

ประกาศเทศบาลตำบลหนองสอ
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลหนองสอ

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ตามกรอบที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดเป็นมาตรฐานขั้นต่ำ และประกาศให้ประชาชนทราบ ซึ่งอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ได้แจ้งแนวทางดังกล่าวตามหนังสือ ที่ กส ๐๐๒๓.๗/ว ๑๓๔๐ ลงวันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๙

ดังนั้น เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลหนองสอ เป็นไปด้วยความรวดเร็ว โปร่งใสมีมาตรฐาน และตรวจสอบได้ อีกทั้งประชาชนได้ทราบช่องทาง ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เทศบาลตำบลหนองสอ จึงประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ดังนี้

ข้อ ๑ ขอบเขตการให้บริการ

เทศบาลรับเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองสอ จำนวน ๙ ประเด็น ได้แก่ (๑) ถนน (๒) เสียงดังรบกวน (๓) น้ำประปา (๔) กลิ่น (๕) ท่องเที่ยวและบริการ (๖) การบริหารจัดการแหล่งน้ำ (๗) สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการและผู้สูงอายุ (๘) ควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า (๙) ไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ

ข้อ ๒ สถานที่และช่องทางการให้บริการ

ประชาชนสามารถยื่นเรื่องร้องทุกข์ได้ ๓ ช่องทาง ดังนี้

(๑) ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๓ ๐๑๐๔๗๑ ดำเนินการภายใน ๒๔ ชั่วโมง

(๒) ยื่นด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองสอ ดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ

(๓) เว็บไซต์เทศบาลตำบลหนองสอ https://www.nongsor.go.th/ (ระบบ e-Service) ดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ

ข้อ ๓ ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง

เปิดรับเรื่องร้องทุกข์ใน วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. เว้นวันหยุดราชการ สำหรับเรื่องที่รับนอกวันและเวลาราชการ ให้เริ่มนับระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่วันทำการถัดไป

ข้อ ๔ วิธีการยื่นคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์ต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง เว้นแต่กรณีเจ็บป่วยหรือมีเหตุจำเป็นอาจมอบฉันทะให้ผู้อื่นยื่นแทนได้ โดยคำร้องทุกข์ต้องระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เหตุที่ร้องทุกข์ พฤติการณ์ และความประสงค์ที่จะขอรับการช่วยเหลือหรือเยียวยา พร้อมลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์

ข้อ ๕ วิธีการถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์ที่ประสงค์จะถอนคำร้องทุกข์ ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อ กรณีถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจา ให้เจ้าหน้าที่บันทึกการถอนไว้ และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ ๖ การแจ้งผลการดำเนินการ

เทศบาลจะแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทุกข์ทราบภายใน ๑๕ วัน หากการตรวจสอบข้อเท็จจริงยังไม่แล้วเสร็จ อาจขยายระยะเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน โดยจะแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ

/ข้อ ๗ .....

ข้อ ๗ ช่องทางการร้องเรียนการให้บริการ

หากประชาชนไม่ได้รับบริการตามข้อตกลงนี้ สามารถร้องเรียนได้ที่ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลหนองสอ โทรศัพท์ ๐๔๓ ๐๑๐๔๗๑ หรือเว็บไซต์ https://www.nongsor.go.th/ (ระบบ e-Service)

ข้อ ๘ รายละเอียดข้อตกลง

หน่วยงานที่รับผิดชอบ ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการในแต่ละประเด็นให้เป็นไปตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) แนบท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่ บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายจตุรพล อุ่นสถิตย์)
นายกเทศมนตรีตำบลหนองสอ

ข้อตกลงระดับการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองสอ

งานที่ให้บิการ	งานจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งานบริหารงานทั่วไป เทศบาลตำบลหนองสอ

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
๑. ช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๓ ๐๑๐๔๗๑	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๒. เดินทางเข้ามายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองสอ	วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. เว็บไซต์เทศบาลตำบลหนองสอ https://www.nongsor.go.th/ (ระบบ e-Service)	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑. กระบวนการทำงาน : การปราสนงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง	เทศบาลตำบลหนองสอ
๒. กระบวนการทำงาน : การประสานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางเข้ามาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	เทศบาลตำบลหนองสอ
๓. กระบวนการทำงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลหนองสอ https://www.nongsor.go.th/ (ระบบ e-Service) ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	เทศบาลตำบลหนองสอ

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการหรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึง กรแจ้งเหตุแจ้งเบาะแส ติชม เสนอข้อคิดเห็น โดยให้ยื่นเรื่องต่อหัวหน้าส่วนราชการในระดับท้องถิ่นทางช่องทางการรับเรื่อร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

วิธียื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

- ช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๓ ๐๑๐๔๗๑
- เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองสอ
- เว็บไซต์เทศบาลตำบลหนองสอ https://www.nongsor.go.th/ (ระบบ e-Service)

ซึ่งเทศบาลตำบลหนองสอจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กรพร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก