

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

(../..) รอบ 12 เดือน

ข้อตัวชี้วัดที่ 6 : ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ผอ.สตร.สป.

ผู้จัดเก็บข้อมูล : นางจรรุวรรณ วรณันต์

ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

นายกฤษดา เจริญพิบูลย์

เบอร์ติดต่อ : 02 2221812 , 02 2212893

เบอร์ติดต่อ : 02 2211133

คำอธิบาย

ความสำเร็จในการดำเนินการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ พิจารณาจากผลความสำเร็จของการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และร่วมติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

ระดับคะแนน	การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ปีงบประมาณ พ.ศ.2550
1	<p>- ได้ดำเนินการวิเคราะห์ภารกิจหลักของส่วนราชการในเรื่องการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อกำหนดกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้เสียเรียบร้อยแล้ว</p> <p>- มีกระบวนการสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้เสียแล้วผ่านช่องทาง ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ทางเว็บไซต์ของศูนย์ดำรงธรรม 2) ทางแผ่นพับ 3) บอร์ด 4) สัมภาษณ์ผู้บริหารของกระทรวงมหาดไทยเกี่ยวกับบทบาทและภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยทางสถานีวิทยุและสถานีโทรทัศน์ <p>- ได้แต่งตั้งคณะทำงานที่มาจากภาคประชาชน เป็นคณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐ (ได้แก่ ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง) และภาคประชาสังคม (ได้แก่ เอกชน กลุ่มผู้สื่อข่าว ผู้แทนเอ็นจีโอ) เพื่อจะได้ร่วมกันผลักดันกระบวนการ พัฒนาระบบราชการ</p>

2	<p>- ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยร่วมกับคณะทำงาน ประชุมปรึกษาหารือเพื่อกำหนดและเลือกประเด็นการพัฒนาระบบราชการ/ผลการปฏิบัติราชการ/การพัฒนาบริการสาธารณะที่จะนำมาดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2550</p>
3	<p>- ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยร่วมกับคณะทำงานภาคประชาชนกำหนดเป้าหมายตัวชี้วัด คือ กำหนดให้การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนดำเนินการได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด</p> <p>- วิธีการวัดผล จะดำเนินการออกแบบสอบถามความพึงพอใจการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรกจะสอบถามจากประชาชนที่มีร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ส่วนที่สอง จะสอบถามจากหน่วยงานที่ประสานงานกับศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย</p> <p>- การจัดเก็บข้อมูล ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยได้จัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้วยโปรแกรม Microsoft Access</p> <p>- ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยร่วมกับคณะทำงานภาคประชาชน ได้ร่วมกันวางระบบติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ซึ่งหากเลยกำหนดรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว หน่วยงานที่รับผิดชอบยังไม่รายงาน ผลการตรวจสอบ จะมีระบบการเตือน :</p> <p style="padding-left: 40px;">หากไม่รายงานภายใน 30 วัน จะเป็นการเตือนครั้งที่ 1</p> <p style="padding-left: 40px;">หากไม่รายงานภายใน 15 วัน จะเป็นการเตือนครั้งที่ 2</p> <p style="padding-left: 40px;">หากไม่รายงานภายใน 7 วัน จะเป็นการเตือนครั้งที่ 3</p>
4	<p>- ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยได้ทดสอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยไปยังกลุ่มเป้าหมายแล้ว คือ กลุ่มประชาชนผู้มาร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยและหน่วยงานราชการ/จังหวัดที่เป็นหน่วยดำเนินการในการตรวจสอบข้อเท็จจริง</p>
	<p>- ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ได้นำแบบสอบถามความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายมาสรุปผลความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย และจัดทำรายงานเสนอปลัดกระทรวงมหาดไทย</p>
5	<p>- ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมที่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและติดตามตรวจสอบ และเผยแพร่ให้ประชาชนได้รับทราบ</p>

เกณฑ์การให้คะแนน :					
กำหนดเป็นระดับขั้นความสำเร็จ (Milestone) แบ่งเกณฑ์การให้คะแนน เป็น ดังนี้					
ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	
ขั้นตอนที่	ขั้นตอนที่	ขั้นตอนที่	ขั้นตอนที่	ขั้นตอนที่	
1	1+2	1+2+3	1+2+3+4	1+2+3+4+5	
เกณฑ์คะแนนจากผลการดำเนินงาน					
ตัวชี้วัด/ ข้อมูลพื้นฐานประกอบ ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการ ดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก	
ระดับความสำเร็จในการ เปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการ แสดงความคิดเห็นและ ร่วมติดตามตรวจสอบ ผลการปฏิบัติราชการ	4	ขั้นตอน ที่ 5	5	0.2	
คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ					
<p>1. ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีช่องทางการให้บริการ 5 ช่องทาง ได้แก่ โทรศัพท์สายด่วน 1567 , ตู้ ปณ.101 , อินเทอร์เน็ต, มาร้องเรียนด้วยตนเอง และร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่นๆ</p> <p>2. การแต่งตั้งคณะทำงานภาคประชาชน ได้คัดเลือกประชาชนที่เคยมาร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยเข้าร่วมเป็นคณะทำงาน เพื่อแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่เคยร้องเรียนหรือเคยใช้บริการที่ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย</p> <p>3. ได้จัดประชุมคณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐและภาคประชาชน เพื่อนำข้อคิดเห็นที่ได้จากการประชุมมากำหนดแนวทางในการดำเนินการพัฒนาระบบราชการ (ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย)</p>					
ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน					
<p>คณะทำงานดำเนินงานตามตัวชี้วัดสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. และศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ต้องร่วมกันดำเนินงานเพื่อให้การพัฒนาการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมเป็นที่พึงพอใจ ของประชาชน</p>					
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน					

ไม่มี-

หลักฐานอ้างอิง :

1. หนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0218/ว 2810 ลงวันที่ 17 สิงหาคม 2549
2. สถิติเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยที่ผ่านมา
3. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภารกิจของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
4. แบบสำรวจความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
5. แผ่นพับการให้ความรู้ของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย
6. เอกสารการวิเคราะห์จากการดำเนินการปรับปรุงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
7. คำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่ 221/2550 ลงวันที่ 4 พฤษภาคม 2550 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการร่วมระหว่างภาครัฐและภาคประชาชนเพื่อร่วมผลักดันกระบวนการพัฒนาระบบราชการ
8. คำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่ 352/2550 ลงวันที่ 3 กรกฎาคม 2550 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการร่วมระหว่างภาครัฐและภาคประชาชนเพื่อร่วมผลักดันกระบวนการพัฒนาระบบราชการ (เพิ่มเติม)
9. เอกสารการประชุมคณะกรรมการร่วมระหว่างภาครัฐและภาคประชาชน ครั้งที่ 1/2550
10. รายงานการประชุมคณะกรรมการร่วมระหว่างภาครัฐและภาคประชาชน ครั้งที่ 1/2550
11. เอกสารการประชุมคณะกรรมการร่วมระหว่างภาครัฐและภาคประชาชน ครั้งที่ 2/2550
12. รายงานการประชุมคณะกรรมการร่วมระหว่างภาครัฐและภาคประชาชน ครั้งที่ 2/2550
13. แบบสอบถามความเห็น/ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย
14. สรุปผลความคิดเห็น/ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย
15. บันทึกสรุปผลการดำเนินงานพัฒนาระบบราชการเสนอต่อปลัดกระทรวงมหาดไทย
16. หน้าเว็บไซต์สรุปผลการดำเนินการของการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการ