คู่มือการปฏิบัติงาน
รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน
ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล



งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัด อบต.
องค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง
อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดงฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัด อบต.
องค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน
ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลขึ้น เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง หมู่ที่ ๒ ตำบลวังไม้แดง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลให้กับพนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้าง

๕. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน / หมู่บ้านเขตตำบลวังไม้แดง / พนักงานส่วนตำบล / พนักงานจ้าง

๖. การจัดการข้อร้องเรียน มีความครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

๗. ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป/พนักงานส่วนตำบล/พนักงานจ้าง/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดงผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การร้องขอข้อมูล

๘. เจ้าหน้าที่ หมายถึง พนักงานส่วนตำบล / พนักงานจ้าง หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งปฏิบัติงานให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง

๙. ผู้รับบริการ หมายถึง ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐและประชาชนที่ติดต่อประสานงานหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง

๑๐. **ข้อร้องเรียน** หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดงได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดงทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใส และไม่เหมาะสมในการปฏิบัติการ ปัญหาอันเกิดจากปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง ทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่น หรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง เช่น ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย หรือ ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

๑๑.คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

๑๒.หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง

- กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องถือปฏิบัติ
- ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑๓.เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๑๔.การใช้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดงต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง



๑๕.วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

1. วัน เดือน ปี
2. ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน
3. ข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดของเรื่องที่จะร้องทุกข์ / ร้องเรียนอย่างชัดเจน ว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แกไข หรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่
4. ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๖.คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน อาจส่งหนังสือถึงองค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง ๑๕๔ หมู่ที่ ๒ ตำบลวังไม้แดง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๘๐ โทรศัพท์ ๐๔๔-๓๐๐๓๑๐ โทรสาร ๐๔๔-๓๐๐๓๑๐ หรือผ่านช่องทางอีเมล

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มิได้ทำเป็นหนังสือหรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนจริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๑๖.เงื่อนไขในการส่งเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อที่อยู่ โทรศัพท์อีเมล์จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องทราบการตรวจสอบข้อร้องเรียนก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

๑๗.ช่องทางการรับข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์ /อีเมลล์



๑๘.ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน



ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียนการบริหารทรัพยากรบุคคล
องค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง
อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

๔๑ ช่องทางที่ ๑ — **ร้องเรียนด้วยตัวเองในวันและเวลาราชการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๘๐**

ช่องทางที่ ๒ — **ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยทำเป็นหนังสือ**

๔๑ ช่องทางที่ ๓ — **ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ อีเมล์** wangmaidang@gmail.com

๔๑ ช่องทางที่ ๔ — **ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หัวข้อรับเรื่องร้องทุกข์** www.wangmaidang.go.th

๔๑ ช่องทางที่ ๕ — **ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน อบต.วังไม้แดง ๐๔๔-๓๐๐๓๑๐ ในวันและเวลาราชการ**

๔๑ ช่องทางที่ ๖ — **ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข ๐๔๔-๓๐๐๓๑๐**

๑๙.กระบวนการจัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

1. เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หากมีข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งตะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียน

2. ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดงสรุปข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียนและเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเทนมียได้รับข้อร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่นั้นส่งข้อร้องเรียนดังกล่าวให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะได้ดำเนินการตามวรรคหนึ่งต่อไป

3. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง หรือผู้ได้รับมอบหมายเห็นสมควรแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แกไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียนให้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการนับตั้งแต่วันที่มอบหมายเจ้าหน้าที่หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ หรือตามกฎหมายแล้วแต่กรณี

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ ให้ขอขยายระยะเวลาต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการพร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

4. เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๓ วรรคหนึ่งแล้วเสร็จ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดกว่าจะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ให้ดำเนินการภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดงหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

5. เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แกไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการรวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด

6. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง มีขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ ดังนี้

6.1 เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ และหากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน โดยให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์สรุปข้อเท็จจริงและเสนอให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดงหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควร โดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย

ในกรณีเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง ได้รับข้อร้องเรียนให้นำความในข้อ ๖ (๖.๒) วรรคสองมาบังคับใช้โดยอนุโลม

6.2 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน เพื่อจุดบริการรับแจ้งเบาะแสการทุจริตและปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ จะได้แจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้ดำเนินการตาม (๖.๑) แล้วเสร็จ

๒๐.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1. จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
2. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน
3. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดงทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง	ทุกวัน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๔-๓๐๐๓๑๐	ทุกวัน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง www.wangmaidang.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง อีเมล wangmaidang@gmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล



๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง

๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์
องค์การบริหารส่วนตำบลเทนมีย์

๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์
๐๔๔-๑๔๑๐๔๑

๔. ร้องเรียนทาง Facebook
: tenmeefanpage

๕. ร้องเรียนทางไปรษณีย์โดยทำเป็น
หนังสือ

รับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ประสานงานหน่วยงานที่รับผิดชอบ
ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

แจ้งผลให้ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลเทนมีย์ทราบ
(๑๕ วัน)

ยุติ

ไม่ยุติ

ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องทุกข์/
ร้องเรียนทราบ

ไม่ยุติแจ้งผู้ร้องทุกข์/
ร้องเรียนทราบ

สิ้นสุดการดำเนินการ
รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ

รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนด้านบริหารทรัพยากรบุคคล
องค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

คำชี้แจงรายละเอียดเป็นไปตามข้อความข้างล่างนี้

การดำเนินการด้านการบริหารงานบุคคล

- การวางแผนกำลังคนพิจารณาจัดระบบงานและโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง การปรับปรุงการกำหนดตำแหน่งการควบคุมการใช้อัตรากำลังของข้าราชการและพนักงานจ้าง
- การสรรหา บรรจุและแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การประเมินบุคคลและผลงาน การโอนย้าย การออกจากส่วนราชการและการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- การดำเนินการด้านทะเบียนประวัติและบำเหน็จบำนาญ การลาประเภทต่าง ๆ การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การออกหนังสือสำคัญ และหนังสือรับรองสิทธิต่าง ๆ การขอบำเหน็จบำนาญ เงินช่วยเหลือ
- การจัดสวัสดิการตามระเบียบสำนักนายก ฯ การจัดทำแผนงานสวัสดิการ อบต. เพื่อช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติราชการ การเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

การดำเนินการด้านวินัยและการเสริมสร้างระบบคุณธรรม

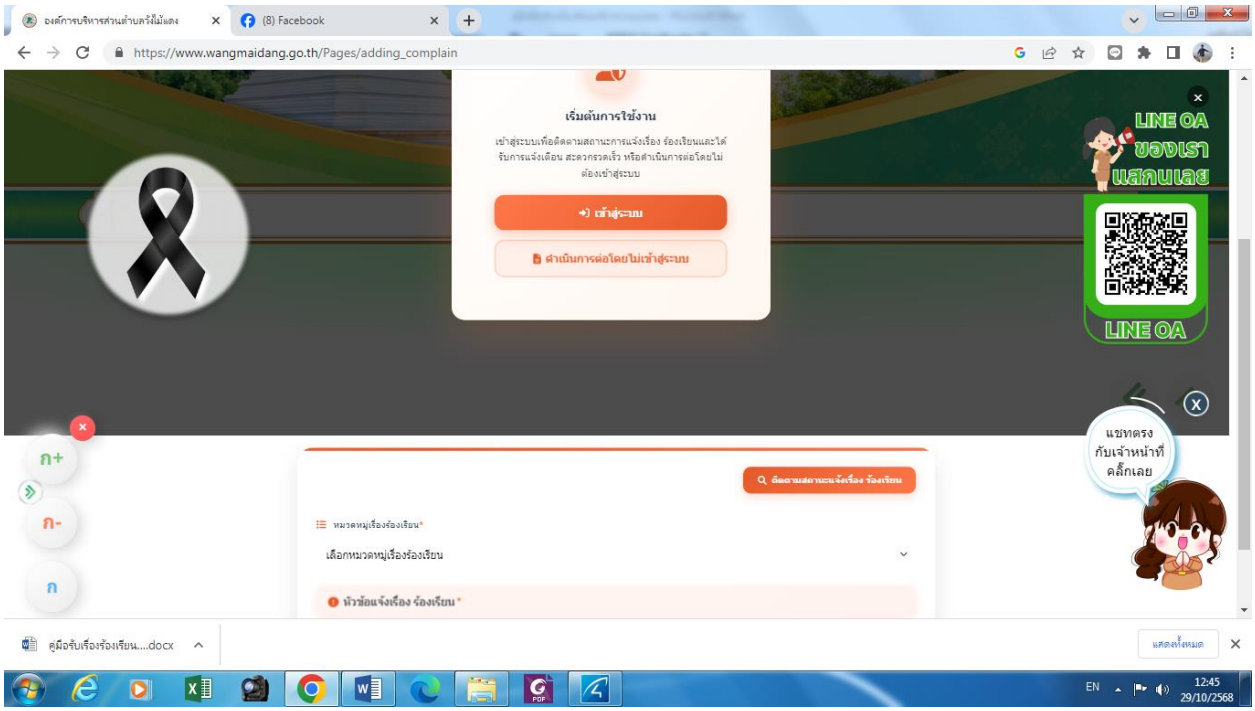
- การจัดทำแผนป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ การตรวจสอบสืบสวนหาข้อเท็จจริง ร้องเรียน แจ้งเบาะแส ดำเนินการทางวินัย พิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับกรณีอุทธรณ์ การวางแผนเสริมสร้างและปรับปรุงระบบงานวินัย การรักษาวินัยและจรรยาของข้าราชการและพนักงานจ้างให้สอดคล้องกับหลักการพิทักษ์ระบบคุณธรรม

การดำเนินการด้านฝึกอบรม

การวางแผน และควบคุมการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง การวางแผนและดำเนินงานด้านวิทยาบริการ การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของข้าราชการพนักงานจ้าง การจัดหาทุนและคัดเลือกเพื่อไปศึกษาฝึกอบรม ประชุม สัมมนาและศึกษาดูงาน



การกรอกข้อมูลร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
ผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง



ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางเว็บไซต์

1. เข้าเว็บไซต์ www.wangmaidang.go.th เลือกเมนูหลัก
2. เมนูมุมซ้ายมือ เลือกเมนูรับเรื่องร้องทุกข์
3. พิมพ์รายละเอียดข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์
4. ช่องร้องทุกข์โดย : ให้กรอกชื่อ - นามสกุลผู้ร้องทุกข์
5. กรอกเบอร์โทรศัพท์
6. กรอกเรื่องที่ร้องทุกข์

กดปุ่มส่งคำร้องทุกข์

หมายเหตุ หากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล

ภาคผนวก

แบบฟอร์มการร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้านบริหารทรัพยากรบุคคล

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง

วันที่..... เดือน .....พ.ศ .....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง

ข้าพเจ้า .....อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่ ..... ตำบล .....อำเภอ..... จังหวัด..... .โทรศัพท์ ..... อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร ..... เลขที่.....ออกโดย .....วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ ..... มีความประสงค์ขอร้องทุกข์ / ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแกไขปัญหาในเรื่อง..... ....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์ / ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์ / ร้องเรียน (ถ้ามี) ดังนี้

๑..... จำนวน ..... ชุด

๒..... จำนวน ..... ชุด

๓..... จำนวน ..... ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

แบบฟอร์มการร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้านบริหารทรัพยากรบุคคล

แบบคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน (ทางโทรศัพท์)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง

วันที่ ..... เดือน .....พ.ศ .....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง

ข้าพเจ้า .....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่ .....หมู่ที่.....
ตำบล ..... อำเภอ .....จังหวัด ..... .โทรศัพท์ .....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
มีความประสงค์ขอร้องทุกข์ / ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแกไขปัญหาในเรื่อง .....
โดยขออ้าง.....
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์ / ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดตามกฎหมายได้

ลงชื่อ .....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)
ตำแหน่ง .....
วันที่.....เดือน .....พ.ศ .....

แบบฟอร์มการร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้านบริหารทรัพยากรบุคคล

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ที่ นม ๙๔๔๐๑ (เรื่องร้องเรียน)/..... ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง
อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๘๐
วันที่..... เดือน ..... พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง โดยทาง (.....) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ (.....) ด้วยตนเอง (.....) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่น ๆ..... ลงวนที่ ..... เกี่ยวกบเรื่อง ..... *นั้น*

องค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และองค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดงได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

(.....) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง และได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

(.....) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง และได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

(.....) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย ..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)
ตำแหน่ง.....

สำนักปลัด อบต.
(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) โทร ๐๔๔-๓๐๐๓๑๐

แบบฟอร์มการร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้านบริหารทรัพยากรบุคคล

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ที่ นม ๙๔๔๐๑ (เรื่องร้องเรียน)/..... ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง
อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๘๐
วันที่..... เดือน ..... พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง โดยทาง (.....) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ (.....) ด้วยตนเอง (.....) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่น ๆ..... ลงวันที่ ..... เกี่ยวกบเรื่อง ..... *นั้น*

องค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และองค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดงได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

(.....) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง และได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

(.....) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง และได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

(.....) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย ..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)
ตำแหน่ง.....

สำนักปลัด อบต.
(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) โทร ๐๔๔-๓๐๐๓๑๐

แบบฟอร์มการร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้านบริหารทรัพยากรบุคคล
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ที่ นม ๙๔๔๐๑ (เรื่องร้องเรียน)/..... ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง
อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๘๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง ที่ นม ๙๔๔๐๑/..... ลงวันที่ .....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....
๒ .....
๓ .....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้ง แล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ / หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า .....
.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้ ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)
ตำแหน่ง.....

สำนักปลัด อบต.
(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)
โทร ๐๔๔-๓๐๐๓๑๐



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง
ที่ ๔๑๙ / ๒๕๖๙
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

.....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ยุติธรรม สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตลอดจนสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และเป็นธรรม

เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง เป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๙ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม จึงแต่งตั้งบุคคลดังต่อไปนี้ เป็นคณะกรรมการดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

องค์ประกอบคณะกรรมการ

๑. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง	ประธานกรรมการ
๒. หัวหน้าสำนักปลัด	กรรมการ
๓. ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๔. ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๕. ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	กรรมการ
๖. นักทรัพยากรบุคคล	กรรมการและเลขานุการ

อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

๑. รับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย หรือการขอข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนด และบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มให้แล้วเสร็จภายใน๑วันทำการนับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียน

๒. สรุปข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียนและเสนอต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการ ภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับข้อร้องเรียน (กรณีเรื่องไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ให้สรุปข้อเท็จจริงเสนอภายใน๑วันทำการเพื่อส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)

๓. ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงสืบสวนสอบสวนและแก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงการให้บริการตามประเด็นที่ร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับมอบหมาย (หากไม่สามารถดำเนินการได้ทันกำหนดให้ขอขยายระยะเวลาต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง พร้อมชี้แจงเหตุผล)

๔. แจ้งความคืบหน้าเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงการได้รับเรื่องแนวทางการจัดการ ระยะเวลาดำเนินการ และชื่อผู้ประสานงาน ภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดงพิจารณาสั่งการ

๕. เมื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหาเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ ภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดงพิจารณาสั่งการ

๖. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนบรรลุผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๖ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(ลงชื่อ) .....

(นายคมแสน พิลาสมบัติ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้แดง