

ความที่  
คดี

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว 4313



ถึง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทุกจังหวัด

ตามหนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๐๑๙๐ ลงวันที่ ๑๗ มกราคม ๒๕๖๐ แจ้งเกณฑ์การประเมินผลส่วนราชการและจังหวัด โดยสำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็นตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย แยกเป็น ๒ ตัวชี้วัด คือ

๑. เรื่องร้องเรียนที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ - ๒๕๕๙ และสามารถแก้ไขจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

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

๒. เรื่องร้องเรียนที่รับเข้าในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ และสามารถแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ค่าเป้าหมายทุกรอบการประเมินอยู่ที่ มากกว่าร้อยละ ๘๐

ดังนั้น เพื่อให้การรายงานผลตัวชี้วัดรอบ ๑๐ เดือน และ ๑๒ เดือน ของกระทรวงมหาดไทย เป็นไปด้วยความถูกต้องและรายงานให้สำนักงาน ก.พ.ร. ภายในระยะเวลาที่กำหนด จึงขอให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด รายงานผลตัวชี้วัดรอบ ๑๐ เดือน ภายในวันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๖๐ และรอบ ๑๒ เดือน รายงานภายในวันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๐ ทั้งทางเอกสารและทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ moi1567@hotmail.com หัวข้อ ตัวชี้วัด ๖๐



สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ มท ๕๐๔๕๘

โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๖๘๓๘ มท ๕๐๒๖๔

“ดำรงธรรมนำไทยใสสะอาด”

ตัวชี้วัด : ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

คำอธิบาย

- ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

๑. ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘-๒๕๕๙ และสามารถแก้ไขจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

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

๒. เรื่องร้องเรียนที่รับเข้าในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ และสามารถแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

รอบการประเมิน	ระยะเวลานับเรื่องเข้า	ระยะเวลาในการทำยุติ	ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การประเมิน	
				ผ่าน	ไม่ผ่าน
๕ เดือน	ตุลาคม – พฤศจิกายน ๒๕๕๙ (๒ เดือน)	ตุลาคม ๒๕๕๙ – กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ (๕ เดือน)	ร้อยละ ๘๐	> ร้อยละ ๘๐	< ร้อยละ ๘๐
๑๐ เดือน	ตุลาคม ๒๕๕๙ – เมษายน ๒๕๖๐ (๗ เดือน)	ตุลาคม ๒๕๕๙ – กรกฎาคม ๒๕๖๐ (๑๐ 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

- กรณีที่ศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศไม่มีเรื่องค้างดำเนินการให้ถือว่า ผ่าน

**คำอธิบาย :**

- **เรื่องร้องเรียน** หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ประชาชนร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทุกช่องทาง และมีการลงรับตามระบบงานสารบรรณ เรื่องร้องเรียนที่นำมานับเป็นเรื่องร้องเรียนทุกประเภทกลุ่มเรื่อง ซึ่งแบ่งประเภทเรื่องร้องเรียนเป็น ๖ กลุ่ม คือ แจ้งเบาะแสการกระทำคามผิด ปัญหาความเดือดร้อน ร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รัฐ ปัญหาที่ดิน ขอความช่วยเหลือ และเรื่องทั่วไป
- **การแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ**  
การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนที่เจนนับว่าเป็นการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ สามารถให้ คำนิยามในแต่ละประเภทเรื่องร้องเรียนได้ดังนี้

ประเภทเรื่องร้องเรียน	การแก้ไขปัญหาที่นับว่าแล้วเสร็จ
<p>๑. แจ้งเบาะแสการกระทำคามผิด เช่น ลักลอบเล่นการพนัน ยาเสพติด การตัดไม้ทำลายป่า การค้ามนุษย์ ฯลฯ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แล้วรายงานผลให้จังหวัดทราบ และเมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้รับรายงานผลได้เสนอผู้บังคับบัญชา ทราบ/หรือเห็นชอบให้ยุติเรื่อง</li> <li>- เรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีได้ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้แจ้แน่นอนได้ ตลอดจนไม่สามารถชี้พยาน บุคคลเป็นลักษณะบัตรสนเท่ที่ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ และเสนอผู้บังคับบัญชาเห็นชอบให้ยุติเรื่องแล้ว</li> </ul>
<p>๒. ปัญหาความเดือดร้อน เช่น ถนน ซ้ำรุต ไม่มีไฟฟ้าใช้ น้ำท่วม ฯลฯ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้ประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและประสานการแก้ไขปัญหานั้นจนสามารถ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้ผู้ร้องได้ และรายงานผลให้จังหวัดทราบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ/หรือเห็นชอบให้ ยุติเรื่อง</li> </ul>
<p>๓. ร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ ของรัฐ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งไปยังหน่วยงานต้นสังกัดที่มี อำนาจหน้าที่ และหน่วยงานต้นสังกัดหรือผู้มีอำนาจหน้าที่ในการ บังคับบัญชาหรือกำกับดูแลรับเรื่องได้ดำเนินการสอบสวนหรือแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวนตามอำนาจหน้าที่แล้ว</li> <li>- เป็นเรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีได้ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้แจ้แน่นอนได้ ตลอดจนไม่สามารถชี้พยาน บุคคลเป็นลักษณะบัตรสนเท่ที่ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ และเสนอผู้บังคับบัญชาเห็นชอบให้ยุติเรื่องแล้ว</li> </ul>
<p>๔. ปัญหาที่ดิน เช่น ปัญหาข้อพิพาท ระหว่างชาวบ้านกับราชการ เช่น ราชการออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง ทับที่ดินทำกินของชาวบ้าน ข้อพิพาท ระหว่างเอกชนกับเอกชน เช่น ปัญหา การรุกล้ำที่ดินของบ้านข้างเคียง</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งข้อมูลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ แล้ว</li> <li>๑. กรณีเป็นเรื่องพิพาทที่ดินระหว่างเอกชนกับเอกชน เมื่อเจ้าหน้าที่ ได้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้ว ถือเป็นข้อยุติ แม้บางครั้งคู่กรณีไม่ สามารถตกลงกันได้ หรือนำเรื่องไปฟ้องร้องต่อศาลยุติธรรมก็ตาม</li> <li>๒. กรณีเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการพิสูจน์สิทธิการครอบครองที่ดิน ของบุคคลในเขตที่ดินของรัฐ และเรื่องดังกล่าวได้เข้าสู่กระบวนการ พิสูจน์สิทธิแล้ว</li> </ul>

ประเภทเรื่องร้องเรียน	การแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ
๕. ขอความช่วยเหลือ เช่น ขอให้คืนทำกิน ขอทุนการศึกษา ฯลฯ	- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งข้อมูลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ และผู้ร้องได้รับการช่วยเหลือตามสมควรแก่กรณีแล้ว หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลมาที่จังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเสนอผู้บังคับบัญชาทราบหรือเห็นชอบให้ยุติเรื่อง
๖. เรื่องทั่วไป เช่น แสดงความคิดเห็นเชิงนโยบาย การแก้ไขกฎหมาย ฯลฯ	- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแจ้งประสานข้อมูลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควรแล้ว

สูตรการคำนวณ :

ผลรวมร้อยละการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ในภาพรวมทั้งประเทศ ๗๖ จังหวัด
--

หรือ

$$\frac{X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5 + \dots + X_{76}}{76}$$

หมายเหตุ X = ร้อยละของการแก้ไขปัญหาเป็นที่ยุติของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตามค่านิยาม ๑-๗๖ หมายถึง จังหวัดที่ ๑-๗๖ จังหวัด