



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ หน่วยตรวจสอบภายใน เทศบาลตำบลหลวงเหนือ โทร. ๐๕๔ ๔๙๙ ๖๗๙ ต่อ ๑๐๖

ที่ ลป ๕๒๔๐๒ /๒๓ วันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง แจ้งตรวจสอบตามแผนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการกองคลัง ผู้อำนวยการกองช่าง

เรื่องเดิม

ด้วย หน่วยตรวจสอบภายใน ได้รับการอนุมัติแผนการตรวจสอบ (Audit Plan) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามมาตรฐาน (รหัส ๒๐๒๐) เมื่อวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ โดยกำหนดขอบเขตการตรวจสอบการปฏิบัติงานของส่วนราชการ สำนักปลัด, กองช่าง และกองคลัง สังกัดเทศบาลตำบลหลวงเหนือ ในกิจกรรมการแผนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ระหว่างวันที่ ๒ - ๕ มกราคม ๒๕๖๗ รายละเอียดตามแผนปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน (มาตรฐานรหัส ๒๒๐๐) แนบท้ายนี้

ข้อเท็จจริง

เพื่อให้การปฏิบัติงานตรวจสอบ (ตามมาตรฐานรหัส ๒๓๐๐) ของหน่วยตรวจสอบภายในเป็นไปตามแผนและมีประสิทธิภาพในการตรวจสอบ จึงขอให้ส่วนราชการเทศบาลตำบลหลวงเหนือ เตรียมเอกสารการบริหารจัดการความเสี่ยงของเทศบาลตำบลหลวงเหนือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และ อำนวยความสะดวกและสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยตรวจสอบภายใน พร้อมทั้งจัดเตรียมเอกสารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง สำหรับตอบข้อซักถามและชี้แจงข้อเท็จจริงประกอบการตรวจสอบ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ

๑. เพื่อติดตามการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์
๒. เพื่อติดตามการควบคุมภายในด้านการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์
๓. เพื่อให้ทราบถึงปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

ได้เพียงใดตามระบบการควบคุมภายใน

ขอบเขตการตรวจสอบ

๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ วิธีการและแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน เว็บไซต์ของหน่วยงาน การติดต่อสื่อสารให้คำตอบกับผู้สอบถามได้โดยมีลักษณะเป็นการสื่อสารได้สองทาง ทางหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน (Q&A)

๒. หลักเกณฑ์การร้องเรียนและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

๓. การบันทึกเสนอผู้บริหารให้ทราบถึงปัญหาหรือไม่

๔. มีการ/...

๔. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบหรือไม่
๕. มีการรายงานและติดตามผลการตรวจสอบให้กับผู้ร้องเรียน-ร้องทุกข์ทราบหรือไม่
๖. มีการสรุปและรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบหรือไม่
๗. ตรวจสอบด้วยวิธีการสอบถาม สัมภาษณ์การบริหารงานและการปฏิบัติงาน ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหา
๘. ตรวจสอบระหว่างวันที่ ๒ - ๕ มกราคม ๒๕๖๗

เอกสารประกอบการตรวจสอบ

๑. เอกสารหลักฐานการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ธันวาคม ๒๕๖๖)
๒. เอกสารหลักฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์
๓. คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์/คณะกรรมการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ข้อกฎหมาย / ระเบียบ / หนังสือสั่งการที่เกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และขอความเป็นธรรม

๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๐๔.๒ / ๑๐๓๙๒ ลงวันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๕๐ เรื่อง ชักซ้อมแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๒. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๑๙/ว ๓๘๙ ลงวันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๕๐ เรื่อง แนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน
๓. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๑๙/ว ๓๔๙ ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๙ เรื่อง การเร่งรัดติดตามเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ฯ ทักษิณ ที่อยู่ระหว่างดำเนินการของจังหวัด
๔. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓ ลงวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๕๙ เรื่อง แนวทางการดำเนินการเรื่องร้าวร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย
๕. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนมาก ที่ มท ๐๘๐๔.๒/ว ๒๓๙๓ ลงวันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๔๘ เรื่อง การดำเนินการเรื่องร้าวร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย
๖. หนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๔.๓๓/ว ๖๘๑๒ ลงวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เรื่อง การดำเนินการเรื่องร้าวร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย
๗. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท ๐๘๐๒.๕/ว ๒๒๔๙ ลงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เรื่อง ร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐ
๘. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๙ ลงวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๔๘ เรื่อง ร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐ
๙. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๐๙.๒/ว ๑๕๔๘ ลงวันที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๔๘ เรื่อง การตรวจสอบข้อเท็จจริง
๑๐. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๑๙๓ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๔๘ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากรุณา
๑๑. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนมาก ที่ มท ๐๘๐๔.๑/ว ๑๗๙๑ ลงวันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๔๗ เรื่อง ขอให้ถือปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๔๒ โดยเคร่งครัด
๑๒. หนังสือ/...

๑๒. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่ มท ๐๘๐๒.๕/ว๑๗๐๗ ลงวันที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

๑๓. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๒.๒ / ๓๔๙ ลงวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ เรื่อง ขอให้ถือปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๕๒ โดยเคร่งครัด

๑๔. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓ / ว ๓๒๓๖ ลงวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๕๗ เรื่อง การขอพระราชทานความเป็นธรรมและการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์

๑๕. หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๒๖ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๕๗ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน เรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

๑๖. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๐๓๒ ลงวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๕๗ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรายงานผลการดำเนินการ/การเร่งรัดติดตามผลการดำเนินการ และการแจ้งเตือนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑๗. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๙๐๔ ลงวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียนในระดับจังหวัด

๑๘. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๐๔.๒/ว ๒๑๘๔ ลงวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๗ เรื่อง การส่งสำนวนผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนให้สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการฟอกเงินพิจารณาใช้มาตรการยึดอายัดทรัพย์สิน

๑๙. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท๐๘๐๑.๓/ว ๘๓๑๑ ลงวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๕๗ เรื่อง ขอความร่วมมือประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น

๒๐. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๑๖๘๗ ลงวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน

๒๑. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๐๔.๑ / ว ๖๒๑๑ ลงวันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การชักซ้อมมาตรการเกี่ยวกับการร้องเรียนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒๒. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนมาก ที่ มท ๐๘๐๔/ว ๑๒๑๙ ลงวันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๖ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการสอบสวนข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน

๒๓. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๐๘๗ ลงวันที่ ๙ กันยายน ๒๕๕๖ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการสอบสวนข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน

๒๔. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๐.๓/ว ๑๘๖๑ ลงวันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๕๖ เรื่อง มาตรการและแนวทางการดำเนินการปราบปรามผู้มีอิทธิพล

๒๕. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๐.๒/ว ๕๘๓ ลงวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ เรื่อง การพิจารณาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีพฤติการณ์การกระทำผิดเกี่ยวกับยาเสพติด

๒๖. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๒๗.๕/ว ๓๘๙ ลงวันที่ ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๕ เรื่อง การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๒๗. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๑๓.๑/ว ๘๓๑๑ ลงวันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๕๕ เรื่อง การชักซ้อมมาตรการเกี่ยวกับการร้องเรียนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒๘. หนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๑๘/ว ๗๖๖ ลงวันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๔๕ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบล

๒๙. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๘.๓ / ว ๑๔๐ ลงวันที่ ๑๔ สิงหาคม ๒๕๔๔ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร่ำร้องทุกข์และกล่าวโทษข้าราชการ

๓๐. หนังสือ กระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๑.๒/ว ๑๘๗๘ ลงวันที่ ๔ กรกฎาคม ๒๕๔๓ เรื่อง การติดตามและกำกับดูแลการปฏิบัติราชการ

๓๑. หนังสือ กระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๓.๕ / ว ๒๔๑๗ ลงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๔๒ เรื่อง กำชับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๓๒. หนังสือ กระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๓๑๘ / ว ๑๓๑๑ ลงวันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๔๒ เรื่อง การสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการดำเนินงานของสภาตำบลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล

๓๓. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๕/ว ๓๑ ลงวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๒ เรื่อง มาตรการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ

๓๔. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๒๐๗ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๔๒ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องร่ำร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

๓๕. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน เรื่องร่ำร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

๓๖. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ปกปิด ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๑๐๒ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๔๑ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร่ำร้องทุกข์และกล่าวโทษข้าราชการ

๓๗. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ลับ ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๑๒๒ ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๐ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร่ำร้องทุกข์และกล่าวโทษข้าราชการ

๓๘. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๓๕๗๖ ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๔๐ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๓๙. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๒๗๓๕ ลงวันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๔๐ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๔๐. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ลับ ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๐๘๓ ลงวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๔๐ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๔๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๙/ว ๒๐๖๔ ลงวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๓๗ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๔๒. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๐๔/ว ๑๓๑๓ ลงวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๒๔ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๔๓. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๑๓๐๙/ว ๖๑๔ ลงวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๒๔ เรื่อง การแก้ไขปัญหาโรงเรียนและเดินขบวน

๔๔. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๑๓๐๙ / ว ๑๕๙๙ ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๓
เรื่อง การแก้ไขปัญหาร้องเรียนและเดินขบวน

๔๕. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๓๐๗ / ว ๕๖๘ ลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๓
เรื่อง การปรับปรุงงานเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องราร้องทุกข์

๔๖. ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทาง
ในการจัดบริการรับเรื่องราร้องทุกข์ของประชาชน ในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนจังหวัด
เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘

ข้อเสนอพิจารณา

เพื่อให้การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของเทศบาลตำบลหลวงเหนือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
บรรลุเป้าหมายและเป็นไปโดยมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ขอความร่วมมือให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
ได้จัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเพื่อรับการตรวจด้วย

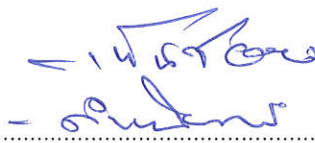
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(นางสาวพัชรินทร์ ตาดีบ)

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลหลวงเหนือ
เห็นควรพิจารณา.....



(นายเสาวรัตน์ ชุ่มวงศ์)

หัวหน้าสำนักปลัด รักษาการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลหลวงเหนือ

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลหลวงเหนือ

() เห็นชอบ / อนุมัติ / อนุญาตตามที่เสนอ

() เห็นอื่น.....

(ลงชื่อ)



(นายณรงค์ เครือระยา)

นายกเทศมนตรีตำบลหลวงเหนือ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ หน่วยตรวจสอบภายใน เทศบาลตำบลหลวงเหนือ โทร ๐๕๔ ๔๙๙ ๖๗๙ ต่อ ๑๐๖

ที่ ลป ๕๒๔๐๒/๓๒ วันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการตรวจสอบภายใน การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหลวงเหนือ

เรื่องเดิม

ตามบันทึกข้อความ หน่วยตรวจสอบภายใน เทศบาลตำบลหลวงเหนือ ลป ๕๒๔๐๒/๖ ลงวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ เรื่อง จัดทำแผนการตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ โดยหน่วยตรวจสอบภายใน ได้แจ้งกำหนดตรวจสอบ ตามแผนตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และ บันทึกข้อความ หน่วยตรวจสอบภายใน เทศบาลตำบลหลวงเหนือ ที่ ลป ๕๒๔๐๒/๒๑ ลงวันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๖ เรื่อง แจ้งตรวจสอบตามแผนการตรวจสอบ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามมาตรฐานรหัส ๒๓๐๐ โดยหน่วยตรวจสอบภายในได้แจ้งกำหนดการตรวจสอบการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ระหว่างวันที่ ๒ - ๕ มกราคม ๒๕๖๗ รายละเอียดตามแผนปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน (มาตรฐานรหัส ๒๒๐๐) ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

ข้อเท็จจริง

หน่วยตรวจสอบภายใน ได้ดำเนินการตรวจสอบตามแผนการตรวจสอบภายใน งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (งานสำนักปลัด กองช่าง และงานกองคลัง) กิจกรรมการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ตั้งแต่วันที่ ๒ - ๕ มกราคม ๒๕๖๗ จึงขอรายงานผลการตรวจสอบ (ตามมาตรฐานรหัส ๒๔๐๐) และแจ้งผลการตรวจสอบให้หน่วยตรวจรับที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อพิจารณาปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ

๑. เพื่อติดตามการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์
๒. เพื่อติดตามการควบคุมภายในด้านการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์
๓. เพื่อให้ทราบถึงปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของการทำงานให้มีประสิทธิภาพได้เพียงใดตามระบบการควบคุมภายใน

ขอบเขตการตรวจสอบ

๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ วิธีการและแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน เว็บไซต์ของหน่วยงาน การติดต่อสื่อสารให้คำตอบกับผู้สอบถามได้โดยมีลักษณะเป็นการสื่อสารได้สองทาง ทางหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน (Q&A)
๒. หลักเกณฑ์การร้องเรียนและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์
๓. การบันทึกเสนอผู้บริหารให้ทราบถึงปัญหาหรือไม่

๔. มีการ/...

๔. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการลงตรวจสอบหรือไม่
๕. มีการรายงานและติดตามผลการตรวจสอบให้กับผู้ร้องเรียน-ร้องทุกข์ทราบหรือไม่
๖. มีการสรุปและรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบหรือไม่
๗. ตรวจสอบด้วยวิธีการสอบถาม สัมภาษณ์การบริหารงานและการปฏิบัติงาน ปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหา
๘. ตรวจสอบระหว่างวันที่ ๒ - ๕ มกราคม ๒๕๖๗

เอกสารประกอบการตรวจสอบ

๑. เอกสารหลักฐานการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ธันวาคม ๒๕๖๖)
๒. เอกสารหลักฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์
๓. คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์/คณะกรรมการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

สรุปผลการตรวจสอบ

๑. เทศบาลตำบลหลวงเหนือ ได้ดำเนินการประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อสอบถามข้อมูล ขออนุญาต ขออนุมัติในเรื่องต่าง ๆ การบริหารราชการ ให้เป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม สามารถบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว และสอดคล้องกับ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหลวงเหนือ ตามหมวดที่ ๕ และ หมวดที่ ๗ แห่งพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง(ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ และการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ขอความเป็นธรรมและช่วยเหลือ การแจ้งเบาะแส การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร การแจ้งข่าว การเตือนภัย ของเทศบาลตำบลหลวงเหนือ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ประกอบกับเทศบาลได้ประกาศ มีแนวทางปฏิบัติ ประกาศในเว็บไซต์ เทศบาลตำบลหลวงเหนือ ดังนี้

๑. ประกาศช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ ลงวันที่ ๑๑ มกราคม พ.ศ.๒๕๖๕
๒. หลักเกณฑ์มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนกรณีเกิด การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหลวงเหนือ ลงวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๕
๓. ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ลงวันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๖๕
๔. กระดานสนทนา ถามตอบ ในระบบ Q&A
๕. ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ One Stor Service : OSS
๖. การติดต่อ ทาง Messenger
๒. ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ธันวาคม ๒๕๖๖) มีเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ จำนวน ๒ เรื่อง ได้รับการแก้ไขตามอำนาจหน้าที่แล้ว ไม่มีเรื่องตกค้าง
๓. งานนิติกร ไม่มีผู้ดำรงตำแหน่ง นิติกร โดยตรง และได้มีคำสั่งแบ่งงานและมอบหมาย งานร้องเรียน-ร้องทุกข์ โดยให้เจ้าหน้าที่อื่นปฏิบัติแทนไปพลางก่อน ระหว่างสรรหาคนมาดำรงตำแหน่ง

๔. ช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหลวงเหนือ
 ๑. ยื่นคำร้องด้วยตนเอง ที่ทำการเทศบาลตำบลหลวงเหนือ
 ๒. ร้องเรียนผ่านตู้ / กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์ / เอกสาร)
 ๓. ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์ / เอกสาร)
 ๔. โทรศัพท์ ๐๕๔-๒๖๑๔๐๑ ต่อ ๑๓ , โทรสาร ๐๕๔-๒๖๑๑๕๘
(นายกเทศมนตรี ๐๕๔๒๖๑๔๐๑)
 ๕. ยื่นเรื่องผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลหลวงเหนือ (Web site : <https://Luangnuea.go.th>)

ทางเฟซบุ๊ก [https://www.facebook.com/search/top/?q=เทศบาลตำบลหลวงเหนือ &locale=th_TH](https://www.facebook.com/search/top/?q=เทศบาลตำบลหลวงเหนือ&locale=th_TH)

๖. E-mail address : Luengnuea๐๐๑@gmail.com

๗. การรับแจ้งเรื่องจากผู้กำกับดูแล อำเภอ จังหวัด

๕.การกำหนดขั้นตอน และกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มีการดำเนินการดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่รับคำร้องทั่วไป ดำเนินการประสานงาน รวบรวมข้อมูล ตรวจสอบข้อเท็จจริง เြงรัดปฏิบัติงานแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้อง รายงานผู้บังคับบัญชาทราบภายใน ๗ วัน และแจ้งผู้ร้องเรียนเป็นหนังสือทราบภายใน ๑๕ วัน

๒. เจ้าหน้าที่รับคำร้องที่ต้องพิจารณา วินิจฉัย และขอความเห็นชอบ เสนอผู้บริหารทราบ และพิจารณาตามขั้นตอน ดำเนินการประสานงาน ตรวจสอบข้อเท็จจริง รายงานผู้บังคับบัญชาทราบภายใน ๑๐ วัน และแจ้งผู้ร้องเรียนเป็นหนังสือทราบภายใน ๑๕ วัน

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหลวงเหนือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ขั้นตอน กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ในเว็บไซต์ เทศบาลตำบลหลวงเหนือ (Web site : <https://Luangnuea.go.th>) เมื่อรับเรื่องร้องเรียน ได้ดำเนินการตามขั้นตอนแจ้งผู้บริหารทราบและพิจารณา สั่งการ แจ้งผู้ร้องเป็นหนังสือทราบภายในไม่เกิน ๓ วันทำการ ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบ ดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ตรวจสอบสถานที่จริง พยานหลักฐาน เปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือคู่กรณีทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐาน นักเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั้งสองฝ่าย การตกลง ร่วมกันเพื่อยุติข้อพิพาท และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ พร้อมรายงานให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องทราบ(หนังสือจากอำเภอและหน่วยงานอื่น ๆ) รวมถึงแจ้งผู้ร้องเรียนทราบเป็นหนังสือภายใน ๑๕ วันทำการ

ข้อเสนอพิจารณา

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหลวงเหนือ เป็นไปด้วยความ เรียบร้อย และบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนในเบื้องต้นโดยเร็ว เห็นควรพิจารณา ดังนี้

๑. กำหนดแนวทางในการยุติ/แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนไว้อย่างชัดเจนและควรมีสมาคม เรื่องราวร้องเรียน - ร้องทุกข์

๒. ติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน เพื่อป้องกันการเกิดการร้องเรียนซ้ำ

๓. เป็นการควบคุมภายใน กระบวนการปฏิบัติงานที่ผู้กำกับดูแล หัวหน้าหน่วยงานของรัฐ ฝ่ายบริหาร และบุคลากรของหน่วยงานของรัฐจัดให้มีขึ้น เพื่อสร้างความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าการดำเนินงานของ หน่วยงานของรัฐจะบรรลุวัตถุประสงค์ของการควบคุมด้านการดำเนินงาน ด้านการรายงาน และด้าน การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

๔. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีบุคคล หรือหน่วยงานราชการอื่นที่เกี่ยวข้องกันหลายฝ่าย ควรกำหนดบุคคลที่รับผิดชอบแต่ละเรื่องให้ชัดเจน เพื่อจักได้ประสานงานระหว่างกันได้อย่างถูกต้อง

การรายงานผลการตรวจสอบภายในดังกล่าวข้างต้น เป็นเพียงการดำเนินการตามกิจกรรมที่หน่วย
รับตรวจได้ปฏิบัติ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และสอดคล้องกับ
ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดต่อไป


จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(นางสาวพัชรินทร์ ตาดีบ)

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลหลวงเหนือ

เห็นควรพิจารณา.....



