



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ หน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง

ที่ นม ๘๕๐๐๖/

วันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการตรวจสอบภายใน เรื่อง การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์
เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง

ตามที่ หน่วยตรวจสอบภายใน ได้จัดทำแผนการตรวจสอบภายในขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองระเวียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ นั้น

หน่วยตรวจสอบภายในได้ดำเนินการตรวจสอบตามวัตถุประสงค์การตรวจสอบ ดังนี้

วัตถุประสงค์การตรวจสอบ

๑. เพื่อติดตามการปฏิบัติงานการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์
๒. เพื่อสอบทานและติดตามการควบคุมภายในด้านการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์
๓. เพื่อให้ทราบปัญหาอุปสรรคในการบริหารงานและปฏิบัติงาน และเสนอแนวทางเพื่อแก้ไขปรับปรุง

ขอบเขตการตรวจสอบ

๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ และแบบฟอร์มการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์
๒. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ และกระบวนการจัดการดำเนินการรับเรื่อง

ร้องเรียน-ร้องทุกข์

๓. การติดตามผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลให้ผู้ร้องเรียน-ร้องทุกข์และผู้บริหาร

หมายเหตุ : ข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

จากการตรวจสอบ เรื่อง การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ พบว่า องค์การบริหาร
ส่วนตำบลหนองระเวียง มีคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ที่ ๘๘๒/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑๗
พฤศจิกายน ๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระ
เวียง เพื่ออำนวยความสะดวกในการช่วยเหลือประชาชน และมีช่องทางการดำเนินการดังนี้

๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ได้แก่
 - ยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง
 - ยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง
 - ยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์
 - ยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านผู้นำหมู่บ้านและสมาชิก อบต.
 - ยื่นเรื่องผ่านผู้กำกับดูแล /ศูนย์ดำรงธรรม

รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ

ข้อพิจารณา/...

ข้อพิจารณา/เสนอแนะ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากอนุมัติโปรดลงนามตามเอกสารที่แนบท้ายนี้



นางวิลาวลัย ศรีนาคพะเนา

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ

ข้อพิจารณา



.....



(นางอรุณรัตน์ นະพรานบุญ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง

ข้อสั่งการ



.....



(นายวิษณุ อยู่อุ่นพะเนา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง

รายงานผลการตรวจสอบภายใน (Audit Report)

หน่วยตรวจสอบภายใน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง

หน่วยรับตรวจ งานนิติการ สำนักปลัด

เรื่องที่ตรวจสอบ การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์

วัตถุประสงค์การตรวจสอบ

๑. เพื่อติดตามการปฏิบัติงานการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์
๒. เพื่อสอบทานและติดตามการควบคุมภายในด้านการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์
๓. เพื่อให้ทราบปัญหาอุปสรรคในการบริหารงานและปฏิบัติงาน และเสนอแนวทางเพื่อแก้ไขปรับปรุง

ขอบเขตการตรวจสอบ

๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ และแบบฟอร์มการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์
 ๒. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ และกระบวนการจัดการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์
 ๓. การติดตามผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลให้ผู้ร้องเรียน-ร้องทุกข์และผู้บริหาร
- หมายเหตุ : ข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

ระยะเวลาที่เข้าตรวจสอบ เข้าตรวจสอบระหว่างวันที่ ๑-๓๑ มกราคม ๒๕๖๗

วิธีการตรวจสอบ ใช้วิธีการสุ่มตรวจ, สังเกต, สอบถาม และตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง

สรุปผลการตรวจสอบ

๒. มีคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ที่ ๘๘๒/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง เพื่ออำนวยความสะดวกในการช่วยเหลือประชาชน

๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ได้แก่
 - ยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง
 - ยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง
 - ยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์
 - ยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านผู้นำหมู่บ้านและสมาชิก อบต.
 - ยื่นเรื่องผ่านผู้กำกับดูแล /ศูนย์ดำรงธรรม

๔. แบบคำร้องทั่วไป เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะดำเนินการรวบรวมข้อมูล ประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง มีการนัดไกล่เกลี่ยระหว่างผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน เพื่อหาแนวทางและข้อตกลงอันจะเป็นประโยชน์แก่ทั้ง ๒ ฝ่าย เมื่อได้ข้อสรุปของการร้องเรียนแล้ว เจ้าหน้าที่ จะดำเนินการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้บริหารทราบ รวมไปถึงทำหนังสือ/คำสั่ง แจ้งผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียน รับทราบร่วมกัน

ผู้จัดทำ



(นางวิลาวัลย์ ศรีนาคพะเนา)

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ

แผนการปฏิบัติงานตรวจสอบ (Engagement Plan)

หน่วยตรวจสอบภายใน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง

หน่วยรับตรวจ งานนิติการ สำนักปลัด

เรื่องที่ตรวจสอบ การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์

วัตถุประสงค์การตรวจสอบ

๑. เพื่อติดตามการปฏิบัติงานการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์
๒. เพื่อสอบทานและติดตามการควบคุมภายในด้านการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์
๓. เพื่อให้ทราบปัญหาอุปสรรคในการบริหารงานและปฏิบัติงาน และเสนอแนวทางเพื่อแก้ไขปรับปรุง

ขอบเขตการตรวจสอบ

๑. ตรวจสอบช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ และแบบฟอร์มการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์
๒. ตรวจสอบหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ และกระบวนการจัดการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์
๓. ตรวจสอบการติดตามผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลให้ผู้ร้องเรียน-ร้องทุกข์ และผู้บริหาร

ระยะเวลาที่เข้าตรวจสอบ ใช้ข้อมูลหลักฐานการร้องเรียน-ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

ระยะเวลาที่เข้าตรวจสอบ เข้าตรวจสอบระหว่างวันที่ ๑-๓๑ มกราคม ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบ นางวิลาวัลย์ ศรีนาคพะเนา ตำแหน่ง นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ

ผู้จัดทำ



(นางวิลาวัลย์ ศรีนาคพะเนา)

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ

แนวทางการปฏิบัติงานตรวจสอบ

ที่	วิธีการตรวจสอบ	ชื่อผู้ตรวจสอบ	วันที่ตรวจสอบ	รหัสกระดาษทำการ
๑.	ดำเนินการศึกษาคู่มือการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	นางวิลาวัลย์ ศรีนาคพะเนา	๑-๓๑ มกราคม ๒๕๖๗	
๒.	ดำเนินการตรวจสอบว่ามีช่องทางและแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์			
๓.	ดำเนินการตรวจสอบหลักเกณฑ์และกระบวนการจัดการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์			
๔.	ดำเนินการตรวจสอบว่ามีการติดตามผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์และผู้บริหารทราบหรือไม่			
๕.	การสังเกตการณ์ สอบถาม สัมภาษณ์การบริหารงานและการปฏิบัติงาน รวมถึงปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข			
สรุปผลการตรวจสอบ				
.....				