



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ หน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลนายาง โทร. ๐๕๕-๘๒๒-๓๐๔ ต่อ ๑๑  
ที่ อต ๗๒๔๐๗/ ๐๐๑ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๖  
เรื่อง รายงานผลการตรวจสอบภายใน การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลนายาง

- |           |                                 |             |
|-----------|---------------------------------|-------------|
| เอกสารแนบ | ๑. รายงานผลการตรวจสอบภายใน      | จำนวน ๑ ชุด |
|           | ๒. แผนปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน | จำนวน ๑ ชุด |
|           | ๓. กระดาษทำการ                  | จำนวน ๑ ชุด |

### เรื่องเดิม

ตามบันทึกข้อความ ที่ อต ๗๒๔๐๗/๐๒๙ ลงวันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๕ เรื่อง แจ้งเข้าตรวจสอบตามแผนการตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งหน่วยตรวจสอบภายใน ได้กำหนดวันเข้าตรวจระหว่างวันที่ ๑๙ - ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๕

### ข้อเท็จจริง

หน่วยตรวจสอบภายใน ได้ดำเนินการตรวจสอบตามแผนปฏิบัติการตรวจสอบภายใน เรื่อง การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เรียบร้อยแล้ว

### ระเบียบ/ข้อกำหนด

- พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ.๒๕๖๑ มาตรา ๗๙ กำหนดให้หน่วยงานของรัฐจัดให้มีการตรวจสอบภายใน ควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง
- หลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายใน สำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.๒๕๖๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม หมวดที่ ๕ และหมวดที่ ๗

### ข้อเสนอ/ข้อพิจารณา

หน่วยตรวจสอบภายใน พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบ เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และความเรียบร้อย จึงขอส่งรายงานผลการตรวจสอบภายใน การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ งานนิติการ สำนักปลัด ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

ลงชื่อ ปริญญา  
(นางสาวปริญญา นาคปน)  
นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาายาง

- จรรยาพร พลบุตร ผอ. รักษาราชการแทน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาายาง

ลงชื่อ พ.อ.อ.

(วรายุทธ หาคูณ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาายาง รักษาการแทน  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาายาง

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

จรรยาพร

ลงชื่อ

(นายปิยะศักดิ์ ชูช่วย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาายาง

หน่วยตรวจสอบภายใน  
องค์การบริหารส่วนตำบลนายาง  
รายงานผลการตรวจสอบภายใน

หน่วยรับตรวจ งานนิติกร สำนักปลัด  
เรื่องที่ตรวจสอบ การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

วัตถุประสงค์การตรวจสอบ

1. เพื่อติดตามการปฏิบัติงานการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์
2. เพื่อสอบทานและติดตามการควบคุมภายในด้านการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์
3. เพื่อให้ทราบปัญหาอุปสรรคในการบริหารงานและปฏิบัติงาน และเสนอแนวทางเพื่อแก้ไข

ปรับปรุง

ขอบเขตการตรวจสอบ

๑. ตรวจสอบช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ และแบบฟอร์มการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์
๒. ตรวจสอบหลักเกณฑ์การร้องเรียน - ร้องทุกข์ และกระบวนการจัดการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์

๓. ตรวจสอบการติดตามผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลให้ผู้ร้องเรียน-ร้องทุกข์และผู้บริหาร

หมายเหตุ : ใช้ข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ระยะเวลาที่เข้าตรวจ เข้าตรวจสอบระหว่างวันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๕ - ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๕

วิธีการตรวจสอบ ใช้วิธีการสุ่มตรวจ, สัมภาษณ์, สอบถาม, และตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง

สรุปผลการตรวจสอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลนายาง ได้มีการจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือประชาชน ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลนายางที่ ๑๖/๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนายาง สั่ง ณ วันที่ ๑๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕ และมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลนายางที่ ๗๖๙/๒๕๖๒ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สั่ง ณ วันที่ ๖ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๒

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลนายาง

- ๑) ยื่นคำร้องเรียน - ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง
- ๒) ยื่นคำร้องเรียน - ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนายาง
- ๓) ยื่นคำร้องเรียน - ร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์
- ๔) รับคำร้องเรียน - ร้องทุกข์ จากผู้กำกับดูแล (อำเภอ/จังหวัด)

ขั้นตอนและกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลนาายาง

๑) การรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ แบบคำร้องทั่วไป

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้รับคำขอร้องเรียน - ร้องทุกข์

- ดำเนินการรวบรวมข้อมูล ประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงจากข้อร้องเรียนดังกล่าว ซึ่งในบางกรณีอาจมีการนัดเจรจาระหว่างผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน เพื่อทำการไกล่เกลี่ยหาแนวทางในการปฏิบัติ อันจะเป็นประโยชน์แก่ทั้ง ๒ ฝ่าย

- เมื่อได้ข้อสรุปของปัญหาและแนวทางแก้ไขในการปฏิบัติ ทางเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียน - ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบ บางกรณีจะมีการออกคำสั่งขององค์การบริหารส่วนตำบลนาายาง ระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษร แจ้งแก่ผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนให้ร่วมกันรับทราบและปฏิบัติตามคำสั่ง

- จัดทำหนังสือแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แก่ผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนรับทราบและปฏิบัติร่วมกันต่อไป

๒) การรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ แบบคำร้องที่ต้องมีการพิจารณาและวินิจฉัยร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้รับคำขอร้องเรียน - ร้องทุกข์ แจ้งผู้บริหารทราบและพิจารณาสั่งการ

- ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง และร่วมกันดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- ลงพื้นที่จริงเพื่อตรวจสอบ การนัดเจรจา สอบถามข้อเท็จจริงจากผู้ที่มีเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ดังกล่าว เพื่อตกลงร่วมกันและกำหนดแนวทางในการปฏิบัติเพื่อยุติข้อพิพาท

- เมื่อได้ข้อสรุปแล้วจะดำเนินการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้บริหารทราบ รวมถึงแจ้งผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน รับทราบร่วมกันและปฏิบัติตามข้อสรุป เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาการร้องเรียนซ้ำอีก

โดยจากการดำเนินการที่ผ่านมา พบว่า การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ไปจนถึงกระบวนการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แก่ผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนทราบ ใช้เวลาโดยเฉลี่ยประมาณ ๑๔ - ๓๐ วัน /๑ เรื่องร้องเรียน ซึ่งในบางกรณี พบว่ามีการร้องเรียนในเรื่องหรือปัญหาเดิม ๆ ต่อเนื่องกันเป็นระยะเวลานาน

**ข้อเสนอแนะ**

เพื่อให้การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาายางเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชน การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีความชัดเจนในขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เห็นควรให้หน่วยรับตรวจ งานนิติการ สำนักปลัด จัดทำคู่มือการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ เพื่อให้การปฏิบัติงานและการบริการช่วยเหลือประชาชน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ชัดเจน โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ รวมไปถึงการติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาการร้องเรียนซ้ำอีก

**ชื่อผู้รับการตรวจ**

๑. นางสาวภาวิณี เทียนสว่าง

ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด

๒. นายธนจักร แก้วสอาด

ตำแหน่ง นิติกร

**ชื่อผู้ตรวจสอบ**

นางสาวปริญญา นาคปน

ตำแหน่ง นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ

การรายงานผลการตรวจสอบภายในข้างต้น เป็นเพียงการสอบทานโดยการสุ่มตรวจ ว่าการดำเนินการตามกิจกรรมของหน่วยรับตรวจ ได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และสอดคล้องกับระเบียบ ตลอดจนเป็นเพียงข้อเสนอแนะตามแผนการตรวจสอบภายใน เพื่อให้ผลของการตรวจสอบสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุม กำกับดูแล และเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารท้องถิ่นตัดสินใจในการอนุมัติ อนุญาต เพื่อบริหารกิจการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามอำนาจหน้าที่ หรือกำกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนในการปฏิบัติงาน ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดต่อไป

ลงชื่อ

ปริญญา

ผู้จัดทำ/ผู้ตรวจสอบ

(นางสาวปริญญา นาคปน)

นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ

**หน่วยตรวจสอบภายใน  
องค์การบริหารส่วนตำบลนาयाง  
แผนปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน**

**หน่วยรับตรวจ** งานนิติการ สำนักปลัด  
**เรื่องที่ตรวจสอบ** การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

**วัตถุประสงค์การตรวจสอบ**

๑. เพื่อติดตามการปฏิบัติงานการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์
๒. เพื่อสอบทานและติดตามการควบคุมภายในด้านการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์
๓. เพื่อให้ทราบปัญหาอุปสรรคในการบริหารงานและการปฏิบัติงาน และเสนอแนะแนวทาง

เพื่อแก้ไขปรับปรุง

**ขอบเขตการตรวจสอบ**

๑. ตรวจสอบช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ และแบบฟอร์มการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

๒. ตรวจสอบหลักเกณฑ์การร้องเรียน-ร้องทุกข์และกระบวนการจัดการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

๓. ตรวจสอบการติดตามผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลให้ผู้ร้องเรียน-ร้องทุกข์และผู้บริหาร

**ระยะเวลาข้อมูลที่ตรวจสอบ** ใช้ข้อมูลหลักฐานการร้องเรียน-ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

**ระยะเวลาที่เข้าตรวจ** เข้าตรวจสอบระหว่างวันที่ ๑๙ - ๒๙ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

**ผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบ** นางสาวปริญญา นาคปน ตำแหน่ง นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ

ผู้จัดทำ

ปริญญา

(นางสาวปริญญา นาคปน)

นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ

แนวทางการปฏิบัติงานตรวจสอบ

ที่	วิธีการตรวจสอบ	ชื่อผู้ตรวจสอบ	วันที่ตรวจสอบ	รหัสกระดาษ ทำการ
๑	ศึกษาคู่มือการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์	น.ส.ปริญญา นาคปน	๑๙ - ๒๙ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕	๖๖-๗๐๑-๐๐๒
๒	ตรวจสอบว่ามีช่องทางและแบบฟอร์มการรับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์			
๓	ตรวจสอบหลักเกณฑ์และกระบวนการจัดการ ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์			
๔	ตรวจสอบว่ามีการติดตามผลการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงและรายงานผลให้ผู้ร้องเรียน/ร้อง ทุกข์และผู้บริหารทราบหรือไม่			
๕	สังเกตการณ์ สอบถาม สัมภาษณ์ การ บริหารงานและการปฏิบัติงาน รวมถึงปัญหา อุปสรรคและแนวทางการแก้ไข			

สรุปผลการตรวจสอบ

- มีการจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือประชาชน ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลนาายาง ที่ ๑๖/๒๕๖๕  
สั่ง ณ วันที่ ๑๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕ และศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลนาายาง  
ที่ ๗๖๙/๒๕๖๒ เพื่ออำนวยความสะดวกในการช่วยเหลือประชาชน

- มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ คือ ๑) ยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง ๒) ยื่นคำร้องเรียน/  
ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลนาายาง ๓) ยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านโทรศัพท์  
๔) รับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากผู้กำกับดูแล

- แบบคำร้องทั่วไป เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะดำเนินการรวบรวมข้อมูล ประสานงานกับ  
ผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง มีการนัดไกล่เกลี่ยระหว่างผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนเพื่อหาแนวทางและ  
ข้อตกลงอันจะเป็นประโยชน์แก่ทั้ง ๒ ฝ่าย เมื่อได้ข้อสรุปของการร้องเรียนแล้ว เจ้าหน้าที่จะรายงานผลการตรวจสอบ  
ข้อเท็จจริงให้ผู้บริหารทราบ รวมไปถึงทำหนังสือ/คำสั่ง แจ้งผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน รับทราบร่วมกัน

- แบบคำร้องที่ผู้บริหารต้องวินิจฉัยพิจารณาสั่งการ และจำเป็นต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงร่วมกับหน่วยงานอื่น  
เมื่อผู้บริหารพิจารณาสั่งการแล้ว จะดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำคำสั่งแต่งตั้ง  
คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้ข้อสรุปของการร้องเรียนแล้ว เจ้าหน้าที่  
จะรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้บริหารทราบ รวมไปถึงทำหนังสือ/คำสั่ง แจ้งผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน  
รับทราบร่วมกัน

ปริญญ์

(นางสาวปริญญา นาคปน)

นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ

วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๖

ผู้จัดทำ/ผู้ตรวจสอบ

พ.อ.อ.

  
(วรยุทธ หาคูณ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาายาง รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาายาง

วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๖

กระดาษทำการ การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์

หน่วยรับตรวจ สำนักปลัด  
ผู้รับตรวจ นางสาวภาวิณี เทียนสว่าง  
นายธนจักร แก้วสอาด

ผู้จัดทำ/ผู้ตรวจสอบ นางสาวปริญญา นาคปน  
ผู้สอบทาน พ.อ.อ. วรยุทธ หาคุณ

วัตถุประสงค์การตรวจสอบ

เพื่อตรวจสอบว่าการปฏิบัติงานและกระบวนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์

วิธีการตรวจสอบ : โดยวิธีสุ่มตรวจ สัมภาษณ์ ตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้อง

วันที่เข้าตรวจ : ระหว่างวันที่ ๑๙ - ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๕

๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์

- มีช่องทางการร้องเรียน - ร้องทุกข์  
 ด้วยตนเอง  ผ่านเว็บไซต์  ผ่านโทรศัพท์  
 รับเรื่องจากผู้กำกับดูแล (อำเภอ/จังหวัด)  อื่น ๆ.....  
 ไม่มีช่องทางการร้องเรียน - ร้องทุกข์ เนื่องจาก.....

๒. แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์

- มีแบบฟอร์มสำหรับการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์  
 ไม่มีแบบฟอร์มสำหรับการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ เนื่องจาก.....

๓. กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์

- มีการจัดทำคู่มือการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์  
 ไม่มีการจัดทำคู่มือการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ เนื่องจาก อยู่ระหว่างการจัดทำคู่มือการ  
รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์

๔. การแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- มีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง  
 ไม่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เนื่องจาก.....

๕. การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้บริหาร

- มีการจัดทำรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้บริหารทราบ  
 ไม่มีการจัดทำรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้บริหารทราบ เนื่องจาก.....

๖. การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียน - ร้องทุกข์

- มีการจัดทำรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียน - ร้องทุกข์ทราบ  
 ไม่มีมีการจัดทำรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียน - ร้องทุกข์ทราบ เนื่องจาก.....



กระดาษทำการ การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์

สรุปผลการตรวจสอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลนายาง ได้มีการจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือประชาชน ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลนายางที่ ๑๖/๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนายาง สั่ง ณ วันที่ ๑๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕ และมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลนายางที่ ๗๖๙/๒๕๖๒ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สั่ง ณ วันที่ ๖ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่ออำนวยความสะดวกในการช่วยเหลือประชาชน รวมทั้งการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันถ่วงที ตามหมวดที่ ๕ และหมวดที่ ๗ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๒

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลนายาง

๑. ยื่นคำร้องเรียน - ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง
๒. ยื่นคำร้องเรียน - ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนายาง
๓. ยื่นคำร้องเรียน - ร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์
๔. รับคำร้องเรียน - ร้องทุกข์ จากผู้กำกับดูแล (อำเภอ/จังหวัด)

ขั้นตอนและกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลนายาง

จากการตรวจสอบ พบว่า การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ แบ่งออกเป็น ดังนี้

๑. การรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ แบบคำร้องทั่วไป

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้รับคำขอร้องเรียน - ร้องทุกข์ จะดำเนินการรวบรวมข้อมูล ประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงจากข้อร้องเรียนดังกล่าว ในบางกรณีอาจมีการนัดเจรจาระหว่างผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน เพื่อทำการไกล่เกลี่ยหาแนวทางในการปฏิบัติ อันจะเป็นประโยชน์แก่ทั้ง ๒ ฝ่าย เมื่อได้ข้อสรุปของปัญหาและแนวทางแก้ไขในการปฏิบัติอันจะไม่ทำให้เกิดการร้องเรียนซ้ำอีก ทางเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียน - ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบ และในบางกรณี จะมีการออกคำสั่งขององค์การบริหารส่วนตำบลนายาง ระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษรแจ้งแก่ผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน ให้ร่วมกันรับทราบและปฏิบัติตามคำสั่ง และจัดทำหนังสือแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แก่ผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน รับทราบและปฏิบัติร่วมกันต่อไป โดยจากการตรวจสอบพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบยังไม่ได้มีการกำหนดระยะเวลาของแต่ละขั้นตอนในการดำเนินการไว้อย่างชัดเจน รวมถึงคู่มือในการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ โดยเจ้าหน้าที่จะดำเนินการจัดทำคู่มือดังกล่าวต่อไป เพื่อให้การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ มีประสิทธิภาพและมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

๒. การรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ แบบคำร้องที่ต้องมีการพิจารณาและวินิจฉัยร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้รับคำขอร้องเรียน - ร้องทุกข์ ในลักษณะที่ต้องมีการพิจารณาและวินิจฉัยจากผู้บริหารก่อน และจำเป็นต้องมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ เมื่อแจ้งผู้บริหารทราบและพิจารณาสั่งการแล้ว จะดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง และร่วมกันดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยการลงพื้นที่จริงเพื่อตรวจสอบ การนัดเจรจา สอดถามข้อเท็จจริงจากผู้ที่มีเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ดังกล่าว เพื่อตกลงร่วมกันและกำหนดแนวทาง

ในการปฏิบัติเพื่อยุติข้อพิพาท เมื่อได้ข้อสรุปแล้วจะดำเนินการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้บริหารทราบ รวมถึงแจ้งผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน รับทราบร่วมกันและปฏิบัติตามข้อสรุป เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาการร้องเรียนซ้ำอีก

โดยจากการดำเนินการที่ผ่านมา พบว่า การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ไปจนถึงกระบวนการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แก่ผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนทราบ ใช้เวลาโดยเฉลี่ยประมาณ ๑๔ - ๓๐ วัน / ๑ เรื่องร้องเรียน ซึ่งในบางกรณี พบว่ามีการร้องเรียนในเรื่องหรือปัญหาเดิม ๆ ต่อเนื่องกันเป็นระยะเวลานาน

#### ข้อเสนอแนะ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๒ หมวดที่ ๕ มาตรา ๒๙ ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนเปิดเผยไว้ ณ ที่ทำการส่วนราชการและในระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบได้ และหมวดที่ ๗ มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรคความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้

เพื่อให้การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอาจ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชน การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีความชัดเจนในขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เห็นควรให้หน่วยรับตรวจ งานนิติการ สำนักปลัดจัดทำคู่มือการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ เพื่อให้การปฏิบัติงานและการบริการช่วยเหลือประชาชนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ชัดเจน โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ รวมไปถึงการติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาการร้องเรียนซ้ำอีก

หมายเหตุ : หน่วยรับตรวจ งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาอาจ ได้รับทราบข้อตรวจพบและข้อเสนอแนะ จากหน่วยตรวจสอบภายในเรียบร้อยแล้ว

ลงชื่อ.....ปริญญ์..... ผู้ตรวจสอบ  
(นางสาวปริญญ์ นาคปน)  
ตำแหน่ง นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ

ลงชื่อ.....[Signature]..... ผู้รับตรวจ  
(นางสาวภาวิณี เทียนสว่าง)  
ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด

ลงชื่อ.....[Signature]..... ผู้รับตรวจ  
(นายธนจักร แก้วสอาด)  
ตำแหน่ง นิติกร