



ประกาศเทศบาลตำบลทุ่งใส

เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบลทุ่งใส

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งให้จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของหน่วยงานระดับท้องถิ่นให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการของเทศบาลตำบลทุ่งใสอย่างทั่วถึง เทศบาลตำบลทุ่งใส จึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ใน ๑๙ ประเภทเรื่อง ได้แก่ ถนน เสียงดังรบกวน น้ำประปา กลิ่น ท้องเทียวและบริการ การบริหารจัดการแหล่งน้ำ คว้นไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า สวัสดิการ สงเคราะห์ผู้พิการและสวัสดิการผู้สูงอายุ ไฟฟ้า (ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชำรุด) ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล น้ำเสีย ชุมชน การตรวจสอบและควบคุมอาคาร ท่อระบายน้ำ ที่พักผู้โดยสาร แหล่งน้ำการเกษตร อุทกภัย สะพาน บาดวิถี และสวนสาธารณะ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศเทศบาลตำบลทุ่งใส เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบลทุ่งใส

๒. ประกาศนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากประกาศ

๓. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบลทุ่งใส ให้บริการประชาชนดังนี้

๓.๑ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทางโทรศัพท์ ๐๗๕-๔๖๖-๖๒๕๓

๓.๒ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทางเดินทางมายื่นร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งใส

๓.๓ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทางเว็บไซต์ <https://www.thungsai.go.th> หรือร้องทุกข์ผ่านเฟซบุ๊ก “เทศบาลตำบลทุ่งใส ตำบลทุ่งใส อำเภอสิชล”

ทั้งนี้ เทศบาลตำบลทุ่งใส ได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ (Standard Operating Procedure : SOP) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานและเป็นแนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ให้สามารถบริหารจัดการบริการได้อย่างมีคุณภาพ มีประสิทธิภาพและยั่งยืน รายละเอียดปรากฏตาม QR Code

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๙



<https://slonk.com/๐๖hjmi>

(นายเจตน์นัท ไสยเกื้อ)

นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งใส



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล (งานนิติการ) เทศบาลตำบลทุ่งไเส โทร. ๐ - ๗๕๔๖ - ๖๒๕๓ ต่อ ๑๐๓
ที่ นส ๕๕๖๐๑/๑๒๐๐ (๑๑๖/๒๕๖๙) วันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๖๙

เรื่อง ขอบความเห็นชอบจัดทำประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ของเทศบาลตำบลทุ่งไเส

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งไเส

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งให้จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของหน่วยงานระดับท้องถิ่นให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล จึงได้จัดทำประกาศเทศบาลตำบลทุ่งไเส เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบลทุ่งไเส เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของหน่วยงานระดับท้องถิ่นให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการของเทศบาลตำบลทุ่งไเสอย่างทั่วถึง ซึ่งข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) มี ๑๙ ประเภทเรื่อง ได้แก่ ถนน เสียงดังรบกวน น้ำประปา กลิ่น ท้องเทียวและบริการ การบริหารจัดการแหล่งน้ำ ควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการและสวัสดิการผู้สูงอายุ ไฟฟ้า (ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชำรุด) ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล น้ำเสียชุมชน การตรวจสอบและควบคุมอาคาร ท่อระบายน้ำ ที่พักผู้โดยสาร แหล่งน้ำ การเกษตร อุทกภัย สะพาน บาดวิถี และสวนสาธารณะ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ ขออนุญาตใช้บันทึกข้อความฉบับนี้แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ลงเว็บไซต์หลักของหน่วยงานเพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องและประชาชนในพื้นที่ทราบต่อไปด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดลงนามในประกาศที่แนบมาพร้อมนี้

(นายชยณัฐ ขนอม)

นิติกรชำนาญการ

(นายวิชัย หนูชนะจิตร)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

๒๔๐๙๖๐๑/๑๒๐๐ (๑๑๖/๒๕๖๙) ๒๔ กันยายน ๒๕๖๙

พันจ่าเอก

(สุนทร ชินวงศ์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัด

(นางวาสนา รังรักษ์)
ปลัดเทศบาลตำบลทุ่งไผ่

694502

(นายเจตน์นันท์ ไสยเกื้อ)
นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งไผ่

☒ สำนักปลัดเทศบาล

☐ กองคลัง

1718

☐ กองยุทธศาสตร์

☐ กองการศึกษา

☐ หน่วยตรวจสอบภายใน

☐ กองช่าง

ลงชื่อ.....



หนังสือ Download จากอินเทอร์เน็ตตำบล

เทศบาลตำบลทุ่งใส

966w

เลขที่รับ.....

รับวันที่ ๒๕ ก.ย. ๒๕๖๕

เวลา.....

ที่ นศ ๐๐๒๓.๔/ว ๗๑๕

ถึง สำนักงานท้องถิ่นอำเภอทุกอำเภอ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง

ด้วยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นแจ้งว่า สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เชิญเข้าร่วมการประชุมหารือการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลรวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ร่วมใช้งานระบบจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์กับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เข้าร่วมประชุม เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๕ ณ ห้องประชุม ๓๐๙ ชั้น ๓ อาคาร สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ส่งสรุปผลการประชุมแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อวันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๕ นำเรียนรองนายกรัฐมนตรี (นายทรงศักดิ์ ทองศรี) ทราบ และเห็นชอบตามที่ประชุมฯ และขอให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

สำนักปลัดเทศบาล

9996 ๖๗

เลขที่รับ.....

