



องค์การบริหารส่วนตำบลปางภู

# รายงานการจัดทำประกาศข้อตกลง ระดับการให้บริการ Service Level Agreement:SLA

การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ  
เรื่องร้องทุกข์ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



องค์การบริหารส่วนตำบลปางภู  
อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลปางกู๋  
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร.๐๑๐๙/ว ๖๗๗๗ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ เรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับหนังสือจังหวัดหนองบัวลำภู ที่ นภ ๐๐๒๓.๖/ว ๑๒๔๘๙ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยขอความร่วมมือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งดำเนินการจัดทำข้อตกลง ระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ของหน่วยงานระดับท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางกู๋ได้อย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนตำบลปางกู๋ จึงจัดทำข้อตกลงระดับ การให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลปางกู๋ เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลปางกู๋

๒. ประกาศนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากประกาศ เป็นต้นไป

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

๓.๑ งานบริการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางช่องทางโทรศัพท์ ๐๔๒-๐๐๖๒๐๒

๓.๒ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางช่องทางเดินทาง มา ยื่นร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลปางกู๋ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู

๓.๓ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านช่องทางเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลปางกู๋ [www.pang.ku.go.th](http://www.pang.ku.go.th) หัวข้อ ร้องเรียน online

๓.๔ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ผ่านช่องทาง facebook องค์การบริหารส่วนตำบลปางกู๋

๓.๕ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านช่องทาง TraffyFondue

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายชูศักดิ์ อัจฉริยะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปางกู๋

ร่าง.....  
พิมพ์.....  
ตรวจ.....  
ทนาย.....



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารทั่วไป สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลปางกู๋ โทร. ๐๔๒- ๐๐๖ ๒๐๒

ที่ นก. ๗๖๓๐๑.๑./๓๙๐ วันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๙

เรื่อง ขออนุมัติดำเนินการจัดทำประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปางกู๋

ตามที่ได้รับหนังสือจังหวัดหนองบัวลำภู ที่ นก ๐๐๒๓.๖/ว ๑๒๔๘๙ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แจ้งว่า สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร.๐๑๐๙/ว ๖๗๗๗ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วน โดยขอความร่วมมือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งดำเนินการจัดทำข้อตกลง ระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ของหน่วยงานระดับท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

เพื่อให้การบริการแก่ประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและขับเคลื่อนการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับท้องถิ่นให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลปางกู๋ จึงขออนุมัติจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลปางกู๋เพื่อประกาศใช้พร้อมทั้ง เผยแพร่ลงบนเว็บไซต์ของหน่วยงานเพื่อให้ประชาชนรับทราบ และเพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปรายละเอียดปรากฏตามที่เอกสารที่แนบมาด้วยท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุมัติ

(ลงชื่อ)

(นางสาวกรรณิกา แวงโสธรณ์)

เจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็น หัวหน้าสำนักปลัด.....

(นายอดิเทพ ทินบุตร)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

/ความเห็น...

ความเห็น ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปางกู๋ .....

จำเอน

(ปรียาลักษณ์ เวชบรรพต)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปางกู๋

ความเห็น/ข้อสั่งการ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปางกู๋

☒ อนุมัติ ตามที่เสนอ

☐ ไม่อนุมัติ เนื่องจาก .....



(นายชูศักดิ์ อัจจิชัย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปางกู๋

## ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

| ข้อตกลงระดับการให้บริการ |                                |
|--------------------------|--------------------------------|
| งานที่ให้บริการ          | การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ |
| หน่วยงานที่รับผิดชอบ     | องค์การบริหารส่วนตำบลปางกู๋    |

| ขอบเขตการให้บริการ                                                                                                                     |                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| สถานที่ ช่องทางการให้บริการ                                                                                                            | ระยะเวลารับเรื่อง                                                              |
| ๑. ตามแบบฟอร์มคำร้องทั่วไป งานธุรการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลปางกู๋ เลขที่ ๓๐๐ หมู่ ๓ ตำบลปางกู๋ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู | วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น.- ๑๖.๓๐ น.<br>(ยกเว้นวันหยุดราชการ) |
| ๒.ทางโทรศัพท์ => อบต.ปางกู๋ => งานธุรการ โทร. ๐๔๒ - ๐๐๖๒๐๒                                                                             | วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น.- ๑๖.๓๐ น.<br>(ยกเว้นวันหยุดราชการ) |
| ๓. ทางเว็บไซต์ <a href="http://www.pangku.go.th">www.pangku.go.th</a>                                                                  | ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง                                                          |
| ๔. ทางแอปพลิเคชัน Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลปางกู๋                                                                                 | ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง                                                          |
| ๕.ทางแอปพลิเคชัน Traffy Fondue                                                                                                         | ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง                                                          |

| ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ                                                                                                        |                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| กระบวนการงาน                                                                                                                        | หน่วยงานผู้รับผิดชอบ                                                                                                                                                              |
| ๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน ระยะเวลา ไม่เกิน ๒ วันทำการ  | <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="font-size: 4em; margin-right: 10px;">}</div> <div>องค์การบริหารส่วนตำบลปางกู๋</div> </div> |
| ๒.กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ๐๔๒- ๐๐๖๒๐๒ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒ วันทำการ               |                                                                                                                                                                                   |
| ๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ ระยะเวลา ไม่เกิน ๔๘ ชั่วโมง                      |                                                                                                                                                                                   |
| ๔. การกระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชัน Facebook ระยะเวลา ไม่เกิน ๔๘ ชั่วโมง      |                                                                                                                                                                                   |
| ๕. การกระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ระยะเวลา ไม่เกิน ๔๘ ชั่วโมง |                                                                                                                                                                                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ข้อกำหนดการให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ๑. คำร้องทุกข์<br>๒. สำเนาบัตรประชาชนที่มีการลงนามถูกต้องของผู้ร้องทุกข์<br>๓. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง (ถ้ามี)<br>๔. กรณีมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทน ต้องมีหนังสือมอบอำนาจโดยระบุว่า มอบอำนาจให้ผู้ใด และให้ดำเนินการในเรื่องใด โดยแนบสำเนาบัตรประชาชนของผู้มอบและผู้รับมอบ                                                                                  |
| ค่าธรรมเนียม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| การยื่นคำร้องทุกข์ไม่เสียค่าธรรมเนียม ครั้งนี้ หากผู้ร้องประสงค์จะขอสำเนาคำร้อง ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร องค์การบริหารส่วนตำบลปางงู จะจัดทำสำเนาคำร้องและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่าย ในการจัดทำ สำเนาข้อมูลดังกล่าว ตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ เรื่องการเก็บค่าธรรมเนียมการ ขอสำเนา หรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของราชการ |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ขอบเขตดำเนินการเรื่องร้องทุกข์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปางงู หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือ หน่วยงาน หรือจำเป็นต้องให้หน่วยงานช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการ แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกององค์การบริหารส่วนตำบลปางงู การแจ้ง เหตุ แจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกององค์การบริหารส่วนตำบลปางงู ผ่านทาง ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลปางงู |

### วิธีการยื่น และถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้ยื่นร้องทุกข์ แทนได้) โดยมีรายการ ประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับ เรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้เกี่ยวกับ เรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือ เยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จ และใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้ง ลายมือชื่อ โดยสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปางกู่จะรับคำร้องทุกข์และพิจารณาดำเนินการ หรือ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนดตามระเบียบ กฎหมายและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องต่อไป

ผู้ร้อง ทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลง ลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่ บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

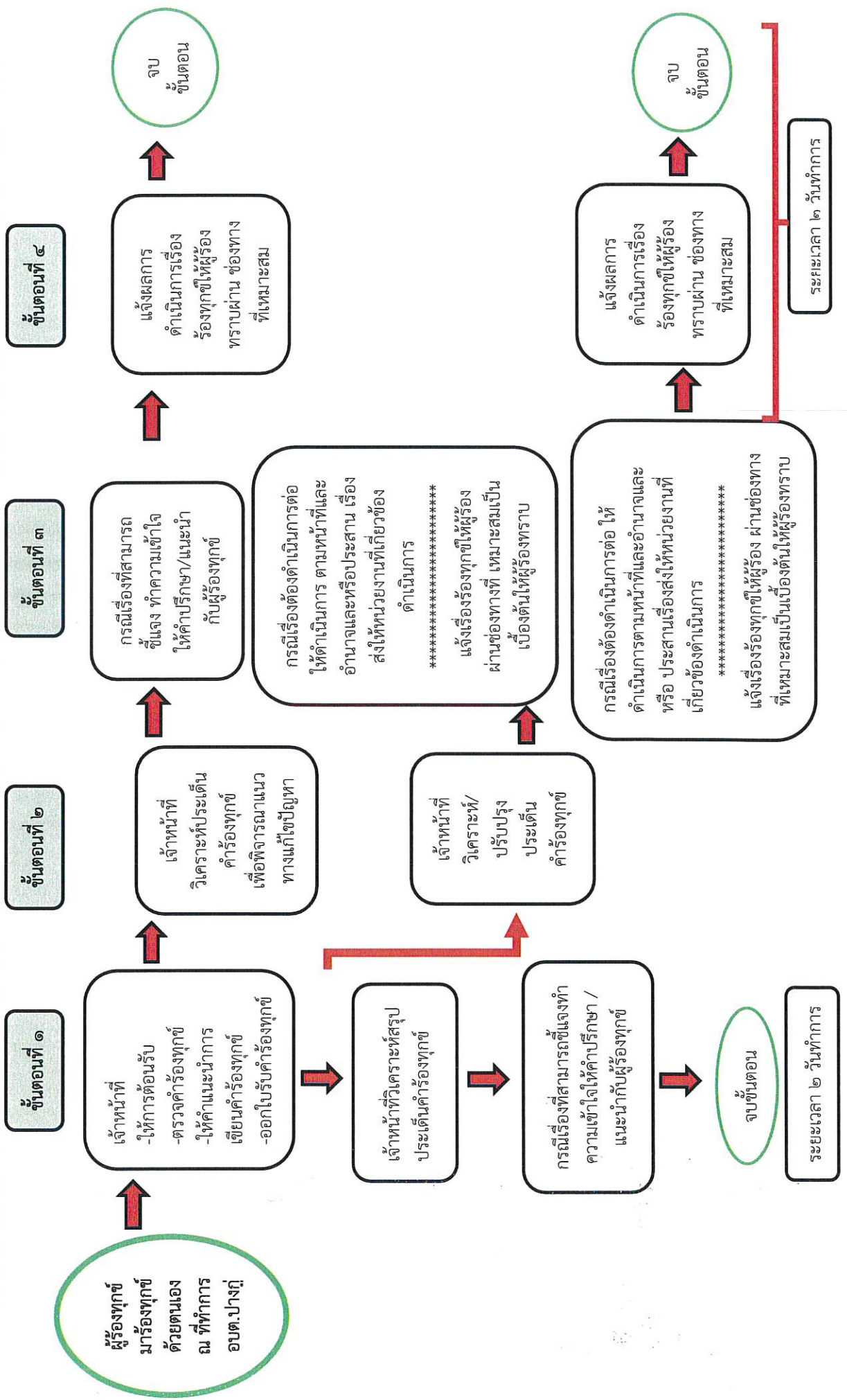
### การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลปางกู่ ผ่านช่องทาง ๕ ช่องทาง ดังนี้

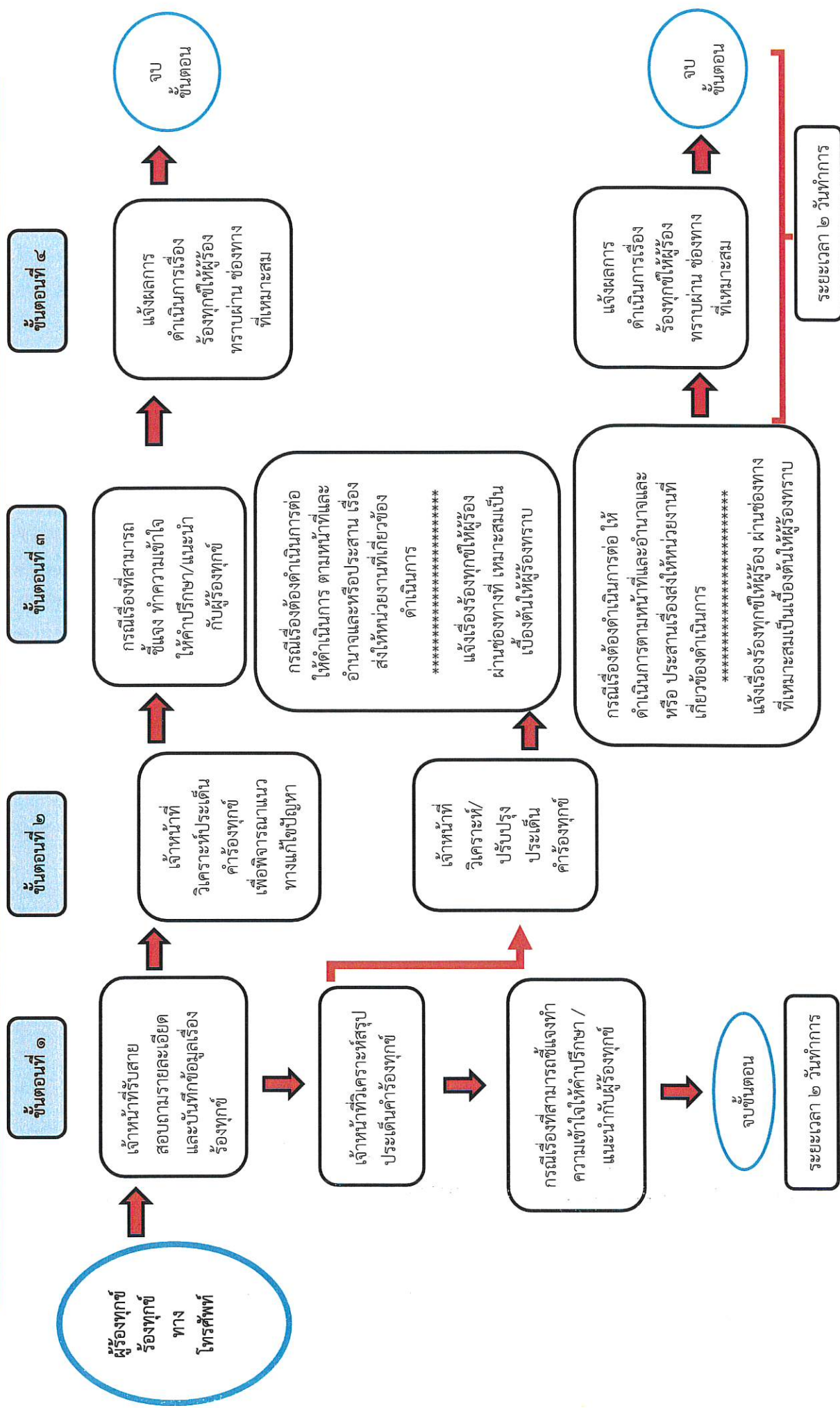
๑. ตามแบบฟอร์มคำร้องทั่วไป ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลปางกู่ เลขที่ ๓๐๐ หมู่ ๓ ตำบลปางกู่ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู
๒. ทางโทรศัพท์ => อบต.ปางกู่ => งานธุรการ โทร. ๐๔๒ - ๐๐๖๒๐๒
๓. ทางเว็บไซต์ [www.pangku.go.th](http://www.pangku.go.th)
๔. ทางแอปพลิเคชัน Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลปางกู่
๕. แอปพลิเคชัน Traffy Fondue

ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลบางประกง จะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามแผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องทุกข์ภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

