

หนังสือรับรองการประเมินผลการควบคุมภายใน
(ระดับหน่วยงานของรัฐ)

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราช

สำนักงานจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ประเมินผลการควบคุมภายในของหน่วยงานสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ ด้วยวิธีการที่หน่วยงานกำหนด ซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติ การควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.๒๕๖๑ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่า การกิจของหน่วยงานจะบรรลุวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายในด้านการดำเนินงาน ที่มีประสิทธิผล ประสิทธิภาพ ด้านการรายงานที่เกี่ยวกับการเงินและไม่ใช้การเงินที่เชื่อถือได้ ทันเวลา และโปร่งใส รวมทั้งด้านการปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ และข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน

จากผลการประเมินดังกล่าวสำนักงานจังหวัดนครศรีธรรมราช เห็นว่าการควบคุมภายในของหน่วยงานมีความเพียงพอ ปฏิบัติตามอย่างต่อเนื่อง และเป็นไปตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.๒๕๖๑ ภายใต้การกำกับดูแลของผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราช

ลายมือชื่อ

(นายพงศ์ศักดิ์ เมืองดี)

ผู้อำนวยการศูนย์งานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักงานจังหวัดนครศรีธรรมราช

วันที่ ๓๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

สำนักงานจังหวัดนครศรีธรรมราช
รายงานผลการประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน
สำหรับระยะเวลาดำเนินงานสิ้นสุดวันที่ ๓๐ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

องค์ประกอบของการควบคุมภายใน	ผลการประเมิน / ข้อเสนอ
๑. สภาพแวดล้อมการควบคุม ๑.๑ หน่วยงานแสดงให้เห็นถึงการยึดมั่นในคุณค่าของความซื่อตรงและจริยธรรม ๑.๒ ผู้กำกับดูแลแสดงให้เห็นถึงความเป็นอิสระจากฝ่ายบริหารและมีหน้าที่กำกับดูแลให้มีการพัฒนาหรือปรับปรุงการควบคุมภายในรวมถึงการดำเนินการเกี่ยวกับการควบคุมภายใน ๑.๓ จัดให้มีโครงสร้างองค์กร สายการบังคับบัญชา อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบที่เหมาะสมในการบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานของรัฐภายใต้การกำกับดูแลของผู้กำกับดูแล ๑.๔ แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการสร้างแรงจูงใจพัฒนาและรักษาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานของรัฐ ๑.๕ กำหนดให้บุคลากรมีหน้าที่และความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานตามระบบการควบคุมภายใน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานของรัฐ	สภาพแวดล้อมของการควบคุมในภาพรวมเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน องค์การคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด - มีการกำหนดนโยบายตามหลักธรรมาภิบาล - การบริหารจัดการสามารถตรวจสอบได้ มีการสอบทานการบริหารของฝ่ายบริหาร มีการประเมินและติดตามกำกับดูแลให้การพัฒนา ปรับปรุงการควบคุมภายในเป็นประจำทุกปี - มีโครงสร้าง สายการบังคับบัญชา การมอบอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบที่ชัดเจน เหมาะสมกับการกิจ และเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง - มีระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ชัดเจน เผยแพร่หลักเกณฑ์หรือข้อกำหนดให้ทราบทั่วกัน มีการพัฒนาบุคลากร โดยการฝึกอบรมและสับเปลี่ยนหมุนเวียนการปฏิบัติงานให้เกิดการเรียนรู้ในงานต่างๆ - มีการกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจนและถ่ายทอดตัวชี้วัดทั้งระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน - มีการกำหนดวัตถุประสงค์การควบคุมภายใน สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติภารกิจขององค์กร
๒. การประเมินความเสี่ยง ๒.๑ ระบุวัตถุประสงค์การควบคุมภายในของการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรไว้อย่างชัดเจน และเพียงพอที่จะสามารถระบุและประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ ๒.๒ ระบุความเสี่ยงที่มีผลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์การควบคุมภายในอย่างครอบคลุมทั้งหน่วยงาน และวิเคราะห์ความเสี่ยงเพื่อกำหนดวิธีการจัดการความเสี่ยงนั้น ๒.๓ พิจารณาโอกาสที่อาจเกิดการทุจริต เพื่อประกอบ การประเมินความเสี่ยงที่ส่งผลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ ๒.๔ ระบุและประเมินการเปลี่ยนแปลงที่อาจมี	- วิเคราะห์ถึงสาเหตุของความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และกำหนดวิธีการควบคุมเพื่อป้องกัน หรือลดความเสี่ยง - มีการประเมินผลความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในหน่วยงาน - กำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎและระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้อง

องค์ประกอบของการควบคุมภายใน	ผลการประเมิน / ข้อสรุป
ผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อระบบการควบคุมภายใน ๓. กิจกรรมการควบคุม ๓.๑ ระบุและพัฒนากิจกรรมการควบคุม เพื่อลดความเสี่ยงในการบรรลุวัตถุประสงค์ให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ๓.๒ ระบุและพัฒนากิจกรรมการควบคุมทั่วไปด้านเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนการบรรลุวัตถุประสงค์ ๓.๓ จัดให้มีกิจกรรมการควบคุม โดยกำหนดไว้ในนโยบาย ประกอบด้วยผลสำเร็จที่คาดหวังและขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติจริง ๔. สารสนเทศและการสื่อสาร ๔.๑ จัดทำหรือจัดหา และใช้สารสนเทศที่เกี่ยวข้องและมีคุณภาพ เพื่อสนับสนุนให้มีการปฏิบัติตามการควบคุมภายในที่กำหนด ๔.๒ มีการสื่อสารภายในเกี่ยวกับสารสนเทศ รวมถึงวัตถุประสงค์และความรับผิดชอบที่มีต่อการควบคุมภายใน ซึ่งมีความจำเป็นในการสนับสนุนให้มีการปฏิบัติตามการควบคุมภายในที่กำหนด ๔.๓ มีการสื่อสารกับบุคคลภายนอกเกี่ยวกับเรื่องที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติตามการควบคุมภายในที่กำหนด ๕. กิจกรรมการติดตามผล ๕.๑ ระบุ พัฒนา และดำเนินการประเมินผลระหว่างการทำงาน และหรือการประเมินผลเป็นรายครั้งตามที่กำหนด เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามองค์ประกอบของการควบคุมภายใน ๕.๒ ประเมินผลและสื่อสารข้อบกพร่อง หรือจุดอ่อนของการควบคุมภายในอย่างทันเวลาต่อฝ่ายบริหาร และผู้กำกับดูแล เพื่อให้ผู้รับผิดชอบสามารถสั่งการแก้ไขได้อย่างเหมาะสม	- กำหนดกิจกรรมการควบคุม เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทราบและเข้าใจวัตถุประสงค์ และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามกิจกรรมที่กำหนด - การนำเทคโนโลยีสนับสนุนกิจกรรมการควบคุมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ - ระบบสารสนเทศ สนับสนุนให้การทำงานของเจ้าหน้าที่สะดวก รวดเร็ว รวมถึงการติดตามข้อมูลข่าวสาร กฎ ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ แนวทางการปฏิบัติงาน และมีมติคณะรัฐมนตรี ที่เกี่ยวข้องส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ - นำเทคโนโลยีระบบออนไลน์ทั้งเฟสบุ๊ก ไลน์ มาใช้ในการสื่อสารได้รับความสะดวกรวดเร็ว และสามารถควบคุมและติดตามงานขององค์กรได้ - การติดตามประเมินผลการควบคุมภายใน ผู้บริหารมีการติดตามการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในอย่างต่อเนื่อง ตามแนวทางกิจกรรมที่กำหนด

ผลการประเมินโดยรวม

สำนักงานจังหวัดนครศรีธรรมราช มีองค์ประกอบของการควบคุมภายใน ๕ องค์ประกอบ ที่มีประสิทธิผลและเพียงพอที่จะส่งผลทำให้การดำเนินงานในภารกิจต่างๆ ของหน่วยงานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และเป็นไปตามอำนาจและหน้าที่ตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการ

ลายมือชื่อ



(นายทงศ์ศักดิ์ เมืองดี)

ผู้อำนวยการกลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด รักษาการนายก อบจ. นครศรีธรรมราช
ตำแหน่ง
หัวหน้าสำนักงานจังหวัดนครศรีธรรมราช

สำนักงานจังหวัดนครศรีธรรมราช
รายงานการประเมินผลการควบคุมภายใน
สำหรับระยะเวลาดำเนินงานสิ้นสุด วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(๔๑) ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงาน ของรัฐ หรือภารกิจตามแผนการดำเนินการหรือ ภารกิจอื่นๆที่สำคัญของหน่วยงานของรัฐ /วัตถุประสงค์	(๔๒) ความเสี่ยง	(๔๓) การควบคุมภายในที่มีอยู่	(๔๔) การประเมินผล การควบคุม ภายใน	(๔๕) ความเสี่ยง ที่มีอยู่	(๔๖) การปรับปรุงการ ควบคุมภายใน	(๔๗) หน่วยงานที่ รับผิดชอบ
๑. แปรญัตยทธศาสตร์การพัฒนา ระดับชาติไปเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนา จังหวัดในพื้นที่ ๒. พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ เพื่อการบริหาร ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ เพื่อการวางแผน และเครือข่ายสารสนเทศ ของจังหวัดโดยเป็นศูนย์สารสนเทศของ จังหวัดเพื่อการบริหารและวางแผนพัฒนา จังหวัด ๓. จัดทำแผนพัฒนาจังหวัด ดำเนินการ ตามแผน กำกับและติดตามผล การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ นโยบาย และแผนพัฒนาจังหวัดรวมทั้งประสาน การจัดทำแผนพัฒนาภูมิภาคจังหวัด	๑.ขาดข้อมูลเชิงวิเคราะห์และข้อมูล อ้างอิง ๒. ขาดการบูรณาการกับภาคีการ พัฒนาต่างๆทำให้แผนพัฒนาจังหวัด ไม่ครอบคลุมการพัฒนาทุกมิติ และ ความเชื่อมโยงในแต่ละระดับ ๓. การเปลี่ยนแปลงบุคลากรของ ส่วนราชการในจังหวัด ๔. การบริหารโครงการไม่เป็นไปตาม แผนปฏิบัติการ(action plan) ที่กำหนดไว้ ๕. ผลการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ไม่เป็นไปตามเป้าหมายตามมติ คณะรัฐมนตรี ๖. การขอเปลี่ยนแปลงรายละเอียด โครงการและรายการงบประมาณ ทั้งที่อยู่ในอำนาจและไม่อยู่ในอำนาจ ของผู้ว่าราชการจังหวัด	๑.จัดทำข้อมูลเชิงวิเคราะห์และ ข้อมูลอ้างอิงปัญหาความ ต้องการของพื้นที่เป็นปัจจุบัน สามารถนำมาใช้ในการวางแผน ได้ ๒.เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้า มามีส่วนร่วมในการจัดทำ แผนพัฒนาจังหวัดและ แผนพัฒนากลุ่มจังหวัด เช่น การรับฟังความคิดเห็นของ ประชาชนในท้องถิ่น ในพื้นที่ จังหวัดและของทางอื่นๆ การ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ทางสื่อ ต่างๆ	การควบคุมภายใน มีความเพียงพอ	เป็นความเสี่ยง ที่ยอมรับได้	-	กลุ่มงาน ยุทธศาสตร์ฯ
			การควบคุมภายใน มีความเพียงพอ	เป็นความเสี่ยง ที่ยอมรับได้	-	กลุ่มงาน ยุทธศาสตร์ฯ

๔.จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของจังหวัดหรือคำขอของงบประมาณของจังหวัดและประสานการจัดทำแผน ปฏิบัติราชการ ประจำปีของกลุ่มจังหวัดหรือคำขอของงบประมาณของกลุ่มจังหวัด		๓. กำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างชัดเจนและมอบหมายงานตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ๔.มีการตรวจสอบกำกับติดตามผลการปฏิบัติงานพร้อมปัญหา/อุปสรรคอย่างต่อเนื่อง	การควบคุมภายในมีความเพียงพอ	เป็นความเสี่ยงที่อมรับได้	-	กลุ่มงานยุทธศาสตร์ฯ
๕. ดำเนินการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลและการพัฒนาระบบราชการของจังหวัด - การเลื่อนเงินเดือนของข้าราชการพลเรือนและการเลื่อนขั้นค่าจ้างของลูกจ้างประจำของจังหวัด	- เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการส่วนภูมิภาคไม่ใช้โปรแกรมการคำนวณหักภาษี หรือมีการแก้ไขสูตรการคำนวณหักภาษี - ส่วนราชการพิมพ์วงเงินเงินเดือนและระดับผลิตผล	- แจ้งให้ส่วนราชการทุกส่วนใช้โปรแกรมการคำนวณดังกล่าว พร้อมทั้งตั้งค่าสูตรไม่ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการแก้ไขได้ - เจ้าหน้าที่ตรวจสอบก่อนเสนอคำสั่ง	การควบคุมภายในมีความเพียงพอ	เป็นความเสี่ยงที่ยอมรับได้	-	กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล
- การพัฒนาบุคลากรเพื่อให้เจ้าหน้าที่ของจังหวัดได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน	- บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาติดภารกิจ ไม่สามารถเข้ารับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องได้ - บุคลากรมีการเปลี่ยนตำแหน่งงาน	- สำรองช่วงเวลาที่เหมาะสมในการจัดโครงการฝึกอบรม - แจ้งหัวหน้าส่วนราชการ/ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับการฝึกอบรม	การควบคุมภายในมีความเพียงพอ	เป็นความเสี่ยงที่ยอมรับได้	-	กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล

(๓) การปฏิบัติงานตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐ หรือการปฏิบัติงานตามแผนการดำเนินงานหรือภารกิจอื่นที่สำคัญของหน่วยงานของรัฐ / วัตถุประสงค์	(๔) ความเสี่ยง	(๕) การควบคุมภายในที่มีอยู่	(๖) การประเมินผล การควบคุมภายใน	(๗) ความเสี่ยงที่มีอยู่	(๘) การปรับปรุงการควบคุมภายใน	(๙) หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๖. อำนวยความสะดวก ประสาน ปฏิบัติงาน และสนับสนุนงาน อันเป็นอำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัด (๑) ด้านงบประมาณ	๑. การใช้จ่ายเงินล่าช้าไม่เป็นไปตามแผน	๑. จัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้างให้ชัดเจน พร้อมทำแผนการใช้จ่ายเงินให้สอดคล้องกับสัญญาซื้อ/จ้าง	การควบคุมภายในมีความเพียงพอ	เป็นความเสี่ยงที่ยอมรับได้	-	งานการเงิน/พัสดุ
(๒) ด้านการเงิน	๑. ไม่มีการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจนระหว่างงานพัสดุกับการเงิน	๑. ควรมีการแบ่งแยกความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้ชัดเจนและให้มีการสอบทานอย่างสม่ำเสมอ	การควบคุมภายในมีความเพียงพอ	เป็นความเสี่ยงที่ยอมรับได้	-	งานการเงิน
(๓) ด้านลูกหนี้	๑. มีลูกหนี้อยู่ไม่ส่งเงินยมเกินกำหนด	๑. ควรมีหนังสือติดตามลูกหนี้ให้ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง	การควบคุมภายในมีความเพียงพอ	เป็นความเสี่ยงที่ยอมรับได้	-	งานการเงิน

(๓) การติดตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐ หรือการปฏิบัติงานตามแผนการดำเนินการหรือภารกิจอื่น ๆ ที่สำคัญของหน่วยงานของรัฐ / วัตถุประสงค์	(๔) ความเสี่ยง	(๕) การควบคุมภายในที่มีอยู่	(๖) การประเมินผล การควบคุมภายใน	(๗) ความเสี่ยง ที่มีอยู่	(๘) การปรับปรุงการ ควบคุมภายใน	(๙) หน่วยงานที่รับผิดชอบ
(๕) ด้านเจ้าหน้าที่	๑. การจ่ายเงินให้เจ้าหน้าที่การค้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	๑. ความเสี่ยงการตรวจสอบรายการโอนเงินกับทะเบียนข้อมูลขอเบิกตรวจสอบว่าได้มีการโอนเงินเข้าบัญชีเจ้าหน้าที่ถูกต้องครบถ้วน ๒. มีการจัดเก็บรายงานแสดงการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของผู้รับเงิน แผนประกอบกับหลักฐานการขอเบิก	การควบคุมภายในมีความเพียงพอ	เป็นความเสี่ยงที่ยอมรับได้	-	งานการเงิน
(๕) การพัสดุ	๑. ขาดเจ้าหน้าที่ด้านพัสดุ ในขณะที่ภารกิจทั้งระบบจังหวัด กลุ่มจังหวัด และสำนักงาน ปลัดกระทรวงมหาดไทย รวมทั้งหน่วยงานอื่นๆ	๑. ดำเนินการให้ถูกต้องตามระเบียบที่กำหนดโดยใช้เจ้าหน้าที่ตามแผนงานมารับผิดชอบ	การควบคุมภายในมีความเพียงพอ	เป็นความเสี่ยงที่ยอมรับได้	-	งานพัสดุ
๗. ด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (๑) รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อบริการประชาชนสร้างความประทับใจ	๑. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมให้การต้อนรับพร้อมสอบถามเรื่องราวประเด็นความเดือดร้อน คัดกรองเพื่อส่งต่อให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละกรณีเพื่อให้คำปรึกษา รวมทั้งให้เขียนคำร้อง ต้องการขอความช่วยเหลือ เมื่อให้ปรึกษา	- สร้างบุคลากรทุกคนในกลุ่มศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สามารถให้คำปรึกษาและรับเรื่องร้องทุกข์แก่ประชาชนที่มาด้วยตนเองหรือรับบริการทางโทรศัพท์ได้ตลอดเวลา และพร้อมให้บริการแก่ทุกคนตามคำกล่าว	การควบคุมภายในมีความเพียงพอ โดยผู้บังคับบัญชาได้ติดตามเรื่องร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ที่รับผลิตขอแต่ละ			

(๓) ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐหรือภารกิจอื่น ๆ ที่สำคัญของหน่วยงานของรัฐ/วัตถุประสงค์	(๔) ความเสี่ยง	(๕) การควบคุมภายในที่มีอยู่	(๖) การประเมินผลการควบคุมภายใน	(๗) ความเสี่ยงที่มีอยู่	(๘) การปรับปรุงการควบคุมภายใน	(๙) หน่วยงานที่รับผิดชอบ
	เรียบร้อยแล้ว และรับคำร้องดังกล่าวมาดำเนินการลงทะเล่รับเอกสารเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาลแล้วแจ้งผู้ร้องทุกข้อทราบต่อไป	"ศูนย์ดำรงธรรม นำรอยยิ้มสู่ประชาชน"	พื้นที่ และรับทราบผลการดำเนินงานเป็นระยะทุก ๑ เดือน และรายงานข้อมูลประจำวันทุกวัน	เป็นความเสี่ยงที่อมรับได้ และสามารถแก้ไขโดยการติดตามประสานกับส่วนราชการที่รับผิดชอบทั้งการแจ้งเตือนเร่งรัดหน่วยงาน	-	กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
	๒. การรับเรื่องร้องทุกข์ซึ่งส่งจากศูนย์บริการประชาชนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สายด่วน๑๑) และจากกระทรวงมหาดไทยที่รับผิดชอบประจำพื้นที่ เสนอผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้น และส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขปัญหา พร้อมแจ้งผู้ร้องทราบมอบหมายบุคลากรแต่ละคน					

(๓) ภารกิจตามกฎหมายที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐหรือภารกิจตามแผนการดำเนินการหรือภารกิจอื่นๆที่สำคัญของหน่วยงานของรัฐ/วัตถุประสงค์	(๔) ความสำเร็จ	(๕) การควบคุมภายในที่มีอยู่	(๖) การประเมินผล การควบคุมภายใน	(๗) ความสำเร็จ ที่มีอยู่	(๘) การปรับปรุงการ ควบคุมภายใน	(๙) หน่วยงานต้นสังกัด รับผิดชอบ
(๒) ปรับปรุงระบบฐานข้อมูล เรื่องเรียน	ระบบฐานข้อมูลที่ใช้งานกระทรวงมหาดไทยได้พัฒนาให้กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดบันทึกข้อมูลเมื่อระบบมีปัญหาแจ้งส่วนกลางเพื่อให้บริษัทที่ดูแลรับผิดชอบปรับปรุงแก้ไขให้สามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็วและระบบข้อมูลมีความซับซ้อนน้อยกว่าผู้ร้องเรียนเรื่องเดียวกันแต่หลายหน่วยงานทั้งอำเภอ จังหวัด ส่วนกลาง และองค์กรอิสระ	มีระบบสำรวจฐานข้อมูลเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ร่วมทั้งไปรษณีย์กับปัจจุบันซึ่งเหมาะสมกับปัจจุบันซึ่งมอบหมายเจ้าหน้าที่ทำการบินที่ข้อมูลเรื่องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องข่าวใหม่ เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ เรื่องที่ยุติได้อย่างเป็นระบบ และเป็นปัจจุบัน พร้อมจัดทำรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาทราบประจำวัน	การควบคุมภายใน มีการตรวจสอบระบบฐานข้อมูลและการใช้งานตลอดเวลา	เป็นความสำเร็จ ที่ยอมรับได้และมี ระบบสำรวจ ฐานข้อมูล	-	กลุ่มงานศูนย์ดำรง ธรรมจังหวัด

(๓) การกิจกรรมที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐ หรือการกิจกรรมแผนการดำเนินการหรือ การกิจอื่น ๆ ที่สำคัญหน่วยงานของรัฐ / วัตถุประสงค์	(๔) ความเสี่ยง	(๕) การควบคุมภายในที่มีอยู่	(๖) การประเมินผล การควบคุม ภายใน	(๗) ความเสี่ยง ที่มีอยู่	(๘) การปรับปรุงการ ควบคุมภายใน	(๙) หน่วยงานที่รับผิดชอบ
(๔) การส่งต่อเรื่องร้องเรียน	๓.๒ กรณีการขอความช่วยเหลือไม่มีที่อยู่อาศัย ขอที่ดินทำกิน การบุกรุกที่สาธารณประโยชน์ป่าสงวน แห่งชาติอุทยานแห่งชาติ ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด แจ้งเรื่องการดำเนินการล่าช้า หรือ ต้องมีระยะเวลาในการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง ในพื้นที่ตาม กระบวนการขั้นตอน เช่นการตั้ง กรรมการสอบสวน การตรวจสอบ ข้อเท็จจริงต้องประสานกับ หน่วยงานอื่นๆตรวจสอบร่วมกัน เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงตามประเด็น ของเรื่องจนได้ข้อยุติ เสนอรายงาน ผู้บังคับบัญชา พร้อมแจ้งผู้ร้อง ทราบ	๓.๒ ประสานการปฏิบัติงาน ในส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง แนะนำที่อยู่อาศัย หรือที่ดิน ของรัฐที่จัดไว้ให้เช่น สำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัด เพื่อเป็นทางเลือก หรือแนะนำ ทางออกอื่น ๓.๓ บูรณาการร่วมกับส่วน ราชการที่เกี่ยวข้องลงพื้นที่ ตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อบรรเทาความเดือดร้อน ให้กับผู้ร้องเรียน การให้บริการประชาชนเป็น การอำนวยความสะดวก สร้าง ความเข้าใจที่ดีแก่ประชาชน ในการยื่นเรื่องกรณีขอรับ บริการหลายๆเรื่องพร้อมกัน มีความซับซ้อนและขั้นตอน โดยเฉพาะที่ไม่สามารถ ดำเนินการให้แล้วเสร็จในทันที ดำเนินการส่งต่อและติดตาม เรื่องกับส่วนราชการที่ เกี่ยวข้อง		เป็นความเสี่ยง ที่ยอมรับได้ ให้ผู้ ร้องเรียน/ร้อง ทักจนสามารถ ติดตามเรื่องโดย ใช้สายด่วน ๑๕๖๗ บริการ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง	-	กลุ่มงานศูนย์ดำรง ธรรมจังหวัด

