



ประกาศเทศบาลตำบลหนองโน

เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

ของเทศบาลตำบลหนองโน

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๖๗๗๗ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับหนังสืออำเภอกระนวน ที่ ขก ๐๐๒๓.๘/ว ๙๕๐ ลงวันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขอความอนุเคราะห์ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับท้องถิ่น Service Level Agreement : SLA) เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของหน่วยงานระดับท้องถิ่น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการของเทศบาลตำบลหนองโนอย่างทั่วถึง เทศบาลตำบลหนองโนจึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศเทศบาลตำบลหนองโน เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบลหนองโน

๒. ประกาศนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากประกาศ เป็นต้นไป

๓. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบลหนองโน ให้บริการประชาชน ดังนี้

๓.๑ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทางโทรศัพท์ ๐ ๔๓๙๒ ๓๐๒๒

๓.๒ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์โดยการมายื่นร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลหนองโน

๓.๓ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์ www.tedsabannongno.go.th)

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายเลิศศักดิ์ คำมูล)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองโน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักปลัดเทศบาลตำบลหนองโน

ขอบเขตการให้บริการ

ช่องทางการรับบริการ	ระยะเวลาดำเนินการ เปิดรับข้อร้องเรียน
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหนองโน เลขที่ ๒๕๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลหนองโน อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น	วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น. (เว้นวันหยุดราชการ)
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลหนองโน www.tedsabannongno.go.th	ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๓๙๒ ๓๐๒๒	วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น. (เว้นวันหยุดราชการ)

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
--------------	----------------------

กระบวนการงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๓ กระบวนการย่อย

๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน
ที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๒ ชั่วโมง เทศบาลตำบลหนองโน
๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน
ที่เดินทางมาร้องทุกข์ที่จุดบริการประชาชน เทศบาลตำบลหนองโน
ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒ วันทำการ
๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน เทศบาลตำบลหนองโน
ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒ วันทำการ

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. แบบฟอร์มคำร้องทุกข์ (สามารถรับได้ที่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหนองโน)
๒. ใบมอบฉันทะ (ใช้ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มอบให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทน)
๓. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง (สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน)

ค่าธรรมเนียม

การยื่นคำร้องไม่เสียค่าธรรมเนียม ทั้งนี้ หากผู้ร้องประสงค์จะขอสำเนาคำร้อง ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลหนองโน จะจัดทำสำเนาคำร้องและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่าย ในการจัดทำสำเนาข้อมูลดังกล่าว ตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่องการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของราชการ

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองโน หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเสียหาย จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกเทศมนตรีตำบลหนองโน ผ่านช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหนองโน

วิธียื่นและถอนคำร้องทุกข์

ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นยื่นคำร้องโดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พหุติการณ์ เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์และมีความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์โดยนำเสนอ ข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จพร้อมทั้งลงลายมือชื่อ ผู้ร้องจะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้ และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหนองโน ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

-ช่องทางโทรศัพท์ ๐ ๔๓๙๒ ๓๐๒๒

-จุดบริการประชาชน ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลหนองโน เลขที่ ๒๕๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลหนองโน อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น

-เว็บไซต์เทศบาลตำบลหนองโน www.tedsabannongno.go.th

ซึ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่นจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบตามเอกสารภาคผนวก

แบบรับเรื่องราวร้องทุกข์

เขียนที่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลหนองโน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองโน

๑. ข้าพเจ้า.....บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....โทร/โทรสาร.....

๒. สาระสำคัญ เรื่องร้องทุกข์

.....
.....
.....
.....
.....
.....

๓. วัตถุประสงค์/ความต้องการให้ช่วยเหลือ

.....
.....
.....

๔. แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์โดย ☐ แจ้งด้วยตัวเอง ☐ แจ้งทางโทรศัพท์หมายเลข.....

(ลงชื่อ).....ผู้แจ้ง
(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้รับแจ้ง
(.....)

