

ด่วนที่สุด

ที่ สน ๐๐๑๘.๑/๒๕๖๐



ศาลากลางจังหวัดสกลนคร

ถนนศูนย์ราชการ สน ๔๗๐๐๐

๒๗ เมษายน ๒๕๖๐

เรื่อง ตัวชี้วัดการประเมินผลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือกรมการปกครอง ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๔๐๕๒ ลงวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๐
๒. หลักเกณฑ์การประเมินและแบบรายงานตัวชี้วัดด้านการพัฒนาองค์กร จำนวน ๑ ฉบับ
๓. หลักเกณฑ์การประเมินและแบบรายงานตัวชี้วัดด้านการพัฒนากระบวนการ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยกรมการปกครอง แจ้งว่า ตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๕/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ เรื่อง มาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๕๙ เรื่อง การประเมินส่วนราชการและข้าราชการพลเรือนในความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๕/๒๕๕๙ เห็นชอบตามที่รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เสนอประกอบกับกรมการปกครอง ได้จัดทำตัวชี้วัดประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙ เพื่อดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์กระทรวงมหาดไทย พ.ศ.๒๕๕๖ - ๒๕๖๑ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔ การสร้างเสริมความสงบเรียบร้อย ความมั่นคงภายใน การอำนวยความสะดวกและเป็นธรรมและการพัฒนากฎหมาย/บังคับใช้กฎหมายอย่างยุติธรรมในสังคม เป้าประสงค์ที่ ๔.๒ กระทรวงมหาดไทยมีกลไกการอำนวยความสะดวกที่เป็นที่พึงของประชาชน กลยุทธ์ ๔.๒.๑ พัฒนากลไกการอำนวยความสะดวก โดยมีตัวชี้วัดความสำเร็จคือ ร้อยละของอำเภอที่พัฒนาศูนย์อำนวยความสะดวกให้ได้มาตรฐาน (๘๗๘ ศูนย์)

ดังนั้น เพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุวัตถุประสงค์ตามคำรับรองปฏิบัติราชการของสำนักการสอบสวนและนิติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๕/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ เรื่อง มาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๕๙ เรื่อง การประเมินส่วนราชการและข้าราชการพลเรือนในความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๕/๒๕๕๙ มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และยุทธศาสตร์กระทรวงมหาดไทย จึงขอให้อำเภอดำเนินการตามตัวชี้วัด ดังนี้

๑. ตัวชี้วัดด้านการพัฒนาองค์กร “ร้อยละของอำเภอที่มีการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้ได้มาตรฐาน” ซึ่งกำหนดให้มีเกณฑ์มาตรฐานในการประเมิน จำนวน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการดูแลปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงาน และด้านการปฏิบัติงานเชิงรุก จำนวน ๑๔ ข้อ โดยให้รายงานให้จังหวัดทราบ ภายในวันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๐ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

๒. ตัวชี้วัดด้านกระบวนการ “ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” ซึ่งมีตัวย่อย ๒ ตัวชี้วัด คือ

๒.๑ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ - ๒๕๕๙ และสามารถแก้ปัญหาจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

๒.๒ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ และสามารถแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

/รายละเอียด.....

“ปวงข้าพระพุทธเจ้า ขอน้อมเกล้าน้อมกระหม่อม รำลึกในพระมหากรุณาธิคุณหาที่สุดมิได้”

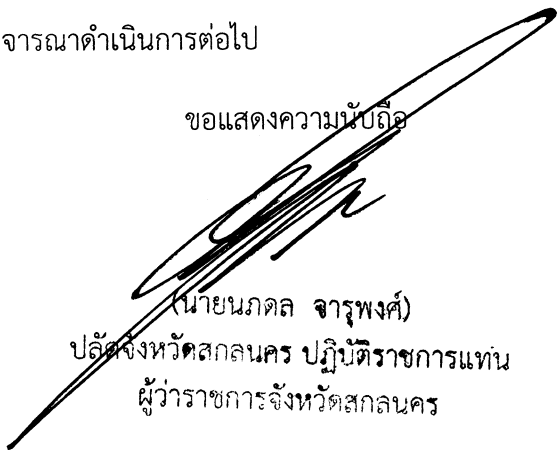
รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๓ โดยให้รายงานผลการดำเนินการให้จังหวัดทราบตามกำหนด ดังนี้

๑. รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๕๙ - มีนาคม ๒๕๖๐) รายงานภายในวันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๐
๒. รอบ ๑๐ เดือน (ตุลาคม ๒๕๕๙ - กรกฎาคม ๒๕๖๐) รายงานภายในวันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๖๐
๓. รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๕๙ - กันยายน ๒๕๖๐) รายงานภายในวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๐

ทั้งนี้ กรมการปกครองได้มอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกรมการปกครอง ทุกเขต ลงพื้นที่ออกตรวจติดตาม ให้คำปรึกษาแนะนำแก่นายอำเภอ ปลัดอำเภอ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินการตามตัวชี้วัดดังกล่าวข้างต้นเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายณภดล จารุพงศ์)
ปลัดจังหวัดสกลนคร ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดสกลนคร

ที่ทำการปกครองจังหวัด

กลุ่มงานปกครอง

โทร.๐-๔๒๗๑-๑๔๖๑,๐-๔๒๗๑-๖๖๓๗

“ปวงข้าพระพุทธเจ้า ขอน้อมเกล้าฯน้อมกระหม่อม รำลึกในพระมหากรุณาธิคุณหาที่สุดมิได้”

ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๕๑๐ ๕๖๒



<input checked="" type="radio"/> ป.พ.ร. (๒)	จังหวัดสกลนคร
<input type="radio"/> ผ.ศ. ()	545๗
<input type="radio"/> กง. ()	
วันที่	ที่ทำการ
เวลา	877
	5 มี.ค. ๒๕๖๐
กรมการปกครอง	
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐	

๑ มีนาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ตัวชี้วัดการประเมินผลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

- อ้างถึง ๑. คำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๕/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙
๒. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๖๔๓๓ ลงวันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๙
๓. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๐๘๓๘ ลงวันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หลักเกณฑ์การประเมินและแบบรายงานตัวชี้วัดด้านการพัฒนาองค์กร, จำนวน ๑ ชุด
๒. หลักเกณฑ์การประเมินและแบบรายงานตัวชี้วัดด้านการพัฒนากระบวนการ, จำนวน ๑ ชุด

ตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๕/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ เรื่อง มาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๕๙ เรื่อง การประเมินส่วนราชการและข้าราชการพลเรือนในความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๕/๒๕๕๙ เห็นชอบตามที่รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เสนอ ประกอบกับกรมการปกครอง ได้จัดทำตัวชี้วัดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ เพื่อดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๖๑ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔ การสร้างเสริมความสงบเรียบร้อย ความมั่นคงภายใน การอำนวยความสะดวกและการพัฒนากฎหมาย/บังคับใช้กฎหมายอย่างยุติธรรมในสังคม เป้าประสงค์ที่ ๔.๒ กระทรวงมหาดไทยมีกลไกการอำนวยความสะดวกที่เป็นที่พึ่งของประชาชนและมีหลักประกันด้านความเป็นธรรมให้กับประชาชน กลยุทธ์ ๔.๒.๑ พัฒนากลไกการอำนวยความสะดวกเป็นธรรม โดยมีตัวชี้วัดความสำเร็จ คือ ร้อยละของอำเภอที่พัฒนาศูนย์อำนวยความสะดวกเป็นธรรมอำเภอให้ได้มาตรฐาน (๘๗๘ ศูนย์) นั้น

กรมการปกครองพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุวัตถุประสงค์ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานอธิการ และนิติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๕/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ เรื่อง มาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๕๙ เรื่อง การประเมินส่วนราชการและข้าราชการพลเรือนในความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๕/๒๕๕๙ มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และยุทธศาสตร์กระทรวงมหาดไทย จึงขอให้จังหวัดแจ้งอำเภอ ดำเนินการตามตัวชี้วัด ดังนี้

๑. ตัวชี้วัดด้านการพัฒนาองค์กร “ร้อยละของอำเภอที่มีการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้ได้มาตรฐาน” ซึ่งกำหนดให้มีเกณฑ์มาตรฐานในการประเมิน จำนวน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการดูแลปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงาน และด้านการปฏิบัติงานเชิงรุก รวม ๑๔ ข้อ โดยให้จังหวัดเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานของอำเภอ และรายงานให้กรมการปกครองทราบ ภายในวันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๐ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑

๒. ตัวชี้วัดด้านกระบวนการ “ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” ซึ่งมีตัวชี้วัดย่อย ๒ ตัวชี้วัด คือ

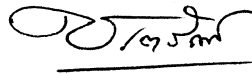
(๑) ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๕๙ และสามารถแก้ไขปัญหาค้นได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

(๒) ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ และสามารถแก้ไขปัญหาค้นได้ข้อยุติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

ทั้งนี้ ได้มอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกรมการปกครอง ทุกเขต ลงพื้นที่ออกตรวจติดตาม ให้คำปรึกษาแนะนำแก่นายอำเภอ ปลัดอำเภอ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินการตามตัวชี้วัดดังกล่าวข้างต้นเป็นไปความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายชำนาญวิทย์ เตรัตน์)
รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมการปกครอง

สำนักงานสอบสวนและนิติการ
ส่วนอำนวยความสะดวก
โทร./โทรสาร ๐ - ๒๓๕๖ - ๙๕๕๖ - ๗

หลักเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดด้านการพัฒนาองค์กร
เรื่อง ร้อยละของอำเภอที่มีการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้ได้มาตรฐาน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐

.....

กรมการปกครอง ได้จัดทำตัวชี้วัดเพื่อดำเนินการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของ
สำนักงานสอบสวนและนิติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ เรื่อง “ร้อยละของอำเภอที่มีการพัฒนาศูนย์
ดำรงธรรมอำเภอให้ได้มาตรฐาน” โดยมีเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จำนวน ๑๔ ข้อ ซึ่งเป็นการ
ปรับปรุงเกณฑ์ค่ามาตรฐานตัวชี้วัดเดิมของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยเพิ่มความเข้มข้นที่สะท้อน
ความก้าวหน้าในการพัฒนาระบบงานให้มากขึ้นกว่าเดิม จึงขอให้จังหวัดแจ้งอำเภอดำเนินการตามเกณฑ์
มาตรฐานดังกล่าวโดยเคร่งครัด และให้จังหวัดเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานของอำเภอ แล้วรวบรวมแบบ
ประเมินและแบบรายงานผลตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ให้กรมการปกครองทราบภายในวันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๐

ด้านการปฏิบัติงาน

- ๑) มีการจัดโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ประกอบด้วย นายอำเภอเป็นผู้อำนวยการ
ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มีคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ (หัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัด
ผู้บริหาร อปท. ภาคประชาชน ฯลฯ) คณะที่ปรึกษาศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ (ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้แทนฝ่ายความ
มั่นคง และสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ)
- ๒) มีการจัดผังโครงสร้างสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยมีปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงาน
บริหารงานปกครอง เป็นหัวหน้าสำนักงาน แบ่งออกเป็น ๔ ฝ่าย คือ ฝ่ายรับเรื่อง ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายติดตาม
และฝ่ายรายงาน
- ๓) มีการออกคำสั่งแต่งตั้งและมอบหมายงานให้ปลัดอำเภอเป็นหัวหน้ารับผิดชอบตามผัง
โครงสร้าง ในข้อ ๒)
- ๔) มีการประชุมคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และคณะที่ปรึกษา
ศูนย์ดำรงธรรมอำเภออย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง เพื่อติดตามความคืบหน้าการแก้ไขปัญหา
- ๕) มีการประชุมประจำเดือนปลัดอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อกำหนดแนวทางการ
ทำงาน สรุปประเด็นปัญหาและติดตามการทำงานของชุดปฏิบัติการประจำตำบล (ขปต.)
- ๖) นายอำเภอมีการอบรมถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้กับปลัดอำเภอและ
ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการทำงาน การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนเป็นประจำทุกเดือน
- ๗) มีการปรับปรุงประกาศแต่งตั้งคณะบุคคลผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อ
พิพาทตามที่กำหนดในกฎกระทรวงฯ
- ๘) มีการจัดทำขั้นตอนแสดงกระบวนการและระยะเวลาในการบริการงานตามภารกิจ
ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้ประชาชนทราบ
- ๙) มีการประเมินความพึงพอใจจากประชาชนผู้รับบริการ ประเมินโดยใช้แบบสอบถาม
แบบประเมินผล มีการวิเคราะห์ สรุปผล สามารถนำมาปรับปรุงบริการได้
- ๑๐) มีการประชุมคณะผู้ไกล่เกลี่ย อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง เพื่อนำปัญหาหรือ
ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติหน้าที่ และเป็นการหารือเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่
ประชาชน และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ และสามารถสนองต่อนโยบายของ
ผู้บังคับบัญชาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านการดูแลปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงาน

๑๑) สถานที่ที่ใช้สำหรับใกล้เคียงที่เหมาะสม

๑๒) อุปกรณ์ วัสดุสำนักงานที่ใช้ในการสนับสนุนในการดำเนินการตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม

อำเภอ

ด้านการปฏิบัติงานเชิงรุก

๑๓) มีการประชาสัมพันธ์และชี้แจงขั้นตอนของการให้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ แผ่นป้าย โปสเตอร์ หรือการใช้เสียงตามสายของหมู่บ้าน เพื่อให้ประชาชนทราบขั้นตอนการให้บริการ

๑๔) การลงพื้นที่รับทราบปัญหา และดำเนินการแก้ไขปัญหาเพื่อเป็นการให้บริการ และเป็น การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

.....

หลักเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดด้านการพัฒนากระบวนการ
เรื่อง ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐

ด้วยคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๕/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ เรื่อง มาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ และคณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๕๙ เรื่อง การประเมินส่วนราชการและข้าราชการพลเรือนในความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารฯ ประกอบกับ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้หารือกับ สำนักงาน ก.พ.ร. และได้กำหนดตัวชี้วัดตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ โดยแจ้งให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดดำเนินการตามตัวชี้วัด “ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด”

กรมการปกครอง จึงได้กำหนดให้อำเภอดำเนินการตามตัวชี้วัด “ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” โดยแบ่งออกเป็นตัวชี้วัดย่อย จำนวน ๒ ตัวชี้วัด คือ

๑. ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๕๙ และสามารถแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

๒. ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ และสามารถแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

แนวทางการดำเนินการและหลักเกณฑ์การประเมิน

๑. แนวทางการดำเนินการ “ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๕๙ และสามารถแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐”

๑.๑ การดำเนินการของอำเภอ ให้อำเภอโดยศูนย์ดำรงธรรมอำเภอดำเนินการ ดังต่อไปนี้

๑) เรื่องร้องเรียนที่ค้างของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

(๑) สํารวจจัดทำบัญชีเรื่องที่รับเข้าของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๕๙ มีจำนวนกี่เรื่อง

(๒) แจกแจงข้อมูลที่ได้สํารวจจัดทำบัญชีไว้แล้ว มีการดำเนินการจนได้ข้อยุติ (ภาพรวม) มีจำนวนกี่เรื่อง เรื่องค้างมีจำนวนกี่เรื่อง เรื่องที่ยุติเดือนที่รายงานมีจำนวนกี่เรื่อง คงเหลือจำนวนกี่เรื่อง

(๓) จำแนกข้อมูลแยกเป็นผลการดำเนินงานในเดือนที่รายงาน และผลการดำเนินงานสะสม

(๔) กรอกข้อมูลลงในแบบรายงาน ๑ รายงานให้จังหวัดทราบภายในกำหนด

๒) เรื่องร้องเรียนที่ค้างของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

(๑) สํารวจจัดทำบัญชีเรื่องที่รับเข้าของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ มีจำนวนกี่เรื่อง

(๒) แจกแจงข้อมูลที่ได้สํารวจจัดทำบัญชีไว้แล้ว มีการดำเนินการจนได้ข้อยุติ (ภาพรวม) มีจำนวนกี่เรื่อง เรื่องค้างมีจำนวนกี่เรื่อง เรื่องที่ยุติเดือนที่รายงานมีจำนวนกี่เรื่อง คงเหลือจำนวนกี่เรื่อง

(๓) จำแนกข้อมูลแยกเป็นผลการดำเนินงานในเดือนที่รายงาน และผลการดำเนินงานสะสม

(๔) กรอกข้อมูลลงในแบบรายงาน ๑ รายงานให้จังหวัดทราบภายในกำหนด

๑.๒ การดำเนินการของจังหวัด ให้จังหวัดรวบรวมข้อมูลให้อำเภอรายงานตามแบบรายงาน ๑ กรอกข้อมูลลงในแบบรายงาน ๒ ส่งให้กรมการปกครองตามกำหนด

๑.๓ หลักเกณฑ์การประเมิน รอบการประเมินและค่าเป้าหมายตัวชี้วัด

๑) โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินแบ่งเป็น ๒ ระดับ คือ “ผ่าน” กับ “ไม่ผ่าน” ซึ่งเกณฑ์การประเมินผลกำหนดเป็นผ่าน (เป็นไปตามเป้าหมาย) ไม่ผ่าน (ต่ำกว่าเป้าหมาย) วิธีการคิดคำนวณ เรื่องที่ดำเนินการจนเป็นที่ยุติ คูณด้วย ๑๐๐ แล้วหารด้วยจำนวนเรื่องที่รับเข้ามาทั้งหมด

๒) รอบการประเมิน ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๕๙ และสามารถแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

(๑) การประเมินรอบ ๖ (ตุลาคม ๒๕๕๙ - มีนาคม ๒๕๖๐) ณ วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๐ ต้องได้คะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐

(๒) การประเมินรอบเดือน ๑๐ (ตุลาคม ๒๕๕๙ - กรกฎาคม ๒๕๖๐) ณ วันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๖๐ ต้องได้คะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ เดือน

(๓) การประเมินรอบเดือน ๑๒ (ตุลาคม ๒๕๕๙ - กันยายน ๒๕๖๐) ณ วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๐ ต้องได้คะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕

- ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๕๙ ยังไม่มีการกำหนดค่าเป้าหมายตัวชี้วัดตัวนี้
- ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ กำหนดให้รายงานผลรอบ ๖ เดือน ๑๐ เดือน และ ๑๒ เดือน และกำหนดค่าเป้าหมายตัวชี้วัด ดังนี้

รอบประเมิน	ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	
		ผ่าน	ไม่ผ่าน
๖ เดือน	ร้อยละ ๕๐	> ร้อยละ ๕๐	< ร้อยละ ๕๐
๑๐ เดือน	ร้อยละ ๗๐	> ร้อยละ ๗๐	< ร้อยละ ๗๐
๑๒ เดือน	ร้อยละ ๘๕	> ร้อยละ ๘๕	< ร้อยละ ๘๕

๑.๔ การรายงาน

๑) ให้อำเภอรายงานผลการดำเนินการให้จังหวัดทราบ

- รอบ ๖ เดือน (วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๐)
- รอบ ๑๐ เดือน (วันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๖๐)
- รอบ ๑๒ เดือน (วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๐)

๒) จังหวัดรวบรวมส่งให้กรมการปกครอง

- รอบ ๖ เดือน (วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๐)
- รอบ ๑๐ เดือน (วันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๐)
- รอบ ๑๒ เดือน (วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐)

๒. แนวทางการดำเนินการ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ และสามารถแก้ไขปัญหาคงได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

๒.๑ การดำเนินการของอำเภอ ให้อำเภอโดยศูนย์ดำรงธรรมอำเภอดำเนินการ ดังต่อไปนี้

- เรื่องร้องเรียนที่เข้ามาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

(๑) สำนวจจัดทำบัญชีเรื่องที่รับเข้าของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ มีจำนวนกี่เรื่อง

(๒) แจกแจงข้อมูลที่ได้สำวจจัดทำบัญชีไว้แล้ว ดำเนินการจนได้ข้อยุติในเดือนที่รายงานมี

จำนวนกี่เรื่อง คงเหลือจำนวนกี่เรื่อง

(๓) จำแนกข้อมูลออกเป็นผลการดำเนินงานในเดือนที่รายงาน และผลการดำเนินงานสะสม

(๔) กรอกรายข้อมูลลงในแบบรายงาน ๑ รายงานให้จังหวัดทราบภายในกำหนด

๒.๒ การดำเนินการของจังหวัด ให้จังหวัดรวบรวมข้อมูลที่อำเภอรายงานตามแบบรายงาน ๑ กรอกรายข้อมูลลงในแบบรายงาน ๒ ส่งให้กรมการปกครองตามกำหนด

๒.๓ หลักเกณฑ์การประเมิน รอบการประเมินและค่าเป้าหมายตัวชี้วัด

๑) โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินแบ่งเป็น ๒ ระดับ คือ “ผ่าน” กับ “ไม่ผ่าน” ซึ่งเกณฑ์การประเมินผลกำหนดเป็นผ่าน (เป็นไปตามเป้าหมาย) ไม่ผ่าน (ต่ำกว่าเป้าหมาย) วิธีการคิดคำนวณ เรื่องที่ดำเนินการจนเป็นที่ยุติ คุณด้วย ๑๐๐ แล้วหารด้วยจำนวนเรื่องที่ได้รับเข้ามาทั้งหมด

๒) เรื่องร้องเรียนที่รับเข้าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ และสามารถแก้ไขปัญหาคจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ กำหนดค่าเป้าหมายสำหรับทุกรอบการประเมินไว้ร้อยละ ๘๐ จึงจะถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด และการประเมินในแต่ละรอบให้อำเภอนับการรับเรื่องเข้าและผลการดำเนินงานถอยหลังไป ๒ เดือน ๑๕ วัน ก่อนวันประเมินผลการดำเนินงาน โดยมีวงรอบการประเมิน ดังนี้

(๑) การประเมินรอบ ๖ (ตุลาคม ๒๕๕๙ - มีนาคม ๒๕๖๐) ณ วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๐ ให้นำการรับเรื่องเข้าและผลการดำเนินงาน ระหว่างตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๕๙

(๒) การประเมินรอบเดือน ๑๐ (ตุลาคม ๒๕๕๙ - กรกฎาคม ๒๕๖๐) ณ วันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๖๐ ให้นำการรับเรื่องเข้าและผลการดำเนินงาน ระหว่างตุลาคม ๒๕๕๙ - เมษายน ๒๕๖๐

(๓) การประเมินรอบเดือน ๑๒ (ตุลาคม ๒๕๕๙ - กันยายน ๒๕๖๐) ณ วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๐ ให้นำการรับเรื่องเข้าและผลการดำเนินงาน ระหว่างตุลาคม ๒๕๕๙ - มิถุนายน ๒๕๖๐

○ ค่าเป้าหมายทุกรอบการประเมิน (๖ เดือน, ๑๐ เดือน, ๑๒ เดือน) อยู่ที่ร้อยละ ๘๐

เงื่อนไขการนับเรื่องเข้า แต่ละรอบการประเมินให้ถอยเวลาย้อนไป ๒ เดือน ๑๕ วัน เช่น

รอบการประเมิน	ระยะเวลา นับเรื่องเข้า	ระยะเวลา ในการทำยุติ	ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	
				ผ่าน	ไม่ผ่าน
๖ เดือน	ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๕๙ (๓ เดือน)	ตุลาคม ๒๕๕๙ - มีนาคม ๒๕๖๐ (๖ เดือน)	ร้อยละ ๘๐	> ร้อยละ ๘๐	< ร้อยละ ๘๐
๑๐ เดือน	ตุลาคม ๒๕๕๙ - เมษายน ๒๕๖๐ (๗ เดือน)	ตุลาคม ๒๕๕๙ - กรกฎาคม ๒๕๖๐ (๙ เดือน)	ร้อยละ ๘๐	> ร้อยละ ๘๐	< ร้อยละ ๘๐
๑๒ เดือน	ตุลาคม ๒๕๕๙ - มิถุนายน ๒๕๖๐ (๙ เดือน)	ตุลาคม ๒๕๕๙ - กันยายน ๒๕๖๐ (๑๒ เดือน)	ร้อยละ ๘๐	> ร้อยละ ๘๐	< ร้อยละ ๘๐

๒.๔ การรายงาน

๑) ให้อำเภอรายงานผลการดำเนินการให้จังหวัดทราบ

- รอบ ๖ เดือน (วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๐)
- รอบ ๑๐ เดือน (วันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๖๐)
- รอบ ๑๒ เดือน (วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๐)

๒) จังหวัดรวบรวมส่งให้กรมการปกครอง

- รอบ ๖ เดือน (วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๐)
- รอบ ๑๐ เดือน (วันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๐)
- รอบ ๑๒ เดือน (วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐)

คำอธิบาย :

- เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ประชาชนร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกช่องทาง และมีการลงรับตามระบบงานสารบรรณ เรื่องร้องเรียนที่นำมานับเป็นเรื่องร้องเรียนทุกประเภทกลุ่มเรื่อง ซึ่งแบ่งประเภทเรื่องร้องเรียนเป็น ๖ กลุ่ม คือ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด ปัญหาความเดือดร้อน ร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รัฐ ปัญหาที่ดิน ขอความช่วยเหลือ และเรื่องทั่วไป
- การแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ หมายถึง การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนที่จะนับว่าเป็นการ แก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ สามารถให้คำนิยามในแต่ละประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ประเภทเรื่องร้องเรียน	การแก้ไขปัญหาที่นับว่าแล้วเสร็จ
<p>๑. แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด เช่น ลักลอบเล่นการพนัน ยาเสพติด การตัดไม้ทำลายป่า แรงงานต่างด้าว การค้ามนุษย์ ฯลฯ</p>	<p>- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอดำเนินการเองและ/หรือประสานแจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แล้วรายงานผลให้อำเภอ/จังหวัดทราบ และเมื่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอได้รับรายงานผลการดำเนินงานให้เสนอผู้อำนวยการคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทราบ/หรือเห็นชอบให้ยุติเรื่อง</p> <p>- เรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีได้ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้แจ้แน่นอนได้ ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ และเสนอผู้อำนวยการคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเห็นชอบให้ยุติเรื่องแล้ว</p>
<p>๒. ปัญหาความเดือดร้อน เช่น เหตุเดือดร้อน รำคาญ ถนนชำรุด ไม่มีไฟฟ้าใช้ น้ำท่วม ฯลฯ</p>	<p>- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอดำเนินการเองและ/หรือประสานแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและประสานการแก้ไขปัญหาจนสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้ผู้ร้องได้ และรายงานผลให้อำเภอ/จังหวัดทราบ โดยศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเสนอให้ผู้อำนวยการคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทราบ/หรือเห็นชอบให้ยุติเรื่อง</p>
<p>๓. ร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ท้องถิ่น พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ฯลฯ</p>	<p>- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอดำเนินการเองและ/หรือประสานแจ้งไปยังหน่วยงานต้นสังกัดที่มีอำนาจหน้าที่ และหน่วยงานต้นสังกัดหรือผู้มีอำนาจหน้าที่ในการบังคับบัญชาหรือกำกับดูแลรับเรื่อง ได้ดำเนินการสอบสวนหรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนตามอำนาจหน้าที่แล้วแต่กรณี</p> <p>- เป็นเรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีได้ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้แจ้แน่นอนได้ ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ และเสนอผู้บังคับบัญชาเห็นชอบให้ยุติเรื่องแล้ว</p>

ประเภทเรื่องร้องเรียน	การแก้ไขปัญหาที่นับว่าแล้วเสร็จ
๔. ปัญหาที่ดิน ได้แก่ ปัญหาข้อพิพาทระหว่างชาวบ้านกับราชการ เช่น กรณีราชการออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงทับที่ดินทำกินของชาวบ้าน ข้อพิพาทระหว่างเอกชนกับเอกชน เช่น ปัญหาการรุกล้ำที่ดินของบ้านข้างเคียง ฯลฯ	- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอดำเนินการเองและ/หรือประสานแจ้งข้อมูลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบแล้ว ๑. กรณีเป็นเรื่องพิพาทที่ดินระหว่างเอกชนกับเอกชน เมื่อเจ้าหน้าที่ได้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้ว ถือเป็นข้อยุติ แม้บางครั้งคู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ หรือนำเรื่องไปฟ้องร้องต่อศาลยุติธรรมก็ตาม ๒. กรณีเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการพิสูจน์สิทธิการครอบครองที่ดินของบุคคลในเขตที่ดินของรัฐ และเรื่องดังกล่าวได้เข้าสู่กระบวนการพิสูจน์สิทธิแล้ว
๕. ขอความช่วยเหลือ เช่น ขอที่ดินทำกิน ขอนทุนการศึกษา ขอนทุนประกอบอาชีพ การช่วยเหลือผู้ประสบภัยการสงคราม ผู้ป่วย/ผู้พิการ/เด็ก/คนชรา/ผู้ยากจน/ผู้ไร้ที่อยู่อาศัย ฯลฯ	- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอดำเนินการเองและ/หรือประสานแจ้งข้อมูลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ และผู้ร้องได้รับการช่วยเหลือตามสมควรแก่กรณีแล้ว หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลให้อำเภอ/จังหวัด โดยศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเสนอให้อำนาจการคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทราบหรือเห็นชอบให้ยุติเรื่อง
๖. เรื่องทั่วไป เช่น แสดงความคิดเห็นเชิงนโยบาย การแก้ไขกฎหมาย ฯลฯ	- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอดำเนินการเองและ/หรือประสานแจ้งประสานข้อมูลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควรแล้ว