


# คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป และร้องเรียนด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

**จัดทำโดย**

**เทศบาลตำบลสูงเนิน**

สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลสูงเนิน
อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา
www.sungnoen.go.th

# คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป / ร้องเรียนด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ของเทศบาลตำบลสูงเนิน จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลสูงเนิน ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลสูงเนิน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านการบริหารงานบุคคล
งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลสูงเนิน
ตุลาคม ๒๕๖๙

# สารบัญ


**เรื่อง** **หน้า**

**บทที่ ๑ บทนำ**

หลักการและเหตุผล ๑
หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ทั่วไป / ร้องเรียนด้านบริหารงานบุคคล ๒
ช่องทางการร้องทุกข์ทั่วไป / ร้องเรียนด้านบริหารงานบุคคล ๔
กระบวนการจัดการข้อร้องทุกข์ทั่วไป / ร้องเรียนด้านบริหารงานบุคคล ๕
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๖
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้านบริหารงานบุคคล ๗

**ภาคผนวก**

- แบบฟอร์มการร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้านบริหารงานบุคคล

# คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป/ ร้องเรียนด้านการบริหารงานบุคคล

๑. หลักการและเหตุผล พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อ ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอ านวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป / ร้องเรียนเพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการ พัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมี ประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลสูงเนิน ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป / ร้องเรียนด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลขึ้น เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและ ได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลสูงเนิน หมู่ที่ ๑ ตำบลสูงเนิน อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ให้กับพนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้าง

๕. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการ ด าเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนในเขตเทศบาล / พนักงานเทศบาล / พนักงานจ้าง

๖. การจัดการข้อร้องเรียน มีความครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

๗. ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / พนักงานเทศบาล / พนักงานจ้าง / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มา ติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลสูงเนินผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การร้องขอข้อมูล

๘. เจ้าหน้าที่ หมายถึง พนักงานเทศบาล / ลูกจ้างประจำ / พนักงานจ้าง หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งปฏิบัติงาน ให้กับเทศบาลตำบลสูงเนิน

๙. ผู้รับบริการ หมายถึง ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐและประชาชนที่ติดต่อประสานงานหรือใช้ บริการของเทศบาลตำบลสูงเนิน

๑๐. ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลสูงเนิน ได้ร้องเรียน เกี่ยวกับการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ที่เทศบาลตำบลสูงเนิน ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใส และไม่เหมาะสมในการปฏิบัติการ ปัญหาอันเกิดจากปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลสูงเนิน ทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่น หรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลสูงเนิน เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือ ศูนย์บริการประชาชน สำนัก ปลัดนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

๑๑. ร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ หรือระบบการรับค าร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

๑๒. หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ทั่วไป / ร้องเรียน เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานเทศบาลตำบลสูงเนิน - กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ - กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ - ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องถือปฏิบัติ - ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร - กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑๓. เรื่องที่ร้องทุกข์ทั่วไป / ร้องเรียนด้านบริหารงานบุคคล ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อ บุคคลอื่น

๑๔. การใช้บริการร้องทุกข์ทั่วไป / ร้องเรียนเทศบาลตำบลสูงเนิน ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

๑๕. วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ทั่วไป / ร้องเรียนด้านบริหารงานบุคคล ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

๑. วัน เดือน ปี

๒. ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๓. ข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดของเรื่องที่จะร้องทุกข์ / ร้องเรียนอย่างชัดเจน ว่าได้รับความ เดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข หรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่

๔. ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๖. คำร้องร้องเรียนร้องทุกข์ / ร้องเรียน อาจส่งหนังสือถึงเทศบาลตำบลสูงเนิน เลขที่ ๑๑๑ หมู่ที่ ตำบลสูงเนิน อำเภอสูงเนิน ๓๐๑๗๐ โทรศัพท์ ๐๔๔๔-๑๙๗๙-๕ หรือผ่านช่องทางเว็ปไซต์หน่วยงาน www.sungnoen.go.th / Fecebook : เทศบาลตำบลสูงเนิน เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์ทั่วไป / ร้องเรียนที่มิได้ทำเป็นหนังสือหรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนจริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องร้องเรียนร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะ เป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะด าเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๑๗. เงื่อนไขในการส่งเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ อีเมล์จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูล เพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องทราบการตรวจสอบข้อร้องเรียนก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะ ถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