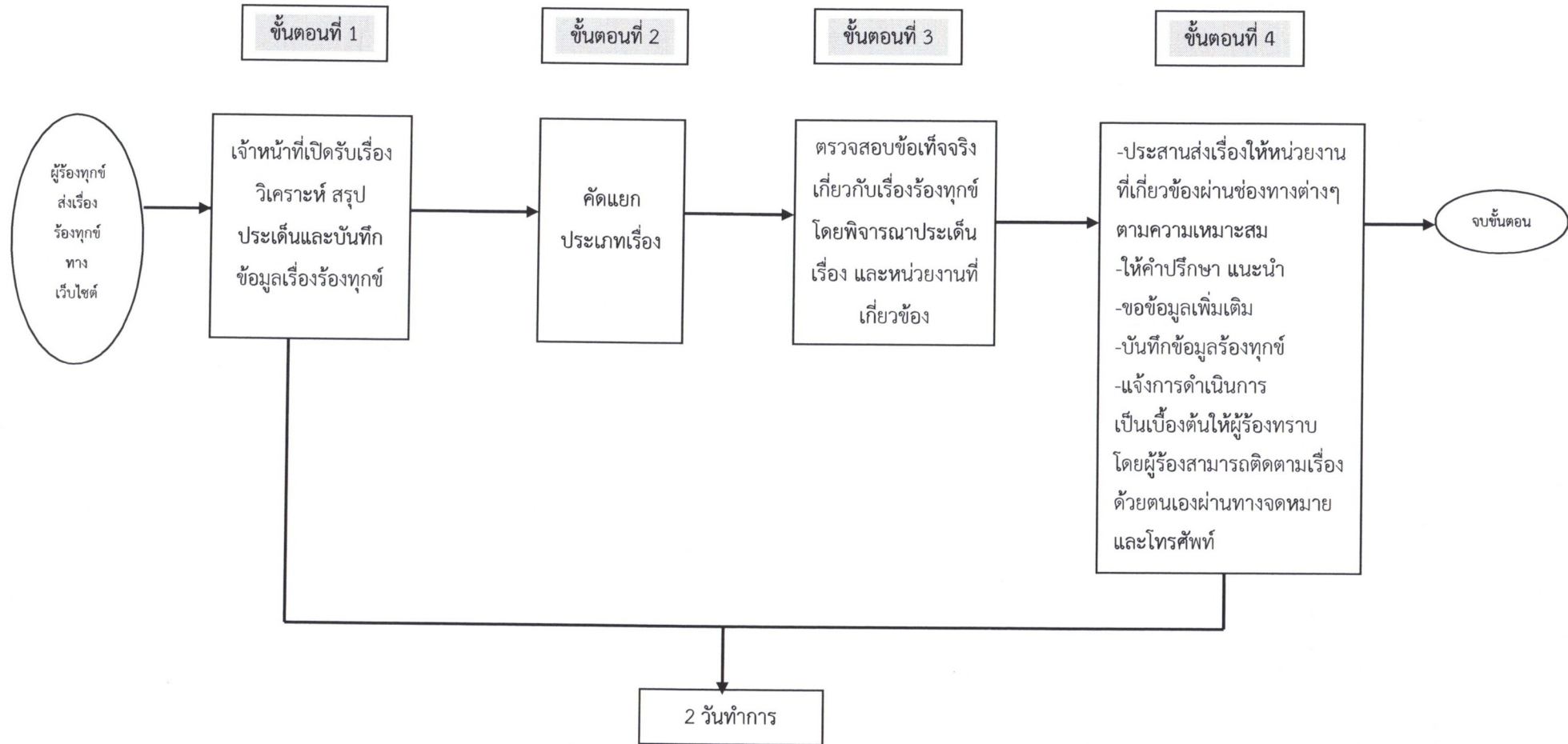
เทศบาลตำบลหนองโน พิจารณาแล้วเห็นควรส่งเรื่องให้.....

ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
(เว็บไซต์ www.tedsabannongno.go.th) กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและไม่ซับซ้อน)

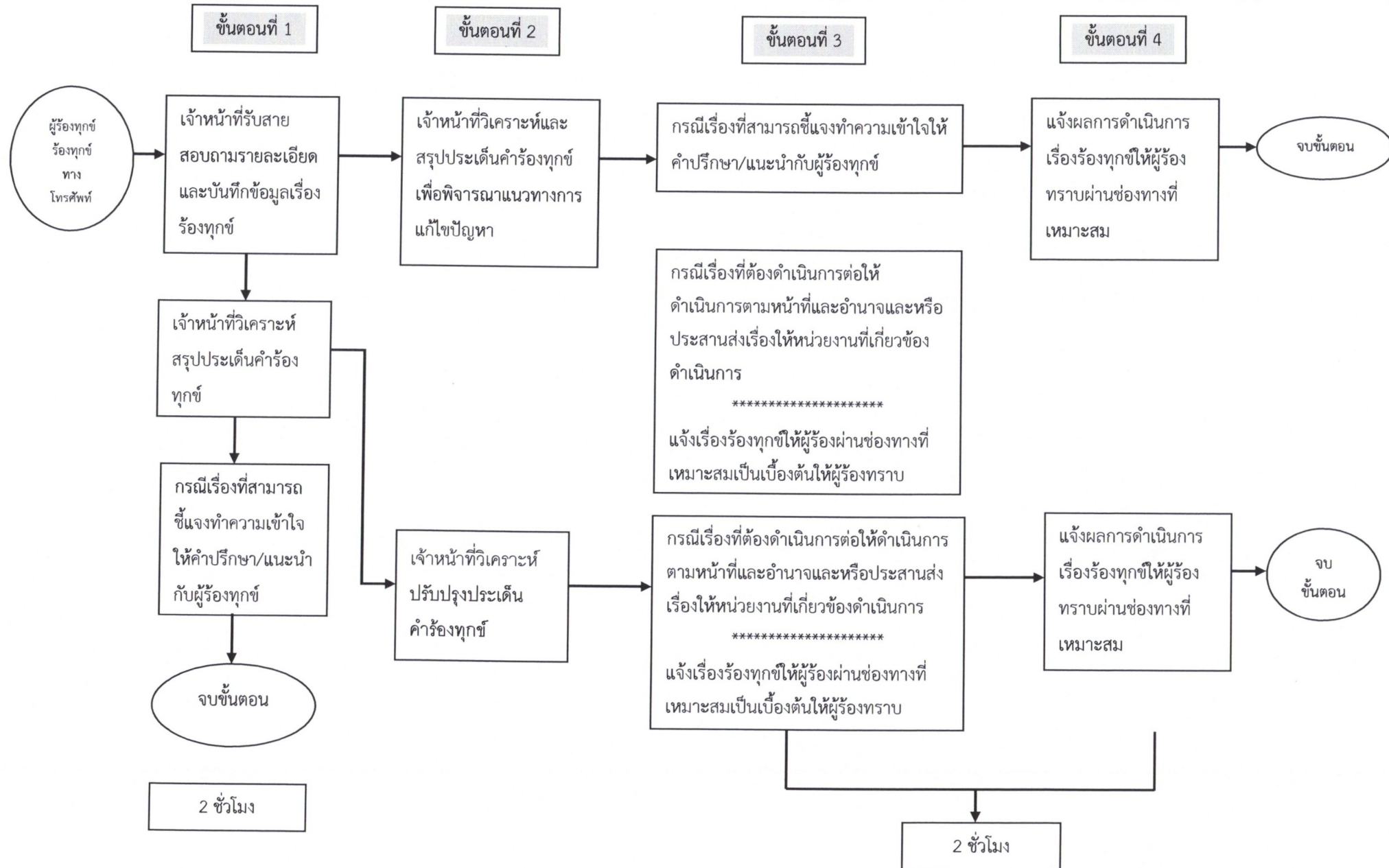
สรุป 4 ขั้นตอน 1 จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ 2 วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและไม่ซับซ้อน)

สรุป 4 ขั้นตอน 1 จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ 2 ชั่วโมง



สรุป 4 ขั้นตอน 1 จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ 2 วันทำการ/เรื่อง

