



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู

ที่ ... มค. ๘๑๑๐๑ / ๒๕๖๐

วันที่ ... ๑ ...

ตุลาคม

๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุมัติจัดทำประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

ผ่าน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู

ตามหนังสืออำเภอนาตุ้ม ที่ มค. ๐๙๑๘/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๔ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แจ้งขอความร่วมมือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์และดำเนินการแก้ปัญหาตามอำนาจหน้าที่ โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อเป็นแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ระดับท้องถิ่น และเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในหน่วยงานระดับท้องถิ่น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามแนวทางที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดไว้

เพื่อให้การบริการแก่ประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและขับเคลื่อนการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับท้องถิ่นให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู จึงขออนุมัติจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู เพื่อประกาศใช้พร้อมทั้ง เผยแพร่ลงบนเว็บไซต์ของหน่วยงานเพื่อให้ประชาชนรับทราบ และเพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปรายละเอียดปรากฏตามที่เอกสารที่แนบมาด้วยท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติหากเห็นชอบโปรดลงนาม

(ลงชื่อ)

(อภิสิทธิ์ ปะเวะทั้ง)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

(อภิสิทธิ์ ปะเวะทั้ง)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

///ความเห็นปลัด..

ความเห็นปลัด

(ลงชื่อ)

(นางไพรินทร์ รินกระโทก)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู

ความเห็นนายก อบต.

(ลงชื่อ)

(นายวิโรจน์ ลุนละวงศ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕/ว ๖๗๗๗ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๔ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับหนังสืออำเภอนาดูน ที่ มค ๐๙๑๘/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๔ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แจ้งขอความร่วมมือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์และดำเนินการแก้ปัญหาตามอำนาจหน้าที่ นั้น

เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู ได้อย่างทั่วถึงออกประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู
๒. ประกาศฉบับนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากประกาศ เป็นต้นไป
๓. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์และประสานงานแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน ดังนี้
 - ๓.๑ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ให้ติดต่อที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓-๗๐๖๕๑๐
 - ๓.๒ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ให้ติดต่อได้ที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู
 - ๓.๓ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ ให้ติดต่อได้ที่เว็บไซต์ <https://nongkoo.go.th>
 - ๓.๔ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ให้ติดต่อได้ saraban_๖๔๔๑๐๐๘@dla.go.th
 - ๓.๕ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทาง facebook ให้ติดต่อได้ facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายวิโรจน์ ลุนละวงศ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู

ข้อตกลงระดับการให้บริการ	
งานที่ให้บริการ	การจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู

ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓-๗๐๖๕๑๐	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์)
๒. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์)
๓. เว็บไซต์ https://nongkoo.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๔. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban_๖๔๔๑๐๐๘@dla.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๕. facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	
กระบวนการงาน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
กระบวนการงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๕ กระบวนการย่อย	ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วน ตำบลหนองคู
๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทาง โทรศัพท์ ๐๔๓-๗๐๖๕๑๐ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	
๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่เดินทางมา ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	
๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทาง เว็บไซต์ https://nongkoo.go.th ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	
๔. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทาง ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban_๖๔๔๑๐๐๘@dla.go.th ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	
๕. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทาง facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู อำเภอนาดูน จังหวัด มหาสารคาม ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	

- หมายเหตุ : ๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการงานการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ (กรณีปกติ)
ให้เป็นไปตามเอกสารภาคผนวก
๒. เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์
๓. สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ในระบบการจัดการเรื่อง
ร้องทุกข์ว่าได้มีการประสานส่งเรื่องร้องทุกข์หรือชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูล
เพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่อง แล้วแต่กรณี

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. คำร้องทุกข์
๒. ใบมอบฉันทะ (ใช้กรณีที่ผู้ร้องทุกข์มอบให้คนอื่นร้องทุกข์แทน)
๓. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง (ถ้ามี)

ค่าธรรมเนียม

การยื่นคำร้องทุกข์ไม่เสียค่าธรรมเนียม ทั้งนี้ หากผู้ร้องประสงค์จะขอสำเนาคำร้อง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัด จะจัดทำสำเนาคำร้องและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการจัดทำสำเนาข้อมูลดังกล่าว ตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่องการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีค่ารับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของราชการ

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักปลัด หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชมเสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกองคการบริหารส่วนตำบลหนองคู รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ โดยสำนักปลัดจะรับคำรับคำร้องทุกข์และพิจารณาดำเนินการหรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนดในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยจะถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู ผ่าน ๕ ช่องทาง ดังนี้

๑. โทรศัพท์ ๐๔๓-๗๐๖๔๑๐
๒. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู
๓. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban_๖๔๔๑๐๐๘@dla.go.th
๔. เว็บไซต์ <https://nongkoo.go.th>
๕. Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม

ซึ่งสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู จะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู อำเภอนาคู จังหวัดมหาสารคาม

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

- 1  ร้องเรียนด้วยตนเอง
- 2  ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์
<https://nongkoo.go.th>
- 3  ร้องเรียนทางโทรศัพท์
043-706910
- 4  ร้องเรียนทาง Facebook
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู
อำเภอนาคู จังหวัดมหาสารคาม
- 5  ร้องเรียนทางไปรษณีย์
อิเล็กทรอนิกส์
saraban_6441008@dla.go.th

 รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

 ประสานงานหน่วยงานที่รับผิดชอบ
ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

 แจ้งผลให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู
ทราบ (15 วัน)

ยุติ

ไม่ยุติ



ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/
ร้องทุกข์ทราบ



ไม่ยุติเรื่องแจ้งผู้
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ



สิ้นสุดการดำเนินการ
รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