



กระต่ายทำการ
การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

หน่วยรับตรวจ..... วันที่ตรวจสอบ.....
ผู้ตรวจสอบ นางสาวจิรนนท์ เชียงน้อย..... ตำแหน่ง นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ

วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ

เพื่อให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ซึ่งกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น

ระเบียบ กฎหมาย และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง

- พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖
 - ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง กำหนด อำนาจ และหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหาร ส่วนตำบล
- ขอบเขตการตรวจสอบ **สามารถปรับเพิ่มหรือลดได้****

- ขั้นตอน / กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
- การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

วิธีการตรวจสอบ

- การสุ่มตรวจ การสัมภาษณ์/ สอบถาม การตรวจสอบเอกสาร การคำนวณ
- การทดสอบ การตรวจสอบภายนอก การสังเกตการณ์

การดำเนินการสุ่มตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

- การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- จัดทำ คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ปรากฏตามเอกสาร ดังนี้

.....
.....
.....
 จัดทำ จุดตั้งรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ปรากฏตามเอกสาร ดังนี้

.....
.....
.....
 ไม่ได้จัดทำ เนื่องจาก.....

๒. การลงทะเบียนรับหนังสือร้องเรียน

จัดทำ ทะเบียนรับหนังสือร้องเรียน (ทุกช่องทางการร้องเรียน)

.....
.....
.....
 ไม่ได้จัดทำ เนื่องจาก.....

๒.๑ ประเภทของเรื่องร้องเรียน (ตามเอกสารที่ประกอบการตรวจสอบ)

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียนเพื่อประสาน หาทางแก้ไข	การดำเนินการของ เทศบาลตำบลเทพสถิต
คำร้องทั่วไป (ร้องเรียน ด้วยตัวเอง)	ทุกครั้งที่ผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
จดหมายร้องเรียน	ทุกครั้งที่ผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	การดำเนินการของเทศบาลตำบลเทพสถิต
หนังสือจังหวัด / อำเภอ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
เว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ / สื่อสังคมออนไลน์	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	

๓. การแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการ

จัดทำ ปรากฏตามเอกสาร ดังนี้

.....

ไม่ได้จัดทำ เนื่องจาก.....

๔. ดำเนินการแก้ไขปัญหา

รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ

ลงพื้นที่สำรวจปัญหาโรงเรียน

แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบเป็นหนังสือ

ไม่ได้ดำเนินการ เนื่องจาก.....

๕. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

คำร้องทั่วไป (ร้องเรียนด้วยตนเอง)

โทรศัพท์

จดหมายร้องเรียน

หนังสือจังหวัด / อำเภอ

สื่ออิเล็กทรอนิกส์ / สื่อเว็บไซต์

เว็บไซต์

อื่นๆ.....



ตามประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน
ในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

สิ่งที่ควรจะเป็น	สิ่งที่เป็นอย่างอยู่
<p>ข้อ ๒ เพื่อให้สอดคล้องกับบันทึกข้อตกลงความร่วมมือว่าด้วยการอำนวยความสะดวกเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคมระหว่างสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานอัยการสูงสุด กระทรวงมหาดไทยและกระทรวงยุติธรรม ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ดังต่อไปนี้</p> <p>(๑) ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และการให้ความช่วยเหลือที่มีผู้มายื่นคำร้อง</p> <p>(๒) ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน</p> <p>(๓) สนับสนุน ส่งเสริม และประสานการปฏิบัติงานกับชุมชนหรือองค์กรต่าง ๆ ในชุมชนเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น</p> <p>ข้อ ๓ เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนขอความเป็นธรรมหรือขอความช่วยเหลือจากประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องนั้น พิจารณาดำเนินการดังนี้</p> <p>(๑) ให้พิจารณาว่าคำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจ หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือไม่ หาก พิจารณาแล้วเห็นว่าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ให้ส่งคำ ร้องทุกข์นั้นไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรง ธรรมจังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อ ดำเนินการต่อไป โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ที่ได้รับความ เดือดร้อนตามสมควร และติดตามผลการ แก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนต่อไปจนกว่า จะ ได้ข้อยุติ</p> <p>(๒) กรณีพิจารณาเห็นว่า คำร้องทุกข์นั้นอยู่ใน อำนาจ หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับ เรื่องร้องทุกข์ ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาความ เดือดร้อนให้กับประชาชน โดยเร็ว ดังนี้</p>	

(ก) ในกรณีที่ปรากฏว่า การจัดบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใด ไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะในเรื่องใดให้แก่ประชาชนได้หรือทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องทุกข์เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน

กรณีที่มีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเกิน ศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับเรื่อง ร้องทุกข์ให้ประสานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อื่นที่เห็นว่ามีศักยภาพหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อหามาตรการและแนวทางการ ดำเนินการแก้ไขปัญหาร่วมกัน

(ข) กรณีความเดือดร้อนของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล หลายแห่งในจังหวัด ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องทุกข์ประสานองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง และ ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนมาประชุมร่วมกัน เพื่อหาแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหานั้น

ข้อ ๔ ในกรณีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปฏิบัติหน้าที่ตามประกาศนี้ หากมีค่าใช้จ่ายอัน จำเป็นให้เบิกค่าใช้จ่ายจากงบประมาณขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น



สรุปผลการตรวจ

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(นางสาวจิรนนท์ เชียงน้อย)

นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ

ผู้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....

(นางสาวจิรนนท์ เชียงน้อย)

หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน

ผู้สอบทาน