

กระดาดำทำการ

ส่วนราชการ	องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงหวาง
หน่วยรับตรวจ	สำนักปลัด
เรื่องที่ตรวจสอบ	การรับแจ้งและติดตามเรื่องร้องเรียน
ระยะเวลาตรวจสอบ	วันที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ - ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๗
ขอบเขตการตรวจสอบ	สำหรับรอบระยะเวลา ๑ ปี สิ้นสุด ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖
<u>วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ</u>	

๑. เพื่อสอบถามการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงหวาง มีขั้นตอนและกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน หรือไม่

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

เรื่องที่ตรวจ	ผลการตรวจ	หมายเหตุ
๑. มีการจัดทำคู่มือการรับเรื่องร้องเรียนของ อปท. หรือไม่	☒ มี/ใช่ ☐ ไม่มี/ไม่ใช่	
๒. มีการจัดทำแผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือไม่	☒ มี/ใช่ ☐ ไม่มี/ไม่ใช่	
๓. มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้หรือไม่ (๑) แต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดซื้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของ อปท. (๒) จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของประชาชน และผู้รับบริการ (๓) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน (๔) แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งของ อปท. เพื่อความสะดวกในการประสานงาน	☒ มี/ใช่ ☐ ไม่มี/ไม่ใช่	
๔. มีการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ หรือไม่ (๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง (๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ (๓) ร้องเรียนโดยการส่งเอกสารที่กล่องรับ เรื่องร้องเรียน (๔) ร้องเรียนทาง Face Book	☒ มี/ใช่ ☐ ไม่มี/ไม่ใช่	
๕. มีการประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อ ร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน หรือไม่(๓) กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสาน หน่วยงานผู้ครองครองเอกสารเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที (๒) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการ ร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของหน่วยงาน เช่น การจัดการขยะมูล ฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อ	☒ มี/ใช่ ☐ ไม่มี/ไม่ใช่	

เรื่องที่ตรวจ	ผลการตรวจ	หมายเหตุ
สั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดย เบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง (๓) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ใน อำนาจความรับผิดชอบของ อปท. ให้ ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงาน ภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไข ปัญหาต่อไป (๔) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ส่งผลกระทบ ต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำ หนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการ จัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึก ข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่ง การไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อ ดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผู้ร้องเรียน ต่อไป		
๖. มีการติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน โดยให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบ ภายใน ๕ วันทำการ และแจ้งผู้ร้องเรียน ทราบต่อไป	☐ มี/ใช่ ☐ ไม่มี/ไม่ใช่	
๗. มีการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ หรือไม่ (๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รายงานให้ผู้บริหาร ทราบ (๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพ ของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการ แก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป	☐ มี/ใช่ ☐ ไม่มี/ไม่ใช่	
๘. มีการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเป็นไปตามมาตรฐาน โดยให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่ กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วย ตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Face Book ให้ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๗ วัน เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ หรือไม่	☐ มี/ใช่ ☐ ไม่มี/ไม่ใช่	
๙. มีการติดประกาศกระบวนการแผนผังการ จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงหวาง ไว้ในบอร์ด ประชาสัมพันธ์ คู่มือ เว็บไซต์หรือไม่	☐ มี/ใช่ ☐ ไม่มี/ไม่ใช่	
๑๐. มีการกำหนดขั้นตอนการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ไว้อย่างเปิดเผย หรือไม่	☐ มี/ใช่ ☐ ไม่มี/ไม่ใช่	

เรื่องที่ตรวจ	ผลการตรวจ	หมายเหตุ
๑๑. มีการกำหนดแบบตอบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงหวาง หรือไม่	☒ มี/ใช่ ☐ ไม่มี/ไม่ใช่	
๑๒. มีการกำหนดแบบแจ้งผลการดำเนินการต่อ เรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ หรือไม่	☒ มี/ใช่ ☐ ไม่มี/ไม่ใช่	
๑๓. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการกรอกข้อมูล ร้องเรียนทางเว็บไซต์ ไว้อย่างชัดเจนเปิดเผย สามารถ บริการประชาชนผู้ประสงค์ร้องเรียน ร้องทุกข์ได้อย่าง สะดวก ทันกาล หรือไม่	☒ มี/ใช่ ☐ ไม่มี/ไม่ใช่	

หมายเหตุ พร้อมขอเอกสารแนบประกอบการตรวจบางรายการ

สรุปผลการตรวจสอบ

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ตรวจสอบ

(นางสาวชนิษฐา จุระพระ)

นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ

วันที่ ๑๐ เดือน ส.ค. พ.ศ. ๖๗