

\*\*\*\*คู่มือการร้องทุกข์ / ร้องเรียน\*\*\*\*

## วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปสามารถร้องทุกข์ / ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อวินาศกรรมระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยสำราญ จึงต้องกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

## หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยสำราญ ในเรื่องดังต่อไปนี้
  - ๑.๑. กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
  - ๑.๒. กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
  - ๑.๓. ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
  - ๑.๔. ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
  - ๑.๕. กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
๒. เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น
๓. การใช้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียน อบต.ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

# คู่มือการร้องทุกข์



คู่มือร้องทุกข์ / ร้องเรียน  
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยสำราญ  
อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์  
โทร ๐๔๔ ๖๖๖ ๑๒๔ - ๕  
[www.hr.go.th](http://www.hr.go.th)

## วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

### ๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

- (๑) วัน เดือน ปี
- (๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน
- (๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานอบต. ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้
- (๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

### ๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ธุรการหรือ

ช่องทาง Web site : [hr.go.th](http://hr.go.th) ของ อบต.ห้วยสำราญ

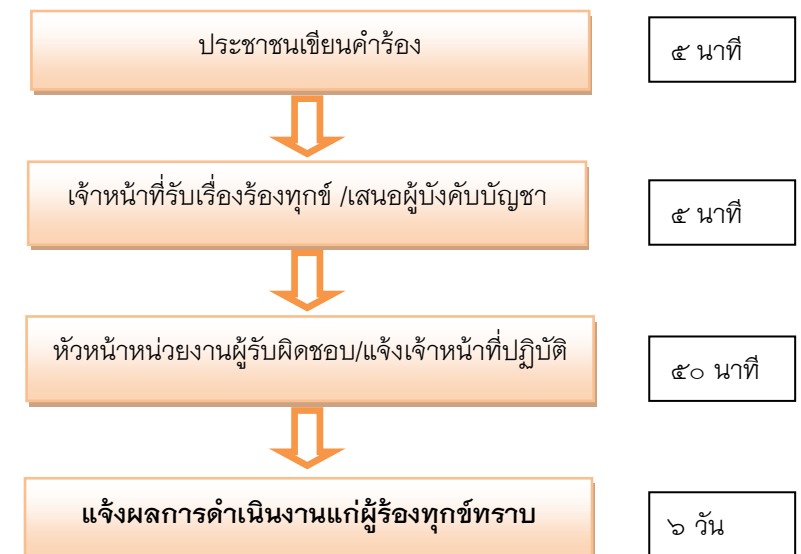
## เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้
๓. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่อยู่หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

## ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการ อบต.ห้วยสำราญ
๒. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมายที่ เลขที่ ๒๐๑ หมู่ที่ ๑ ต.ห้วยสำราญ อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๖๐
๓. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลข โทรศัพท์ ๐๔๔ ๖๖๖ ๑๒๔ -๕
  - นายก อบต. ๐๘๙-๘๖๒-๐๗๒๕
  - ปลัด อบต. ๐๘๑-๗๒๕-๐๓๗๓
๔. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน Web Side : [www.hr.go.th](http://www.hr.go.th)
๕. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน e-mail address : [hauy\\_๒๐๑@hotmail.com](mailto:hauy_๒๐๑@hotmail.com)

## แผนผังการร้องเรียน/ร้องทุกข์



**รวมระยะเวลา 7 วัน / ราย แจ้งไปยังผู้ร้องทุกข์**