

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)		<input type="checkbox"/> รอบ ๙ เดือน <input checked="" type="checkbox"/> รอบ ๑๒ เดือน
ชื่อตัวชี้วัดที่ ๗ : ระดับความสำเร็จในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติ		
ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : <ol style="list-style-type: none"> ๑. ผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวจังหวัด สป. ๒. ผู้อำนวยการส่วนประมวลและวิเคราะห์เรื่องราวจังหวัด ๓. ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย 	ผู้จัดเก็บข้อมูล : <ol style="list-style-type: none"> ๑. นายสุรัชชัย พินธุทอง ๒. นายสมใจ หอมชื่น ๓. นางจากรวรรณ วรณันต์ ๔. นายมณูญ โอชชล ๕. นายปิยะพล ภายวิจิตร ๖. นางสาวเพ็ญภา เดชดี ๗. นายณัฐพงษ์ ต้นศักดิ์ดา ๘. ผช.ผต.มท. 	
โทรศัพท์ : ๐-๒๒๒๒-๑๘๑๒ , ๐-๒๒๒๑-๓๘๓๗		โทรศัพท์ : ๐-๒๒๒๑-๑๑๓๓
คำอธิบาย : <ul style="list-style-type: none"> ● เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับการประสานจากศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ ● การนับจำนวนเรื่องร้องเรียนให้นับจำนวนเรื่องร้องเรียนในอดีตที่ยังค้างอยู่ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑ - ๒๕๕๒) และเรื่องร้องเรียนของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการจนได้ข้อยุติถึงสิ้นเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๓ ● ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> ๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ ๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ ๓. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง (เช่น พันวิสัยดำเนินการแล้ว) และได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง ๔. เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องต่อ ๕. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการ ทางศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐานและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี ๖. เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว ๗. กรณีที่เป็นการเสนอข้อคิดเห็นที่มีผลต่อส่วนรวม ให้หน่วยงานประมวลข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็นเชิงนโยบายต่อผู้บริหาร 		

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

เรื่องร้องเรียนที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้รับการประสานงานจากศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๑ - ๒๕๕๒ และเรื่องร้องเรียนของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๓ มีจำนวนทั้งสิ้น ๘๐๕ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๒ - ๑๓ ตุลาคม ๒๕๕๓ จำนวน ๗๐๕ เรื่อง

ปีงบประมาณ พ.ศ.	จำนวนเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการประสานจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓	จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	ร้อยละ
๒๕๕๓	๘๐๕	๗๐๕	๘๗.๕๗๗๖

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
ร้อยละ ๗๔	ร้อยละ ๗๗	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๘๓	ร้อยละ ๘๖

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการประสานจากศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีที่ดำเนินการแก้ไขจนได้ข้อยุติ	๕	๕	๕	๐.๒๕๐๐

*** จำนวนเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประสานมายังสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยนับถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๓ แต่ผลการดำเนินการ (ดำเนินการเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติ) นับจนถึงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๓ ดังนั้น จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดจึงเท่ากับ ๘๐๕ เรื่อง ส่วนจำนวนเรื่องยุติ (ณ วันที่ ๑๓ ตุลาคม ๒๕๕๓) เท่ากับ ๗๐๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๗๗๖ คะแนนอยู่ระดับ ๕ ซึ่งจำนวนเรื่องยุติสามารถเพิ่มขึ้นได้อีก เพราะนับผลการดำเนินการจนถึงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๓ เพราะฉะนั้น ตัวชี้วัดนี้จึงได้คะแนนระดับ ๕

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ :

๑. ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ประสานส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านระบบ web portal มายังสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะเป็นผู้เข้าสู่ระบบและรับงานมาดำเนินการ หากเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เจ้าหน้าที่ก็เลือกช่องไม่รับงานและแจ้งให้ประสานไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง
๒. เมื่อเจ้าหน้าที่รับงานแล้วก็ดำเนินการเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อแจ้งให้หน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วให้รายงานให้ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบโดยตรง

ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :

- ตัวชี้วัดดังกล่าวเป็นตัวชี้วัดบังคับของหน่วยงานระดับกรมและจังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ให้สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย จึงเป็นการเร่งรัดการดำเนินการให้กับสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยด้วย

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

๑. เรื่องร้องเรียนข้อมูลไม่ครบถ้วน ทำให้ไม่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้
๒. ไม่มีระบบการค้นหาข้อมูลในระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ทำให้ค้นหาเรื่องร้องเรียนต้องใช้เวลา

หลักฐานอ้างอิง :

ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี