



ประกาศเทศบาลตำบลหนองพยอม

เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ของเทศบาลตำบลหนองพยอม

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๖๗๗๗ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับหนังสือจังหวัดพิจิตร ที่ พจ ๐๐๒๓.๔/ว ๕๔๘๘ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แจ้งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการของเทศบาลตำบลหนองพยอมได้อย่างทั่วถึง จึงออกประกาศเทศบาลตำบลหนองพยอม เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศเทศบาลตำบลหนองพยอม เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบลหนองพยอม
๒. ประกาศฉบับนี้มีผลใช้บังคับนับจากวันถัดจากประกาศ เป็นต้นไป
๓. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบลหนองพยอม ให้บริการประชาชน ดังนี้

๓.๑ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๕๖๘๔ ๕๐๖๑

๓.๒ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่เดินทางมาร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองพยอม

๓.๓ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องเรียนร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ Saraban@npy.go.th

๓.๔ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านช่องทางแจ้งการร้องเรียน และการแจ้งคำร้องออนไลน์ Onestop Service ทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลหนองพยอม <https://www.npy.go.th/>

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายธนนต์ สารอุตม์)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองพยอม

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลหนองพยอม

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. โทรศัพท์ ๐ ๕๖๘๔ ๕๐๖๑	วันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๒. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลหนองพยอม ๙๙ หมู่ ๖ ต.หนองพยอม อ.ตะพานหิน จ.พิจิตร ๖๖๑๑๐	วันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@npy.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๔. เว็บไซต์: https://www.npy.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๔ กระบวนการย่อย	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหนองพยอม
๑. กระบวนการ: การประสานงานแก้ไขปัญหา ให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ๐ ๕๖๘๔ ๕๐๖๑ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๕ วันทำการ	
๒. กระบวนการ: การประสานงานแก้ไขปัญหา ให้กับประชาชน ที่เดินทางมาร้องทุกข์ที่ศูนย์ รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	
๓. กระบวนการ: การประสานงานแก้ไขปัญหา ให้กับประชาชน ที่ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๕ วันทำการ	

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	
กระบวนการงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๔. กระบวนการ: การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทาง เว็บไซต์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหนองพยอม

หมายเหตุ: ๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ (กรณีปกติ) ให้เป็นไปตามเอกสารภาคผนวก

๒. เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ: เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

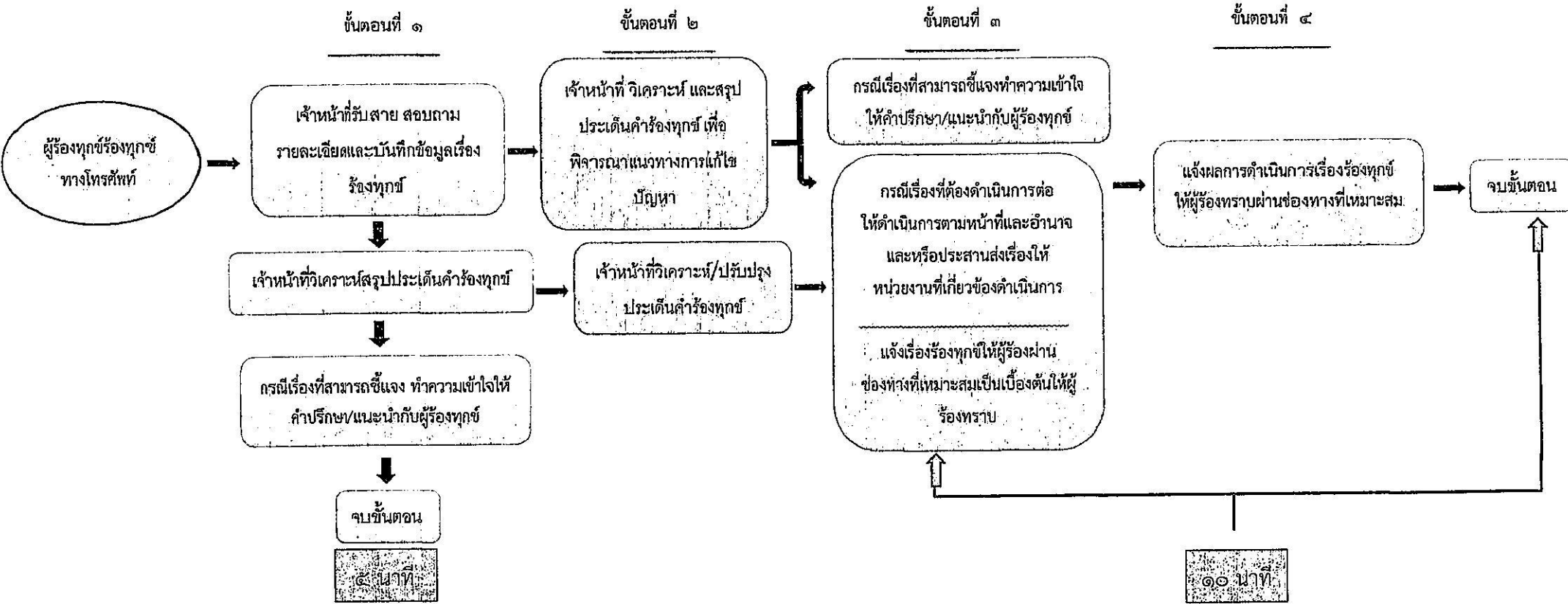
๓. สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ: เจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ว่าได้มีการประสานส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่องแล้วแต่กรณี

ข้อกำหนดการให้บริการ
เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้ ๑. คำร้องทุกข์ ๒. ใบมอบฉันทะ (ใช้ในกรณีที่ผู้ร้องมอบให้คนอื่นร้องทุกข์แทน) ๓. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ๔. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง (ถ้ามี)
ค่าธรรมเนียม การยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่เสียค่าธรรมเนียม ทั้งนี้ หากผู้ร้องประสงค์จะขอสำเนาคำร้อง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล จะจัดทำสำเนาคำร้องและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการจัดทำสำเนาข้อมูลดังกล่าว ตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่อง การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการขอสำเนาหรือสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของราชการ
ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือ เยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ ยังรวมถึง การแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกเทศมนตรีตำบลหนองพยอม รองนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหนองพยอม

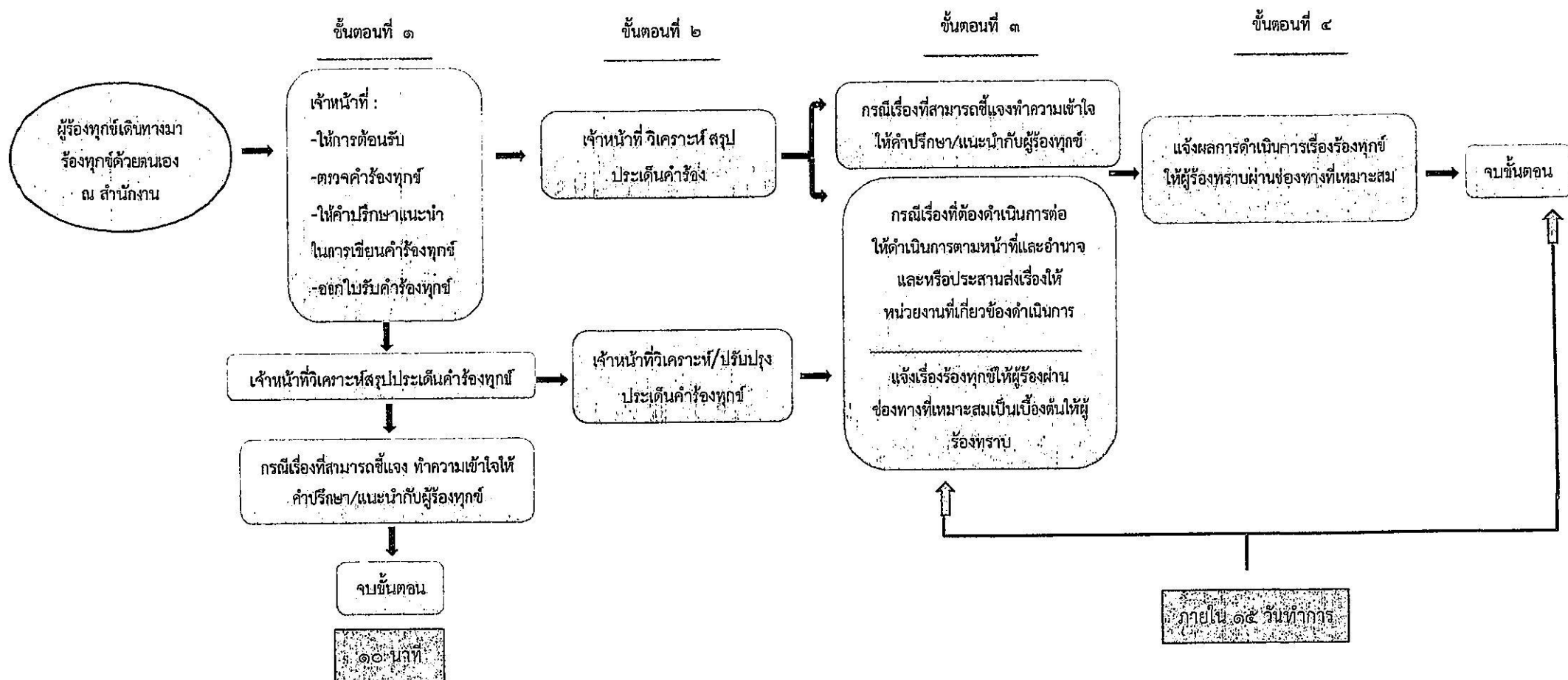
ข้อกำหนดการให้บริการ
วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์ ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อโดยสำนักปลัดจะรับคำร้องทุกข์และพิจารณาดำเนินการหรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนดในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่ทำหนังสือไว้เป็นหลักฐานบันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ
หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหนองพยอม ผ่าน ๔ ช่องทาง ดังนี้ ๑. โทรศัพท์ ๐ ๕๖๘๔ ๕๐๖๑ ๒. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลหนองพยอม ๓. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@npy.go.th ๔. เว็บไซต์: https://www.npy.go.th ซึ่งเทศบาลตำบลหนองพยอม จะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ นาที



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๕ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง

