ที่นี่

ที่ นศ 0017.1/ว 2074



ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช
ถนนราชดำเนิน นศ 80000

๑๗ มิถุนายน 2552

เรื่อง การดำเนินการตามตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ

อ้างถึง หนังสือจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ นศ 0017.1/ว 900 ลงวันที่ 11 มีนาคม 2552

สิ่งที่ส่งมาด้วย ตัวอย่างแบบทะเบียนคุม ระยะเวลาการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของอำเภอ จำนวน 1 ชุด

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดให้ตัวชี้วัด "ร้อยละของปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กรมการปกครองกำหนด " เป็นตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกระทรวงมหาดไทย ในระดับกลุ่มภารกิจ ประจำปีงบประมาณ 2552 ซึ่งจังหวัดได้แจ้งให้อำเภอดำเนินการให้เป็นไปตามรายละเอียดตัวชี้วัด และรายงานผลให้จังหวัดทราบทุกเดือน นั้น

กรมการปกครองแจ้งเพิ่มเติมว่า จากการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัดต่าง ๆ ที่ผ่านมา พบว่ามีบางจังหวัดไม่ได้รายงานผลการดำเนินการตามตัวชี้วัด ฯ ดังกล่าว ตามระยะเวลาที่กรมการปกครองกำหนด แม้จะมีการเร่งรัดและทวงถามให้รายงานแล้วก็ยังมีบางจังหวัดที่ละเลยไม่เอาใจใส่ ทำให้กรมการปกครองไม่ได้รับข้อมูลผลการดำเนินงานที่จะสามารถจัดส่ง ก.พ.ร. หรือหน่วยงานผู้มีหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติราชการได้ทันตามเวลาที่กำหนด นอกจากนี้ยังพบว่ามีบางจังหวัดที่ไม่ทำการตรวจสอบตัวเลขข้อมูลที่รายงานให้ถูกต้องตรงกับความเป็นจริง หรือไม่ได้คำนวณร้อยละของผลการดำเนินงานตามแนวทางที่กรมการปกครองกำหนด ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานตามตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการดังกล่าว เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ จึงให้อำเภอดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้

1.แจ้งรายชื่อปลัดอำเภอ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการดำเนินการตามตัวชี้วัด ฯ ดังกล่าว ในระดับอำเภอให้จังหวัดทราบภายในวันที่ 19 มิถุนายน 2552 พร้อมทั้งให้อำเภอกำชับผู้รับผิดชอบดังกล่าวรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดฯ ให้จังหวัดทราบทุกวันสิ้นเดือนโดยเคร่งครัด รวมทั้งให้ปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อมูลตัวเลขที่รายงานตามแบบรายงาน ให้ถูกต้องตรงกับความเป็นจริงด้วย

/ 2. ....

2. ให้อำเภอจัดส่งเอกสารแบบทะเบียนคุมระยะเวลาการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนตามตัวอย่างที่ส่งมาด้วย ของอำเภอในแต่ละเดือน โดยจัดส่งให้จังหวัดพร้อมกับรายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน โดยเริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2552 เป็นต้นไป ทั้งนี้ เพื่อเป็นหลักฐานในการตรวจสอบประเมินผล ของ ก.พ.ร. และบริษัทที่ปรึกษา ฯ

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุชาติ สุวรรณกาศ)
ปลัดจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราช

ที่ทำการปกครองจังหวัด
(กลุ่มงานปกครอง)
โทร. /โทรสาร 0-7535-6133 , 0-7531-0096
www.pokkrongnakhon.com

(ตัวอย่าง)

แบบทะเบียนคุม ระยะเวลาการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของอำเภอ

อำเภอ..... จังหวัด.....

(1) เลขรับที่	(2) ชื่อผู้ร้อง	(3) เรื่อง	(4) วัน เดือน ปี ที่ได้รับเรื่อง	(5) วัน เดือน ปี ที่ขอขยายระยะเวลา (ถ้ามี)		(8) วัน เดือน ปี ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	(9) หมายเหตุ
				(6) ครั้งที่ 1	(7) ครั้งที่ 2		

คำอธิบาย

แบบทะเบียนคุมระยะเวลาการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของอำเภอ

.....

<u>หมายเหตุ</u> : แบบนี้เป็นตัวอย่างของแบบทะเบียนเพื่อใช้ควบคุมระยะเวลาดำเนินการ เฉพาะเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของอำเภอ (ไม่เกี่ยวกับเรื่องที่ไม่ใช่อำนาจหน้าที่ของอำเภอ) เพื่อเป็นการสะดวกในการตรวจสอบว่าเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประเภทที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของอำเภอ ได้มีการดำเนินการภายในระยะเวลาที่กรมการปกครองกำหนดหรือไม่

ช่องที่ **(1)**	หมายถึง	ให้ลงเลขรับของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่อำเภอได้รับตามลำดับโดยเรียงตามปีงบประมาณ
ช่องที่ **(2)**	หมายถึง	ให้ระบุชื่อผู้ร้อง เช่นเดียวกับที่ปรากฏในทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
ช่องที่ **(3)**	หมายถึง	ให้ระบุชื่อเรื่อง เช่นเดียวกับที่ปรากฏในทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
ช่องที่ **(4)**	หมายถึง	ให้ระบุวัน เดือน ปี ที่ได้รับเรื่อง ตามที่ปรากฏในทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
ช่องที่ **(5)**	หมายถึง	ช่องนี้จะลงรายการเฉพาะกรณีที่มีการขยายระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันนับแต่วันได้รับเรื่อง
ช่องที่ **(6)**	หมายถึง	ให้ระบุวัน เดือน ปี ที่เริ่มขยายระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ครั้งที่ 1
ช่องที่ **(7)**	หมายถึง	ให้ระบุวัน เดือน ปี ที่เริ่มขยายระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ครั้งที่ 2

(<u>หมายเหตุ</u> การขยายระยะเวลาจะต้องไม่เกิน 2 ครั้ง ๆ ละไม่เกิน 15 วัน)

ช่องที่ **(8)**	หมายถึง	ให้ระบุวัน เดือน ปี ที่ดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วเสร็จ (หมายความว่าอำเภอสามารถแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบได้ว่า อำเภอได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหาตามที่ร้องแล้วอย่างไรบ้าง)
ช่องที่ **(9)**	หมายถึง	ให้ลงข้อมูลอื่นใดที่จำเป็นหรือเกี่ยวข้อง ที่นอกเหนือจากช่องอื่น ๆ

.....