

คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนงานบริหารงานบุคคล



องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขนาน  
อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

## คู่มือการร้องเรียนเรื่องงานบริหารงานบุคคลองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขนาน

### ๑. วัตถุประสงค์

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๕๗ ได้กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่นก่อนการอนุญาตหรือการกำหนดโครงการหรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดที่เกี่ยวกับตนหรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และมาตรา ๕๙ กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว อันเป็นสิทธิที่รัฐธรรมนูญได้รับรองไว้เกี่ยวกับการร้องทุกข์ร้องเรียนและการได้รับข้อมูลหรือคำชี้แจงจากการร้องทุกข์ร้องเรียนดังกล่าว

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน หรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่ต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และมาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา ๓๙ ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของส่วนราชการ โดยระบบเครือข่ายสารสนเทศดังกล่าวจะต้องจัดทำให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นเป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ข้ำซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป และในกรณีได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยข้อ ๒๓ ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น และข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ยปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้า วันทำการตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์

ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขนาน จึงได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนงานบุคลากร สำหรับงานเจ้าหน้าที่ขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ พระราชกฤษฎีกา และระเบียบ ดังกล่าวโดยได้จัดทำ กระบวนการแจ้งเบาะแส และได้มีคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขนาน ที่ ๒๔๓/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๐ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนงานบริหารงานบุคคล องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขนาน เพื่อทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ที่สำนักงาน ที่มาจากช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่างๆ โดยให้งานบริหารงานทั่วไปเป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน สำหรับรายละเอียดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขนานจะได้กล่าวดังต่อไปนี้

## ๒. นิยามคำศัพท์

“สำนักงาน” หมายถึง ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขนาน

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง หรือบุคคลที่รับผิดชอบงาน  
การเจ้าหน้าที่

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ พนักงานส่วนตำบล และ  
ประชาชนที่ติดต่อประสานงานหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขนาน

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างองค์การบริหาร  
ส่วนตำบลทุ่งขนาน ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่เป็นธรรมในการพิจารณาหรือได้รับความเดือดร้อนเกี่ยวกับ  
การประเมินผลการปฏิบัติราชการ การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน หรือเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของ  
งานเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วยความบกพร่อง ความล่าช้า ความโปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน  
ซึ่งปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนงานการเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ขุนาน รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนจากช่องทางอื่น หรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจ  
หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขนาน

### ๓. หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในงานการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขนาน ในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารงานบุคคล
- ๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติราชการเกี่ยวกับงานบุคคล
- ๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้ต้องปฏิบัติ
- ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- ๑.๕ กระทำการนอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์ งานการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขนาน ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

### ๔. วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริง หรือ รายละเอียดของเรื่องที่จะร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข หรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยาน (ถ้ามี)

๒. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ อาจส่งหนังสือถึงองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขนาน ที่อยู่ เลขที่ ๙๙/๙ หมู่ที่ ๑ ถนนทุ่งขนาน - คลองหาด ตำบลทุ่งขนาน อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ๒๒๑๘๐ โทร ๐๓๙-๔๙๗๕๓๗ โทรสาร ๐๓๙-๔๙๗๕๓๗ ต่อ ๑๓, หรือผ่านช่องทางร้องเรียนเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขนาน [www.thungkhanan.go.th](http://www.thungkhanan.go.th) , [thungkhanan๑๙๕๕@gmail.com](mailto:thungkhanan๑๙๕๕@gmail.com) , เวปเพจ อบต.ทุ่งขนาน หัวข้อ “ร้องเรียนงานบริหารงานบุคคล อบต.ทุ่งขนาน”

### ๕. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริง ซึ่งจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องทางเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถในการดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

## ๖. ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขนาน ที่อยู่ เลขที่ ๙๙/๙ หมู่ที่ ๑ ถนนทุ่งขนาน – คลองหาด ตำบลทุ่งขนาน อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ๒๒๑๘๐ ตามแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนเรื่องงานบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขนาน แนบท้ายคู่มือฉบับนี้

๒. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องเรียนทางจดหมาย ส่งมายังที่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบล ทุ่งขนาน ที่อยู่ เลขที่ ๙๙/๙ หมู่ที่ ๑ ถนนทุ่งขนาน – คลองหาด ตำบลทุ่งขนาน อำเภอสอยดาว จังหวัด จันทบุรี ๒๒๑๘๐

๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๙-๔๙๗๕๓๗

\* ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขนาน/ รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขนาน

\* หัวหน้าสำนักปลัด

\* เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานการเจ้าหน้าที่ ฝ่ายงานบริหารงานทั่วไป

๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขนาน [www.thungkhanan.go.th](http://www.thungkhanan.go.th)

๕. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทาง E- mail ที่ [thungkhanan๑๙๙๕@gmail.com](mailto:thungkhanan๑๙๙๕@gmail.com)

๖. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทาง เวปเพจ อบต.ทุ่งขนาน หัวข้อ “ร้องเรียนเกี่ยวกับงาน บริหารงานบุคคล”

## ๗. เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E – mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับเพื่อขอ ข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะ ให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ ครบถ้วนแต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

## ๘. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๘.๑ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของงานการ เจ้าหน้าที่ ฝ่ายงานบริหารงานทั่วไป สำนักงานปลัด สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขนาน ซึ่งมีขั้นตอน และระยะเวลาในการดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ขอรับบริการ หากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัด ให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๒) ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับงานบริหารงานบุคคล ขององค์การ บริหารส่วนตำบลทุ่งขนาน สรุปข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียนและเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังหัวหน้าสำนักปลัด รายงานตามสายงาน ตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ

๕./ นับตั้งแต่...

นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ชี้แจงเหตุผล ประกอบ  
ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในเรื่องร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่นั้น ส่งข้อ  
ร้องเรียนดังกล่าว ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทันที โดยไม่จำเป็นต้องสรุปข้อเท็จจริงในเรื่องที่  
ร้องเรียน เพื่อผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะได้ดำเนินการตามวรรคหนึ่งต่อไป

(๓) หัวหน้าสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขนาน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณา  
สั่งการภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนจาก ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ในกรณีที่หัวหน้าสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขนาน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย  
เห็นสมควรแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการบริการให้บริการ  
รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ให้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดำเนินให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำ  
การ นับตั้งแต่วันที่มอบหมายเจ้าหน้าที่หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือฉบับนี้ หรือตามกฎหมาย  
แล้วแต่กรณี

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ฯ ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าว  
ได้ให้ขอขยายระยะเวลาต่อหัวหน้าสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขนาน และรายงานตามสาย  
งานบังคับบัญชา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการ พร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

(๔) เมื่อได้ดำเนินการตาม (๓) วรรคหนึ่ง แล้วเสร็จ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางในการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการ  
จัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ให้ดำเนินการภายใน  
๗ วัน ทำการ นับตั้งแต่วันที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขนานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

(๕) เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึง  
การตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งให้  
ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ  
นับตั้งแต่วันที่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขนาน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่อง  
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด

**๙. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของงาน  
การเจ้าหน้าที่ ฝ่ายงานบริหารงานทั่วไป มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้**

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ และหากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัด  
ให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน โดยให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้อง  
ทุกข์ สรุปข้อเท็จจริงเสนอผ่านสายงาน ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขนาน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย  
เพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควร โดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ

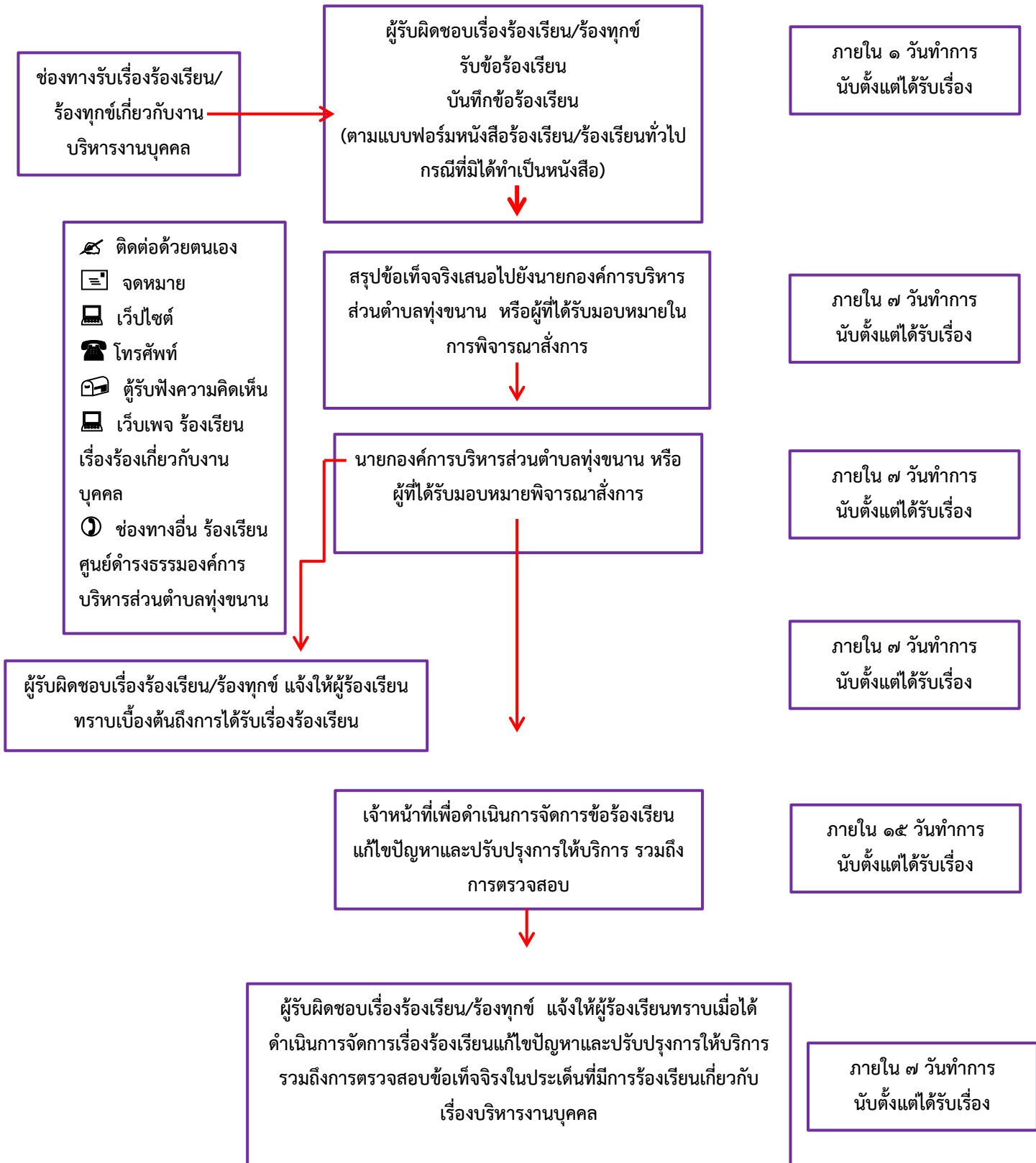
๖./นับตั้งแต่...

นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย

(๒) นายกองค้การิหารส่วนตำบลทุ่งขนานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน เพื่อจัดรับบริการรับแจ้งเบาะแสการทุจริตและปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ จะได้แจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าวให้ส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้นำดำเนินการตาม (๑) แล้วเสร็จ

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ  
เกี่ยวกับงานบริหารงานบุคคล ฝ่ายงานบริหารทั่วไป สำนักงานปลัด  
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขนาน อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

