

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)		<input type="checkbox"/> รอบ ๙ เดือน <input checked="" type="checkbox"/> รอบ ๑๒ เดือน
<b>ชื่อตัวชี้วัดที่ ๑.๑.๓ : ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รัฐในสังกัดกระทรวงมหาดไทยและในราชการบริหารส่วนภูมิภาคที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</b>		
<b>ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :</b> ๑. ผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. ๒. ผู้อำนวยการส่วนประมวลและวิเคราะห์เรื่องราวร้องทุกข์ ๓. ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย		<b>ผู้จัดเก็บข้อมูล :</b> ๑. นายสุรัชชัย พิณธูทอง ๒. นายสมใจ หอมชื่น ๓. นางจารุวรรณ วรณันต์ ๔. นายมนูญ โอฆชล ๕. นายปิยะพล ภายวิจิตร ๖. นางสาวเพ็ญญา เดชดี ๗. นายณัฐพงษ์ ตันศักดิ์ดา ๘. ผช.ผต.มท.
<b>โทรศัพท์ :</b> ๐-๒๒๒๒-๑๘๑๒ , ๐-๒๒๒๑-๓๘๓๗		<b>โทรศัพท์ :</b> ๐-๒๒๒๑-๑๑๓๓
<b>คำอธิบาย :</b> <p>ระดับความสำเร็จในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงมหาดไทยและในราชการบริหารส่วนภูมิภาคที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด หมายถึง เรื่องร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงมหาดไทยและในราชการบริหารส่วนภูมิภาคที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ เปรียบเทียบกับจำนวนเรื่องร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงมหาดไทยและในราชการบริหารส่วนภูมิภาคที่ได้รับทั้งหมดหรือสะสมในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓</p> <p><b>เกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด :</b></p> <p>๑. เป็นเรื่องที่ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาจนเป็นที่ยุติในอำนาจหน้าที่ของกระทรวง มหาดไทย และ ปลัดกระทรวงมหาดไทยเห็นชอบให้ยุติเรื่อง เช่น เมื่อมีการร้องเรียนต่อกระทรวงมหาดไทย กระทรวงมหาดไทยจะดำเนินการแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่แล้วรายงานผลให้ กระทรวงมหาดไทยทราบ และปลัดกระทรวงมหาดไทยพิจารณายุติเรื่อง</p> <p>๒. เป็นเรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่า อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่นที่มีได้สังกัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งได้มีการประสานแจ้งให้ส่วนราชการทราบและดำเนินการต่อไป รวมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องทราบแล้ว</p> <p>๓. เป็นเรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีได้ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจนแน่นอนได้ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ และเสนอ ปลัดกระทรวงมหาดไทยยุติเรื่องแล้ว</p> <p><b>หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงมหาดไทย</b> หมายถึง หน่วยงาน ข้าราชการและ ลูกจ้างประจำในสังกัด สำนักงานรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง กรมการพัฒนาชุมชน กรมที่ดิน กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรมโยธาธิการและผังเมือง และกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงมหาดไทย กำนันและผู้ใหญ่บ้าน (ไม่รวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)</p> <p><b>หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐในราชการบริหารส่วนภูมิภาค</b> หมายถึง หน่วยงาน ข้าราชการและลูกจ้างประจำของกระทรวง ทบวง กรมต่างๆ ที่อยู่ในการกำกับดูแลของผู้ว่าราชการจังหวัด (ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจ)</p>		

**ข้อมูลผลการดำเนินงาน :**

เรื่องร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รัฐในสังกัดกระทรวงมหาดไทยและในราชการบริหารส่วนภูมิภาค ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๓ มีจำนวนทั้งสิ้น ๕๒๔ เรื่อง มีจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ในระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๕๓ จำนวน ๓๖๑ เรื่อง

ปีงบประมาณ พ.ศ.	จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด	ร้อยละ
๒๕๕๒	๗๑๙	๔๙๒	๖๘.๔๒
๒๕๕๓	๕๒๔	๓๖๑	๖๘.๘๙

**เกณฑ์การให้คะแนน :**

ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
ร้อยละ ๖๒.๔๓	ร้อยละ ๖๕.๔๓	ร้อยละ ๖๘.๔๓	ร้อยละ ๗๑.๔๓	ร้อยละ ๗๔.๔๓

**การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :**

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงมหาดไทยและในราชการบริหารส่วนภูมิภาคที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด	๒	๖๘.๘๙ ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ ก.ย. ๕๓	๓.๑๕๐๐	๐.๒๕๒๐

**คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ**

๑. มีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการดำเนินงานเพื่อให้ได้ข้อยุติ
๒. มีการแจ้งแนวทางการปฏิบัติให้หน่วยดำเนินการเพื่อให้ทุกหน่วยงานมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน
๓. มีการเร่งรัดตรวจสอบและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจากผู้บังคับบัญชาทุกระดับเพื่อให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว

**ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :**

ผู้บังคับบัญชาทุกระดับได้ให้ความสำคัญกับงานเรื่องร้องเรียนและได้มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

**อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :**

๑. สำนักตรวจราชการและเรื่องร้องทุกข์ สป. เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทย ( โดยรวมเรื่องร้องเรียนจากศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงมหาดไทย) และประสานแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง ทำให้มีปริมาณเรื่องร้องเรียนเป็นจำนวนมาก
๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นกลุ่มเรื่องที่ประชาชนร้องเรียนเป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากกว่าเรื่องร้องเรียนประเภทอื่นๆ

**หลักฐานอ้างอิง :**

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงมหาดไทยและในราชการบริหารส่วนภูมิภาคที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด
๒. ระบบโปรแกรมเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ E- Inspection