

<p>รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ</p>	<p><input type="checkbox"/> รอบ ๖ เดือน <input checked="" type="checkbox"/> รอบ ๑๒ เดือน</p>
<p>ชื่อตัวชี้วัดที่ ๑.๑.๓ : ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p>	
<p>ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ๑. ผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. ๒. ผู้อำนวยการส่วนรับเรื่องร้องเรียนและประสานราชการ ๓. ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย</p>	<p>ผู้จัดเก็บข้อมูล : ๑. นายวิโรทัย อมรทัต ๒. นายกฤษดา เจริญพิบูลย์ ๓. นายสมใจ หอมชื่น ๔. นายนิคม ชูทองคำ ๕. นางสาวทัศนภรณ์ บุรส์การ ๖. นางสาวบุศรินทร์ ณ นคร ๗. นางจรรุวรรณ วรณันต์ ๘. นายณัฐพงศ์ ต้นศักดิ์ดีตา</p>
<p>โทรศัพท์ : ๐๒ ๒๒๒ ๑๘๑๒ , ๐๒ ๒๒๑ ๓๘๓๗</p>	<p>โทรศัพท์ : ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓</p>
<p>คำนิยาม :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>เรื่องร้องเรียน</b> หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ประชาชนร้องเรียนผ่านช่องทาง การร้องเรียนต่างๆ ของ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้รับการ ประสานจากหน่วยงานราชการหรือหน่วยงานอิสระต่างๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการตาม อำนาจหน้าที่ ยกเว้นเป็นเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือร้องเรียนผู้บริหาร สมาชิก พนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น</li> <li>● เรื่องร้องเรียนที่นำมานับต้องเป็นเรื่องร้องเรียนทุกประเภทกลุ่มเรื่อง ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมกระทรวง มหาดไทยได้แบ่งประเภทเรื่องร้องเรียนเป็น ๖ กลุ่ม คือ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด ปัญหาความ เดือดร้อน ร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รัฐ ปัญหาที่ดิน ขอความช่วยเหลือ เรื่องทั่วไป แต่ไม่รวมเรื่องร้องเรียนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น</li> <li>● การนับจำนวนเรื่องร้องเรียนให้นับจำนวนเรื่องร้องเรียนในอดีตที่ยังค้างอยู่ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ - ๒๕๕๔) และเรื่องร้องเรียนของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ โดยกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการจน ได้ข้อยุติถึงสิ้นเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๕</li> <li>● <b>เกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. เป็นเรื่องที่ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาจนเป็นที่ยุติในอำนาจหน้าที่ของกระทรวง มหาดไทย และปลัดกระทรวงมหาดไทยเห็นชอบให้ยุติเรื่อง เช่น เมื่อมีการร้องเรียนต่อกระทรวงมหาดไทย กระทรวงมหาดไทยจะดำเนินการแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไขปัญหา ตามอำนาจหน้าที่แล้วรายงานผลให้กระทรวงมหาดไทยทราบ และปลัดกระทรวงมหาดไทยพิจารณายุติเรื่อง</li> <li>๒. เป็นเรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่า อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่นที่ได้สังกัดกระทรวง มหาดไทย ซึ่งได้มีการประสานแจ้งให้ส่วนราชการที่มีอำนาจหน้าที่ทราบและดำเนินการต่อไป รวมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องทราบแล้ว</li> <li>๓. เป็นเรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีได้ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง แน่นอนได้ ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑</li> </ol> </li> </ul>	

และเสนอปลัดกระทรวงมหาดไทยยุติเรื่องแล้ว

**ข้อมูลผลการดำเนินงาน :**

ณ วันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๕๕ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดที่นับเป็นตัวชี้วัด จำนวน ๑,๖๒๑ เรื่อง จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด จำนวน ๑,๑๙๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๙๖๖

ปีงบประมาณ พ.ศ.	จำนวนเรื่องร้องเรียน ทั้งหมด	จำนวนเรื่องร้องเรียน ที่ได้รับการแก้ไข ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด	ร้อยละ
๒๕๕๕	๑,๖๒๑	๑,๑๙๙	๗๓.๙๖๖

**เกณฑ์การให้คะแนน :**

ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
๖๗	๗๐	๗๓	๗๖	๗๙

**ผลการดำเนินงาน :**

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการ ดำเนินงาน	ค่าคะแนน ที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก
ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด	๖.๖๖๖๗	๗๓.๙๖๖	๓.๓๒๒	๐.๒๒๑๓

**คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ**

- มีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการดำเนินงานเพื่อให้ได้ข้อยุติ
- มีการแจ้งแนวทางการปฏิบัติให้หน่วยดำเนินการเพื่อให้ทุกหน่วยงานมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน
- มีการเร่งรัดตรวจสอบและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจากผู้บังคับบัญชาทุกระดับเพื่อให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว

**ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :**

ผู้บังคับบัญชาทุกระดับได้ให้ความสำคัญกับงานเรื่องร้องเรียนทุกข้อ

**อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :**

- สำนักตรวจราชการและเรื่องร้องเรียนทุกข้อ สป. เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ของกระทรวงมหาดไทย ( โดยรวมเรื่องร้องเรียนจากศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงมหาดไทย) และประสานแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง ทำให้มีปริมาณเรื่องร้องเรียนเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ ยังได้รับมอบหมายให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีมีประชาชนโทรศัพท์ร้องเรียนผ่านรายการมหาดไทยไขปัญหา

**หลักฐานอ้างอิง :**

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงมหาดไทยและในราชการบริหารส่วนภูมิภาคที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด
๒. ระบบโปรแกรมเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ E- Inspection

หมายเหตุ : หลักฐานอ้างอิงเก็บไว้ตรวจที่ส่วนราชการ