



คู่มือ
มาตรฐานการให้บริการ
เทศบาลตำบลบ้านนา
อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา

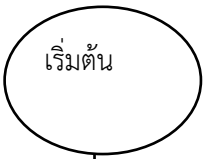
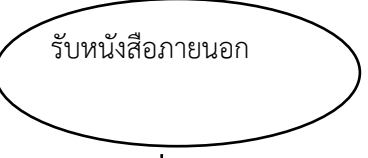
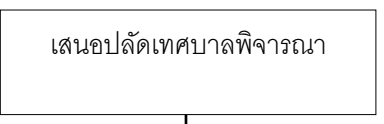
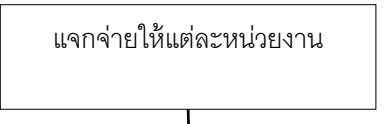
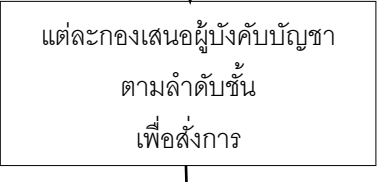
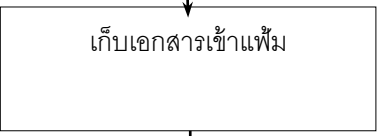
คำนำ

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ด้านการบริการของเทศบาลตำบลบ้านนา ให้ถูกต้อง รวดเร็วและผิดพลาดน้อยลง ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

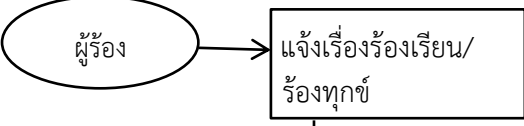
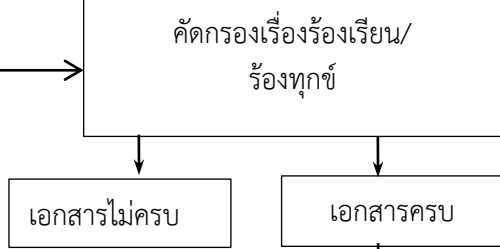
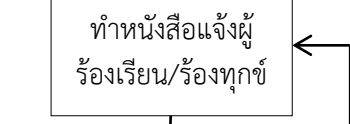
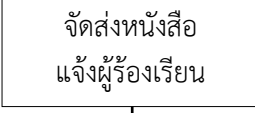
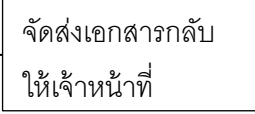
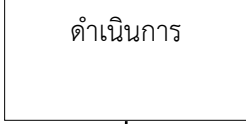
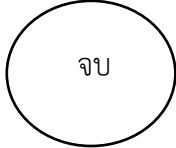
ผู้จัดทำได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากการค้นจากเอกสาร การสืบค้นจาก Internet วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือในครั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของการบริการ และเพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการให้มีมาตรฐาน ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า “คู่มือมาตรฐานการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านนา” จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ทำงานบริการ ตลอดจนผู้ที่สนใจนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการบริการ ให้เป็น มาตรฐานและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการให้บริการสูงสุด เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

เทศบาลตำบลบ้านนา

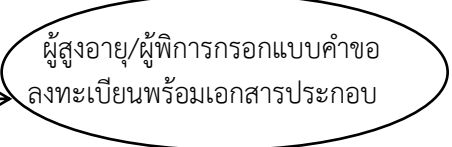
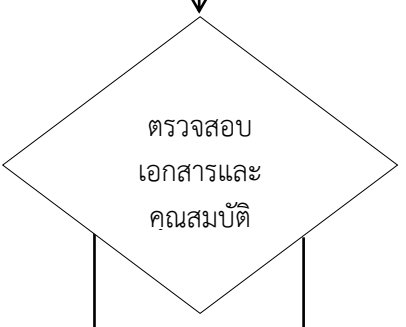
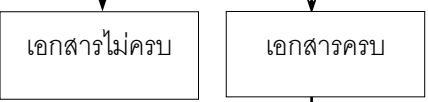
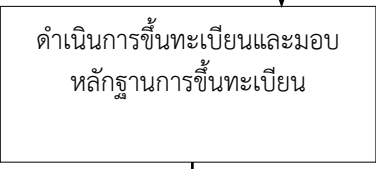
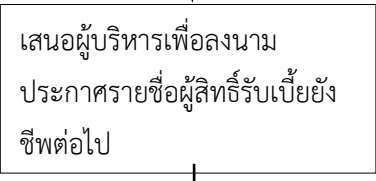
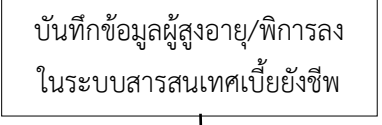
มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน : SOP
การรับหนังสือภายนอก

