

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ		<input type="checkbox"/> รอบ ๙ เดือน <input checked="" type="checkbox"/> รอบ ๑๒ เดือน
ชื่อตัวชี้วัดที่ ๑.๓ : ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด		
ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ๑. ผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. ๒. ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย	ผู้จัดเก็บข้อมูล : ๑. นายวราฤทธิ์ ยศหนัก ๒. นายสมใจ หอมชื่น ๔. นายนิคม ชูทองคำ ๕. น.ส.อลิษา โสทธิธนโชติ ๖. น.ส.บุศรินทร์ ฌ นคร ๗. นางจารุวรรณ วรณันต์ ๘. นายณัฐพงษ์ ตันศักดิ์ดา ๙. นายชาญชัย วีระชิงชัย ๑๐. น.ส.วีระสา วงษ์ประพันธ์ ๑๑. นายกฤษดา เจริญพิบูลย์ ๑๒. นายสรนันท์ วัฒนพานิช ๑๓. นายสิทธิศักดิ์ ธาราศักดิ์ ๑๔. นายนภดล ศรีแสงทรัพย์ ๑๕. นายศเนติ จิรภาสอังกูร	
โทรศัพท์ : ๐๒ ๒๒๒ ๑๘๑๒ , ๐๒ ๒๒๑ ๓๘๓๗	โทรศัพท์ : ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓	
คำนิยาม : <ul style="list-style-type: none"> ● เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ประชาชนร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ของ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้รับการประสานจากหน่วยงานราชการหรือหน่วยงานอิสระต่างๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ รวมทั้งเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือร้องเรียนผู้บริหาร สมาชิก พนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ● เรื่องร้องเรียนที่นำมานับต้องเป็นเรื่องร้องเรียนทุกประเภทกลุ่มเรื่อง ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยได้แบ่งประเภทเรื่องร้องเรียนเป็น ๖ กลุ่ม คือ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด ปัญหาความเดือดร้อน ร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รัฐ ปัญหาที่ดิน ขอความช่วยเหลือ เรื่องทั่วไป ● การนับจำนวนเรื่องร้องเรียนให้นับจำนวนเรื่องร้องเรียนในอดีตที่ยังค้างอยู่ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ - ๒๕๕๖) และเรื่องร้องเรียนของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ โดยกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการจนได้ข้อยุติถึงสิ้นเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ● เกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด <ol style="list-style-type: none"> ๑. เป็นเรื่องที่ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาจนเป็นที่ยุติในอำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทย และปลัดกระทรวงมหาดไทยเห็นชอบให้ยุติเรื่อง เช่น เมื่อมีการร้องเรียนต่อกระทรวงมหาดไทย กระทรวงมหาดไทยจะดำเนินการแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่แล้วรายงานผลให้กระทรวงมหาดไทยทราบ และปลัดกระทรวงมหาดไทยพิจารณายุติเรื่อง ๒. เป็นเรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่า อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่นที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งได้มีการประสานแจ้งให้ส่วนราชการที่มีอำนาจหน้าที่ทราบและดำเนินการต่อไป รวมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องทราบแล้ว 		

๓. เป็นเรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีได้ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งแน่นอน ได้ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลเป็นลักษณะบัตรสนทน่ที่ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ และเสนอ ปลัดกระทรวงมหาดไทยยุติเรื่องแล้ว

๔. กรณีเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ เมื่อหน่วยงานต้นสังกัดหรือผู้มีอำนาจหน้าที่ในการบังคับบัญชาหรือ กำกับดูแลรับเรื่อง และได้ดำเนินการสอบสวนหรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนตามอำนาจหน้าที่แล้ว พร้อมทั้ง รายงานให้กระทรวงมหาดไทยทราบ

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๗ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดที่นับเป็นตัวชี้วัด จำนวน ๑,๘๑๗ เรื่อง จำนวนเรื่อง ร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด จำนวน ๑,๔๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๑๖

ปีงบประมาณ พ.ศ.	จำนวนเรื่องร้องเรียน ทั้งหมด	จำนวนเรื่องร้องเรียน ที่ได้รับการแก้ไข ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด	ร้อยละ
๒๕๕๗	๑,๘๑๗	๑,๔๒๒	๗๘.๒๑๖

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
๗๒	๗๔	๗๖	๗๘	๘๐

ผลการ

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบ ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการ ดำเนินงาน	ค่าคะแนน ที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก
ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด	๑๐	๗๘.๒๑๖	๔.๑๐๘	๐.๔๑๐๘

ดำเนินงาน :

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ

- มีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการดำเนินงานเพื่อให้ได้ข้อยุติที่ชัดเจน
- มีการแจ้งแนวทางการปฏิบัติให้หน่วยดำเนินการเพื่อให้ทุกหน่วยงานมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานเป็นไปใน แนวทางเดียวกัน
- มีการเร่งรัดตรวจสอบและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจากผู้บังคับบัญชาทุกระดับเพื่อให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว

ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน : คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของ ประชาชน โดยได้แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่สำคัญและเร่งด่วนของชาติ เป็นราย เรื่อง ทำให้เรื่องร้องเรียนของประชาชนในเรื่องดังกล่าวได้รับการแก้ไขภายในเวลาอันรวดเร็ว เช่น ร้องเรียนว่า ยังไม่ได้รับ เงินจำนำข้าว ร้องเรียนเกี่ยวกับสลากกินแบ่งรัฐบาลขายเกินราคา ปัญหาเกี่ยวกับการเล่นการพนัน ปัญหาวินรถ จักรยานยนต์ที่เรียกค่าโดยสารในราคาแพง ปัญหาพิษผลทางการเกษตรตกต่ำ ฯลฯ

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

- ในช่วงต้นปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (ธันวาคม ๒๕๕๖ - พฤษภาคม ๒๕๕๗) ได้เกิดเหตุการณ์การชุมนุมทางการเมืองและกลุ่มผู้ชุมนุมได้เข้ายึดกระทรวงมหาดไทย ทำให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานที่กระทรวงมหาดไทยจึงไม่สามารถติดตามเรื่องร้องเรียนที่ค้างดำเนินการได้ในช่วงดังกล่าว
- ประชาชนมีการร้องเรียนในหลายๆ หน่วยงาน เช่น ส่งไปที่ คสช. , สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน , สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ, ป.ป.ช. ฯลฯ ซึ่งแต่ละหน่วยงานก็จะตรวจสอบเอง จึงถือเป็นการทำงานที่ซ้ำซ้อน

หลักฐานอ้างอิง :

๑. หนังสือแจ้งแนวทางการปฏิบัติงานให้หน่วยดำเนินการมีมาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน
๒. หนังสือแจ้งให้จังหวัดเร่งรัดดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว และสำรวจเรื่องร้องเรียนข้าราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วให้รายงานมาที่กระทรวงมหาดไทย
๓. หนังสือรายงานสรุปผลการดำเนินการเสนอต่อปลัดกระทรวงมหาดไทย