

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

(./.) รอบ 12 เดือน

ข้อตัวชี้วัดที่ 3.5 : ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รัฐในส่วนราชการบริหารส่วนภูมิภาค ที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผอ.สตร.สป.

ผู้จัดเก็บข้อมูล : นางจารุวรรณ วรณันต์

ผอ.ส่วนประมวลและวิเคราะห์เรื่อง
ราร้องทุกข์

นายกฤษดา เจริญพิบูลย์

น.ส.นิตยา สิ้นเช่าวี

เบอร์ติดต่อ : 02 2221812 , 02
2212893

เบอร์ติดต่อ : 02 2211133

คำอธิบาย

ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐในส่วนราชการบริหารส่วนภูมิภาคที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด หมายถึง ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐในส่วนราชการบริหารส่วนภูมิภาคที่ร้องเรียนต่อสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยแล้วได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 เปรียบเทียบกับจำนวนเรื่องร้องเรียนสะสมที่ได้รับทั้งหมดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2550

หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐในส่วนราชการบริหารส่วนภูมิภาค

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

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

เรื่องร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รัฐในส่วนราชการบริหารส่วนภูมิภาค ในรอบ 12 เดือน (ต.ค.49 – ก.ย.50) จำนวน 636 เรื่อง ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ดังนี้

ปี พ.ศ.	จำนวนเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาทั้งหมด	จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด	ร้อยละ
2548	1,380	435	31.52

2549	614	290	47.23
2550	636	377	59.27

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	
ร้อยละ 47.23	ร้อยละ 49.73	ร้อยละ 52.23	ร้อยละ 54.73	ร้อยละ 57.23	

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินการ :

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินการ	ค่าคะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รัฐในส่วนราชการบริหารส่วนภูมิภาคที่ได้รับการแก้ไข ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด	4	ร้อยละ 59.27	5	0.2

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ :

1. มีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการดำเนินงานเพื่อให้ได้ข้อยุติ
2. มีการแจ้งแนวทางการปฏิบัติให้หน่วยดำเนินการเพื่อให้ทุกหน่วยงานมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน
3. มีการเร่งรัดตรวจสอบและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจากผู้บังคับบัญชาทุกระดับเพื่อให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว

ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินการ :

ผู้บังคับบัญชาทุกระดับได้ให้ความสำคัญกับงานเรื่องราวร้องทุกข์ และได้มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

มีการนำระบบบริหารเรื่องราวร้องทุกข์ด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (E-Inspection) มาใช้ ซึ่งระบบดังกล่าวจะแสดงผลข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่เลขกำหนดเวลารายงานผล ทำให้จังหวัด/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ความสำคัญและเร่งรัดดำเนินการเพื่อให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว

อุปสรรคต่อการดำเนินการ :

1. สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นหน่วยงานที่รับเรื่องและส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
- มิใช่เป็นผู้ปฏิบัติเอง เป็นเพียงวิเคราะห์เรื่องเพื่อหาข้อยุติ

2. 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. หนังสือกระทรวงมหาดไทยที่ มท 0219/ว 770 ลงวันที่ 6 มีนาคม 2550

5. หนังสือสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. ที่ มท 0205.3/429

ลงวันที่ 6 มิถุนายน 2550