



ประกาศ กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมการพัฒนาชุมชน
เรื่อง การมีมาตรฐานการให้บริการประชาชน และประกาศให้ทราบ

ตามโครงการพัฒนาชุมชนใสสะอาด ในมิติที่ ๒ ด้านความเปิดเผยข้อมูล คณะทำงานเพื่อกำหนดระเบียบการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกลุ่มตรวจสอบภายใน ได้มีการวิเคราะห์พิจารณาเลือกงานบริการประชาชนตามที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์กรมการพัฒนาชุมชน ซึ่งตามภารกิจของกลุ่มตรวจสอบภายใน มีหน้าที่หลักในการตรวจสอบ การดำเนินงานภายในกรมการพัฒนาชุมชน และมีกระบวนการในการบริการข้อมูลให้กับผู้บริหาร ไม่มีกระบวนการในการบริหารประชาชนโดยตรง ตามที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์กรมการพัฒนาชุมชน

แต่เพื่อให้มีการสนับสนุนข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชน กลุ่มตรวจสอบภายในจึงได้กำหนดขั้นตอนการให้คำปรึกษา (รายละเอียดแนบท้ายประกาศ)

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

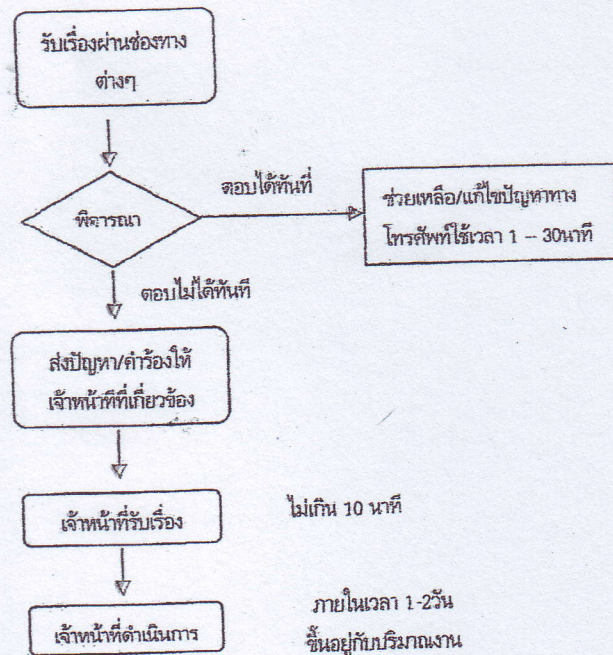
ประกาศ ณ วันที่ ๙ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นางสาวกนกวรรณ สัมมาพันธ์)

ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน

การให้บริการปรึกษาและให้ความช่วยเหลือในงานตรวจสอบภายใน

ขั้นตอนการให้คำปรึกษา



ขั้นตอนปฏิบัติงานการให้บริการปรึกษาและให้ความช่วยเหลือในงานตรวจสอบภายใน

1. มีการรับเรื่องหรือคำร้องขอรับบริการผ่านช่องทางต่างๆ
2. กรณีทางโทรศัพท์เจ้าหน้าที่รับเรื่อง / ให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไข้ปัญหาในระดับเบื้องต้น
3. ทำการแยกปัญหาเพื่อส่งให้ผู้ที่มีความรู้/รับผิดชอบในเรื่องนั้นๆ
4. ดำเนินการส่งปัญหาไปยังผู้รับผิดชอบแต่ละเรื่อง
5. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการภายใน 1-2 วันขึ้นอยู่กับปริมาณงาน และแจ้งให้ผู้ขอรับ

บริการทราบ

การกำหนดมาตรฐานการให้บริการปรึกษาและให้ความช่วยเหลือในงานตรวจสอบภายใน

การให้บริการปรึกษาและให้ความช่วยเหลือในงานตรวจสอบภายในหลังจากรับเรื่องตามช่องทางต่างๆ ได้กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานดังนี้

- กรณีสามารถให้การช่วยเหลือได้ทันที จะตอบปัญหาทางโทรศัพท์ใช้เวลา 1-30 นาที
- คัดแยกปัญหา / คำร้องส่งให้ผู้ที่มีความรู้/รับผิดชอบ ภายในเวลาไม่เกิน 10 นาที
- ภายหลังจากที่เจ้าหน้าที่รับปัญหาแล้วจะดำเนินการตอบปัญหาให้ผู้ขอรับบริการภายใน 1-2 วัน

ขึ้นอยู่กับปริมาณงาน