



ประกาศเทศบาลตำบลนาคำ  
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการการจัดการเรื่องร้องทุกข์

ด้วยเทศบาลตำบลนาคำ ได้รับหนังสืออำเภออุบลรัตน์ ด่วนที่สุด ที่ ขก ๐๐๒๓.๓๒/ว ๓๔๔๑ ลงวันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๗ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น ประกอบกับหนังสือจังหวัดขอนแก่น ด่วนที่สุด ที่ ขก ๐๐๒๓.๔/ว ๒๘๔๓๐ ลงวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ แจ้งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในระดับท้องถิ่น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๓๗ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบมาตรา ๔๘ เตรส แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ ดังนั้น จึงเป็นการสมควรจัดทำประกาศเทศบาลตำบลนาคำ เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการการจัดการเรื่องร้องทุกข์ เพื่อให้มีความเป็นปัจจุบัน และสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐ ประเด็นยุทธศาสตร์การปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ เรื่อง “ภาครัฐที่ยึดประชาชน เป็นศูนย์กลางตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส” โดยมีรายละเอียดปรากฏตามข้อตกลงระดับการให้บริการแนบท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๒๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(ลงชื่อ)

( นางสาวพรวิณี ศรีสุตทะ )  
นายกเทศมนตรีตำบลนาคำ

ข้อตกลงระดับการให้บริการ	
านที่ให้บริการ	การจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	เทศบาลตำบลนาคำ

ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. ช่องทางโทรศัพท์ ๐๔๓ - ๓๐๖๐๙๕ ๐๔๓ - ๓๐๖๐๖๙	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลนาคำ	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. ช่องทางเว็บไซต์หน่วยงาน <a href="https://www.nakham-kk.go.th">https://www.nakham-kk.go.th</a> หรือ ช่องทาง Facebook : <a href="https://www.facebook.com/profile.php?id=๑๐๐๐๐๔๓๔๔๐๐๗๐๔๔">https://www.facebook.com/profile.php?id=๑๐๐๐๐๔๓๔๔๐๐๗๐๔๔</a>	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๔. ช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ E-mail: saraban@nakham-kk.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	
กระบวนการงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนการงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๔ กระบวนการย่อย ๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง ๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลนาคำ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๓ วันทำการ ๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๓ วันทำการ ๔. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทาง( <a href="https://www.nakham-kk.go.th">https://www.nakham-kk.go.th</a> ) ( <a href="https://www.facebook.com/profile.php?id=๑๐๐๐๐๔๓๔๔๐๐๗๐๔๔">https://www.facebook.com/profile.php?id=๑๐๐๐๐๔๓๔๔๐๐๗๐๔๔</a> ) ๓๔๔๐๐๗๐๔๔) ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๓ วันทำการ	เทศบาลตำบลนาคำ

หมายเหตุ ๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ (กรณีปกติ) ให้เป็นไปตาม เอกสารภาคผนวก

๒. **เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ** : เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์

๓. **สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ** : เจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ว่าได้มีการ ประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ หรือชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่องแล้วแต่กรณี

### ข้อกำหนดการให้บริการ

#### เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. คำร้อง
๒. สำเนาบัตรประชาชนที่มีการลงนามถูกต้องของผู้ร้องทุกข์
๓. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง (ถ้ามี)
๔. กรณีมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทน ต้องมีหนังสือมอบอำนาจโดยระบุ มอบอำนาจให้ผู้ใด และให้ดำเนินการในเรื่องใด โดยแนบสำเนาบัตรประชาชนของผู้มอบและผู้รับมอบ

### ค่าธรรมเนียม

การยื่นคำร้องทุกข์ไม่เสียค่าธรรมเนียม

### ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

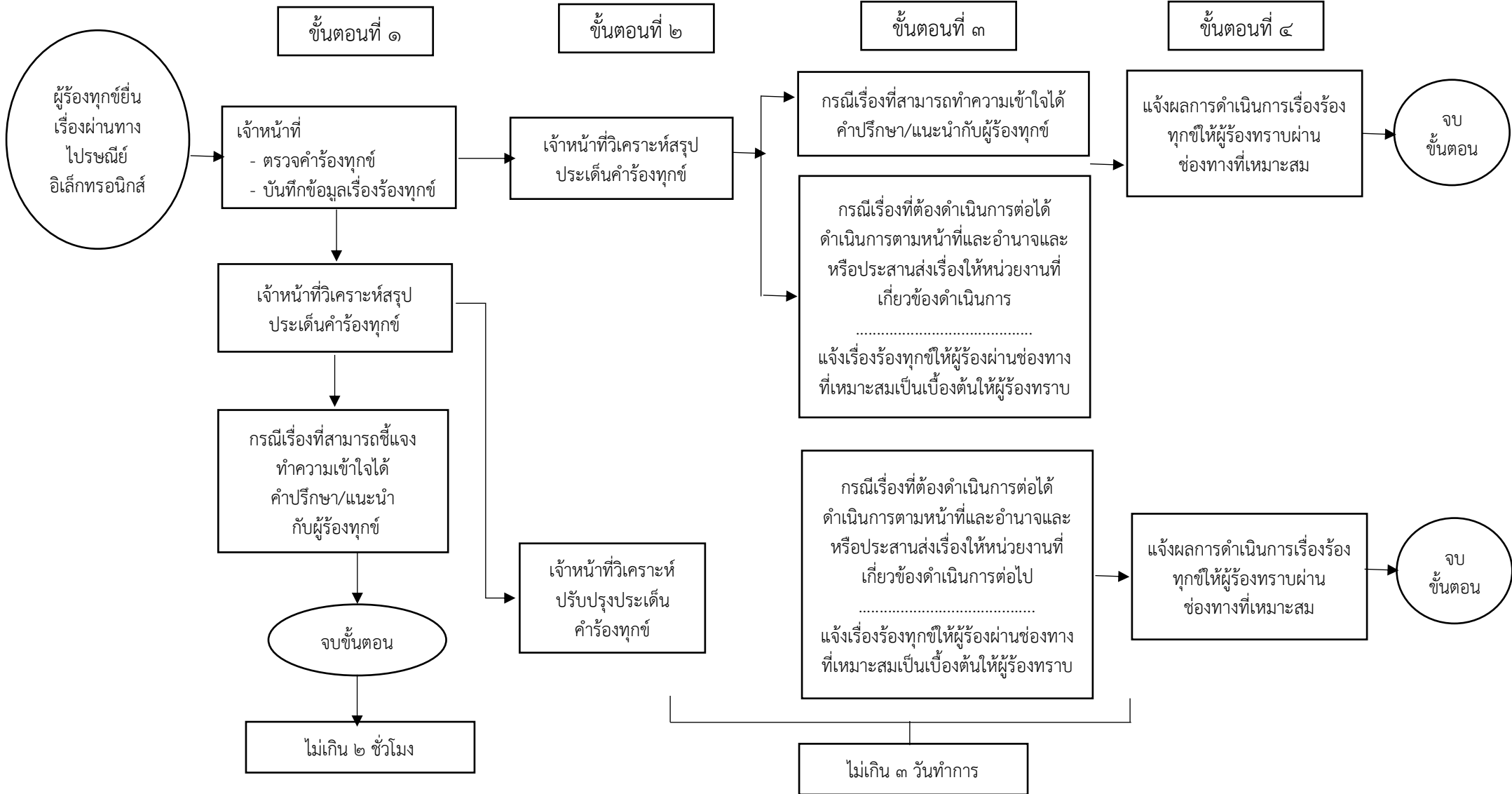
เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลนาคำ หมายถึง เรื่องที่ประชาชน ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุแจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกเทศมนตรีตำบลนาคำ ผ่านทางช่องทางารับเรื่องร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลนาคำ

### วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

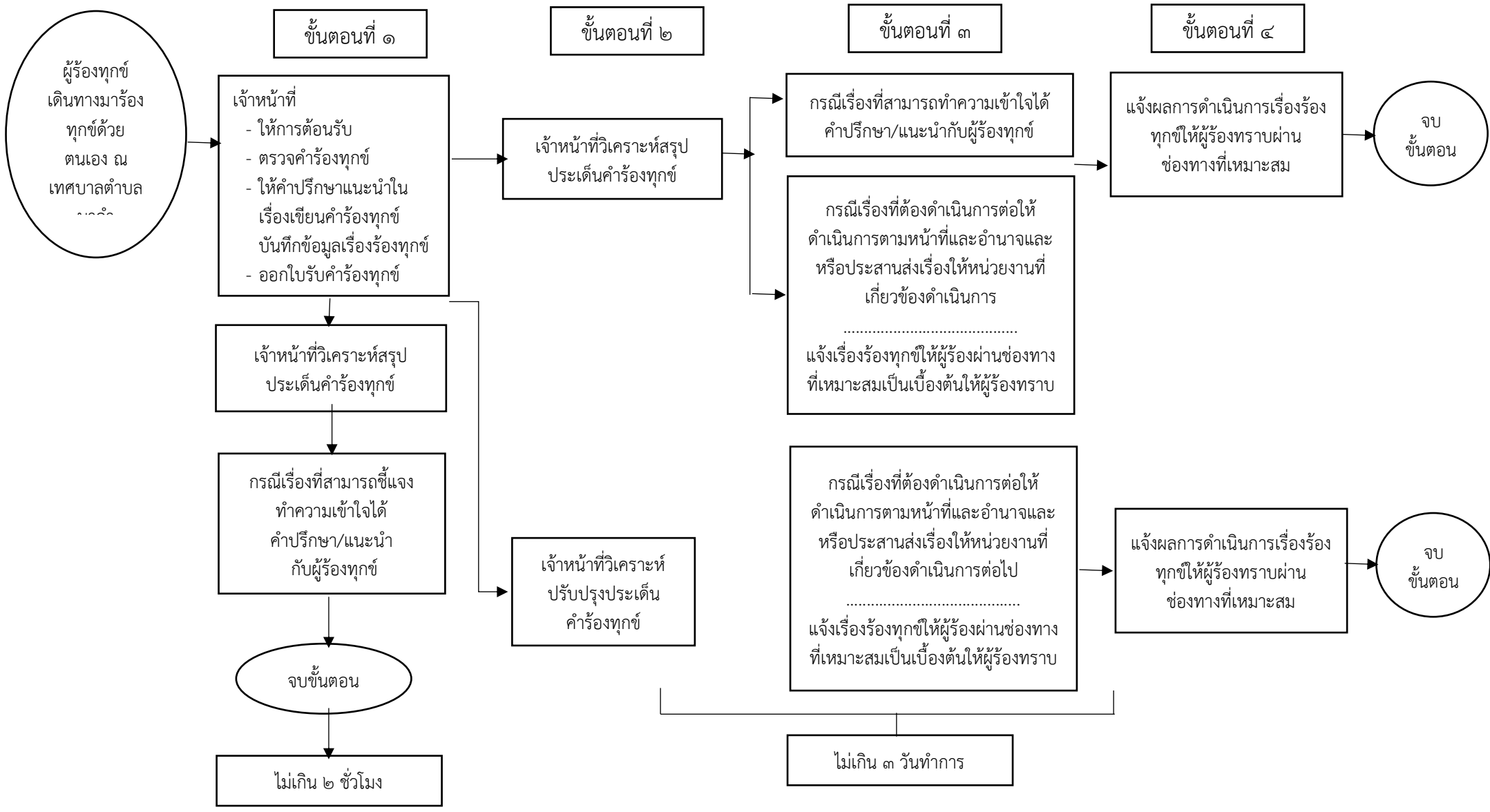
ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ โดยเทศบาลตำบลนาคำ จะรับคำร้องทุกข์ และพิจารณาดำเนินการ หรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือ และลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้ และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

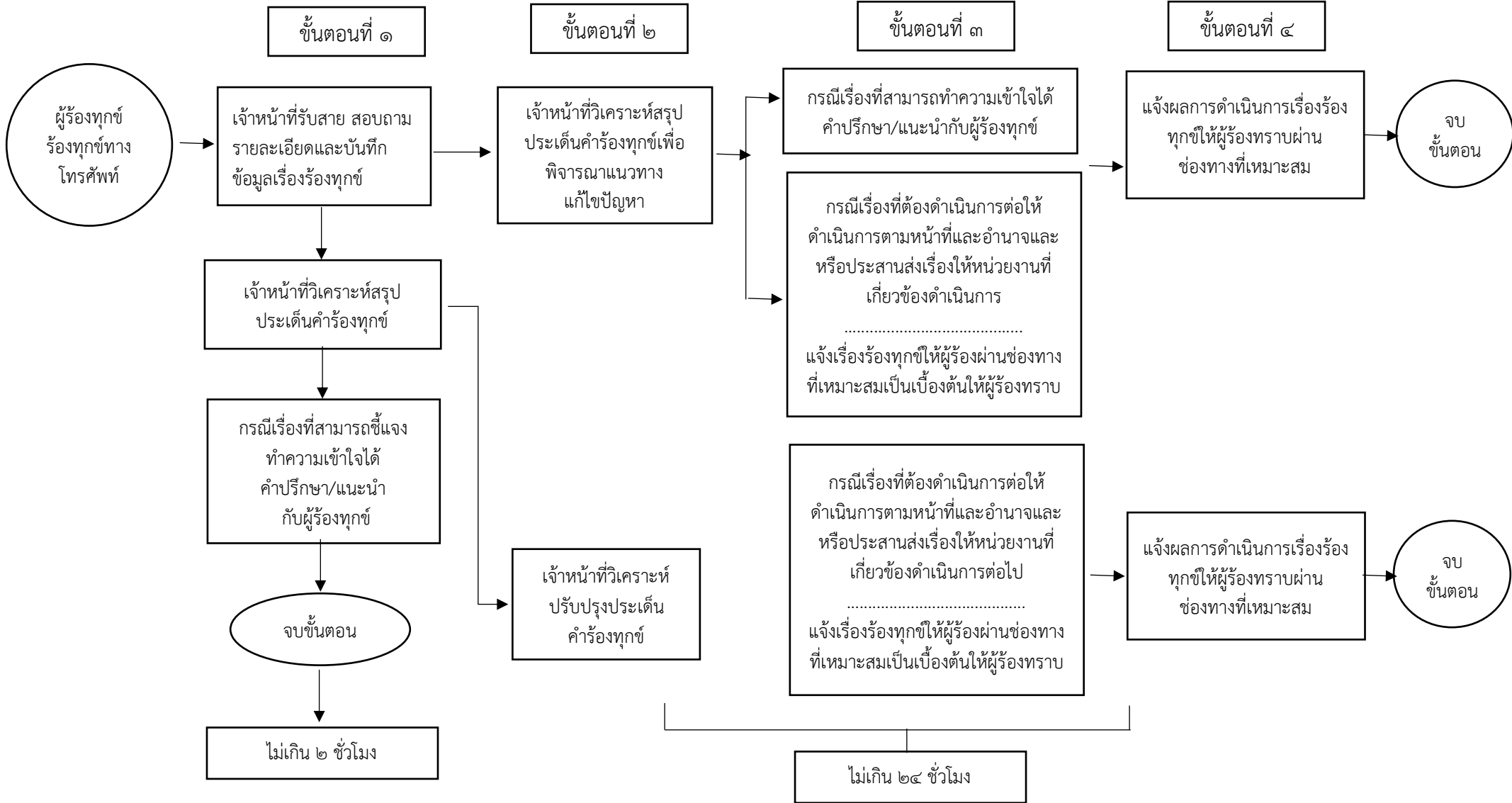
**แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์**  
**กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)**  
**สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาในการดำเนินการ ไม่เกิน ๓ วันทำการ/เรื่อง**  
 \*\*\*\*\*



**แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลนาคำ**  
**สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาในการดำเนินการ ไม่เกิน ๓ วันทำการ/เรื่อง**  
 \*\*\*\*\*



**แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางโทรศัพท์**  
**กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)**  
**สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาในการดำเนินการ ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง/เรื่อง**  
 \*\*\*\*\*



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์  
 ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน (<https://www.nakham-kk.go.th>)  
 ผ่านช่องทางเฟซบุ๊กของหน่วยงาน (<https://www.facebook.com/profile.php?id=๑๐๐๐๐๔๓๔๔๐๐๗๐๔๔>)  
 กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)  
 สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาในการดำเนินการ ไม่เกิน ๓ วันทำการ/เรื่อง

