

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ (รายตัวชี้วัด)

รอบ 12 เดือน

ข้อตัวชี้วัดที่ 3.5 : ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รัฐในสังกัดกระทรวงมหาดไทยที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :	ผู้จัดเก็บข้อมูล :
ผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป.	นางจรรยาพรณ์ วรณันต์
ผู้อำนวยการส่วนประมวลและวิเคราะห์เรื่องราวร้องทุกข์	
เบอร์ติดต่อ : 02 222 1812 , 02 221 2893	เบอร์ติดต่อ : 02 221 1133

คำอธิบาย :
ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงมหาดไทยที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด หมายถึง เรื่องร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงมหาดไทยที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 เปรียบเทียบกับจำนวนเรื่องร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงมหาดไทยที่ได้รับทั้งหมดและสะสมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

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

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :
เรื่องร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รัฐในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ในรอบ 12 เดือน (ต.ค.50 – ก.ย. 51) จำนวน 612 เรื่อง ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ดังนี้

ปีงบประมาณ พ.ศ.	จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด	ร้อยละ
2548	647	451	69.71
2549	615	311	50.57
2550	633	385	60.82
2551	612	396	64.7

เกณฑ์การให้คะแนน :

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

ร้อยละ 54.82	ร้อยละ 57.82	ร้อยละ 60.82	ร้อยละ 63.82	ร้อยละ 66.82
การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :				
				ค่าคะแนน
ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐาน ประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนน ที่ได้	ถ่วงน้ำหนัก
ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียน หน่วยงานและเจ้าหน้าที่รัฐใน สังกัดกระทรวงมหาดไทยที่ได้ รับการแก้ไขตามเกณฑ์ มาตรฐานที่กำหนด	2.35	64.7	4.84	0.12
คำชี้แจงการปฏิบัติงานมาตรการที่ได้ดำเนินการ <ol style="list-style-type: none"> มีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการดำเนินงานเพื่อให้ได้ข้อยุติ มีการแจ้งแนวทางการปฏิบัติให้หน่วยดำเนินการเพื่อให้ทุกหน่วยงานมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน มีการเร่งรัดตรวจสอบและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจากผู้บังคับบัญชาทุกระดับเพื่อให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว 				
ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน : <ol style="list-style-type: none"> ผู้บังคับบัญชาทุกระดับได้ให้ความสำคัญกับงานเรื่องร้องทุกข์ และได้มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง กระทรวงมหาดไทยจัดให้มีลานดำรงธรรม เพื่อให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยและผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงมหาดไทยมารับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนผู้เดือดร้อนด้วยตนเองทุกวันศุกร์ และประสานกับหน่วยงาน ราชการ รัฐวิสาหกิจ ที่มาในนามรับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนไปดำเนินการในทันที ทำให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว 				
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน : <ol style="list-style-type: none"> สำนักตรวจราชการและเรื่องร้องทุกข์ สป. เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทย (โดยรวมเรื่องร้องเรียนจากศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย) และประสานแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง ทำให้มีปริมาณเรื่องร้องเรียนเป็นจำนวนมาก เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นกลุ่มเรื่องที่ประชาชนร้องเรียนเป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากกว่าเรื่องร้องเรียนประเภทอื่นๆ 				
หลักฐานอ้างอิง : สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงมหาดไทย จำแนกเป็นรายเดือน				