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

๑๙. ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียนการบริหารทรัพยากรบุคคล

ช่องทางการร้องเรียนการบริหารทรัพยากรบุคคล
เทศบาลตำบลสูงเนิน อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนด้วยตัวเองในวันและเวลาราชการ
ณ สำนักงานเทศบาลตำบลสูงเนิน
อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๗๐

ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนผ่านช่องทาง Traffy Fondue

ช่องทางที่ ๓ ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยทำเป็นหนังสือ

ช่องทางที่ ๔ ร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่าน OR Code

- ผ่านช่องทางเว็ปไซด์หน่วยงานเทศบาลตำบลสูงเนิน
- ผ่านช่องทาง Facebook เทศบาลตำบลสูงเนิน

ช่องทางที่ ๕ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ http://www.sunenoen.go.th
หัวข้อรับเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป / ร้องเรียนด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

ช่องทางที่ ๖ ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน เทศบาลตำบลสูงเนิน
๐๔๔๔-๑๙๗๙-๕
ในวันและเวลาราชการ

๒๐. กระบวนการจัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลสูงเนิน มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

๑. เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หากมีข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งตะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียน

๒. ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลสูงเนิน สรุปข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียนและเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังนายกเทศมนตรีตำบลสูงเนิน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ชี้แจงเหตุผล ประกอบด้วย ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลสูงเนิน ได้รับข้อร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่นั้น ส่งข้อร้องเรียนดังกล่าวให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะได้ดำเนินการตามวรรคหนึ่งต่อไป

๓. นายกเทศบาลตำบลสูงเนิน หรือผู้ได้รับมอบหมายเห็นสมควรแต่งตั้ง เจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียนให้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการนับตั้งแต่วันที่ มอบหมายเจ้าหน้าที่หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ หรือตามกฎหมายแล้วแต่กรณี ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ ให้ ขอขยายระยะเวลาต่อนายกเทศบาลตำบลสูงเนิน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการ พร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

๔. เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๓ แล้วเสร็จ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดกว่าจะดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ ให้ดำเนินการภายใน ๗ วันทำการนับตั้งแต่วันที่นายกเทศมนตรีตำบลสูงเนิน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

๕. เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการรวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่นายกเทศมนตรีตำบลสูงเนิน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่อง ร้องเรียน / ร้องทุกข์แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด

๖. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอ านาจหน้าที่และความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลสูงเนิน มีขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ ดังนี้

๖.๑ เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ และหากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็น หนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน โดยให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์สรุปข้อเท็จจริงและเสนอให้นายกเทศมนตรีตำบลสูงเนิน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณา สั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับ ข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ ให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย ในกรณีเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลสูงเนินได้รับข้อร้องเรียนให้นำความในข้อ ๖ (๖.๒) วรรคสองมาบังคับใช้โดยอนุโลม

๖.๒ นายกเทศมนตรีตำบลสูงเนิน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน เพื่อจุดบริการรับแจ้งเบาะแสการทุจริตและปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบ จะได้แจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการ ให้ผู้ร้องเรียนทราบซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้ดำเนินการตาม (๖.๑) แล้วเสร็จ

๒๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

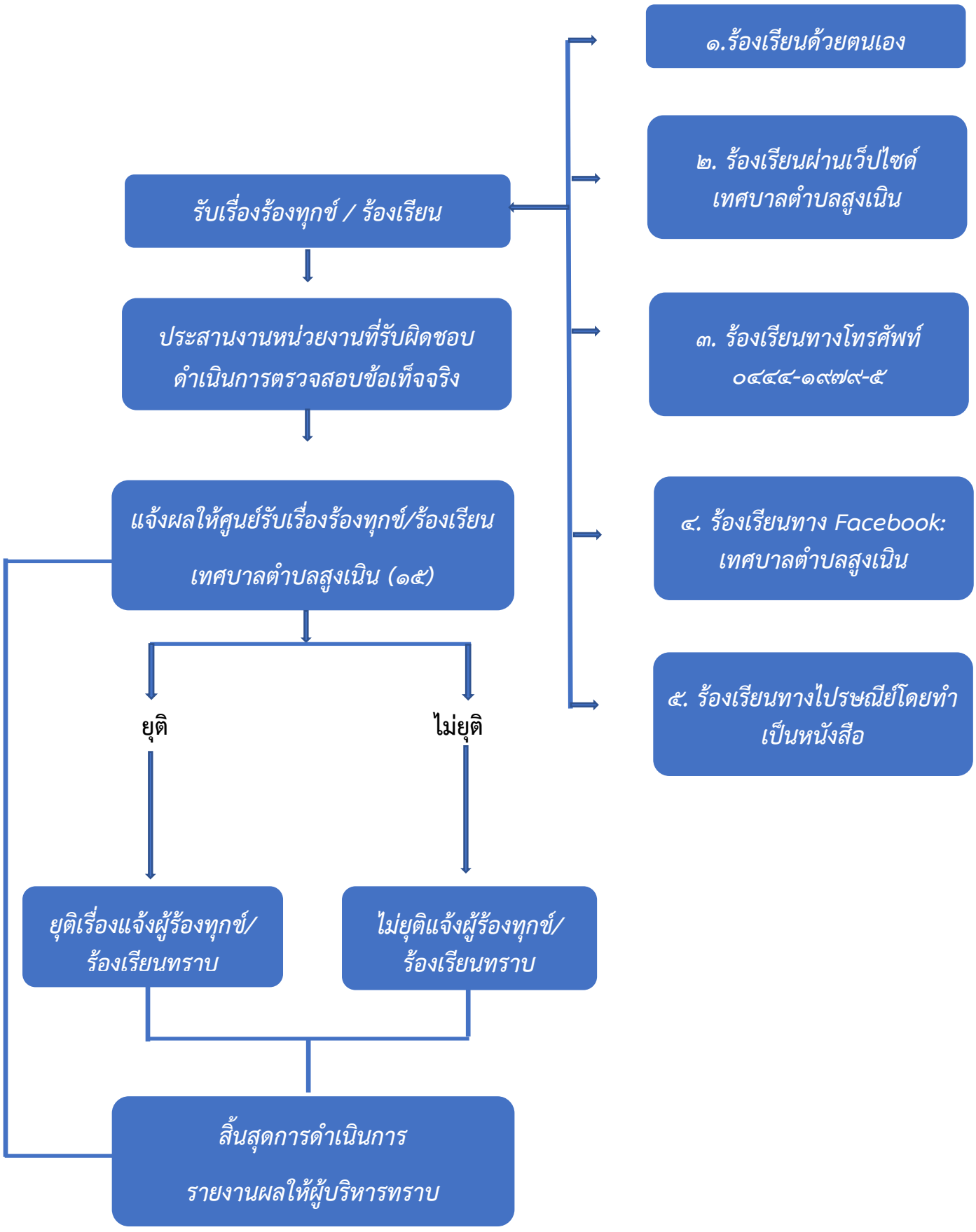
๑. จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการด าเนินงาน

๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลสูงเนิน ทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามกำหนดดังนี้

| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาในการดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข** | **หมายเหตุ** |
|---|---|---|---|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการสำนักงานเทศบาลตำบลสูงเนิน | ทุกวัน | ภายใน ๑ – ๒ วันทำการ | สำนักปลัด |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลสูงเนิน www.sungnone.go.th<br>ร้องเรียนทาง Traffy fondue<br>ร้องเรียนผ่าน OR Code | ทุกวัน | ภายใน ๑ – ๒ วันทำการ | กองยุทธศาสตร์ฯ<br>สำนักปลัด |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์<br>หมายเลข ๐๔๔๔-๑๙๙๙-๕ | ทุกวัน | ภายใน ๑ – ๒ วันทำการ | สำนักปลัด |
| ร้องเรียนทาง Faecbook<br>เทศบาลตำบลสูงเนิน (QR Code) | ทุกวัน | ภายใน ๑ – ๒ วันทำการ | สำนักปลัด<br>(สุพรทิพย์) |
| ร้องเรียนทาง E-mail:<br>sungnoen.sdm๑๑๑@gmail.com | ทุกวัน | ภายใน ๑ – ๒ วันทำการ | กองยุทธศาสตร์ฯ |

แผนผังกระบวนการเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป/และร้องเรียน
ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล



# รับเรื่องร้องทุกข์ร้องทุกข์/ ร้องเรียนด้านบริหารทรัพยากรบุคคล
# เทศบาลตำบลสูงเนิน อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

**คำชี้แจงรายละเอียดเป็นไปตามข้อความข้างล่างนี้**

**การดำเนินการด้านการบริหารงานบุคคล**

- การวางแผนกำลังคนพิจารณาจัดระบบงานและโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของเทศบาลตำบลสูงเนิน การปรับปรุงการกำหนดตำแหน่งการควบคุมการใช้อัตรากำลังของข้าราชการ และพนักงานจ้าง

- การสรรหา บรรจุและแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การประเมินบุคคลและผลงาน การโอน (ย้าย) การออกจากส่วนราชการและการประเมินผลการปฏิบัติงาน

- การดำเนินการด้านทะเบียนประวัติและบำเหน็จบำนาญ การลาประเภทต่างๆ การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การออกหนังสือสำคัญ และหนังสือรับรองสิทธิต่างๆ การขอบำเหน็จบำนาญเงินช่วยเหลือ

- การจัดสวัสดิการตามระเบียบสำนักนายกฯ การจัดทำแผนงานสวัสดิการ เทศบาลตำบลสูงเนินเพื่อช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติราชการ การเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

**การดำเนินการด้านวินัยและการเสริมสร้างระบบคุณธรรม**

- การจัดทำแผนป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ การตรวจสอบสืบสวนหาข้อเท็จจริง ร้องเรียน แจ้งเบาะแส ดำเนินการทางวินัย พิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับกรณีอุทธรณ์ การวางแผนเสริมสร้างและปรับปรุงระบบงานวินัย การรักษาวินัยและจรรยาของข้าราชการและพนักงานจ้างให้สอดคล้องกับหลักการพิทักษ์ระบบคุณธรรม

**การดำเนินการด้านฝึกอบรม**

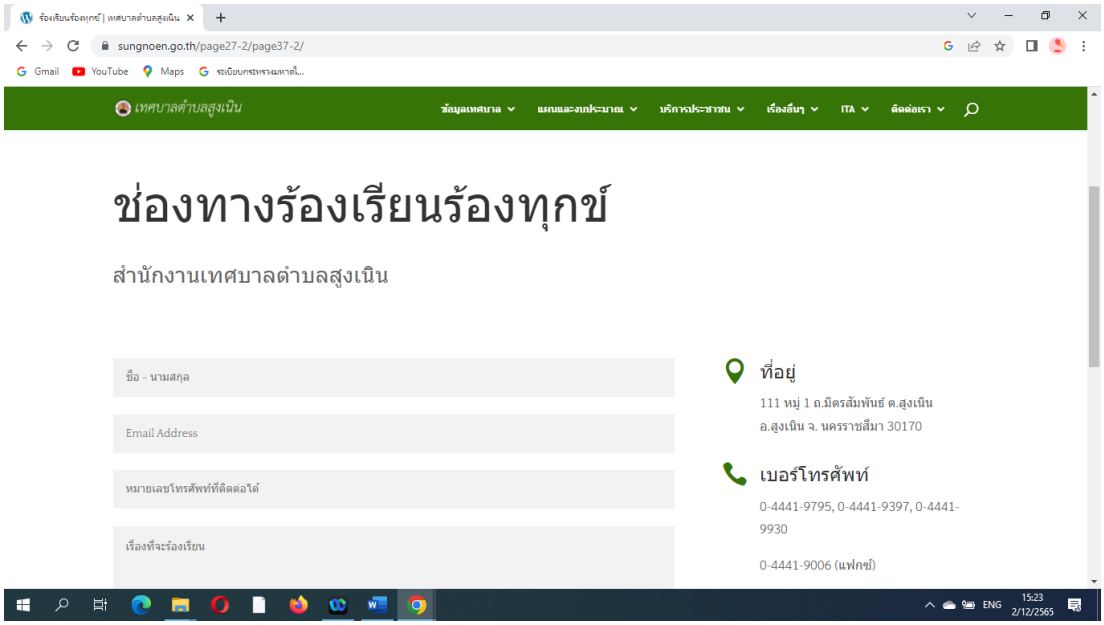
- การวางแผน และควบคุมการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของเทศบาลตำบลสูงเนิน การวางแผนและดำเนินงานด้านวิทยาบริการ การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานเทศบาล พนักงานจ้าง การจัดหาทุนและคัดเลือกเพื่อไปศึกษาฝึกอบรม ประชุม สัมมนาและศึกษาดูงาน

