

**แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ  
อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์**

\*\*\*\*\*

**๑. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์**

๑) ส่งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตัวเอง ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ มาด้วยตัวเอง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๓) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ๐๔๔-๖๖๖๑๑๒ แจ้งงานร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ

www.sriphoom.go.th

๕) ทางไปรษณีย์ โดยส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มาที่ งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ หมู่ที่ ๑ ตำบลศรีภูมิ อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๖๐

๖) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรสาร ๐๔๔-๖๖๖๑๑๓ ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทาง facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ ค้นหา คำว่าองค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์

**๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

๑. มีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องของหน่วยงาน

๒. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับหากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายละเอียดตามที่กำหนด

๓. กรณีที่นายกององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๔. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นมีมูลความจริงเพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งให้ความเห็นเสนอนายกององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ ว่ามีการกระทำทุจริตหรือประพฤตินิชอบเกิดขึ้นหรือไม่และเป็นการกระทำความผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีที่ไม่มีการกระทำผิดกล่าวหา ให้เสนอความเห็นต่อนายกององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ และยุติเรื่อง

๕. ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับและต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ที่ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๖. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อนายกององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่รับแต่งตั้ง หากมีความจำเป็นมีอาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการฯ อาจเสนอขอยาวระยะเวลาดำเนินการต่อนายกององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ โดยขอเสนอขอยาวระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกินสิบห้าวัน

๗. เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นประการใดให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบภายในเวลาสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามรถติดต่อกลับได้

๘. ในกรณีที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นอยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาขององค์การบริหาร ส่วนตำบลศรีภูมิให้ดำเนินการดังนี้

๘.๑) ส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อของหน่วยงานนั้น ๆ ถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์

๘.๒) ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมทั้งชี้แจงเหตุผลและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แผนผังกระบวนการจัดการ  
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