(นายเสาวรัตน์ ชุ่มวงศ์)

หัวหน้าสำนักปลัด รักษาราชการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลหลวงเหนือ

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลหลวงเหนือ

() เห็นชอบ / อนุมัติ / อนุญาตตามที่เสนอ

() ความเห็นอื่น.....

(ลงชื่อ)



(นายณรงค์ เครือระยา)

นายกเทศมนตรีตำบลหลวงเหนือ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลหลวงเหนือ
หน่วยตรวจสอบภายใน

รหัสกระดาษทำการ ๐๐๓.๑/๒๕๖๗

กระดาษทำการตามแผนการตรวจสอบภายใน

เรื่อง กิจกรรมการร้องเรียน- ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

หน่วยรับตรวจ กองช่าง

ผู้ตรวจสอบ นางสาวพัชรินทร์ ตาดี

ผู้รับตรวจ ผู้อำนวยการกองช่าง

ผู้สอบทาน ปลัดเทศบาลตำบลหลวงเหนือ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

วันที่ตรวจสอบ ๕ มกราคม ๒๕๖๗

เป้าหมาย สร้างความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนตำบลหลวงเหนือ

วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ

๑. เพื่อติดตามการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์
๒. เพื่อติดตามการควบคุมภายในด้านการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์
๓. เพื่อให้ทราบถึงปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

ได้เพียงใดตามระบบการควบคุมภายใน

ขอบเขตการตรวจสอบ

๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ วิธีการและแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน เว็บไซต์ของหน่วยงาน การติดต่อสื่อสารให้คำตอบกับผู้สอบถามได้โดยมีลักษณะเป็นการสื่อสารได้สองทาง ทางหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน (Q&A)
๒. หลักเกณฑ์การร้องเรียนและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์
๓. การบันทึกเสนอผู้บริหารให้ทราบถึงปัญหาหรือไม่
๔. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการลงตรวจสอบหรือไม่
๕. มีการรายงานและติดตามผลการตรวจสอบให้กับผู้ร้องเรียน-ร้องทุกข์ทราบหรือไม่
๖. มีการสรุปและรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบหรือไม่
๗. ตรวจสอบด้วยวิธีการสอบถาม สัมภาษณ์การบริหารงานและการปฏิบัติงาน ปัญหาและแนวทางแก้ไข
๘. ตรวจสอบระหว่างวันที่ ๒ - ๕ มกราคม ๒๕๖๗ (ช่วงตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๖)

ข้อเท็จจริง/แหล่งที่มา(ข้อมูล)

จากกองช่าง เทศบาลตำบลหลวงเหนือ

รายการ	มี	ไม่มี	หมายเหตุ
๑.ทะเบียนคุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์		√	ไม่มี
๒.เจ้าหน้าที่/คณะกรรมการการ ผู้รับผิดชอบงานตามตำแหน่ง	√		มอบหมายกองช่าง
๓.ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ วิธีการ และแบบฟอร์ม	√		สารบรรณกลาง
๔.กำหนดความเร่งด่วนของเรื่องตามปัญหาการร้องเรียน	√		ตามข้อเท็จจริง ๑๐ วัน
๕.สรุปผล / การติดตามความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่อง	√		หนังสือส่งรายงาน
๖.ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	√		หนังสือส่งรายงาน

ผลสรุป

๑. ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ธันวาคม ๒๕๖๖) มีเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ จำนวน ๑ เรื่อง ได้รับการแก้ไขตามอำนาจหน้าที่แล้ว ไม่มีเรื่อง ตกค้าง

๒. งานนิติกร ไม่มีผู้ดำรงตำแหน่ง นิติกร โดยตรง และได้มีคำสั่งแบ่งงานและมอบหมาย งานร้องเรียน-ร้องทุกข์ โดยให้เจ้าหน้าที่อื่นปฏิบัติแทนไปพลางก่อน อยู่ระหว่างสรรหาคนมาดำรงตำแหน่ง

ข้อเสนอแนะ/การปรับปรุง

๑. กำหนดแนวทางในการยุติ / แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนไว้อย่างชัดเจน และควรมีสมุดคุมเรื่องราวร้องเรียน - ร้องทุกข์

๒. ติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน เพื่อป้องกันการเกิดการ ร้องเรียนซ้ำ

๓. เป็นการควบคุมภายใน กระบวนการปฏิบัติงานที่ผู้กำกับดูแล หัวหน้าหน่วยงานของรัฐ ฝ่ายบริหารและบุคลากรของหน่วยงานของรัฐจัดให้มีขึ้น เพื่อสร้างความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าการดำเนินงาน ของหน่วยงานของรัฐจะบรรลุวัตถุประสงค์ของการควบคุมด้านการดำเนินงาน ด้านการรายงาน และ ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

๔. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีบุคคล หรือหน่วยงานราชการอื่นที่เกี่ยวข้องกัน หลายฝ่ายควรกำหนดบุคคลที่รับผิดชอบแต่ละเรื่องให้ชัดเจน (คำสั่ง) เพื่อจักได้ประสานงานระหว่าง กันได้อย่างถูกต้อง

ลงชื่อ.....ผู้รับตรวจ

(นายณัฐวุฒิ กันทะวงค์)

หัวหน้าฝ่ายแบบแผนและก่อสร้าง รักษาราชการแทน
ผู้อำนวยการกองช่าง

ลงชื่อ.....ผู้ตรวจสอบ

(นางสาวพัชรินทร์ ตาดีบ)

กวีวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ

ลงชื่อ.....ผู้สอบทาน

(นายเสาวรัตน์ ชุ่มวงศ์)

หัวหน้าสำนักปลัด รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลหลวงเหนือ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลหลวงเหนือ
หน่วยตรวจสอบภายใน

รหัสกระดาษทำการ ๐๐๓/๒๕๖๗

กระดาษทำการตามแผนการตรวจสอบภายใน

เรื่อง กิจกรรมการร้องเรียน- ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

หน่วยรับตรวจ สำนักปลัด

ผู้ตรวจสอบ นางสาวพัชรินทร์ ตาดี

ผู้รับตรวจ หัวหน้าสำนักปลัด

ผู้สอบทาน ปลัดเทศบาลตำบลหลวงเหนือ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

วันที่ตรวจสอบ ๕ มกราคม ๒๕๖๗

เป้าหมาย สร้างความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนตำบลหลวงเหนือ

วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ

๑. เพื่อติดตามการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์
๒. เพื่อติดตามการควบคุมภายในด้านการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์
๓. เพื่อให้ทราบถึงปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

ได้เพียงใดตามระบบการควบคุมภายใน

ขอบเขตการตรวจสอบ

๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ วิธีการและแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน เว็บไซต์ของหน่วยงาน การติดต่อสื่อสารให้คำตอบกับผู้สอบถามได้โดยมีลักษณะเป็นการสื่อสารได้สองทาง ทางหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน (Q&A)
๒. หลักเกณฑ์การร้องเรียนและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์
๓. การบันทึกเสนอผู้บริหารให้ทราบถึงปัญหาหรือไม่
๔. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการลงตรวจสอบหรือไม่
๕. มีการรายงานและติดตามผลการตรวจสอบให้กับผู้ร้องเรียน-ร้องทุกข์ทราบหรือไม่
๖. มีการสรุปและรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบหรือไม่
๗. ตรวจสอบด้วยวิธีการสอบถาม สัมภาษณ์การบริหารงานและการปฏิบัติงาน ปัญหาและแนวทางแก้ไข
๘. ตรวจสอบระหว่างวันที่ ๒ - ๕ มกราคม ๒๕๖๗ (ช่วงตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๖)

ข้อเท็จจริง/แหล่งที่มา(ข้อมูล)

จากงานสาธารณสุข สำนักปลัดเทศบาลตำบลหลวงเหนือ

รายการ	มี	ไม่มี	หมายเหตุ
๑. ทะเบียนคุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์		√	ไม่มี
๒. เจ้าหน้าที่/คณะกรรมการการ ผู้รับผิดชอบงานสาธารณสุขตามตำแหน่ง	√		มอบหมายแทน
๓. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ วิธีการ และแบบฟอร์ม	√		สารบรรณกลาง
๔. กำหนดความเร่งด่วนของเรื่องตามปัญหาการร้องเรียน	√		ตามข้อเท็จจริง
๕. สรุปผล / การติดตามความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่อง	√		บันทึกรายงานการประชุม
๖. ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	√		หนังสือส่งรายงาน

ผลสรุป

๑. ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ธันวาคม ๒๕๖๖) มีเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ จำนวน ๑ เรื่อง ได้รับการแก้ไขตามอำนาจหน้าที่แล้ว ไม่มีเรื่องตกค้าง

๒. งานนิติกร ไม่มีผู้ดำรงตำแหน่ง นิติกร โดยตรง และได้มีคำสั่งแบ่งงานและมอบหมายงานร้องเรียน-ร้องทุกข์ โดยให้เจ้าหน้าที่อื่นปฏิบัติแทนไปพลางก่อน อยู่ระหว่างสรรหาคนมาดำรงตำแหน่ง

ข้อเสนอแนะ/การปรับปรุง

๑. กำหนดแนวทางในการยุติ / แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนไว้อย่างชัดเจน และ ควรมีสมุดคุมเรื่องราร้องเรียน - ร้องทุกข์

๒. ติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน เพื่อป้องกันการเกิดการร้องเรียนซ้ำ

๓. เป็นการควบคุมภายใน กระบวนการปฏิบัติงานที่ผู้กำกับดูแล หัวหน้าหน่วยงานของรัฐ ฝ่ายบริหาร และบุคลากรของหน่วยงานของรัฐจัดให้มีขึ้น เพื่อสร้างความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐจะบรรลุวัตถุประสงค์ของการควบคุมด้านการดำเนินงาน ด้านการรายงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

๔. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีบุคคล หรือหน่วยงานราชการอื่นที่เกี่ยวข้องกันหลายฝ่าย ควรกำหนดบุคคลที่รับผิดชอบแต่ละเรื่องให้ชัดเจน(คำสั่ง) เพื่อจักได้ประสานงานระหว่างกันได้อย่างถูกต้อง

ลงชื่อ.....ผู้รับตรวจ

(นางศศิชาภา เตชะ)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ลงชื่อ.....ผู้ตรวจสอบ

(นางสาวพัชรินทร์ ตาดีบ)

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ

ลงชื่อ.....ผู้สอบทาน

(นายเสาวรัตน์ ชุ่มวงศ์)

หัวหน้าสำนักปลัด รักษาการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลหลวงเหนือ

ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ
One Stop Service : OSS
เทศบาลตำบลหลวงเหนือ

เป็นคำร้องออนไลน์
ค้นหาคำร้อง
คำร้องสาธาดกเก็บ
คำร้องอื่นๆ
คำร้องขอความ อื่นคราะห์
ร้องเรียนออนไลน์

ผู้บริหาร
นายสมศักดิ์ ศรีใจ
นายกเทศมนตรีตำบลหลวงเหนือ
โทรศัพท์มือถือ 091 235 4305

การร้องเรียน ร้องทุกข์

- ร้องเรียน ร้องทุกข์
- ร้องเรียน ร้องทุกข์
- ร้องเรียน ร้องทุกข์
- ร้องเรียน ร้องทุกข์
- ร้องเรียน ร้องทุกข์

ร้องเรียน ร้องทุกข์

- ร้องเรียน ร้องทุกข์
- ร้องเรียน ร้องทุกข์
- ร้องเรียน ร้องทุกข์
- ร้องเรียน ร้องทุกข์

บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

1. การร้องเรียน ร้องทุกข์

2. การร้องเรียน ร้องทุกข์

3. การร้องเรียน ร้องทุกข์

4. การร้องเรียน ร้องทุกข์

5. การร้องเรียน ร้องทุกข์

ร้องเรียน ร้องทุกข์

ค้นหาคำร้อง

คำร้องสาธาดกเก็บ

คำร้องอื่นๆ

คำร้องขอความ อื่นคราะห์

ค้นหาคำร้อง

คำร้องสาธาดกเก็บ

คำร้องอื่นๆ

คำร้องขอความ อื่นคราะห์

ค้นหา