

แบบติดตามและประเมินผลตัวชี้วัด

หน่วยงาน.....กองตรวจราชการ.....

ตัวชี้วัดที่ 1.2 : ความสำเร็จในการประสานดำเนินการเรื่องร้องเรียน

เป้าหมาย/ผลการดำเนินงาน :

เป้าหมาย	ผลงาน/คะแนน	คะแนนที่หัก	คำอธิบาย
ร้อยละ 80	ร้อยละ 95.05		เป็นการประเมินประสิทธิภาพการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ประสิทธิภาพการดำเนินงานและเกณฑ์การให้คะแนน :

ข้อที่	ผลงาน/คะแนน	คะแนนที่หัก	คำอธิบาย
1	การพิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแจ้งตอบผู้ร้องเรียน ภายใน 5 วันทำการ/15.03		ร้อยละ 90.27 สามารถส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียนได้แล้วเสร็จ (จำนวน 102 เรื่อง จากทั้งหมด 113 เรื่อง) /มีหลักฐาน
2	การประสานรับเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนมายื่นเรื่องที่ ทส. และแจ้งตอบผู้ร้องเรียน ภายใน 10 วันทำการ/20		ร้อยละ 90 สามารถชี้แจงข้อมูลความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบ หรือส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กรณีผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ยื่นเรื่อง) และแจ้งตอบการดำเนินงานเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบได้แล้วเสร็จ (จำนวน 18 เรื่อง จากทั้งหมด 20 เรื่อง)/มีหลักฐาน
3	การสนับสนุนผู้ตรวจราชการ ทส. ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/20		สนับสนุนผู้ตรวจราชการ ทส. ในการจัดทำหนังสือเรียน ปกท.ทส. เพื่อโปรดลงนาม/ให้ความเห็น ร้อยละ 100 ของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับมอบหมาย (จำนวน 16 เรื่อง จากทั้งหมด 16 เรื่อง)/มีหลักฐาน
4	การจัดทำฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนเพื่อใช้ในการสืบค้นข้อมูล และสรุปภาพรรมนำเรียน ปกท.ทส. เพื่อโปรดทราบ/สั่งการ /20		มีฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนเพื่อใช้ในการสืบค้นข้อมูล และสรุปภาพรรมนำเรียน ปกท.ทส. เพื่อโปรดทราบ/สั่งการ เมื่อวันที่ 30 ก.ย.62
5	เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (e-Petition) มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบฯ /20		เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (e-Petition) มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบฯ ร้อยละ 88.85

สรุปผล/ข้อเสนอแนะ :

- เตรียมข้อมูล/ฐานข้อมูล เพื่อจัดทำตัวชี้วัดในปีต่อไป

การหักคะแนน : 1. ไม่แนบรายละเอียดตัวชี้วัดและแผนปฏิบัติการรายตัวชี้วัดลงระบบ e-ipa ภายในระยะเวลาที่กำหนด หัก 0.1 คะแนน

2. ไม่แนบรายงานความก้าวหน้าตามรอบเวลาที่ กพร.ทส. กำหนด 3 รอบ ลงระบบ e-ipa คือ รอบ 6 และ 12 เดือนหัก 0.1 คะแนน รอบ 9 เดือน หัก 0.05 คะแนน

3. รายงานไม่ครบทุกกิจกรรมตามที่ระบุไว้ในแผน หรือไม่สอดคล้องกับเกณฑ์ประสิทธิภาพใน IPA Template หัก 0.05 คะแนน ต่อ ตัวชี้วัด