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.			เกยียนหนังสือเสนอ 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

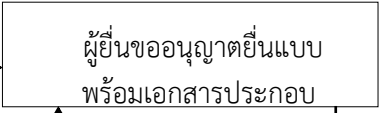
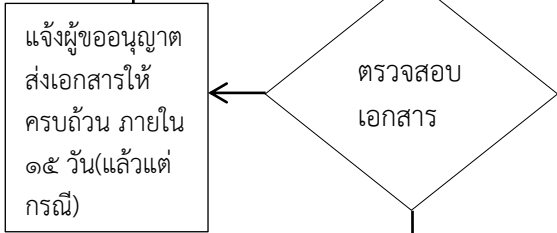
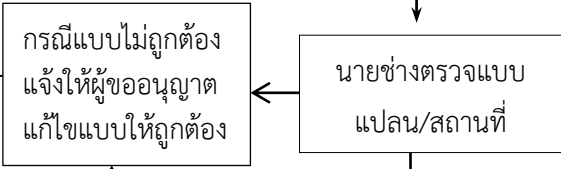
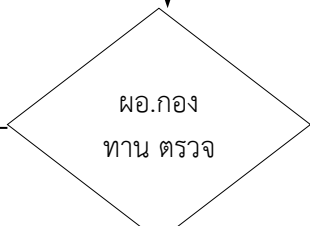
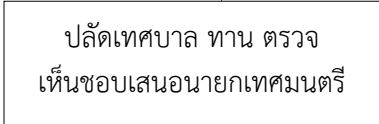
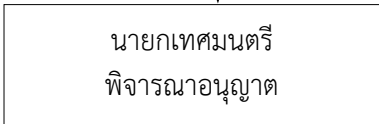
มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน : SOP
กระบวนการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

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

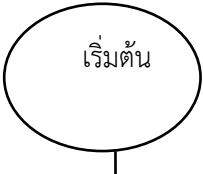
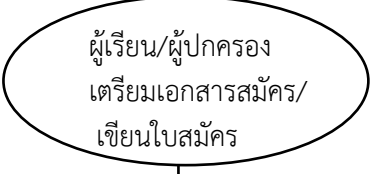
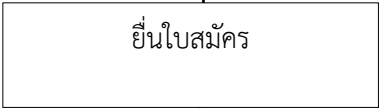
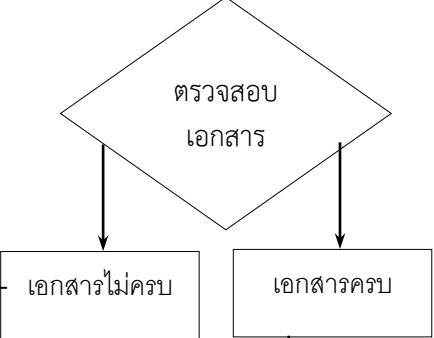
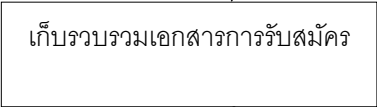
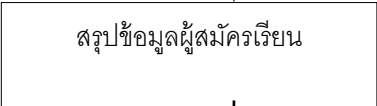
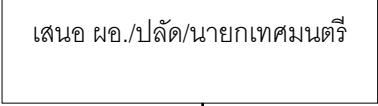
ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
				
๑.			ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ กรอกแบบคำขอลงทะเบียนพร้อมแนบหลักฐานเอกสารประกอบ	
๒.		๒๐ นาที	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารและคุณสมบัติเพื่อดำเนินการลงทะเบียนและเสนอผู้บริหารต่อไป	นักพัฒนาชุมชนและคณะกรรมการตรวจสอบคุณสมบัติ
๓.				
๔.		๕ นาที	ดำเนินการขึ้นทะเบียนพร้อมมอบหลักฐานยืนยันการขึ้นทะเบียนแก่ผู้สูงอายุ/ผู้พิกา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

มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน : SOP
กระบวนการขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

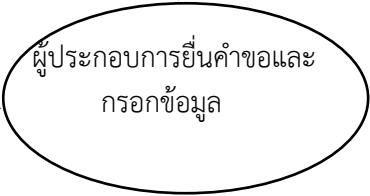
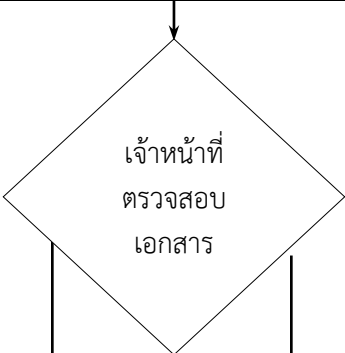
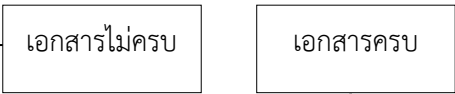
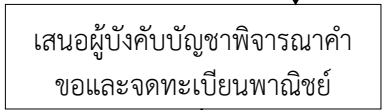
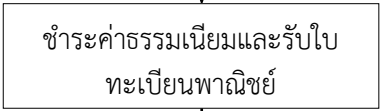
ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
				
๑.		๔๕วัน กรณี เอกสาร ครบถ้วน ถูกต้อง		
๒.			เจ้าหน้าที่รับคำขออนุญาต ตรวจสอบหลักฐานเมื่อถูกต้องลงเลขรับเรื่อง	เจ้าพนักงานธุรการกองช่าง
๓.			เจ้าหน้าที่ตรวจรับเรื่อง และตรวจสอบสถานที่ ตรวจสอบผังเมือง และเขตสาธารณสุข	นายช่างโยธา
๔.			เสนอผู้อำนวยการกองช่างตรวจสอบ	ผู้อำนวยการกองช่าง
๕.			ปลัดเทศบาลพิจารณา ตรวจสอบเพื่อเสนอนายกเทศมนตรีต่อไป	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
		๒๐ นาที		
๑.			ผู้ปกครองยื่นเอกสารหลักฐานการสมัครเพื่อส่งเด็กเข้าเรียนใน ศพด. ตามวันเวลาที่เทศบาลตำบลบ้านนาประกาศกำหนด	
๒.			รับเอกสารหลักฐานการสมัคร	พนักงานครูเทศบาล
๓.		๓ วัน	๑.ตรวจสอบหลักฐานเอกสารต่างๆ การรับสมัครกรณีเอกสารไม่ครบให้แจ้งดำเนินการแจ้งผู้เรียน/ผู้ปกครองเพื่อส่งเอกสารเพิ่มเติม ๒.รับสมัคร พร้อมแจ้งกำหนดการต่าง ๆ และเก็บหลักฐานการสมัคร	พนักงานครูเทศบาล
๔.			รับสมัคร พร้อมแจ้งกำหนดการต่าง ๆ และเก็บหลักฐานการสมัคร	พนักงานครูเทศบาล
๕.			รวบรวมข้อมูลรายชื่อ พร้อมจำนวนผู้สมัครเพื่อเสนอตามหัวหน้างานตามลำดับขั้นต่อไป	หัวหน้าศพด.
๖.				
				

มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน : SOP
กระบวนการขั้นตอนการจดทะเบียนพาณิชย์

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
		๑๕ นาที		
๑.			ผู้ประกอบการยื่นเอกสารหลักฐานการขอจดทะเบียนพาณิชย์(แบบ ท.พ.)	นักวิชาการจัดเก็บรายได้
๒.			ตรวจสอบหลักฐานเอกสารต่างๆ กรณีเอกสารไม่ครบให้แจ้งดำเนินการแจ้งผู้ประกอบการเพื่อส่งเอกสารเพิ่มเติม	นักวิชาการจัดเก็บรายได้
๓.				
๔.			ผู้บังคับบัญชาพิจารณาอนุญาต	นายกเทศมนตรี
			รับชำระค่าธรรมเนียมพร้อมออกใบทะเบียนพาณิชย์เพื่อมอบให้ผู้ประกอบการ	นักวิชาการจัดเก็บรายได้
๕.				