

## การรายงานตัวชี้วัดและแนวทางการยุติเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย แจ้งหลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ของข้าราชการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยกำหนดรายละเอียดตัวชี้วัดตามกรอบ การประเมินผลการปฏิบัติราชการด้านผลสัมฤทธิ์ของงานของสำนักงานจังหวัด รอบการประเมินที่ ๑/๒๕๖๖ (วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖) ในส่วนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ตัวชี้วัดที่ ๔ ประกอบด้วย

**ตัวชี้วัดที่ ๔.๑** ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่คงค้างดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๕ (๗ ปีงบประมาณ) และสามารถแก้ไขจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (เรื่องรับเข้าระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ ที่ยังไม่สามารถแก้ไขจนได้ข้อยุติ เป็นจำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่คงค้างดำเนินการทั้งหมด)

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับคะแนน	รายละเอียด
๑	ร้อยละของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่คงค้างดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๕ และสามารถแก้ไขจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐.๗๘
๒	ร้อยละของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่คงค้างดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๕ และสามารถแก้ไขจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๒.๑๘
๓	ร้อยละของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่คงค้างดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๕ และสามารถแก้ไขจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๓.๕๗
๔	ร้อยละของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่คงค้างดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๕ และสามารถแก้ไขจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕.๗๙
๕	ร้อยละของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่คงค้างดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๕ และสามารถแก้ไขจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๘.๐๑

ผลการดำเนินการ : (ข้อมูล ณ วันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๖)

ขณะนี้ สามารถยุติเรื่องคงค้างได้ทั้งหมด ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ (๕ คะแนน)

จำนวนเรื่องคงค้างทั้งหมด (๑ ต.ค. ๕๘ - ๓๐ ก.ย. ๖๕)	ยุติเรื่อง (๑ ต.ค. ๖๕ - ๑๗ มี.ค. ๖๖)		จำนวนคงค้าง	
	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑๖	๑๖	๑๐๐.๐๐	๐	๐

ตัวชี้วัดที่ ๔.๒ ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่รับเข้าใหม่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และสามารถแก้ไขจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (เรื่องร้องเรียนที่รับเข้าใหม่ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ และแก้ไขปัญหจนได้ข้อยุติระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับคะแนน	รายละเอียด
๑	ร้อยละของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่รับเข้าใหม่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และสามารถแก้ไขจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๘.๘๔
๒	ร้อยละของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่รับเข้าใหม่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และสามารถแก้ไขจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐.๙๒
๓	ร้อยละของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่รับเข้าใหม่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และสามารถแก้ไขจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๓.๐๐
๔	ร้อยละของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่รับเข้าใหม่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และสามารถแก้ไขจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๔.๑๕
๕	ร้อยละของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่รับเข้าใหม่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และสามารถแก้ไขจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕.๓๐

ผลการดำเนินการ : (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

ขณะนี้ สามารถยุติเรื่องที่ได้รับเข้าใหม่ได้ทั้งหมด ๑๔๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๘ (๕ คะแนน)

จำนวนเรื่องเข้าใหม่ (๑ ต.ค. ๖๕ - ๓๑ ก.พ. ๖๖)	ยุติเรื่อง (๑ ต.ค. ๖๕ - ๓๑ มี.ค. ๖๖)		จำนวนคงค้าง	
	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑๕๓	๑๔๗	๙๖.๐๘	๖	๓.๙๒

เอกสารเงื่อนไขการยุติเรื่องร้องเรียนในตัวชี้วัดที่ ๔.๑ และ ๔.๒ แบ่งเป็น ๕ ประเภท ดังนี้ (เอกสารแนบ)

๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้วตามประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ
๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้วตามประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน และแจ้งให้ผู้ร้องทราบหรือไม่ได้ตามประสงค์ของผู้ร้อง และแจ้ง/ชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ
๓. เรื่องที่ดำเนินการแล้วไม่ได้ตามประสงค์ของผู้ร้อง และได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
๔. เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย/สำนักงานจังหวัด
๕. เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ระงับการพิจารณา หรือพิจารณารวมเรื่อง

ตัวชี้วัดที่ ๔.๓ ร้อยละความสำเร็จในการนำเข้าสู่ข้อมูลในงานบริการและเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ  
สู่ระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมในรูปแบบดิจิทัล  
(เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่รับเข้าใหม่ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๖  
ทุกช่องทาง นำเข้าสู่ฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมในรูปแบบดิจิทัล ระหว่างวันที่  
๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๖)

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับคะแนน	รายละเอียด
๑	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนำเข้าสู่ข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เข้าสู่ระบบฐานข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมในรูปแบบดิจิทัล อยู่ที่ร้อยละ ๔๐.๕๐
๒	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนำเข้าสู่ข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เข้าสู่ระบบฐานข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมในรูปแบบดิจิทัล อยู่ที่ร้อยละ ๔๓.๕๒
๓	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนำเข้าสู่ข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เข้าสู่ระบบฐานข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมในรูปแบบดิจิทัล อยู่ที่ร้อยละ ๔๕.๕
๔	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนำเข้าสู่ข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เข้าสู่ระบบฐานข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมในรูปแบบดิจิทัล อยู่ที่ร้อยละ ๔๘.๐๐
๕	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนำเข้าสู่ข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เข้าสู่ระบบฐานข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมในรูปแบบดิจิทัล อยู่ที่ร้อยละ ๕๐.๕๐

ผลการดำเนินการ : (ข้อมูล ณ วันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๖)

ขณะนี้ สามารถนำเรื่องที่ได้รับเข้าใหม่เข้าสู่ระบบฐานข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมในรูปแบบดิจิทัล  
จำนวน ๑๔๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ (๕ คะแนน)

จำนวนเรื่องเข้าใหม่ ทั้งหมด (เรื่อง) (๑ ต.ค. ๖๕ - ๑๗ มี.ค. ๖๖)	นำข้อมูลเข้าสู่ฐานข้อมูล ในรูปแบบดิจิทัลแล้ว (๑ ต.ค. ๖๕ - ๑๗ มี.ค. ๖๖)		ยังไม่ได้นำข้อมูลเข้าสู่ฐานข้อมูล ในรูปแบบดิจิทัล	
	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑๗๕	๑๗๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ข้อมูล ณ วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๖

# เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครนายก

เรื่อง  
ร้องเรียน/  
ร้องทุกข์

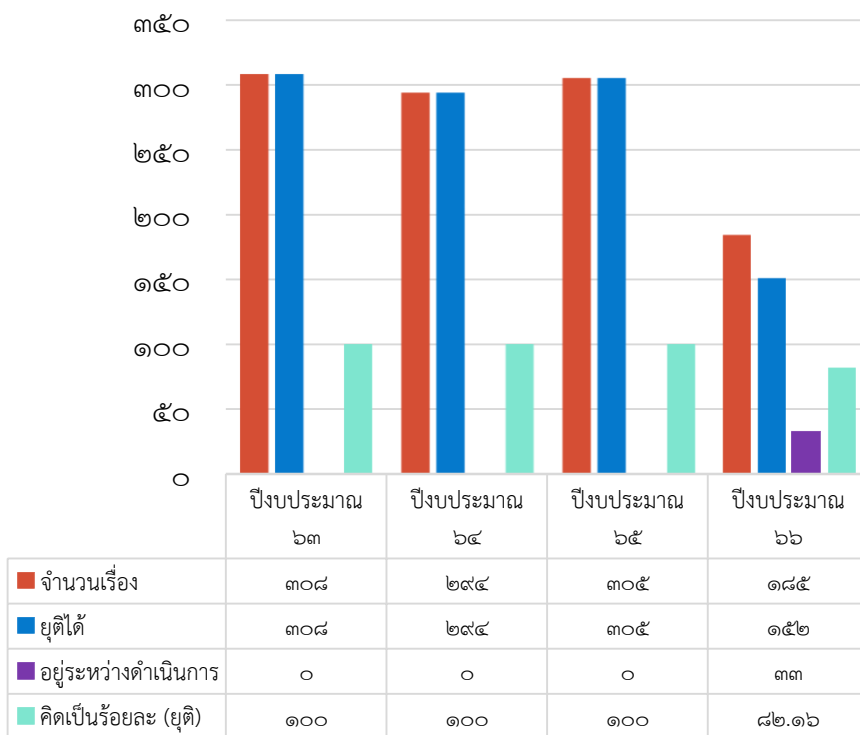
**๓,๗๐๘**  
เรื่อง

- ยุติเรื่องได้ ๓,๖๗๖ เรื่อง (๙๙.๑๔%)
- อยู่ระหว่างดำเนินการ ๓๒ เรื่อง (๐.๘๖%)

**จำแนกเป็น**

- \* เรื่องทูลเกล้าถวายฎีกา ๒๑ เรื่อง
- \* อยู่ระหว่างดำเนินการ ๐ เรื่อง

จำนวนเรื่องร้องเรียน (จำแนกตามปีงบประมาณ)



■ จำนวนเรื่อง ■ ยุติได้ ■ อยู่ระหว่างดำเนินการ ■ คิดเป็นร้อยละ (ยุติ)

## จำแนกตามกลุ่มเรื่องร้องเรียน

๑. กลุ่มกล่าวโทษ จนท.รัฐ ยุติได้ ๗๘๑ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ ๗ เรื่อง
๒. กลุ่มปัญหาความเดือดร้อน ยุติได้ ๑,๐๓๓ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ ๘ เรื่อง
๓. กลุ่มขอความช่วยเหลือ ยุติได้ ๙๓๑ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ ๑๑ เรื่อง

๔. กลุ่มปัญหาที่ดิน ยุติได้ ๓๔๑ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ ๒ เรื่อง
๕. กลุ่มแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด ยุติได้ ๔๔๖ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ - เรื่อง
๖. กลุ่มเรื่องทั่วไป ยุติได้ ๑๗๖ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ - เรื่อง