



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลนาดี
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement:SLA)

.....

ด้วยสำนักปลัดนายกรัฐมนตรืแจ้งว่า ได้ประชุมหารือแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย กระทรวงมหาดไทย กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์กรมหาชน) สมาคมองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๔ พร้อมทั้งได้สรุปผลการประชุมนำเสนอเรียนรองนายกรัฐมนตรี (นายทรงศักดิ์ ทองศรี) ทราบและเห็นชอบตามที่ประชุม ทั้งนี้ ขอความร่วมมือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) และประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาดีอย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนตำบลนาดีจึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement:SLA) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑.ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลนาดี เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement:SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาดี

๒. ประกาศนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากประกาศ เป็นต้นไป

๓. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาดี ให้บริการประชาชน ดังนี้

๓.๑ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางช่องทางโทรศัพท์ ๐๔๒-๑๑๐๑๕๐

๓.๒ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชนศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลนาดี

๓.๓ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ ที่อยู่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาดี เลขที่ ๑๒ หมู่ที่ ๓ ตำบลนาดี อำเภอมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี รหัสไปรษณีย์ ๔๑๐๐๐

๓.๔ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์ https://www.saraban_๐๖๔๑๐๑๕๐@dla.go.th)

๓.๕ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทาง Facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาดี

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายทอมเดช ทองทิพย์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาดี



ข้อตกลงระดับการให้บริการ การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์



งานที่ให้บริการ

การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์



หน่วยงานรับผิดชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาดี
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี



ขอบเขตการให้บริการ



สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ



ช่องทางโทรศัพท์

หมายเลข 042-110150



ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
ทุกวัน (เวลา 08.30 - 16.30 น.)
ไม่เว้นวันหยุดราชการ



เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง

สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาดี
หมู่ 3 ตำบลนาดี
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี



ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
วันจันทร์ - วันศุกร์
เว้นวันหยุดราชการ
(เวลา 08.30 - 16.30 น.)



เว็บไซต์

<https://nadee-ud.go.th/home#gsc.tab=0>



ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง



แอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก

องค์การบริหารส่วนตำบลนาดี
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี



ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง



ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

องค์การบริหารส่วนตำบลนาดี
112 หมู่ 3 ตำบลนาดี
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี 41000



ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับหนังสือในวันราชการ
ตั้งแต่เวลา 08.30 - 16.30 น.



ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการ

รายละเอียด

ระยะเวลา



กระบวนการ

การจัดการเรื่องร้องทุกข์
ประกอบด้วย
5 กระบวนการย่อย



กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์



กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาดี



กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับ ประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์



กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับ ประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านเฟซบุ๊ก



กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับ ประชาชนที่ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

ใช้ระยะเวลาไม่เกิน
1 ชั่วโมง

ใช้ระยะเวลาไม่เกิน
1 ชั่วโมง

ใช้ระยะเวลาไม่เกิน
1 ชั่วโมง

ใช้ระยะเวลาไม่เกิน
1 ชั่วโมง

ใช้ระยะเวลาไม่เกิน
1 ชั่วโมง

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลนาดี
งานนิติกร สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาดี





ขอบเขตและระยะเวลาการให้บริการ เรื่องร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลนาดี

ประเภทเรื่องร้องทุกข์ 10 ประเด็น



1. เรื่องถนน



2. เสียงดังรบกวน



3. น้ำประปา



4. กลิ่น



5. ท้องเที่ยว



6. การบริการ



7. การบริหารจัดการ
แหล่งน้ำ



8. ควันไฟ/
ฝุ่นละออง/เขม่า



9. สวัสดิการสงเคราะห์
ผู้พิการและผู้สูงอายุ



10. ไฟฟ้า
(ไฟฟ้าส่องสว่าง
ริมทางชำรุด)

แจ้งคำร้อง ทิชช เสนอข้อคิดเห็นได้ทั้ง 5 ช่องทาง



ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาดี
12 หมู่ 3 อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี 41000



ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาดี



เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลนาดี



042-110150



เพจ องค์การบริหารส่วนตำบลนาดี

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

1. คำร้องทุกข์
2. ใบมอบฉันทะ
3. สำเนาเอกสารประกอบ

ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่า
ธรรมเนียม



วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

การยื่นคำร้องทุกข์

- ชื่อ-นามสกุล และที่อยู่จริงของผู้ร้องทุกข์
- เรื่องราวหรือพฤติการณ์อันเป็นเหตุให้เกิดความเดือดร้อน
ความประสงคที่ต้องการให้ อบต.นาดี ช่วยเหลือเยียวยา

การถอนคำร้องทุกข์

- ถอนคำร้องเป็นหนังสือ: เขียนเป็นลายลักษณ์อักษรระบุความ
ประสงค์ที่จะขอถอนคำร้องทุกข์ พร้อมลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ นำ
ไปยื่นต่อเจ้าหน้าที่ อบต.นาดี
- ถอนคำร้องด้วยวาจา: เดินทางไปแจ้งความประสงค์ขอถอนคำร้อง
ต่อเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง โดยเจ้าหน้าที่จะเป็นผู้บันทึกข้อความการขอ
ถอนไว้ และผู้ร้องทุกข์จะต้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน



การร้องเรียนการให้บริการ

แจ้งปัญหาการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาดี
ติดต่อศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี



อีเมล
contact_1111@gcc.go.th

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
ทำเนียบรัฐบาล ถ.พิษณุโลก
เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300



สายด่วน
1111



แอปพลิเคชันไลน์
"ไลน์สร้างสุข"
@PSC1111

ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	<pre> graph TD A([ผู้มีหน้าที่และอำนาจ ได้รับเรื่องร้องเรียน]) --> B[กระบวนการงาน] A --> C[บุคลากร] </pre>		→ วันเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่าง → พิจารณาส่งเรื่องไปยังผู้มีหน้าที่และอำนาจ → ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกติของผู้ร้องเพียงเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	งานธุรการ สำนักปลัด
๒	<pre> graph TD D{ผู้มีอำนาจพิจารณา ดำเนินการปรับปรุง (แล้วแต่กรณี)} --> E([ไม่มีมูล]) D --> F{ผู้มีอำนาจพิจารณา} E --> G[ไม่มีร้ายแรง] G --> H[ผู้มีอำนาจพิจารณา สอบสวนหาข้อเท็จจริง] H --> I{ไม่ผิด} H --> J{ผิด} I --> K[ผู้มีอำนาจพิจารณา ยุติเรื่อง] J --> L[ผู้มีอำนาจพิจารณา ดำเนินการตาม ความเหมาะสม] F --> M([มีมูล]) M --> N[ไม่มีร้ายแรง] M --> O[ร้ายแรง] N --> H O --> P[ผู้มีอำนาจพิจารณา ตั้งคณะกรรมการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง] P --> Q{ผิด} P --> R{ไม่ผิด} Q --> L R --> S[ผู้มีอำนาจพิจารณา ยุติเรื่อง] K --> T{ผู้มีอำนาจพิจารณา} L --> T S --> T </pre>		→ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาทการให้บริการการเรียกรับสินบนให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูลการร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณากรณีที่ไม่มีร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือนสั่งเข้าอบรม หรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น → กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการ/การให้บริการเสนอ ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา	งานนิติการ
๓	<pre> graph TD T{ผู้มีอำนาจพิจารณา} --> U([มีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ]) </pre>		ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	ปลัดตอบต.
๔	<pre> graph TD U([มีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ]) --> V([แจ้งผลพิจารณา ให้ผู้ร้องทราบ]) </pre>		แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จขอขยายเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	งานนิติการ

แผนผังแสดงขอขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทาง Facebook

ประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนตำบลนาดี

(กรณีปกติ ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป 4 ขั้นตอน 1 จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ 1 วันทำการ/เรื่อง

ขั้นตอนที่ 1



เจ้าหน้าที่รับคำและ
คัดแยกประเภท
เรื่องร้องทุกข์

1.5 วันทำการ

ขั้นตอนที่ 2



ตรวจคำร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ 3



วิเคราะห์ สรุป
ประเด็นและบันทึก
ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์

0.5 วันทำการ

ขั้นตอนที่ 4



- ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางต่างๆ ตามความเหมาะสม
- ให้คำปรึกษา แนะนำ
- ขอข้อมูลเพิ่มเติม
- แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบดำเนินการเบื้องต้น
- บันทึกข้อมูลการร้องทุกข์

1 วันทำการ

จบขั้นตอน

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทาง
โทรศัพท์กรณี (ไม่มีใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป 4 ขั้นตอน 1 จุดบริการรวมระยะเวลาดำเนินการ **7 วันทำการ**

ขั้นตอนที่ 1

ขั้นตอนที่ 2

ขั้นตอนที่ 3

ขั้นตอนที่ 4



ผู้ร้องทุกข์
ร้องทุกข์ผ่าน
โทรศัพท์

เจ้าหน้าที่รับสาย
สอบถามรายละเอียด
และบันทึกข้อมูลเรื่อง
ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สรุป
ประเด็นคำร้องทุกข์

กรณีเรื่องที่สามารถ
ชี้แจงทำความเข้าใจได้
คำปรึกษา/แนะนำกับผู้
ร้องทุกข์

จบขั้นตอน

2 ชั่วโมง

เจ้าหน้าที่รับสาย
สปปะเด็นคำร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์/
ปรับปรุงประเด็น
คำร้องทุกข์

กรณีเรื่อง
ที่สามารถชี้แจงทำความเข้าใจได้ให้
คำปรึกษา/แนะนำกับผู้ร้องทุกข์

กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อให้
ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ
หรือประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องผ่านช่องทางที่
เหมาะสมเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อให้ดำเนินการ
ตามหน้าที่และอำนาจหรือประสาน
ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
ต่อไป

แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องผ่านช่องทางที่
เหมาะสมเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้อง
ทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านช่องทาง
ที่เหมาะสม

จบขั้นตอน

แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้อง
ทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านช่องทาง
ที่เหมาะสม

จบขั้นตอน

7 วันทำการ

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
(เว็บไซต์ www.saimunmuni.co.th) กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป 4 ขั้นตอน 1 จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ 2 วันทำการ/เรื่อง

ขั้นตอนที่ ๑

ขั้นตอนที่ ๒

ขั้นตอนที่ ๓

ขั้นตอนที่ ๔



1.5 วันทำการ

1 วันทำการ

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์
กรณี (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงแกลและไม่ซับซ้อน)

สรุป 4 ขั้นตอน 1 จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ 4.5 วันทำการเรื่อง

ขั้นตอนที่ ๑



ผู้ร้องทุกข์
ร้องทุกข์ทาง
ไปรษณีย์



เจ้าหน้าที่รับคำร้อง
และคัดแยกประเภท
เรื่องร้องทุกข์

1 วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๒



ตรวจคำร้องทุกข์

1 วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๓



วิเคราะห์ สรุป ประเด็นและ
บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์

2.5 วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๔



- ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางต่างๆ ตามความเหมาะสม
- ให้คำปรึกษา แนะนำ
- ขอข้อมูลเพิ่มเติม
- แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบดำเนินการเบื้องต้น
- บันทึกข้อมูลร้องทุกข์
- แจ้งการดำเนินการเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบโดยผู้ร้องสามารถติดตามเรื่องด้วยตนเองผ่านทางจดหมาย และ โทรศัพท์



จบขั้นตอน



4 วันทำการ