

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง ฯ (รายตัวชี้วัด) (....) รอบ 9 เดือน		
ชื่อตัวชี้วัดที่ 3.1 : ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รัฐในสังกัดกระทรวงมหาดไทยที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด		
ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผอ.กตร.สป.		
เบอร์ติดต่อ : 02 2221812 , 02 2212893		
คำอธิบาย		
<p>ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงมหาดไทยที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด หมายถึง เรื่องร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงมหาดไทยที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 เปรียบเทียบกับจำนวนเรื่องร้องเรียน ที่ได้รับทั้งหมด ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549</p>		
หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงมหาดไทย		
<p>หมายถึง หน่วยงาน ข้าราชการและลูกจ้างประจำในสังกัด สำนักงานรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวง กรมการปกครอง กรมการพัฒนาชุมชน กรมที่ดิน กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรมโยธาธิการและผังเมือง กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจในสังกัด ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวมถึงกำนันผู้ใหญ่บ้าน (ไม่รวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)</p>		
เกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด		
<ol style="list-style-type: none"> 1. เป็นเรื่องที่ยื่นการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาจนเป็นที่ยุติในอำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทย และปลัดกระทรวงมหาดไทยยุติเรื่อง 2. เป็นเรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีได้ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งแน่นอนได้ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ตามมติ ครม. เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541 และเสนอปลัดกระทรวงมหาดไทยยุติเรื่องแล้ว 		
ข้อมูลผลการดำเนินงาน :		
<p>เรื่องร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รัฐในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ในรอบ 12 เดือน (ต.ค.48 – ก.ย.49) จำนวน 615 เรื่อง ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ดังนี้</p>		
รายการผล	ผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ	การเปลี่ยนแปลง (%)

การดำเนินงาน	2547	2548	2549	2550	2551
จำนวนเรื่องร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่ได้รับรางวัลใจรวม			311		50.56 (311 จาก 615)

เกณฑ์การให้คะแนน :				
ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
ร้อยละ 26	ร้อยละ 29	ร้อยละ 32	ร้อยละ 35	ร้อยละ 38

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินการ :				
ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก(ร้อยละ)	ผลการดำเนินการ	ค่าคะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รัฐในสังกัด	5	ร้อยละ 50.56	5	0.25

- คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ :
1. แจกแนวทางปฏิบัติให้หน่วยดำเนินการเพื่อให้ทุกหน่วยงานมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน
 2. เร่งรัดตรวจสอบและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจากผู้บังคับบัญชาทุกระดับเพื่อให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว

ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินการ :

- ผู้บังคับบัญชาทุกระดับได้ให้ความสำคัญกับงานเรื่องราวร้องทุกข์ และได้มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

อุปสรรคต่อการดำเนินการ :

1. กตร.สป. เป็นหน่วยงานที่รับเรื่อง และส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ มิใช่เป็นผู้ปฏิบัติเอง เป็นเพียง

วิเคราะห์เรื่องเพื่อหาข้อยุติ

2. จำนวนเรื่องร้องเรียนมีจำนวนมากและเป็นการร้องเรียนในหลายประเภททำให้ต้องใช้เวลาในการดำเนินงานมาก

หลักฐานอ้างอิง : 1. สรุปข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2548)

2. สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนประจำเดือน (ม.ค. 49 – มิ.ย. 49)

3. นส. ที่ มท 0205.3/ว 4154 ลว. 8 ธ.ค. 48 , นส. ที่ มท 0205.3/ว 2909 ลว. 9 ก.ย. 48

นส. ที่ มท 0205.3/ว 3032 ลว. 8 ก.ย.47 , นส. ที่ มท 0205.3/ว 2904 ลว. 30 ส.ค.47

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง ฯ (รายตัวชี้วัด)

(...) รอบ 9 เดือน

(../..) รอบ 12 เดือน

ข้อตัวชี้วัดที่ 3.2 : ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รัฐในส่วนราชการบริหารส่วนภูมิภาคที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผอ.กตร.สป.

เบอร์ติดต่อ : 02 2221812 , 02 2212893

คำอธิบาย

ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐในส่วนราชการบริหารส่วนภูมิภาคที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด หมายถึง ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐในส่วนราชการบริหารส่วนภูมิภาคที่ร้องเรียนต่อสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยแล้วได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 เปรียบเทียบกับจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับทั้งหมดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549

หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐในส่วนราชการบริหารส่วนภูมิภาค

หมายถึง หน่วยงาน ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ของกระทรวง ทบวง กรม ต่างๆ ที่อยู่ในการกำกับดูแลของผู้ว่าราชการจังหวัด รวมถึงกำนันผู้ใหญ่บ้าน (ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ)

เกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด

1. เป็นเรื่อง que ผู้ว่าราชการจังหวัดดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาจนเป็นที่ยุติในอำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัด และปลัดกระทรวงมหาดไทยยุติเรื่อง

2. เป็นเรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีได้ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจนแน่นอนได้ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ตามมติ ครม. เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541 และเสนอปลัดกระทรวงมหาดไทยยุติเรื่องแล้ว

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

เรื่องร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รัฐในส่วนราชการบริหารส่วนภูมิภาค ในรอบ 12 เดือน (ต.ค.48 – ก.ย.49) จำนวน 614 เรื่อง ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ดังนี้

รายการผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ พ.ศ.			การเปลี่ยนแปลง (%)	
	2547	2548	2549	2548	2549
จำนวนเรื่องร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รัฐในส่วนราชการบริหารส่วนภูมิภาค ที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด			290		47.23 (290 จาก 614)

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
ร้อยละ 26	ร้อยละ 29	ร้อยละ 32	ร้อยละ 35	ร้อยละ 38

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินการ :

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินการ	ค่าคะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
ร้อยละของจำนวนข้อร้อง	4	ร้อยละ 47.23	5	0.2

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ :

1. มีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการดำเนินงานเพื่อให้ได้ข้อยุติ

2. มีการแจ้งแนวทางการปฏิบัติให้หน่วยดำเนินการเพื่อให้ทุกหน่วยงานมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

3. มีการเร่งรัดตรวจสอบและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจากผู้บังคับบัญชาทุกระดับเพื่อให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว

ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินการ :

- ผู้บังคับบัญชาทุกระดับได้ให้ความสำคัญกับงานเรื่องราวร้องทุกข์ และได้มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

อุปสรรคต่อการดำเนินการ :

1. กตร.สป. เป็นหน่วยงานที่รับเรื่อง และส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ มิใช่เป็นผู้ปฏิบัติเอง เป็นเพียงวิเคราะห์เรื่องเพื่อหาข้อยุติ
2. จำนวนเรื่องร้องเรียนมีจำนวนมากและเป็นการร้องเรียนในหลายประเภททำให้ต้องใช้เวลาในการดำเนินงานมาก

หลักฐานอ้างอิง : 1. สรุปข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2548)

2. สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนประจำเดือน (ม.ค. 49 – มี.ค. 49)

3. นส. ที่ มท 0205.3/ว 4154 ลว. 8 ธ.ค. 48 , นส. ที่ มท 0205.3/ว 2909 ลว. 9 ก.ย. 48

นส. ที่ มท 0205.3/ว 3032 ลว. 8 ก.ย.47 , นส. ที่ มท 0205.3/ว 2904 ลว. 30 ส.ค.47