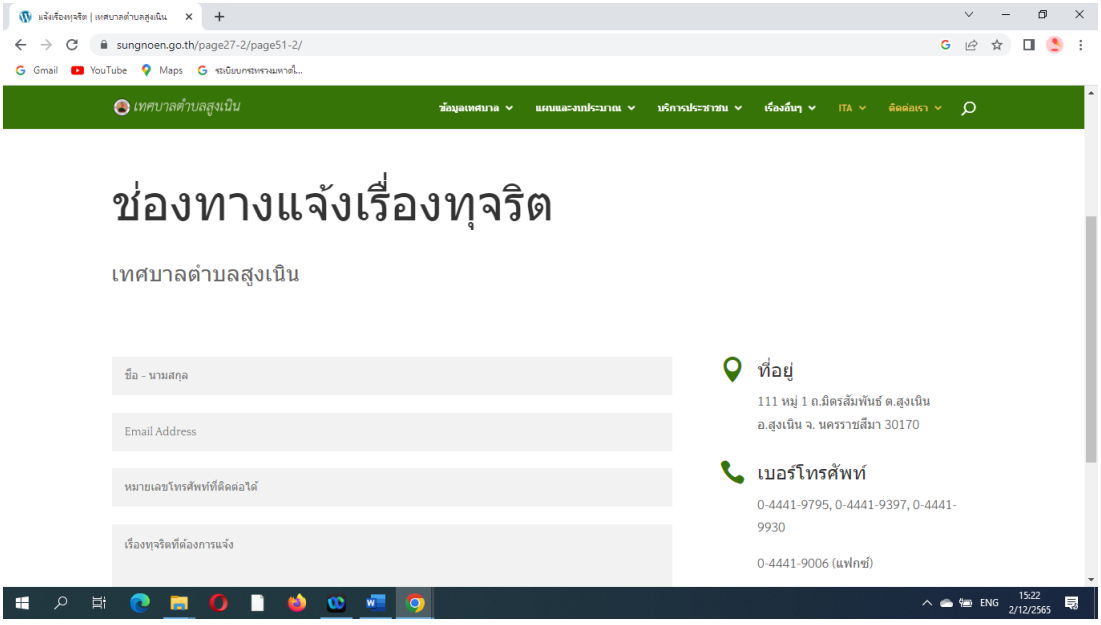
**ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางเว็บไซต์**

๑. เข้าเว็บไซต์ http://www.sungnoen.go.th
๒. เลือกเมนูหลัก
๓. เมนูมุมซ้ายมือ เลือกเมนูรับเรื่องร้องทุกข์
๔. พิมพ์รายละเอียดข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์
๕. ช่องร้องทุกข์โดย : ให้กรอกชื่อ – นามสกุลผู้ร้องทุกข์
๖. กรอกเบอร์โทรศัพท์
๗. กรอกเรื่องที่ร้องทุกข์ กดปุ่มส่งคำร้องทุกข์

**หมายเหตุ** หากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล

# การกรอกข้อมูลร้องทุกข์ร้องทุกข์ทั่วไป / ร้องเรียนด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลสูงเนิน



**ขั้นตอนและวิธีการเข้าใช้งานผ่านระบบออนไลน์ “แบบคำร้องทั่วไป” ผ่าน OR Code ทางเว็ปไซด์หน่วยงาน [www.sungnoen.go.th/](http://www.sungnoen.go.th/)**






# ภาคผนวก

**แบบแจ้งการร้องทุกข์ทั่วไป / ร้องเรียนด้านบริหารทรัพยากรบุคคล**

ที่ นม ๕๗๓๐๑ (เรื่องร้องเรียน)/.....

ที่ทำการสำนักงานเทศบาลตำบลสูงเนิน
อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา
๓๐๑๗๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

เรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลสูงเนิน โดยทาง (.....) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ (.....) ด้วยตนเอง (.....) ทางโทรศัพท์ (.....) อื่นๆ..... ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง..... ..... .....นั้น

เทศบาลตำบลสูงเนิน ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และเทศบาลตำบลสูงเนิน ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

(.....) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลสูงเนิน และได้มอบหมายให้..... .....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

(.....) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลสูงเนิน และได้จัดส่งเรื่องให้..... .....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงาน ดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

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

จึงแจ้งมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

( )

งานการเจ้าหน้าที่
สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลสูงเนิน
(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)
โทร.๐๔๔๔-๑๙๗๙-๕