(๓) การปฏิบัติงานที่จัดตั้งหน่วยงานของรัฐ หรือการปฏิบัติงานแผนการดำเนินการหรือ การปฏิบัติงานที่สำคัญของหน่วยงานของรัฐ / วัตถุประสงค์	(๔) ความเสี่ยง	(๕) การควบคุมภายในที่มีอยู่	(๖) การประเมินผล การควบคุมภายใน	(๗) ความเสี่ยง ที่มีอยู่	(๘) การปรับปรุงการ ควบคุมภายใน	(๙) หน่วยงานที่ รับผิดชอบ
(๕) จัดเก็บระเบียบในเรื่องเรียน	แยกประเภทเรื่องเรียนที่ผู้ดูแล กับเรื่องเรียนที่อยู่ระหว่าง การดำเนินการเพื่อรอผลการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงซึ่งเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติอาจจะจัดเก็บเรื่องผิดพื้นที่ที่ เกิดเหตุกับที่อยู่อาศัยต่างพื้นที่กัน	มอบหมายเจ้าของเรื่อง ตรวจสอบและควบคุมการ ดำเนินการจัดเก็บเอกสารให้ ถูกต้องตามพื้นที่แต่ละอำเภอ และประเภท เพื่อป้องกันการ เก็บเรื่องไม่ตรงกัน เช่นเรื่อง กำลังดำเนินการ หรือยุติ เร็วแล้ว	การควบคุม ภายใน มีความเพียงพอ	เป็นความเสี่ยง ที่ยอมรับได้	-	กลุ่มงานศูนย์ ดำรงธรรม จังหวัด
(๖) การแก้ปัญหาหนี้ในระบบ	- ลูกหนี้ไม่ยอมจ่ายเงินตาม ข้อตกลงที่ทำไว้กับศูนย์ดำรงธรรม อำเภอ/จังหวัด - เจ้าหน้าที่ไม่ยอมเจรจาแก่ลูกหนี้ ตามที่แจ้งนัดหมายไว้	- ให้ลูกหนี้ทำข้อบันทึกข้อตกลงที่ ทำสัญญากันไว้หน้าเขาสู้ กระบวนการยุติธรรมของศาล - ประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ ตำรวจดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	การควบคุม ภายใน ประสาน สำนักงานอัยการ คู่ครองสิทธิและช่วยเหลือ ประชาชนทาง กฎหมายเป็นที่ปรึกษา	เป็นความเสี่ยง ที่ยอมรับได้	-	กลุ่มงานศูนย์ ดำรงธรรม จังหวัด

ชื่อผู้รายงาน

ตำแหน่ง

ผู้ช่วยอธิบดีกรมการปกครอง

(นายพงศ์ศักดิ์ เมื่องค์)

หัวหน้าสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา

วันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๔