รับวันที่ ๒๕ ก.ย. ๒๕๖๕

90.๗๐

๑. มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ ๑๙ ประเภทเรื่อง ได้แก่ ถนน เสี่ยงอันตราย น้ำประปา กลิ่น ท้องเทียวและบริการ การบริหารจัดการแหล่งน้ำ คำนวณ/ฝุ่นละออง/เขม่า สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการและผู้สูงอายุ ไฟฟ้า (ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชำรุด) ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล น้ำเสียชุมชน การตรวจสอบและการควบคุมอาคาร ท่อระบายน้ำ ที่พังผู้โดยสาร แหล่งน้ำการเกษตร อุทกภัย สะพาน บาดวิถี และสวนสาธารณะ รวมถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นโดยตรง โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ รวมทั้งประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและจังหวัดเพื่อทราบเป็นข้อมูลในการติดตามเรื่องให้ได้ข้อยุติ

๒. ขอความร่วมมือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และจังหวัดทุกจังหวัด สนับสนุนการดำเนินการขยายผลระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ในระดับท้องถิ่น เพื่อให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศภายใน ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๗๐ - ๒๕๗๔)

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

สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราชจึงขอแจ้งแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทราบ และพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป รายละเอียดตามหนังสือที่ส่งมาพร้อมนี้



ก. ๑๐
๒๒ ก. ๑๖



สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา
เลขที่ 10818
วันที่ 22 ก.ย. 2560
เวลา

กลุ่มงานกฎหมายระเบียบและเรื่องร้องทุกข์
เลขที่รับ 366
วันที่ ๒๒ ก.ย. ๒๕๖๐
เวลา

ที่ มท ๐๘๐๑.๔/ว ๕๓๕๘

ถึง สำนักงานท้องถิ่นจังหวัด ทุกจังหวัด

ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เชิญกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเข้าร่วมการประชุมหารือการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล รวมทั้งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ร่วมใช้งานระบบจัดการเรื่องร้องทุกข์กับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เข้าร่วมประชุม เมื่อวันพฤหัสบดีที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๐ ณ ห้องประชุม ๑๐๙ ชั้น ๑ อาคารสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ส่งสรุปผลการประชุมแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อวันพฤหัสบดีที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๐ นำเรียนรองนายกรัฐมนตรี (นายทรงศักดิ์ ทองศรี) ทราบและเห็นชอบตามที่ประชุมฯ และขอให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ ๑๙ ประเภทเรื่อง ได้แก่ ถนน เสียขดงรบกวน น้ำประปา กลิ่น ท้องเที่ยวและบริการ การบริหารจัดการแหล่งน้ำ ควันไฟ/ฝุ่น ละออง/เขม่า สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการและผู้สูงอายุ ไฟฟ้า (ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชำรุด) ขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล น้ำเสียชุมชน การตรวจสอบและการควบคุมอาคาร ท่อระบายน้ำ ที่พักผู้โดยสาร แหล่งน้ำ การเกษตร อุทกภัย สะพาน บาทวิถี และสวนสาธารณะ รวมถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น โดยตรง โดยให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ รวมทั้งประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและจังหวัดเพื่อทราบเป็นข้อมูลในการติดตามเรื่องให้ได้ข้อยุติ

๒. ขอความร่วมมือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และจังหวัดทุกจังหวัด สนับสนุนการดำเนินการขยายผลระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ในระดับท้องถิ่น เพื่อให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศภายใน ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๗๐ - ๒๕๗๔)

๓. ขอความร่วมมือให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) และประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

ในการนี้ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจึงขอความร่วมมือสำนักงานท้องถิ่นจังหวัด แจ้งแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทราบ และพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมนี้



สำนักงานเลขาธิการกรม

กลุ่มงานกิจการพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๕๑ ๙๐๑๔



ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๖๗๗๘

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๗ กันยายน ๒๕๖๙

เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เรียน อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

อ้างถึง หนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๕๕๕๓ ลงวันที่ ๑๔ กรกฎาคม ๒๕๖๙

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เชิญผู้แทนหน่วยงานของท่าน เข้าร่วมการประชุมหารือการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล รวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ร่วมใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์กับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เข้าร่วมประชุม เมื่อวันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๙ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้สรุปผลการประชุมแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำเรียนรองนายกรัฐมนตรี (นายทรงศักดิ์ ทองศรี) ทราบและเห็นชอบตามที่ประชุม ดังนี้

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

๒. ขอความร่วมมือให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และจังหวัดทุกจังหวัด สนับสนุนการดำเนินการขยายผลระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ในระดับท้องถิ่น เพื่อให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ครบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ ภายใน ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๗๐ - ๒๕๗๔)

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

สำนักงานคณะกรรมการ	
เลขรับ.....	2523
วันที่	- 8 ก.ย. 2569
เวลา.....	

กลุ่มงานกิจการพิเศษ (ก.ก.พ.)	
เลขรับ.....	๗๗๑
วันที่	๙ ก.ย. ๖๙
เวลา.....	

จึงเรียนมา...

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง
ทั้งนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้มีหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจังหวัดทุกจังหวัด เพื่อทราบ
แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยแล้ว

ขอแสดงความนับถือ



(นายณพพร บุญแก้ว)

รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๐๔

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : saraban@opm.go.th