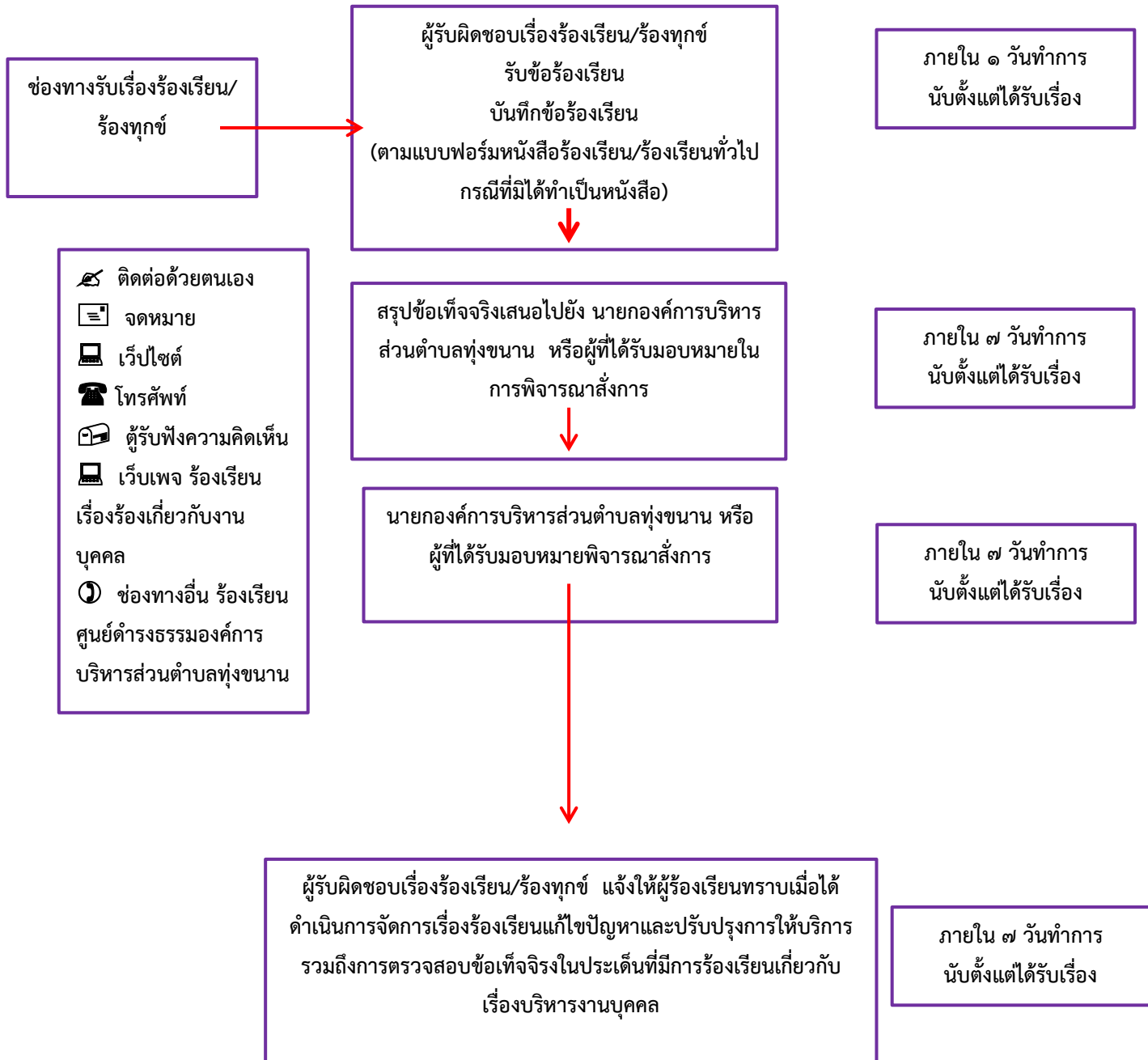
.....





กระบวนการจัดการข้อเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ  
เกี่ยวกับงานบริหารงานบุคคล ฝ่ายงานบริหารทั่วไป สำนักงานปลัด  
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขนาน อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

.....



แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับงานบริหารงานบุคคล

เขียนที่.....

วัน.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลทุ่งขนาน

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) .....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....โทรศัพท์.....

ได้รับความเดือดร้อนเกี่ยวกับงานบริหารงานบุคคล เนื่องจาก.....

.....  
.....  
.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

จึงใคร่ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายังนายกองค้การบริหารส่วนตำบลทุ่งขนาน เพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบช่วยเหลือ ให้ความเป็นธรรม และแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับงานบริหารงานบุคคลที่ข้าพเจ้าได้รับความเดือดร้อน ดังนี้.....

.....  
.....  
.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย ประกอบด้วย

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๒. สำเนาบัตรข้าราชการการ จำนวน.....ฉบับ

๓. เอกสารประกอบที่ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ฉบับ

๔. เอกสารอื่นๆ (ระบุ).....

.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง.....

หมายเลขโทรศัพท์.....



### ร้องเรียนเกี่ยวกับงานบริหารงานบุคคล ๖ ช่องทาง

๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขนาน ที่อยู่ เลขที่ ๙๙/๙ หมู่ที่ ๑ ถนนทุ่งขนาน - คลองหาด ตำบลทุ่งขนาน อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ๒๒๑๘๐ ตามแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนเรื่องงานบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขนาน แนบท้ายคู่มือฉบับนี้
๒. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องเรียนทางจดหมาย ส่งมายังที่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขนาน ที่อยู่ เลขที่ ๙๙/๙ หมู่ที่ ๑ ถนนทุ่งขนาน - คลองหาด ตำบลทุ่งขนาน อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ๒๒๑๘๐
๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๙-๔๙๗๕๓๗
  - \* ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขนาน/ รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขนาน
  - \* หัวหน้าสำนักปลัด
  - \* เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานการเจ้าหน้าที่ ฝ่ายงานบริหารงานทั่วไป
๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขนาน [www.thungkhanan.go.th](http://www.thungkhanan.go.th)
๕. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทาง E-mail ที่ [thungkhanan๑๙๙๕@gmail.com](mailto:thungkhanan๑๙๙๕@gmail.com)
๖. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทาง เวปเพจ อบต.ทุ่งขนาน หัวข้อ “ร้องเรียนเกี่ยวกับงานบริหารงานบุคคล”
๗. กล่องร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขนาน