รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)	❑ รอบ 9 เดือน ☑ รอบ 12 เดือน

ชื่อตัวชี้วัดที่ 1.1.3 : ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :	**ผู้จัดเก็บข้อมูล :**
1. นายดำรงชัย พุ่มสงวน ผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. 2.. นายวรสิฏฐ์ หล้ามงคล ผู้อำนวยการส่วนรับเรื่องร้องเรียนและประสานราชการ 3. นางอังคณา ชิตะติตติ ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย	1. นายกฤษดา เจริญพิบูลย์ 2. นายสมใจ หอมชื่น 3. นางจารุวรรณ วรุณันต์ 4. นายปิยะพล กายวิจิตร 6. นางสาวเพ็ญนภา เดชดี 6. นายณัฐพงษ์ ตันศักดิ์ดา 7. นายทวีลาภ ชุมแดง 8. ผู้ช่วยผู้ตรวจราชการ 18 เขต
โทรศัพท์ : 02 222 1812 , 02 221 3837	**โทรศัพท์ :** 0 2221 1133

คำอธิบาย :

- **เรื่องร้องเรียน** หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ประชาชนร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย และเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้รับการประสานจากหน่วยงานราชการหรือหน่วยงานอิสระต่างๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ยกเว้นเป็นเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือร้องเรียนผู้บริหาร สมาชิก พนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- เรื่องร้องเรียนที่นำมานับต้องเป็นเรื่องร้องเรียนทุกประเภทกลุ่มเรื่อง ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมกระทรวง มหาดไทยได้แบ่งประเภทเรื่องร้องเรียนเป็น 6 กลุ่ม คือ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด ปัญหาความเดือดร้อน ร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รัฐ ปัญหาที่ดิน ขอความช่วยเหลือ เรื่องทั่วไป แต่ไม่รวมเรื่องร้องเรียนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- การนับจำนวนเรื่องร้องเรียนให้นับจำนวนเรื่องร้องเรียนในอดีตที่ยังค้างอยู่ (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 - 2553) และเรื่องร้องเรียนของปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 โดยกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการจนได้ข้อยุติถึงสิ้นเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2554
- **เกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด**

1. เป็นเรื่องที่ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาจนเป็นที่ยุติในอำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทย และปลัดกระทรวงมหาดไทยเห็นชอบให้ยุติเรื่อง เช่น เมื่อมีการร้องเรียนต่อกระทรวงมหาดไทย กระทรวงมหาดไทยจะดำเนินการแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ แล้วรายงานผลให้กระทรวงมหาดไทยทราบ และปลัดกระทรวงมหาดไทยพิจารณายุติเรื่อง

2. เป็นเรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่า อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่นที่มิได้สังกัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งได้มีการประสานแจ้งส่วนราชการที่มีอำนาจหน้าที่ทราบและดำเนินการต่อไป รวมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องทราบแล้ว

3. เป็นเรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องร้องเรียนที่มิได้ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งแน่นอนได้ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541 และเสนอปลัดกระทรวงมหาดไทยยุติเรื่องแล้ว

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

ณ วันที่ 30 กันยายน 2554 มีจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดที่นับเป็นตัวชี้วัด จำนวน 1,767 เรื่อง จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด จำนวน 1,287 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 72.83

ปีงบประมาณ พ.ศ.	จำนวนเรื่องร้องเรียน ทั้งหมด	จำนวนเรื่องร้องเรียน ที่ได้รับการแก้ไข ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด	ร้อยละ
2553	524	361	68.89
2554	1,767	1,287	72.83

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
64	67	70	73	76

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการ ดำเนินงาน	ค่าคะแนน ที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก
ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด	4	72.83	3.94	0.1576

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ

1. มีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการดำเนินงานเพื่อให้ได้ข้อยุติ
2. มีการแจ้งแนวทางการปฏิบัติให้หน่วยดำเนินการเพื่อให้ทุกหน่วยงานมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน
3. มีการเร่งรัดตรวจสอบและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจากผู้บังคับบัญชาทุกระดับเพื่อให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว

ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :

ผู้บังคับบัญชาทุกระดับได้ให้ความสำคัญกับงานเรื่องราวร้องทุกข์

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

- สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทย (โดยรวมเรื่องร้องเรียนจากศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงมหาดไทย) และประสานแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง ทำให้มีปริมาณเรื่องร้องเรียนเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ ยังได้รับมอบหมายให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีมีประชาชนโทรศัพท์ร้องเรียนผ่านรายการมหาดไทยไขปัญหา
- ระบบการเร่งรัดติดตามเรื่องร้องเรียนที่ค้างดำเนินการยังไม่มีประสิทธิภาพ เพราะมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ

หลักฐานอ้างอิง :

1. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงมหาดไทย และในราชการบริหารส่วนภูมิภาคที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด
2. ระบบโปรแกรมเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ E- Inspection