



หนังสือราชการ :

กลุ่มตรวจสอบภายใน
ที่อยู่ : อาคาร 1 ชั้น 3
2003/61 ถนนพหลโยธิน
แขวงลาดยาว เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ 10900



Website :

[http://www1.idd.go.th/
FLddwebsite/WEB_AUD/
index.htm](http://www1.idd.go.th/FLddwebsite/WEB_AUD/index.htm)

กลุ่มตรวจสอบภายใน

เปิดช่องทางการ **ร้องเรียน**

ผ่าน **5** ช่องทาง



E-mail :

aud_1@idd.go.th



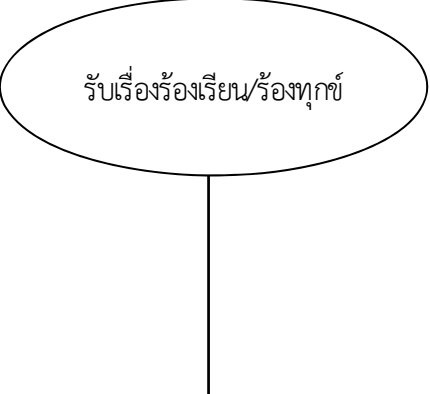
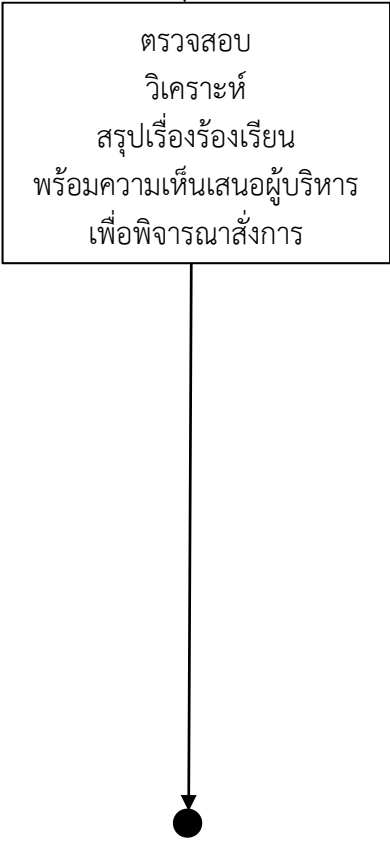
เบอร์โทร :

02-579-2529



ตู้แดงหน้าห้อง :
กลุ่มตรวจสอบภายใน

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ลำดับที่	ขั้นตอนการดำเนินการ	รายละเอียด	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.	 <p>รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</p>	<p>- การบันทึกการรับประเด็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่าน</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑) หนังสือ/จดหมาย ๒) การรับโทรศัพท์ ๓) e-Mail ๔) แอปพลิเคชัน Line ๕) เดินทางมาร้องเรียนโดยตรง <p>- ลงทะเบียนบันทึกรายละเอียดรับเรื่องร้องเรียน</p>	๑ วัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
๒.	 <p>ตรวจสอบ วิเคราะห์ สรุปร้องเรียน พร้อมความเห็นเสนอผู้บริหาร เพื่อพิจารณาสั่งการ</p>	<p>- ตรวจสอบ วิเคราะห์ สรุปร้องเรียน แบ่งเป็น ๒ กรณี</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ- สกุลผู้ร้อง) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ได้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ ๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องและตรวจสอบว่าเกี่ยวกับหน่วยงานใดในสังกัด <p>- วิเคราะห์สรุปประเด็นปัญหาพร้อมเสนอความเห็นในการดำเนินการ/แนวทางแก้ไขเสนอผู้บริหาร เพื่อพิจารณาสั่งการ</p>	๗ วัน	ผอ.ตสน. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน

ลำดับที่	ขั้นตอนการดำเนินการ	รายละเอียด	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๓.		<ul style="list-style-type: none"> - ส่งเรื่องร้องเรียนที่ผู้บริหารได้ ส่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - เร่งรัดติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กำหนดระยะเวลา ในการรายงานผลการดำเนินการ 	๑๐-๓๐ วัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
๔.		<ul style="list-style-type: none"> - รับรายงานผลการดำเนินการ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - ตรวจสอบวิเคราะห์รายงาน ผลการดำเนินการ ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> ๑) ถ้าครบสรุปผลการ ดำเนินการพร้อมความเห็นต่อ ผู้บริหาร เพื่อยุติเรื่องหรือ ดำเนินการอื่นๆ ๒) ถ้าไม่ครบให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการเพิ่มเติม 	๗ วัน	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน
๕.		<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำสรุปผลการดำเนินการ ของหน่วยงานพร้อมเสนอความเห็น ต่อผู้บริหารเพื่อยุติเรื่องหรือ เพื่อดำเนินการอื่นๆ 	๗ วัน	ผอ.ตสน. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน
๖.		<ul style="list-style-type: none"> - ทำหนังสือแจ้งผลการ พิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ เพื่อยุติเรื่อง 	๑ วัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
๗.		<ul style="list-style-type: none"> นำข้อมูลที่ได้รวบรวมจัดทำ ฐานข้อมูล เรื่องการร้องเรียน/ ร้องทุกข์ โดยบันทึกตามสถิติ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามประเภท เรื่องร้องทุกข์และหน่วยงาน ที่ถูกร้องเรียน 	๑ วัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป