวิชาการจัดเก็บรายได้
๓.	เอกสารไม่ครบ เอกสารครบ			
๔.	เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาคำขอและจดทะเบียนพาณิชย์		ผู้บังคับบัญชาพิจารณาอนุญาต	นายกเทศมนตรี
	ชำระค่าธรรมเนียมและรับใบทะเบียนพาณิชย์		รับชำระค่าธรรมเนียมพร้อมออกใบทะเบียนพาณิชย์เพื่อมอบให้ผู้ประกอบการ	นักวิชาการจัดเก็บรายได้
๕.	สิ้นสุด			