



คู่มือการรองทุกข/ร้องเรียน  
องค์การบริหารสวนตำบลห้วยม้า  
ตำบลห้วยม้า อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่

**คู่มือการร้องทุกข์/ร้องเรียน**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า ตำบลห้วยม้า อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่**

**คู่มือการร้องทุกข์ / ร้องเรียน**  
**วัตถุประสงค์**

การเปิดให้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียนทางออนไลน์เป็นช่องทางให้บุคคลภายนอกหรือผู้รับบริการสามารถร้องทุกข์/ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มีให้เกิดความคลาชาในการแก้ไขปัญหาและเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อกวนระบบงานและเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้าจึงต้องกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการให้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

**หลักเกณฑ์การร้องทุกข์/ร้องเรียน**

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายในเรื่องดังต่อไปนี้
  - ๑.๑ ขอร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ขอคิดเห็น ขอเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
  - ๑.๒ ขอร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
๒. เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น
๓. การใช้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน อบต.ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

**วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน**

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ
  - (๑) วัน เดือน ปี
  - (๒) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน
  - (๓) ขอเท็จจริงหรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไรต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไรหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน อบต.ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้
  - (๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล(ถ้ามี)

**๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทาง**

Web site : <https://huaima.go.th/home/> ของ อบต.

**เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา**

๑. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มีใบทำเป็นหนังสือหรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนจริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเทท
๒. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอหรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเททหรือการชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้
๓. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ยื่นพนกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือ ควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

### ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการ อบต.ห้วยม้า หมู่ที่ ๑๑ ต.ห้วยม้า อ.เมืองแพร่ จ.แพร่  
(คลิกเพื่อพิมพ์แบบฟอร์มร้องทุกข์)

๒. ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ อบต.ห้วยม้า อ.เมืองแพร่ จ.แพร่ ๕๕๐๐๐

๓. ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางโทรศัพท์ สายตรงผู้บริหาร

\* นายก อบต.ห้วยม้า โทร. ๐๘๙-๘๓๕๔๐๙๖

\* ปลัด อบต.ห้วยม้า โทร. ๐๙๓-๒๖๗๐๐๐๑

๔. ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่าน Web Side : <https://huaima.go.th/home/>

### การร้องทุกข์ / ร้องเรียน ทางเว็บไซต์ เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบขอเรื่องเรียนก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

.....

## แผนผังร้องเรียน

วิธียื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์  
เขียนคำร้อง แจ้งเหตุร้องเรียน / ร้องทุกข์

สำนักงานปลัด อบต. รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์  
แจ้งให้หัวหน้าส่วนราชการภายใน อบต. หน่วยงาน  
ดำเนินการแก้ไขปัญหา ขอร้องเรียน ร้องทุกข์ /

แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา  
หรือแจ้งผลความคืบหน้าให้แก่ ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ทราบ /  
ภายใน ๑๕ วัน

คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน  
สามารถส่งหนังสือโดยตรงที่  
เจ้าหน้าที่ธุรการ

หรือช่องทาง Web site :  
<https://huaima.go.th/home/ของอบต.>

## ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

1

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเอง  
ที่ทำการ อบต.ห้วยม้า หมู่ที่ ๑๑ อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่

2

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย  
ที่ อบต.ห้วยม้า หมู่ที่ ๑๑ อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ๕๔๐๐๐

3

ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางโทรศัพท์ สายตรงผู้บริหาร  
\* นายก อบต. ๐๘๙-๘๓๕-๔๐๙๖  
\* ปลัด อบต. ๐๘๓-๒๖๗๐๐๐๑

4

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่านทาง Web site  
<https://huaima.go.th/home/>

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกองคการบริหารสวนตำบลห้วยม้า

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

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบลห้วยม้า อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่

ขอร้องทุกข์ - ร้องเรียน ต่อนายกองคการบริหารสวนตำบลห้วยม้า เนื่องจาก

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

พรอมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนจำนวน.....ฉบับ

๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ

๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย

๔. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

ผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน /

(.....)

ตำแหน่ง .....

หมายเลขโทรศัพท์.....

ทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์ - ร้องเรียน  
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ที่อยู่	วันที่	เรื่องที่ร้องทุกข์ - ร้องเรียน	หมายเหตุ
๑.					
๒.					
๓.					
๔.					
๕.					
๖.					
๗.					
๘.					
๙.					
๑๐.					

แบบควบคุมการร้องเรียน / ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม้า

ลำดับที่	เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของ หน่วย) (ปฏิบัติ	ระยะเวลาที่คาดว่าจะ แล้วเสร็จ (คำมั่นสัญญา)	ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (หน่วยปฏิบัติ)	หมายเหตุ

(ลงชื่อ)

ผู้รับเรื่องร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....