คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดเทศบาล

เทศบาลตำบลหวายเหนียว

อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ของ เทศบาลตำบลหวายเหนียว ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน ของเทศบาลตำบลหวายเหนียว ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลหวายเหนียว

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน	๒
ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน	๔
กระบวนการจัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน	๕
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน	๗
ภาคผนวก	
- แบบฟอร์มการร้องทุกข์ / ร้องเรียน	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการ พัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมี ประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลหวายเหนียว จึงได้จัดตั้งศูนย์ รับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลขึ้น เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและ ได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลหวายเหนียว ๑๒๓ หมู่ที่ ๓ ตำบลหวายเหนียว อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๑๒๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ให้กับพนักงานเทศบาล พนักงานครูเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง

๕. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน / หมู่บ้าน / พนักงานเทศบาล พนักงานครูเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง

๖. การจัดการข้อร้องเรียน มีความครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

๗. ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / พนักงานเทศบาล พนักงานครูเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มา ติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลหวายเหนียวผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การร้องขอข้อมูล

๘. เจ้าหน้าที่ หมายถึง พนักงานเทศบาล พนักงานครูเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งปฏิบัติงาน ให้กับเทศบาลตำบลหวายเหนียว

๙. ผู้รับบริการ หมายถึง ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐและประชาชนที่ติดต่อประสานงานหรือใช้ บริการของเทศบาลตำบลหวายเหนียว

๑๐. ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลหวายเหนียว ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้ บริการของเจ้าหน้าที่ที่เทศบาลตำบลหวายเหนียว ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใส และไม่เหมาะสมในการปฏิบัติการ ปัญหาอันเกิดจากปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลหวายเหนียว ทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่น หรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของ เทศบาลตำบลหวายเหนียว เช่น ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย หรือ ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

๑๑. คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมี นัยสำคัญที่เชื่อถือได้

๑๒. หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานเทศบาลตำบลหวายเหนียว

- กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องถือปฏิบัติ
- ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑๓. เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อ บุคคลอื่น

๑๔. การใช้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียน เทศบาลตำบลหวายเหนียวต้องสามารถติดต่อกลับไปยัง ผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

๑๕. วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

๑. วัน เดือน ปี

๒. ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๓. ข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดของเรื่องที่จะร้องทุกข์ / ร้องเรียนอย่างชัดเจน ว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข หรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับ การทุจริตของเจ้าหน้าที่

๔. ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๖. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน อาจส่งหนังสือถึงสำนักงานเทศบาลตำบลหวายเหนียว ๑๒๓ หมู่ ๓ ตำบลหวายเหนียว อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๑๒๐ โทรศัพท์ ๐๓๔-๕๔๓-๔๔๘ โทรสาร ๐๓๔-๕๔๓-๔๔๘ หรือผ่านช่องทางอีเมล Ema whaynieo_kan@hotmail.com / Fecebook : whaynieo.kan/ เว็ปไซต์ whaynieo.go.th

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มิได้ทำเป็นหนังสือหรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะ เป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๑๗. เงื่อนไขในการส่งเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ อีเมล์ จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูล เพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องทราบการตรวจสอบข้อร้องเรียนก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

๑๘. ช่องทางการรับข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์ / Fecebook

๑๙. ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียนการบริหารทรัพยากรบุคคล
เทศบาลตำบลหวายเหนียว อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

- ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนด้วยตัวเองในวันและเวลาราชการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลหวายเหนียว ตำบลหวายเหนียว อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๑๒๐
- ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยทำเป็นหนังสือ
- ช่องทางที่ ๓ ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) อีเมล์ whaynieo_kan@hotmail.com
- ช่องทางที่ ๔ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ whaynieo.go.th หัวข้อรับเรื่องร้องทุกข์
- ช่องทางที่ ๕ ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน เทศบาลตำบลหวายเหนียว ๐๖๓-๙๑๕-๓๖๕๑ ในวันและเวลาราชการ
- ช่องทางที่ ๖ ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข ๐๓๔-๕๔๓๔๔๘

๒๐. กระบวนการจัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลหวายเหนียว มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

๑. เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หากมีข้อร้องเรียนมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งตะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียน

๒. ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลหวายเหนียว สรุป ข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียนและเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังนายกเทศมนตรีตำบลหวายเหนียว หรือผู้ที่ได้รับ มอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ชี้แจงเหตุผล ประกอบด้วย

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลหวายเหนียวได้รับข้อร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่นั้น ส่งข้อร้องเรียนดังกล่าวให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะได้ดำเนินการตามวรรคหนึ่งต่อไป

๓. นายกเทศมนตรีตำบลหวายเหนียว หรือผู้ได้รับมอบหมายเห็นสมควรแต่งตั้ง เจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียนให้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการนับตั้งแต่วันที่ มอบหมายเจ้าหน้าที่หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ หรือตามกฎหมายแล้วแต่กรณีในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ ให้ ขอขยายระยะเวลาต่อนายกเทศมนตรีตำบลหวายเหนียว หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการ พร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

๔. เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๓ วรรคหนึ่งแล้วเสร็จ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดกว่าจะดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ ให้ดำเนินการภายใน ๗ วันทำการนับตั้งแต่วันที่นายกเทศมนตรีตำบลหวายเหนียวหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

๕. เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการรวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ แจ้งให้ ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่ วันที่นายกนายกเทศมนตรีตำบลหวายเหนียวหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด

๖. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลหวายเหนียว มีขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ ดังนี้

๖.๑ เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ และหากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็น หนังสือ ให้จัดให้มีการบันทึกข้อเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน โดยให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สรุปข้อเท็จจริงและเสนอให้นายกเทศมนตรีตำบลหวายเหนียว หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณา สั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับ ข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ ให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย

ในกรณีเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลหวายเหนียว ได้รับข้อร้องเรียนให้นำ ความในข้อ ๖ (๖.๒) วรรคสองมาบังคับใช้โดยอนุโลม

๖.๒ นายกเทศมนตรีตำบลหวายเหนียว หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน เพื่อจุดบริการรับแจ้งเบาะแสการทุจริตและปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ จะได้แจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการ ให้ผู้ร้องเรียนทราบ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้ดำเนินการตาม (๖.๑) แล้ว เสร็จ

๒๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน

๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลหวายเหนียวทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่ กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลหวายเหนียว	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ – ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลหวายหเนียว	ทุกวัน	ภายใน ๑ – ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๔-๕๔๓-๔๔๘	ทุกวัน	ภายใน ๑ – ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Faecbook	ทุกวัน	ภายใน ๑ – ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง อีเมล์ Tenmee ๒@gmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑ – ๒ วันทำการ	

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/รองเรียน
ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง

๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลหวายเหนียว

๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๔-๕๔๓๔๔๘

๔. ร้องเรียนทาง Facebook whaynieo.kan

๕. ร้องเรียนทางไปรษณีย์โดยทำเป็น หนังสือ

รับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ประสานงานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

แจ้งผลให้ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เทศบาลตำบลหวายเหนียว ทราบ (๑๕ วัน)

ยุติ | **ไม่ยุติ**

ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนทราบ

ไม่ยุติแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนทราบ

สิ้นสุดการดำเนินการ รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ

ร้องทุกข์ - ร้องเรียน

รับเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียนด้านบริหารทรัพยากรบุคคล เทศบาลตำบลหวายเหนียว อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจงรายละเอียดเป็นไปตามข้อความข้างล่างนี้ การดำเนินการด้านการบริหารงานบุคคล

- การวางแผนกำลังคนพิจารณาจัดระบบงานและโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของ เทศบาลตำบลหวายเหนียว การปรับปรุงการกำหนดตำแหน่งการควบคุมการใช้อัตรากำลังของพนักงาน พนักงานครู ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง

- การสรรหา บรรจุและแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การประเมินบุคคลและผลงาน การโอน ย้าย การออกจากส่วนราชการและการประเมินผลการปฏิบัติงาน

- การดำเนินการด้านทะเบียนประวัติและบำเหน็จบำนาญ การลาประเภทต่าง ๆ การ ขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การออกหนังสือสำคัญ และหนังสือรับรองสิทธิต่าง ๆ การขอบำเหน็จ บำนาญ เงินช่วยเหลือ

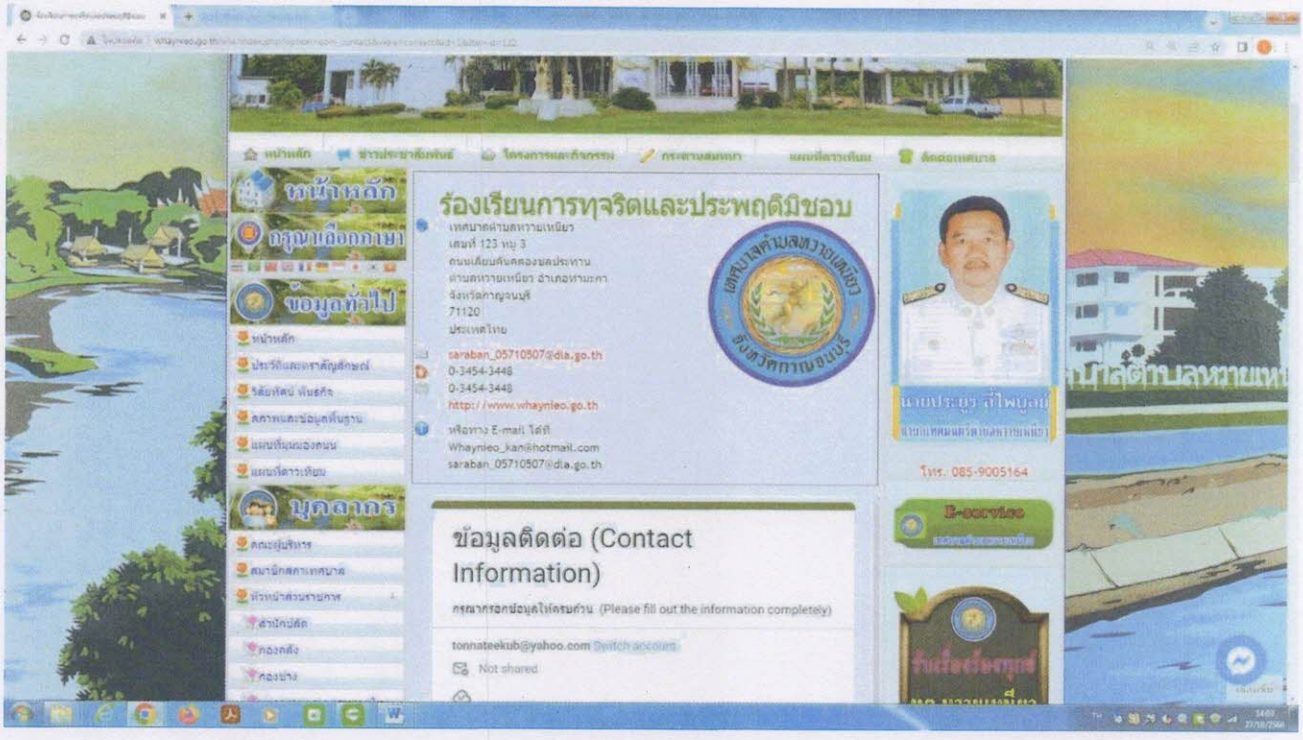
- การจัดสวัสดิการตามระเบียบสำนักนายก ฯ การจัดทำแผนงานสวัสดิการเทศบาล เพื่อช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติราชการ การเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

การดำเนินการด้านวินัยและการเสริมสร้างระบบคุณธรรม

- การจัดทำแผนป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ การตรวจสอบสืบสวนหาข้อเท็จจริง ร้องเรียน แจ้งเบาะแส ดำเนินการทางวินัย พิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับกรณีอุทธรณ์ การวางแผนเสริมสร้างและปรับปรุงระบบงานวินัย การรักษาวินัยและจรรยาของข้าราชการและพนักงานจ้างให้สอดคล้องกับหลักการพิทักษ์ระบบคุณธรรมการดำเนินการด้านฝึกอบรม

- การวางแผน และควบคุมการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของเทศบาลตำบลหวายเหนียว การวางแผนและดำเนินงานด้านวิทยาบริการ การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของข้าราชการ พนักงานจ้าง การจัดหาทุนและคัดเลือกเพื่อไปศึกษาฝึกอบรม ประชุม สัมมนาและศึกษาดูงาน

การกรอกข้อมูลร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลหวายเหนียว



ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ www.whaynieo.go.th

๒. เลือกเมนูหลัก

๓. เมนูมุมซ้ายมือ เลือกเมนูรับเรื่องร้องทุกข์

๔. พิมพ์รายละเอียดข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์

๕. ช่องร้องทุกข์โดย : ให้กรอกชื่อ – นามสกุลผู้ร้องทุกข์

๖. กรอกเบอร์โทรศัพท์

๗. กรอกเรื่องที่ร้องทุกข์ กดปุ่มส่งคำร้องทุกข์

หมายเหตุ หากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล

ภาคผนวก

แบบฟอร์มการร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้านบริหารทรัพยากรบุคคล

แบบคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลหวายเหนียว
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....
เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหวายเหนียว

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์ / ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้ง ทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์ / ร้องเรียน (ถ้ามี) ดังนี้

๑..... จำนวน ชุด
๒..... จำนวน ชุด
๓..... จำนวน ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....
(.....)
ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

แบบฟอร์มการร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้านบริหารทรัพยากรบุคคล

แบบคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน (ทางโทรศัพท์)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลหวายเหนียว

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหวายเหนียว

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์ / ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลหวายเหนียว พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

โดยขออ้าง.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์ / ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดตามกฎหมายได้

ลงชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

แบบฟอร์มการร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้านบริหารทรัพยากรบุคคล

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ที่ กจ ๕๔๕๐๑/ (เรื่องร้องเรียน)/.....

สำนักงานเทศบาลตำบลหวายเหนียว
อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๑๒๐
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

เรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลหวายเหนียว โดยทาง (.....) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ (.....) ด้วยตนเอง (.....) ทางโทรศัพท์ (.....) อื่น ๆ .....ลงวันที่.....
เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

เทศบาลตำบลหวายเหนียว ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่ และเทศบาลตำบลหวายเหนียวได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหวายเหนียว และได้มอบหมายให้เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหวายเหนียว และได้จัดส่งเรื่องให้ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงาน ดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

(.....) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตาม กฎหมาย จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักปลัดเทศบาล (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) โทร ๐๓๔-๕๔๓-๔๔๘

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ที่ กจ ๕๔๕๐๑/ (เรื่องร้องเรียน)/.....

สำนักงานเทศบาลตำบลหวายเหนียว
อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๑๒๐
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

เรียน.....

อ้างถึง หนังสือเทศบาลตำบลหวายเหนียว ที่ กจ ๕๔๕๐๑/.....ลงวันที่.....
สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....
๒.....
๓.....

ตามที่เทศบาลตำบลหวายเหนียว (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้อง ทุกข์ / ร้องเรียน ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนไว้ ความละเอียด แจ้งแล้ว นั้น

เทศบาลตำบลหวายเหนียว ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ / หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....
.....
.....
.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้ ทั้งนี้หาก ท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักปลัดเทศบาล (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) โทร ๐๓๔-๕๔๓-๔๔๘