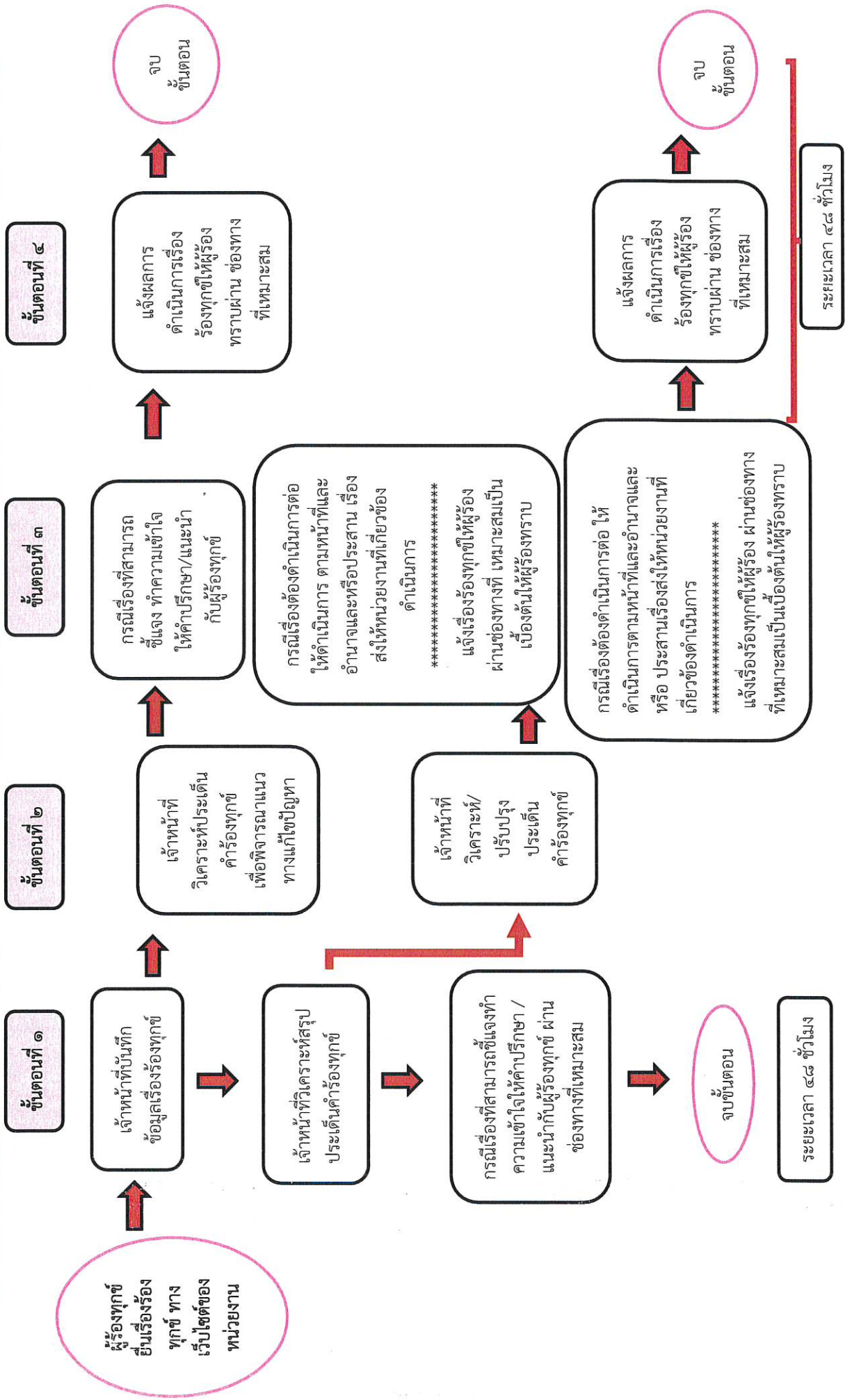
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการ อบต.ปางงู  
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน) สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒ วันทำการ



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์  
กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน) สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒ วันทำการ

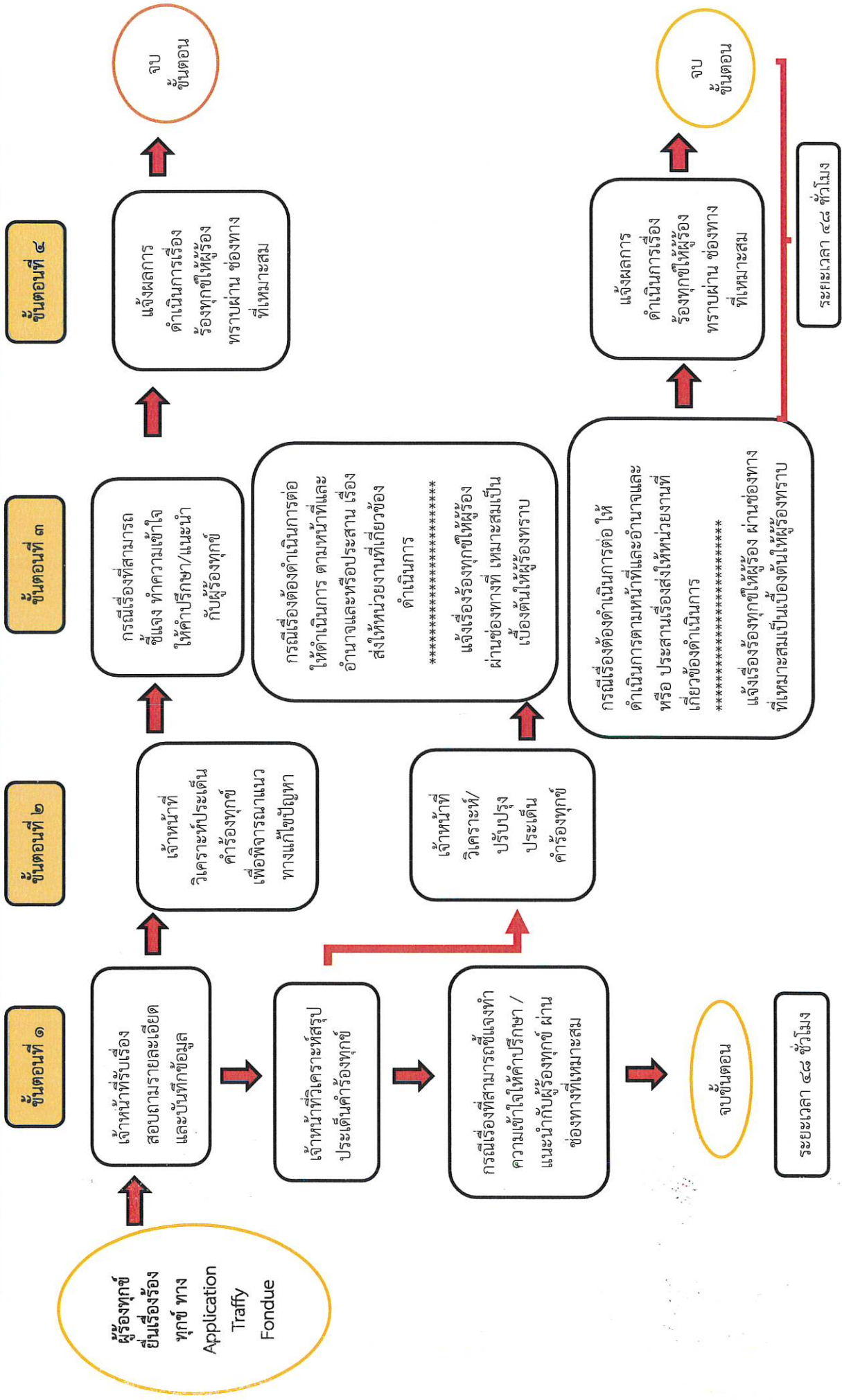


แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน อบต.ปางงู <https://pangku.go.th>  
 กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน) สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๔๘ ชั่วโมง





แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางช่องทาง Application Traffy Fondue  
กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน) สรุป ๔ ขั้นตอน รวมระยะเวลาดำเนินการ ๔๘ ชั่วโมง





|                            |            |
|----------------------------|------------|
| องค์การบริหารส่วนตำบลปางคู |            |
| สำเนาขึ้นถึง               | 1124       |
| วันที่                     | 12/11/2564 |
| ที่                        | 1224/2564  |
| เวลา                       | 10.16 น.   |

ที่ นก ๐๐๒๓.๖/ว ๑๒๔๘๙

ศาลากลางจังหวัดหนองบัวลำภู  
ถนนหนองบัวลำภู - เลย นก ๓๙๐๐๐

๑๗) กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองบัวลำภู และนายกเทศมนตรีเมืองหนองบัวลำภู

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๖๗๗๗

ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๔

จำนวน ๑ ชุด

จังหวัดหนองบัวลำภูได้รับแจ้งจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีว่า ได้ประชุมหารือแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย กระทรวงมหาดไทย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สมาคมองค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งประเทศไทย สมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย สมาคมองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๔ พร้อมทั้งได้สรุปผลการประชุม นำเรียนรองนายกรัฐมนตรี (นายทรงศักดิ์ ทองศรี) ทราบและเห็นชอบตามที่ประชุม

จังหวัดหนองบัวลำภูพิจารณาแล้ว จึงขอให้อำเภอแจ้งมติที่ประชุมดังกล่าวฯ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องตามมติที่ประชุม ดังนี้

๑. มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ ๑๙ ประเภท ได้แก่ ถนน เสียงดังรบกวน น้ำประปา กลิ่น ท้องเที่ยวและบริการ การบริหารจัดการแหล่งน้ำ ควนไฟ / ฝุ่นละออง/เขม่า สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการและสวัสดิการผู้สูงอายุ ไฟฟ้า (ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชำรุด) ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล น้ำเสียชุมชน การตรวจสอบและควบคุมอาคาร ท่อระบายน้ำ ที่พักผู้โดยสาร แหล่งน้ำการเกษตร อุทกภัย สะพานบาทวิถี และสวนสาธารณะ รวมถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นโดยตรง โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ รวมทั้งประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และจังหวัดเพื่อทราบเป็นข้อมูลในการติดตามเรื่องให้ได้ข้อยุติ

๒. ขอความร่วมมือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) และประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ สำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองบัวลำภู และเทศบาลเมืองหนองบัวลำภู ขอให้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

ที่ นก ๐๐๒๓.๑๐/ว ๑๗ ก.ม. ๒๕๖๔

ขอแสดงความนับถือ เรียน นายกเทศมนตรีตำบล

นายก อบต.

☐ เพื่อถือปฏิบัติ

☒ เพื่อทราบและดำเนินการ

☐ .....

