



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลอินทรี
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทรี

.....

ตามที่ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๙/ว๖๗๗๘ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ เรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับหนังสือจังหวัดนครราชสีมา ที่ นศ ๐๐๒๓.๔/ว๗๑๙ ลงวันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แจ้งแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของหน่วยงานระดับท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นั้น

เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทรีอย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนตำบลอินทรีจึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ให้บริการโดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลอินทรี เรื่องข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทรี

๒. ประกาศฉบับนี้บังคับใช้นับจากวันถัดไปจากประกาศเป็นต้นไป

๓. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทรีให้บริการประชาชนดังนี้

๓.๑ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
๐ ๗๕๘๔ ๕๒๑๔

๓.๒ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางช่องทางเดินทางมายื่นร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลอินทรี

๓.๓ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านช่องทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทรี

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายศิริวุฒิ กิ่งรัตน์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอินทรี

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	องค์การบริหารส่วนตำบลอินทรี

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดเรื่อง
๑. ช่องทางโทรศัพท์ : ๐ ๙๕๘๔ ๕๒๑๔	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลอินทรี ตำบลอินทรี อำเภอยะผา จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๓๒๐	วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. เว็บไซต์ www : inkeree.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๓ กระบวนการย่อย ๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง ๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วย ตนเอง ณ สำนักงาน ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๓ วันทำการ ๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ www : inkeree.go.th ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๓ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลอินทรี

ข้อกำหนดการให้บริการ
เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้
๑. คำร้องทุกข์ ๒. สำเนาบัตรประชาชนที่มีการลงนามถูกต้องของผู้ร้องทุกข์ ๓. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง (ถ้ามี) ๔. กรณีมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทน ต้องมีหนังสือมอบอำนาจโดยระบุว่าจะมอบอำนาจให้ผู้ใด และให้ดำเนินการในเรื่องใด โดยแนบสำเนาบัตรประชาชนของผู้มอบและผู้รับมอบ

ค่าธรรมเนียม

การยื่นคำร้องทุกข์ไม่เสียค่าธรรมเนียม ครั้งนี้ หากผู้ร้องประสงค์จะขอสำเนาคำร้อง ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลอินทรี จะจัดทำสำเนาคำร้องและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการจัดทำสำเนาข้อมูลดังกล่าว ตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ เรื่องการเก็บค่าธรรมเนียมการขอสำเนา หรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของราชการ

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

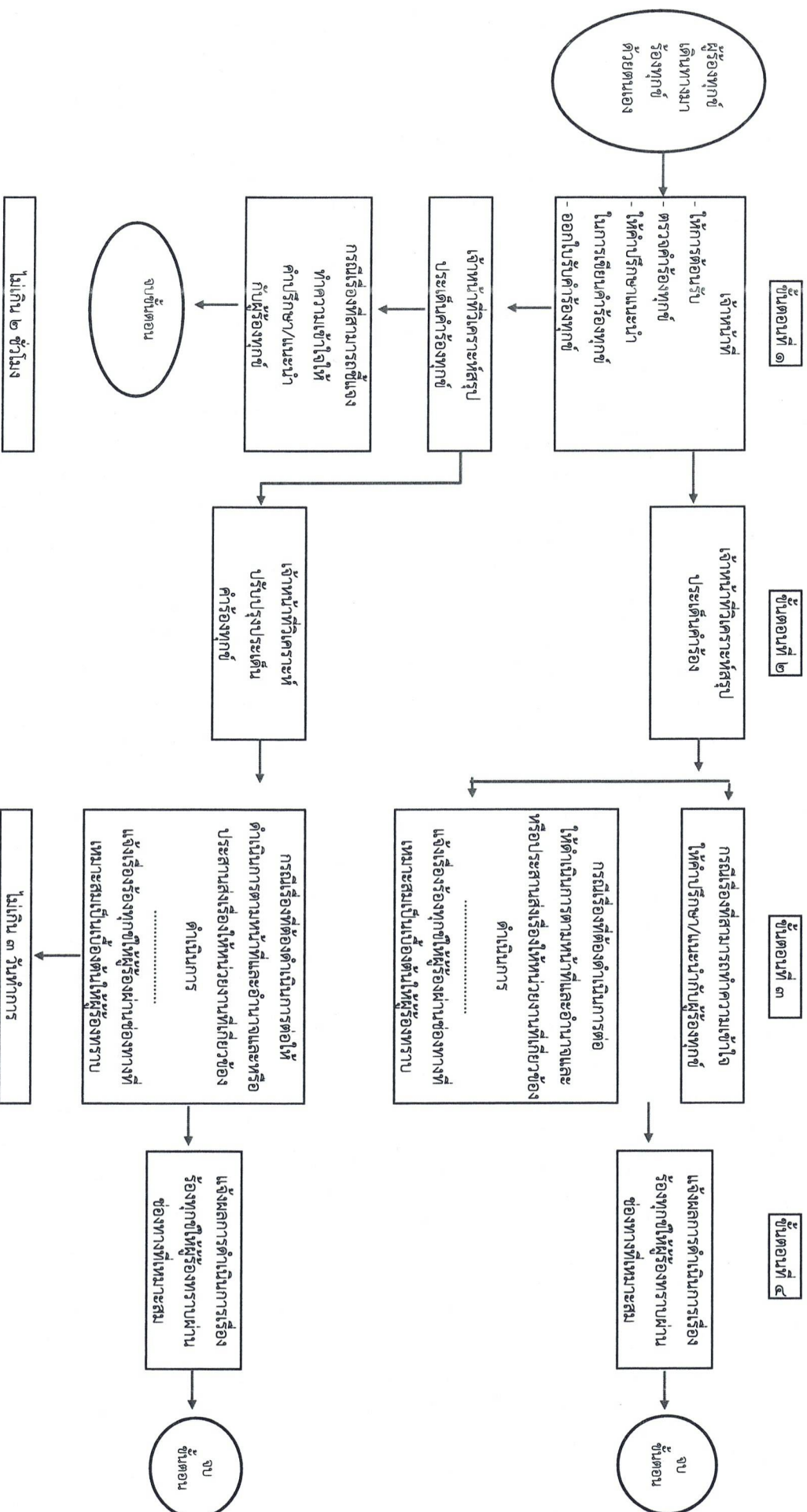
เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึง การแจ้งเหตุแจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อหัวหน้าส่วนราชการในระดับท้องถิ่นทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็นสามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วยชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดปล่อยทุกข์โดยนำเสนอข้อเท็จจริงไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพพร้อมทั้งลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ ด้วยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานซึ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่นจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบตามเอกสารภาคผนวก

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลอินทรี
 สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ไม่เกิน ๓ วันทำการ

องค์การบริหารส่วนตำบลอินทรี อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช



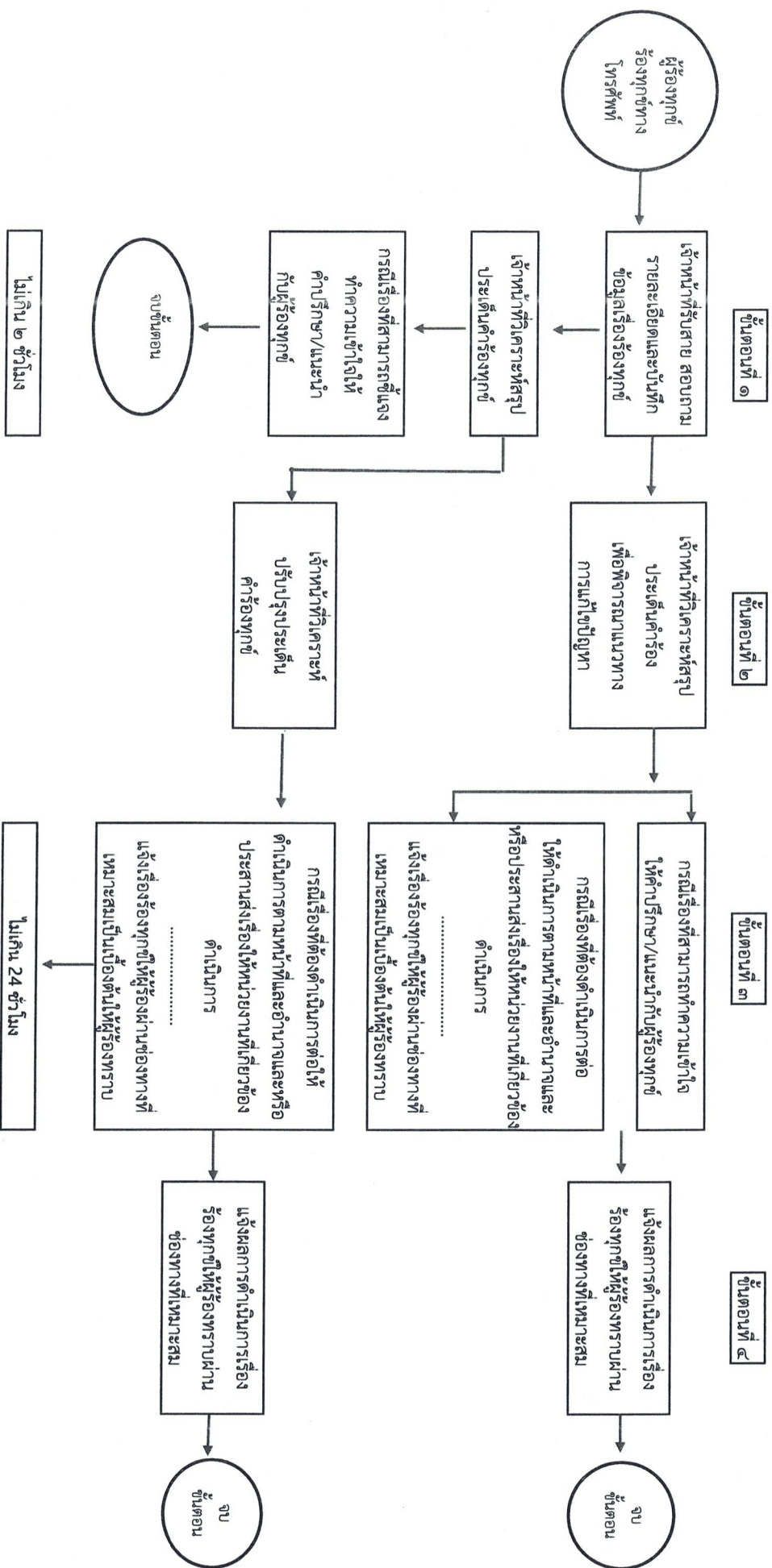
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ยื่นเรื่องร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวบรวมเวลาดำเนินการไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง

.....

องค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์ อำเภอพรมเสรี จังหวัดนครราชสีมา



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่ร้องเรียนผ่าน [www : inkeeree.go.th](http://www.inkeeree.go.th)

กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ไม่เกิน ๓ วันทำการ/เรื่อง

.....

องค์การบริหารส่วนตำบลอินทรี อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช

