

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง ฯ (รายตัวชี้วัด) (...) รอบ 6 เดือน

(../) รอบ 12

ข้อตัวชี้วัดที่ 3.4 : ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รัฐในสังกัดกระทรวงมหาดไทยที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผอ.สตร.สป. ผู้จัดเก็บข้อมูล : นางจารุวรรณ วรณันต์

ผอ.ส่วนประมวลและวิเคราะห์เรื่องราวร้องทุกข์ นายกฤษดา เจริญพิบูลย์

น.ส.นิตยา สิ้นเชาว์

เบอร์ติดต่อ : 02 222 1812 , 02 221 2893 เบอร์ติดต่อ : 02 221 1133

คำอธิบาย

ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงมหาดไทยที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด หมายถึง เรื่องร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงมหาดไทยที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 เปรียบเทียบกับจำนวนเรื่องร้องเรียนสะสมที่ได้รับทั้งหมด ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2550

หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงมหาดไทย

หมายถึง หน่วยงาน ข้าราชการและลูกจ้างประจำในสังกัด สำนักงานรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวง กรมการปกครอง กรมการพัฒนาชุมชน กรมที่ดิน กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรมโยธาธิการและผังเมือง กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจในสังกัด ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวมถึงกำนันผู้ใหญ่บ้าน (ไม่รวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

เรื่องร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รัฐในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ในรอบ 12 เดือน (ต.ค.49 – ก.ย.50)

จำนวน 633 เรื่อง ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ดังนี้

ปี พ.ศ.	จำนวนเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาทั้งหมด	จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขตาม เกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด	ร้อยละ
2548	1,414	451	-
2549	615	311	50.56
2550	633	385	60.82

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
---------	---------	---------	---------	---------

ร้อยละ 50.56	ร้อยละ 53.06	ร้อยละ 55.56	ร้อยละ 58.06	ร้อยละ 60.56
การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินการ :				
ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินการ	ค่าคะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รัฐในสังกัดกระทรวงมหาดไทยที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด	4	ร้อยละ 60.82	5	0.20
คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ :				
<ol style="list-style-type: none"> มีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการดำเนินงานเพื่อให้ได้ข้อยุติ มีการแจ้งแนวทางการปฏิบัติให้หน่วยดำเนินการเพื่อให้ทุกหน่วยงานมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน มีการเร่งรัดตรวจสอบและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจากผู้บังคับบัญชาทุกระดับเพื่อให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว 				
ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินการ :				
<p>ผู้บังคับบัญชาทุกระดับได้ให้ความสำคัญกับงานเรื่องราร้องทุกข์ และได้มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง</p> <p>- มีการนำระบบบริหารเรื่องราร้องทุกข์ด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (E-Inspection) มาใช้ ซึ่งระบบดังกล่าวจะแสดงผลข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่เลขกำหนดเวลารายงานผล ทำให้จังหวัด/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ความสำคัญและเร่งรัดดำเนินการเพื่อให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว</p>				
อุปสรรคต่อการดำเนินการ :				
<ol style="list-style-type: none"> สำนักตรวจราชการและเรื่องราร้องทุกข์ เป็นหน่วยงานที่รับเรื่องและส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ มิใช่เป็นผู้ปฏิบัติเองเป็นเพียงวิเคราะห์เรื่องเพื่อหาข้อยุติ จำนวนเรื่องร้องเรียนมีจำนวนมากและเป็นการร้องเรียนในหลายประเภททำให้ต้องใช้เวลาในการดำเนินงานมาก 				
หลักฐานอ้างอิง : 1. สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนประจำเดือน (1 ตุลาคม 2549 – 30 กันยายน 2550)				
2. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0205.3/ว 2904 ลงวันที่ 30 สิงหาคม 2547				

3. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0219/ว 349 ลงวันที่ 29 มกราคม 2550
4. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0219/ว 770 ลงวันที่ 6 มีนาคม 2550
5. หนังสือสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. ที่ มท 0205.3/429
ลงวันที่ 6 มิถุนายน 2550