

<p>รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> รอบ ๖ เดือน <input type="checkbox"/> รอบ ๑๒ เดือน</p>
<p>ชื่อตัวชี้วัดที่ ๑.๒.๑ : ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p>	
<p>ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ๑. ผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. ๒. ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย</p>	<p>ผู้จัดเก็บข้อมูล : ๑. นายวิโรทัย อมรทัต ๒. นายกฤษดา เจริญพิบูลย์ ๓. นายสมใจ หอมชื่น ๔. นายนิคม ชูทองคำ ๕. นางสาวบุศรินทร์ ณ นคร ๖. นางจรรุวรรณ วรณันต์ ๗. นายณัฐพงศ์ ตันศักดิ์ดา ๘. นายชาญชัย วีระชิงชัย</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 - ๒๕๕๕) และเรื่องร้องเรียนของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการจน ได้ข้อยุติถึงสิ้นเดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๕๖</li> <li>● <b>เกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. เป็นเรื่องที่ทำเนิการตรวจสอบและแก้ไขปัญหานั้นเป็นที่ยุติในอำนาจหน้าที่ของกระทรวง มหาดไทย และปลัดกระทรวงมหาดไทยเห็นชอบให้ยุติเรื่อง เช่น เมื่อมีการร้องเรียนต่อกระทรวงมหาดไทย กระทรวงมหาดไทยจะดำเนินการแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไขปัญหา ตามอำนาจหน้าที่แล้วรายงานผลให้กระทรวงมหาดไทยทราบ และปลัดกระทรวงมหาดไทยพิจารณายุติเรื่อง</li> <li>๒. เป็นเรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่า อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่นที่มีได้สังกัดกระทรวง มหาดไทย ซึ่งได้มีการประสานแจ้งให้ส่วนราชการที่มีอำนาจหน้าที่ทราบและดำเนินการต่อไป รวมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องทราบแล้ว</li> <li>๓. เป็นเรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีได้ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง</li> </ol> </li> </ul>	

แน่นอนได้ ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ และเสนอปลัดกระทรวงมหาดไทยยุติเรื่องแล้ว

**ข้อมูลผลการดำเนินงาน :**

ณ วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๖ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดที่นับเป็นตัวชี้วัด จำนวน ๑,๔๓๒ เรื่อง จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด จำนวน ๑,๐๐๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๒๕

ปีงบประมาณ พ.ศ.	จำนวนเรื่องร้องเรียน ทั้งหมด	จำนวนเรื่องร้องเรียน ที่ได้รับการแก้ไข ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด	ร้อยละ
๒๕๕๖	๑,๔๓๒	๑,๐๐๖	๗๐.๒๕

**เกณฑ์การให้คะแนน :**

ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
๖๘	๗๑	๗๔	๗๗	๘๐

**ผลการดำเนินงาน :**

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการ ดำเนินงาน	ค่าคะแนน ที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก
ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด	๖	๗๐.๒๕	๑	๐.๐๖๐๐

**คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ**

๑. มีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการดำเนินงานเพื่อให้ได้ข้อยุติ
๒. มีการแจ้งแนวทางการปฏิบัติให้หน่วยดำเนินการเพื่อให้ทุกหน่วยงานมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน
๓. มีการเร่งรัดตรวจสอบและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจากผู้บังคับบัญชาทุกระดับเพื่อให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว

**ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :**

ผู้บังคับบัญชาทุกระดับได้ให้ความสำคัญกับงานเรื่องราร้องทุกข์

**อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :**

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

**หลักฐานอ้างอิง :**

๑. หนังสือแจ้งแนวทางแนวทางการปฏิบัติให้หน่วยดำเนินการเพื่อให้ทุกหน่วยงานมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน
๒. หนังสือการเร่งรัดตรวจสอบและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจากผู้บังคับบัญชา