



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ หน่วยตรวจสอบภายใน เทศบาลตำบลบางตะบูน โทร. ๐-๓๒๔๗-๓๘๙๕
ที่ ตส.๔๔/๒๕๖๘ วันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการตรวจสอบ ตามแผนปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
เรื่อง การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบางตะบูน / ปลัดเทศบาลตำบลบางตะบูน

อ้างถึง หลักเกณฑ์กระทรวงการคลัง ว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ เรื่องหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ ข้อ ๑๖ (๖) กำหนดให้หน่วยงานตรวจสอบภายใน จัดทำและเสนอรายงานผลการตรวจสอบต่อหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ ภายในเวลาอันสมควรหรืออย่างน้อยภายในระยะเวลาไม่เกินสองเดือนนับจากวันที่ดำเนินการตรวจสอบแล้วเสร็จตามแผน กรณีเรื่องที่ตรวจพบเป็นเรื่องที่จะมีผลเสียหายต่อทางราชการให้รายงานผลการตรวจสอบทันที นั้น

บัดนี้ หน่วยตรวจสอบภายใน ได้ทำการตรวจสอบ ตามแผนปฏิบัติงานการตรวจสอบเรื่องการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการตรวจสอบให้ทราบตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ต่อไป

(ลงชื่อ)

(นางสาวศศิภา บุญเรือง)

นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ

ความเห็นปลัดเทศบาล

ทราบ

(ลงชื่อ)

(นายวรภพ ไตรงาม)

ปลัดเทศบาลตำบลบางตะบูน

ความเห็นนายกเทศมนตรี



รับทราบ

(ลงชื่อ)

(นายชัยยศ สงวนทรัพย์)

นายกเทศมนตรีตำบลบางตะบูน



การรายงานผลการตรวจสอบ เรื่อง การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

หน่วยรับตรวจ สำนักปลัดเทศบาลตำบลบางตะบูน
เรื่องที่ตรวจสอบ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ผู้ตรวจสอบ นางสาวศศิภา บุญเรือง นักวิชาการตรวจสอบภายใน
วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ

๑. เพื่อให้ทราบระบบการควบคุมภายในของการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีความเหมาะสมเพียงพอต่อความสามารถในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้หรือไม่
๒. เพื่อให้ทราบว่ากระบวนการบริหารงานการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีการเปิดใช้งานระบบการรับเรื่องร้องเรียนผ่านสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตหรือไม่
๓. เพื่อให้ทราบขั้นตอนในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
๔. บรรเทาความเดือดร้อนให้กับผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ ได้ตามเป้าหมายหรือไม่
๕. เพื่อสอบถามเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องได้ปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในที่กำหนดหรือไม่
๖. เพื่อให้ทราบปัญหาอุปสรรคในการบริหารงานและการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ขอบเขตการปฏิบัติงาน

๑. ตรวจสอบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยใช้ข้อมูล ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๘
๒. ขั้นตอนการปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
๓. แบบฟอร์มสำหรับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
๔. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
๕. การติดตามการดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
๖. การรายงานผลการปฏิบัติตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
๗. ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
๘. ตรวจสอบเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
๙. ติดตามการดำเนินการตามข้อเสนอแนะครั้งก่อน (ถ้ามี)

จำนวนวันในการตรวจสอบ

จำนวน ๔ วันทำการ วันที่ ๔ , ๗ - ๙ กรกฎาคม ๒๕๖๘

วิธีการตรวจสอบ

ใช้วิธีการสุ่มตรวจ

๑. ตรวจสอบแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
๒. ตรวจสอบการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
๓. ตรวจสอบการรายงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
๔. สังเกตการณ์ สอบถาม สัมภาษณ์การบริหารและการปฏิบัติงาน รวมถึงปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข
๕. สรุปผลการตรวจสอบและปิดตรวจ

สรุปผลการตรวจสอบ

๑. มีประกาศ ทต.บางตะบูน เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗
๒. มีระบบการรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบสารสนเทศหน้าเว็บไซต์ ทต.บางตะบูน www.bangtabooncity.go.th
๓. มีนิติกร ที่ปฏิบัติงานในการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
๔. มีคำสั่งแต่งตั้ง เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำทุกเดือน และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมประจำเดือนทุกเดือน
๕. มีแบบฟอร์มในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยแยก ๓ ประเภท ดังนี้
 - ๑) คำร้องทั่วไป ๒) คำร้องขอจัดเก็บขยะมูลฝอยงานเฉพาะกิจ
- ๓) คำร้องขอตัดต้นไม้ , คำร้องขอตัดหญ้า , คำร้องขอน้ำ
๖. มีการแจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ภายใน ๗ วัน ให้กับผู้ร้อง
๗. มีสรุปผลการดำเนินงาน ให้กับผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน
๘. มีรายงานให้ผู้บริหารทราบ
๙. ในช่วงระยะเวลาการตรวจสอบ มีผู้ร้องเรียนทั้งหมด ๑๒ เรื่อง แก้ปัญหาตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แล้ว ๑๑ เรื่อง

สรุปผลการตรวจสอบเอกสารการรายงานผลประจำเดือน การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทต.บางตะบูน ช่วงระยะเวลา เดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง เดือน ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๘

เรื่องร้องเรียน	เดือน	ต.ค. ๖๗	พ.ย. ๖๗	ธ.ค. ๖๗	ม.ค. ๖๘	ก.พ. ๖๘	มี.ค. ๖๘	เม.ย. ๖๘	พ.ค. ๖๘	รวม
เรื่องร้องเรียนทั่วไป - บริการสาธารณะเบื้องต้น เช่น ตัดต้นไม้ , น้ำ ขยะมูลฝอย			๑		๒	๒	๔		๒	๑๑
เรื่องร้องเรียนที่ต้องสอบ ข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการ ปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
เรื่องร้องเรียนที่ต้องสอบ วินัย เกี่ยวกับการปฏิบัติ ราชการของเจ้าหน้าที่	-	-	-	๑	-	-	-	-	-	๑
เรื่องร้องเรียนที่ต้องสอบ ละเมิด เกี่ยวกับการปฏิบัติ ราชการของเจ้าหน้าที่	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการ แก้ไขได้										๑๑
รวม		-	๑	-	๓	๒	๔	-	๒	๑๒

ข้อเสนอแนะ

เห็นควรแจ้งให้ สำนักปลัด ถือปฏิบัติเพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนแก้ไขปัญหาคอขวดของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบางตะบูนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับแนวทางในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ และแนวทางการปฏิบัติในการดำเนินการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของ สถ.

ลงชื่อ.......... ผู้ตรวจสอบ/ผู้รายงาน
(นางสาวศศิภา บุญเรือง)
นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ

ลงชื่อ..........
(นายวรภพ ไทรงาม)
ปลัดเทศบาลตำบลบางตะบูน