(นายดิษพล บุตรดีวงศ์)

ท้องถิ่นจังหวัดหนองบัวลำภู ปฏิบัติราชการน

ผู้ว่าราชการจังหวัดหนองบัวลำภู

สำนักงานท้องถิ่นจังหวัด

กลุ่มงานบริการสาธารณะท้องถิ่นและประสานงานท้องถิ่นอำเภอ

โทร ๐ ๔๒๓๑ ๖๗๒๗

ผู้ประสานงาน นางสาวอัจฉริยา โตแฉ่ง โทร ๐๙ ๔๘๔๖ ๘๙๔๙

(นางสาวรัตนพร ประเสริฐสังข์)

ท้องถิ่นอำเภอโนนสัง



|              |              |
|--------------|--------------|
| สำเนาหนังสือ | 7246         |
| วันที่       | 17 ก.ย. 2569 |
| ที่          |              |
| เรื่อง       |              |

ที่ นก ๐๐๒๓.๖/ว ๑๒๔๘๙

ศาลากลางจังหวัดหนองบัวลำภู  
ถนนหนองบัวลำภู - เลย นก ๓๙๐๐๐

๑๗) กันยายน ๒๕๖๙

เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองบัวลำภู และนายกเทศมนตรีเมืองหนองบัวลำภู

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๖๗๗๗

ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙

จำนวน ๑ ชุด

จังหวัดหนองบัวลำภูได้รับแจ้งจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีว่า ได้ประชุมหารือแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย กระทรวงมหาดไทย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สหประชาคมองค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งประเทศไทย สมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย สมาคมองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๙ พร้อมทั้งได้สรุปผลการประชุมนำเสนอเรียนรองนายกรัฐมนตรี (นายทรงศักดิ์ ทองศรี) ทราบและเห็นชอบตามที่ประชุม

จังหวัดหนองบัวลำภูพิจารณาแล้ว จึงขอให้อำเภอแจ้งมติที่ประชุมดังกล่าวฯ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องตามมติที่ประชุม ดังนี้

๑. มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ ๑๙ ประเภท ได้แก่ ถนน เสียงดังรบกวน น้ำประปา กลิ่น ห้องเที่ยวและบริการ การบริหารจัดการแหล่งน้ำ ควนไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการและสวัสดิการผู้สูงอายุ ไฟฟ้า (ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชำรุด) ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล น้ำเสียชุมชน การตรวจสอบและควบคุมอาคาร ท่อระบายน้ำ ที่พักผู้โดยสาร แหล่งน้ำการเกษตร อุทกภัย สะพานบาทวิถี และสวนสาธารณะ รวมถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นโดยตรง โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวตามอำนาจหน้าที่ รวมทั้งประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และจังหวัดเพื่อทราบเป็นข้อมูลในการติดตามเรื่องให้ได้ข้อยุติ

๒. ขอความร่วมมือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) และประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ และการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวตามอำนาจหน้าที่ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ สำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองบัวลำภู และเทศบาลเมืองหนองบัวลำภู ขอให้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

ที่ นก ๐๐๒๓.๑๐/ว ๑๗ ก.ย. ๒๕๖๙

ขอแสดงความนับถือ  
เรียน นายกเทศมนตรีตำบล

นายก อบต.

☐ เพื่อถือปฏิบัติ

☒ เพื่อทราบและดำเนินการ

☐

(นายดิษฐ์พล บุตรดีวงศ์)

ท้องถิ่นจังหวัดหนองบัวลำภู ปฏิบัติราชการ

ผู้ว่าราชการจังหวัดหนองบัวลำภู

สำนักงานท้องถิ่นจังหวัด

กลุ่มงานบริการสาธารณะท้องถิ่นและประสานงานท้องถิ่นอำเภอ

โทร ๐ ๔๒๓๑ ๖๗๒๗

ผู้ประสานงาน นางสาวอัจฉริยา โตแฉ่ง โทร ๐๙ ๔๘๔๖ ๘๙๔๙

(นางสาวรัตนพร ประเสริฐสังข์)

ท้องถิ่นอำเภอโนนสำ

ที่ นก ๐๐๒๓.๖/ว ๑๒๔๕๙



ศาลากลางจังหวัดหนองบัวลำภู  
ถนนหนองบัวลำภู - เลย์ นก ๓๙๐๐๐

๖๗

กันยายน ๒๕๖๙

เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองบัวลำภู และนายกเทศมนตรีเมืองหนองบัวลำภู

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๖๗๗๗

ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙

จำนวน ๑ ชุด

จังหวัดหนองบัวลำภูได้รับแจ้งจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีว่า ได้ประชุมหารือแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย กระทรวงมหาดไทย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สมาคมองค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งประเทศไทย สมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย สมาคมองค์การบริหารส่วนตำบล แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๙ พร้อมทั้งได้สรุปผลการประชุมนำเสนอเรียนรองนายกรัฐมนตรี (นายทรงศักดิ์ ทองศรี) ทราบและเห็นชอบตามที่ประชุม

จังหวัดหนองบัวลำภูพิจารณาแล้ว จึงขอให้อำเภอแจ้งมติที่ประชุมดังกล่าวฯ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องตามมติที่ประชุม ดังนี้

๑. มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ ๑๙ ประเภท ได้แก่ ถนน เสียงดังรบกวน น้ำประปา กลิ่น ท้องเที้ยวและบริการ การบริหารจัดการแหล่งน้ำ ควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการและผู้สูงอายุ ไฟฟ้า (ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชั่วคราว) ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล น้ำเสียชุมชน การตรวจสอบและควบคุมอาคาร ท่อระบายน้ำ ที่พักผู้โดยสาร แหล่งน้ำการเกษตร อุทกภัย สะพานบาทวิถี และสวนสาธารณะ รวมถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นโดยตรง โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ รวมทั้งประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และจังหวัดเพื่อทราบเป็นข้อมูลในการติดตามเรื่องให้ได้ข้อยุติ

๒. ขอความร่วมมือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) และประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ สำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองบัวลำภู และเทศบาลเมืองหนองบัวลำภู ขอให้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายดิชพล บุตรคั้งค์)

ท้องถิ่นจังหวัดหนองบัวลำภู ปฏิบัติราชการแทน

ผู้ว่าราชการจังหวัดหนองบัวลำภู

สำนักงานท้องถิ่นจังหวัด

กลุ่มงานบริการสาธารณะท้องถิ่นและประสานงานท้องถิ่นอำเภอ

โทร ๐ ๔๒๓๑ ๖๗๒๗

ผู้ประสานงาน นางสาวอัจฉริยา ไตแดง โทร ๐๙ ๔๘๔๖ ๘๙๔๙



ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๖๗๗๗

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๗ กันยายน ๒๕๖๙

เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดหนองบัวลำภู

อ้างถึง หนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ค่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕๖/ว ๘๐๒๒ ลงวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้แจ้งแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น โดยขอความร่วมมือกระทรวงมหาดไทย จังหวัดทุกจังหวัด และกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่ในการกำกับดูแลและติดตามเรื่องร้องทุกข์ที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประสานส่งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้าใช้ระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ใน ๙ ประเด็นเรื่อง ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ ประชุมหารือแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย กระทรวงมหาดไทย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สมาคมองค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งประเทศไทย สมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย สมาคมองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๙ พร้อมทั้งได้สรุปผลการประชุมนำเสนอเรียนรองนายกรัฐมนตรี (นายทรงศักดิ์ ทองศรี) ทราบและเห็นชอบตามที่ประชุม ดังนี้

๑. มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ ๑๙ ประเภทเรื่อง ได้แก่ ถนน เสียงดังรบกวน น้ำประปา กลิ่น ท้องเสียและบริการ การบริหารจัดการแหล่งน้ำ ความไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการและสวัสดิการผู้สูงอายุ ไฟฟ้า (ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชั่วคราว) ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล น้ำเสียชุมชน การตรวจสอบและควบคุมอาคาร ท่อระบายน้ำ ที่พักผู้โดยสาร แหล่งน้ำการเกษตร อุทกภัย สะพาน บาดวิถี และสวนสาธารณะ รวมถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นโดยตรง โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ รวมทั้งประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และจังหวัดเพื่อทราบเป็นข้อมูลในการติดตามเรื่องให้ได้ข้อยุติ

๒. ขอความร่วมมือให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และจังหวัดทุกจังหวัด สนับสนุนการดำเนินการขยายผลระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ในระดับท้องถิ่น เพื่อให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ ภายใน ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๗๐ - ๒๕๗๔)

๓. ขอความ...

๓. ขอความร่วมมือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) และประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ



(นายณพร บุญแก้ว)

รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ถึง

- ☐ กลุ่มงานยุทธศาสตร์ ฯ
- ☐ กลุ่มงานอำนวยการ
- ☒ กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล
- ☐ กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม ฯ

แจ้งการเพิ่มเติม.....

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๐๔

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : saraban@opm.go.th