

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement)

กองทุนส่งเสริมและพัฒนาศึกษาสำหรับคนพิการ

เอกสารข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการ (Service Level Agreement) ฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อเป็นข้อกำหนดการให้บริการระหว่างกองทุนส่งเสริมและพัฒนาศึกษาสำหรับคนพิการกับหน่วยงานภาครัฐและองค์กรภาคเอกชนที่ขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาศึกษาสำหรับคนพิการ โดยมีข้อตกลงถึงระดับคุณภาพของการให้บริการด้านความสะดวกในการติดต่อกับกองทุนส่งเสริมและพัฒนาศึกษาสำหรับคนพิการที่มีให้แก่ผู้รับบริการ เพื่อรับทราบและเข้าใจถูกต้องตรงกัน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

คำจำกัดความ

1.1 ผู้ให้บริการ หมายถึง กองทุนส่งเสริมและพัฒนาศึกษาสำหรับคนพิการ สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

1.2 ผู้รับบริการ หมายถึง หน่วยงานภาครัฐ และองค์กรภาคเอกชนที่ขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาศึกษาสำหรับคนพิการ

1.2.1 หน่วยงานภาครัฐ หมายถึง หน่วยงานที่มีภารกิจในการจัดหรือสนับสนุนการจัดการศึกษาสำหรับ คนพิการ

1.2.2 องค์กรภาคเอกชน หมายถึง องค์กรภาคเอกชน องค์กรชุมชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ โรงพยาบาล สถาบันทางการแพทย์ สถานสงเคราะห์ และสถาบันทางสังคมอื่นที่จัดการศึกษาให้แก่ คนพิการซึ่งมิใช่หน่วยงานภาครัฐ

ผู้ปฏิบัติงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ

ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
1. ผู้รับบริการ	- แจ้งความต้องการในการติดต่อกับกองทุนฯ กรณีต้องการส่งโครงการเพื่อขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ ขอข้อมูลทั่วไป หรือซักถามปัญหา
2. ผู้ให้บริการ - ผู้จัดการกองทุน	- รับแจ้งความต้องการในการติดต่อกับกองทุนฯ ทางโทรศัพท์ E-mail / https://sites.google.com/view/sedf2022/home/ หนังสือ/ เอกสาร หรือผู้รับบริการมาติดต่อด้วยตนเอง - มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ - ติดตามและตรวจสอบการให้บริการของพนักงานกองทุนฯ - บริหารจัดการการให้บริการ - รับแจ้งความต้องการในการติดต่อกับกองทุนฯ ทางโทรศัพท์ E-mail / https://sites.google.com/view/sedf2022/home/ หนังสือ/เอกสาร หรือผู้รับบริการมาติดต่อด้วยตนเอง

ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
- หัวหน้ากลุ่มงาน/ พนักงาน กองทุนฯ	- วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น - กรณีที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเอง ดำเนินการให้คำแนะนำแก้ไขโดยเร็ว - กรณีที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเอง ประสานผู้เกี่ยวข้องให้ดำเนินการต่อไป - ตรวจสอบติดตามความต้องการของผู้รับบริการที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข - บันทึกรายงานผลการดำเนินการตามลำดับ - รับแจ้งความต้องการในการติดต่อกับกองทุนฯ ทางโทรศัพท์ E-mail หนังสือ/เอกสาร หรือผู้รับบริการมาติดต่อด้วยตนเอง

1. ขอบเขตการให้บริการ

งานที่ให้บริการ/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
1. งานรับคำขอการสนับสนุนโครงการ 1.1 กรณียื่นคำขอรับการสนับสนุนโครงการ - ในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ยื่นคำขอต่อศูนย์การศึกษาพิเศษ ส่วนกลาง - ในจังหวัดอื่นให้ยื่นคำขอต่อศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดนั้นๆ - ในกรณีกลุ่มเป้าหมายตามโครงการมีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่มากกว่าหนึ่งจังหวัด หรือมิได้มีภูมิลำเนา หรือถิ่นที่อยู่ในจังหวัดที่ยื่นคำขอรับการสนับสนุนนั้น ให้ยื่นคำขอต่อสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ถนนราชดำเนินนอก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300 1.2 กรณียื่นคำขอรับการสนับสนุนโครงการด้วยตนเองที่ กองทุนส่งเสริมและพัฒนาการศึกษาสำหรับคนพิการ สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ถนนราชดำเนินนอก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300 2. งานติดต่อขอข้อมูลและสอบถามปัญหา 2.1 ข้อมูลที่เผยแพร่ในระบบสารสนเทศ Download ที่ - https://sites.google.com/view/sedf2022/home/ 2.2 ข้อมูลที่ไม่ได้เผยแพร่ในระบบสารสนเทศ สอบถามทางโทรศัพท์ หมายเลข 02 281 6236, 02 281 6206 2.3 สอบถามทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ E-mail : work_pbb@hotmail.com 2.4 ติดต่อด้วยตนเองที่กองทุนส่งเสริมและพัฒนาการศึกษาสำหรับ คนพิการ สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ถนนราชดำเนินนอก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300	ทุกวันทำการ ตั้งแต่เวลา 08.30 น. - 16.30 น.

งานที่ให้บริการ/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
3. งานลงนามในสัญญารับเงินอุดหนุนจากกองทุนฯ กองทุนส่งเสริมและพัฒนาการศึกษาสำหรับคนพิการจะส่งหนังสือแจ้งผลการอนุมัติโครงการ พร้อมทั้งจัดทำสัญญาและให้มาลงนามด้วยตนเองหรือมอบผู้มาดำเนินการแทนที่กองทุนส่งเสริมและพัฒนาการศึกษาสำหรับคนพิการ สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ถนนราชดำเนินนอก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300 4. งานการจ่ายเงิน กองทุนส่งเสริมและพัฒนาการศึกษาสำหรับคนพิการจะเบิกจ่ายเงินสนับสนุนโครงการให้หน่วยงานภาครัฐและองค์กรภาคเอกชนที่ได้รับอนุมัติโครงการ	

2. ข้อกำหนดการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	เอกสารหรือหลักฐานที่ใช้ประกอบการรับบริการ
1. งานรับคำขอการสนับสนุนโครงการ	- หนังสือนำเสนอจากหัวหน้าส่วนราชการ/องค์กร/มูลนิธิฯ - แบบการเสนอโครงการขอรับการสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมและพัฒนาการศึกษาสำหรับคนพิการ (กองทุนส่งเสริมและพัฒนาการศึกษาสำหรับคนพิการจะจัดประชุมคณะกรรมการกลั่นกรองโครงการฯ เดือนละ 1 ครั้ง และคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ เดือนละ 1 ครั้ง)
2. งานติดต่อขอข้อมูลและสอบถามปัญหา	-ไม่มี-
3. งานลงนามในสัญญารับเงินอุดหนุนจากกองทุนฯ	กรณีหน่วยงานรัฐที่ได้รับอนุมัติโครงการ - หนังสือจัดตั้งหน่วยงาน หรือ พระราชบัญญัติจัดตั้ง - ภ.พ. 20 (ถ้ามี) - แผนที่แสดงที่ตั้ง - คำสั่งของหน่วยงาน เรื่อง มอบอำนาจการปฏิบัติการ กรณีองค์กรภาคเอกชนที่ได้รับอนุมัติโครงการ - ใบอนุญาตจัดตั้งสมาคมหรือองค์การ - แบบ ม.น.4 ใบสำคัญแสดงการจดทะเบียนแต่งตั้งกรรมการของมูลนิธิฯ - ข้อบังคับสมาคม/มูลนิธิ

งานที่ให้บริการ	เอกสารหรือหลักฐานที่ใช้ประกอบการรับบริการ
	- ใบสำคัญแสดงการรับรองเป็นองค์กรสาธารณประโยชน์ - แผนที่แสดงที่ตั้งสมาคม/มูลนิธิ - รายงานทางการเงิน และรายงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต - หนังสือมอบอำนาจ - สำเนาบัตรประชาชน (ผู้มอบอำนาจ) - สำเนาบัตรประชาชน (ผู้รับมอบอำนาจ) - สำเนาบัตรประชาชน (พยาน)
4. งานการจ่ายเงิน	- หนังสือขออนุมัติเบิกเงินโครงการที่ได้รับอนุมัติ

3. ระดับการให้บริการ

รายการให้บริการ	ลำดับ/ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ
1.งานรับคำขอการสนับสนุนโครงการ	1.1 พนักงานงานกองทุนฯ ได้รับคำขอรับการสนับสนุนโครงการ ดำเนินการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น ระยะเวลาการให้บริการ ไม่เกิน 15 วันทำการ นับจากวันที่รับโครงการ 1.2 เสนอโครงการให้คณะกรรมการกลั่นกรองโครงการฯ พิจารณาเห็นชอบ ไม่เกิน 30 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับเอกสารครบถ้วน - กรณีคณะกรรมการกลั่นกรองโครงการฯ มีมติเห็นชอบเสนอคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ พิจารณาอนุมัติโครงการ ภายใน 15 วันทำการ - กรณีคณะกรรมการกลั่นกรองโครงการฯ มีมติเห็นชอบในหลักการ โดยให้ผู้รับผิดชอบโครงการปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะ และนำข้อมูลมาพิจารณาในครั้งต่อไป ภายใน 30 วันทำการ - กรณีคณะกรรมการกลั่นกรองโครงการฯ มีมติไม่เห็นชอบแจ้งผู้รับผิดชอบโครงการเพื่อทราบ ภายใน 15 วันทำการ 1.3 เสนอโครงการให้คณะกรรมการบริหารพิจารณาอนุมัติโครงการ ภายใน 20 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับการเห็นชอบจากคณะกรรมการกลั่นกรองโครงการฯ - กรณีคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ อนุมัติโครงการ แจ้งผู้เสนอโครงการให้ขอรับเงินสนับสนุน ภายใน 15 วันทำการ - กรณีคณะกรรมการบริหารฯ มีมติไม่อนุมัติโครงการแจ้งผู้เสนอโครงการเพื่อทราบ ภายใน 15 วันทำการ

รายการให้บริการ	ลำดับ/ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ
2. งานติดต่อขอข้อมูลและสอบถามปัญหา	2.1 ข้อมูลที่เผยแพร่ในระบบสารสนเทศ - สามารถ Download ข้อมูลได้ที่ https://sites.google.com/view/sedf2022/home/ ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง 2.2 ข้อมูลที่ไม่ได้เผยแพร่ในระบบสารสนเทศ - แจ้งความประสงค์ทางโทรศัพท์ หมายเลข 02 281 6236, 02 281 6206 ระยะเวลาให้บริการ ภายใน 15 นาที - แจ้งความประสงค์ทาง E-mail work_pbb@hotmail.com ระยะเวลาให้บริการ ภายใน 3 วันทำการ - ส่งหนังสือ/เอกสาร ให้บริการ ภายใน 3 - 5 วันทำการ - มาติดต่อด้วยตนเอง ที่กองทุนส่งเสริมและพัฒนาศึกษาสำหรับคนพิการ สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ถนนราชดำเนินนอก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300 ระยะเวลาให้บริการ ภายใน 30 นาที
3. งานลงนามในสัญญารับเงินอุดหนุนจากกองทุนฯ	3.1 แจ้งผลโครงการที่ได้รับอนุมัติไปยังผู้รับผิดชอบโครงการ ระยะเวลาให้บริการ ภายใน 15 วันทำงาน หลังจากได้รับการอนุมัติโครงการ 3.2 แจ้งให้ผู้รับผิดชอบโครงการมาทำสัญญา ระยะเวลาให้บริการ ภายใน 7 วันทำงาน 3.3 ดำเนินทำสัญญา - กรณีเอกสารครบถ้วน ระยะเวลาการให้บริการ ภายใน 25 นาที - กรณีเอกสารไม่ครบถ้วน (ผู้รับผิดชอบโครงการกลับไปเพิ่มเติม เอกสาร) ระยะเวลาการให้บริการ ภายใน 3 วัน 3.4 ตรวจสอบเอกสารหลักฐานครบถ้วน ผู้รับบริการลงนามในสัญญารับเงินอุดหนุนจากกองทุนฯ และเลขอาธิการ กพฐ. ลงนามในสัญญา ระยะเวลาการให้บริการ ภายใน 15 วันทำการ
4. งานการจ่ายเงิน	4.1 ตรวจสอบหนังสือขออนุมัติเบิกเงิน ระยะเวลาให้บริการ ภายใน 15 นาที 4.2 เบิกจ่ายเงินอุดหนุนโครงการให้หน่วยงานภาครัฐและองค์กรภาคเอกชนที่ได้รับอนุมัติโครงการ ระยะเวลาให้บริการ ภายใน 10 วันทำการ

4. ขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอนการให้บริการ	ผู้รับผิดชอบ
1.งานรับคำขอการสนับสนุนโครงการ 1.1 พนักงานงานกองทุนฯ ได้รับคำขอรับการสนับสนุนโครงการ ดำเนินการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น 1.2 เสนอโครงการให้คณะกรรมการกลั่นกรองโครงการฯ พิจารณาเห็นชอบ 1.3 เสนอโครงการให้คณะกรรมการบริหารพิจารณาอนุมัติ สอบถาม/ขอข้อมูล - มาติดต่อด้วยตนเอง	- กลุ่มงานบริหารจัดการกองทุนและกฎหมาย
2. งานติดต่อขอข้อมูลและสอบถามปัญหา 2.1 ข้อมูลที่เผยแพร่ในระบบสารสนเทศ - Download ข้อมูลได้ที่ https://sites.google.com/view/sedf2022/home/ 2.2 ข้อมูลที่ไม่ได้เผยแพร่ในระบบสารสนเทศ - แจ้งความประสงค์ทางโทรศัพท์ หมายเลข 02 281 6236, 02 281 6206 - แจ้งความประสงค์ทาง E-mail work_pbb@hotmail.com - ส่งหนังสือ/เอกสารมา	- กลุ่มงานบริหารจัดการกองทุนและกฎหมาย - กลุ่มงานนโยบาย แผนงานและติดตาม - กลุ่มงานบริหารการเงินและบัญชี
3. งานลงนามในสัญญารับเงินอุดหนุนจากกองทุนฯ 3.1 แจ้งผลโครงการที่ได้รับอนุมัติไปยังผู้รับผิดชอบโครงการ ระยะเวลาให้บริการ 3.2 แจ้งให้ผู้รับผิดชอบโครงการมาทำสัญญา ระยะเวลาให้บริการ 3.3 ดำเนินทำสัญญา 3.4 ตรวจสอบเอกสารหลักฐานครบถ้วน ผู้รับบริการลงนามในสัญญารับเงินอุดหนุนจากกองทุนฯ และเลขอาชกรกพฐ. ลงนามในสัญญา	- กลุ่มงานบริหารจัดการกองทุนและกฎหมาย
4. งานการจ่ายเงิน 4.1 ตรวจสอบหนังสือขออนุมัติเบิกเงิน 4.2 เบิกจ่ายเงินอุดหนุนโครงการ	- กลุ่มงานบริหารการเงินและบัญชี

5. การรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ได้จัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

- <https://sites.google.com/view/sedf2022/home/> กองทุนส่งเสริมและพัฒนา

การศึกษาสำหรับคนพิการ

- ทาง E-mail : work_pbb@hotmail.com

5.2 ทำหนังสือถึง ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ

5.3 ทางโทรศัพท์หมายเลข 02 281 6236 โทรสารหมายเลข 02 281 6206

5.4 แบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อกองทุนส่งเสริมและพัฒนาการศึกษาสำหรับคนพิการ
สำหรับหน่วยงานภาครัฐ / องค์กรภาคเอกชน ที่ขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ
