



ประกาศเทศบาลตำบลนาใน
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

.....

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕.๖/ว ๘๐๒๒ ลงวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗ เรื่องแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่นประกอบกับหนังสืออำเภอพรหมานคม ที่ สน ๐๒๑๘/๓๔๐๕ ลงวันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๗ เรื่องแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น ขอความอนุเคราะห์ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในหน่วยงานระดับท้องถิ่น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการของเทศบาลตำบลนาในอย่างทั่วถึงเทศบาลตำบลนาใน จึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศเทศบาลตำบลนาใน เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบลนาใน
๒. ประกาศฉบับนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากประกาศ เป็นต้นไป
๓. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบลนาใน ให้บริการประชาชนดังนี้

๓.๑ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ ทางช่องทาง โทรศัพท์ ๐๔๒-๗๐๔๗๕๔

๓.๒ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ ทางช่องทาง เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลนาใน [https:// www.nanai. go.th](https://www.nanai.go.th)

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายชาติชาย โถตันคำ)
นายกเทศมนตรีตำบลนาใน

ค่าธรรมเนียม

การยื่นคำร้องทุกข์ไม่เสียค่าธรรมเนียม ทั้งนี้ หากผู้ร้องประสงค์จะขอสำเนาคำร้อง ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลนาใน จะจัดทำสำเนาคำร้องและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการจัดทำสำเนาข้อมูลดังกล่าว ตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลนาใน

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจของเทศบาลตำบลนาใน หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือเปลี่ยนแปลงทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องนายกเทศบาลตำบลนาในผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลนาใน

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการ ประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือ และลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้ให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อเป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลนาใน ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

๑. ช่องทางทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๒-๗๐๔๗๕๔
๒. จุดบริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลนาใน
๓. เว็บไซต์ [https:// www.nanai go.th](https://www.nanai.go.th)

ซึ่งเทศบาลตำบลนาใน จะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามแผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องทุกข์ภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ

ข้อตกลงระดับการให้บริการของเทศบาลตำบลนาใน

งานที่ให้บริการ	การจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งานนิติการ เทศบาลตำบลนาใน

ขอบเขตการให้บริการ	
๑. ช่องทางโทรศัพท์ ๐๔๒-๗๐๔๗๕๕	ทุกวัน/เวลาราชการ
๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลนาใน	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลนาใน https://www.nanai.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

