



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง

ด้วย อำเภอมหาสารคามได้มีหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ สน ๐๔๑๘/ว๓๑๖๒ ลงวันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๗ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น เพื่อแจ้งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยใช้กรอบข้อตกลงระดับการให้บริการที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดเป็นมาตรฐานขั้นต่ำ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลงได้อย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลงจึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง

๒. ประกาศนี้ให้ใช้บังคับนับถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

๓. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลงในการให้บริการประชาชน ดังนี้

๓.๑ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
หมายเลข ๐ ๔๒๗๐ ๗๒๓๖

๓.๒ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง

๓.๓ งานบริการการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง <https://inplaeng.go.th/>

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายปริสุทธิ์ สังฆาตรี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	องค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง

ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. ช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๒๗๐ ๗๒๓๖	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง	วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง https://inplaeng.go.th/	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	
กระบวนการงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนการงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๓ กระบวนการย่อย	องค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง
๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง	
๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	
๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง https://inplaeng.go.th/ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ยังหมายความรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยยื่นเรื่องต่อองค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลงทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ยื่นเรื่องร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอความช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการบริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

- ช่องทางโทรศัพท์
- เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง
- เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง <https://inplaeng.go.th/>

ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลงจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กรพร้อมทั้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

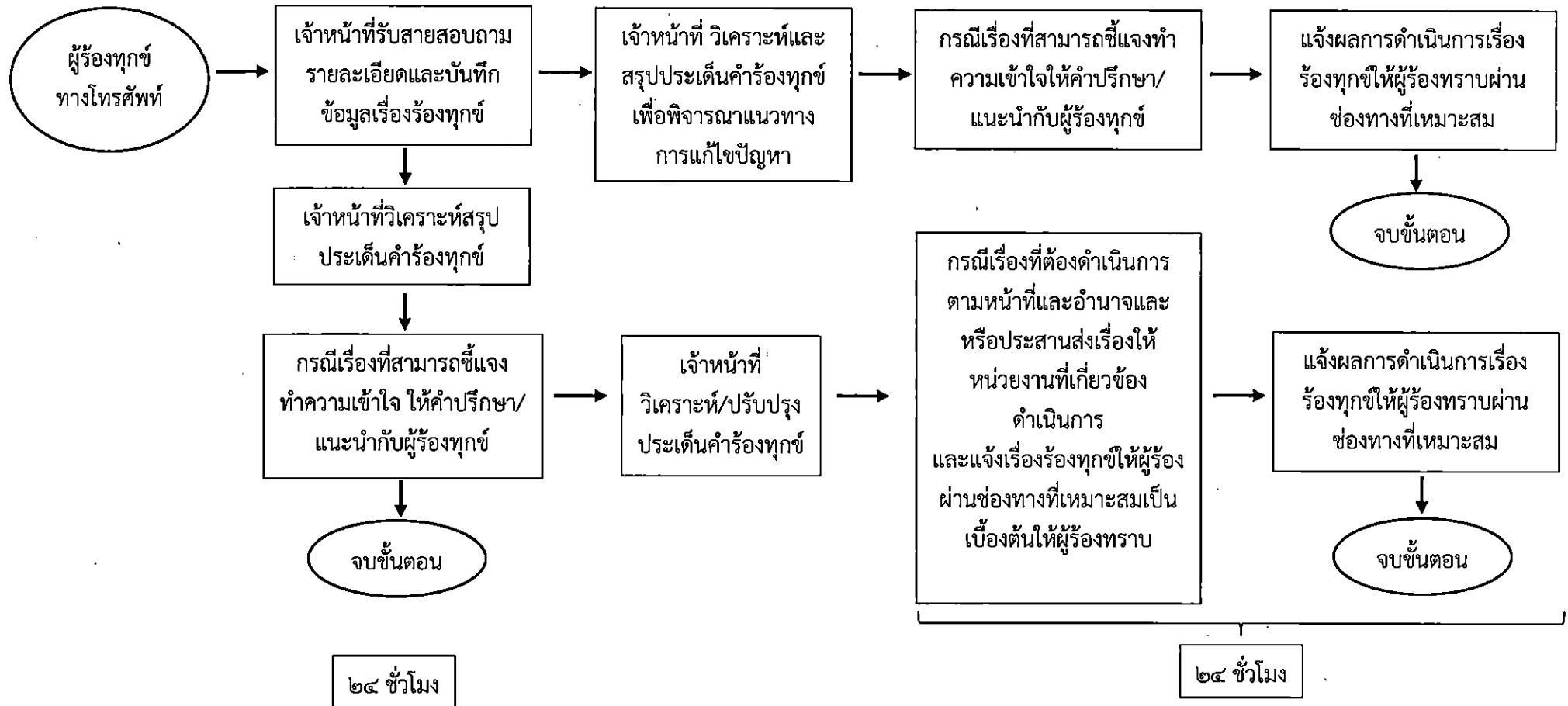
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนที่ ๑

ขั้นตอนที่ ๒

ขั้นตอนที่ ๓

ขั้นตอนที่ ๔



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์
เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง

ขั้นตอนที่ ๑

ขั้นตอนที่ ๒

ขั้นตอนที่ ๓

ขั้นตอนที่ ๔

ผู้ร้องทุกข์
เดินทางมายื่น
คำร้องทุกข์
ด้วยตนเอง
ณ สำนักงาน

เจ้าหน้าที่ :

- ให้การต้อนรับ
- ตรวจสอบคำร้องทุกข์
- ให้คำปรึกษาแนะนำในการเขียนคำร้องทุกข์
- ออกใบรับคำร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์
และสรุปประเด็น
คำร้องทุกข์

กรณีเรื่องที่สามารถชี้แจงทำความเข้าใจให้คำปรึกษา/แนะนำกับ
ผู้ร้องทุกข์

กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการตามหน้าที่
และอำนาจและหรือประสานส่งเรื่อง
ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
และแจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องผ่าน
ช่องทางที่เหมาะสมเป็นเบื้องต้นให้
ผู้ร้องทราบ

แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้อง
ทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านช่องทางที่
เหมาะสม

จบขั้นตอน

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สรุป
ประเด็นคำร้องทุกข์

กรณีเรื่องที่สามารถชี้แจง
ทำความเข้าใจ ให้คำปรึกษา/
แนะนำกับผู้ร้องทุกข์

จบขั้นตอน

๒๔ ชั่วโมง

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์/
ปรับปรุงประเด็น
คำร้องทุกข์

กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการตามหน้าที่
และอำนาจและหรือประสานส่งเรื่อง
ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
และแจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องผ่าน
ช่องทางที่เหมาะสมเป็นเบื้องต้นให้
ผู้ร้องทราบ

แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้อง
ทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านช่องทาง
ที่เหมาะสม

จบขั้นตอน

๑๕ วันทำการ

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์แปลง
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง

