

แบบติดตามและประเมินผลตัวชี้วัด

หน่วยงาน.....กองตรวจราชการ.....

ตัวชี้วัดที่ 1.2 : ความสำเร็จในการประสานดำเนินการเรื่องร้องเรียน

เป้าหมาย/ผลการดำเนินงาน :

เป้าหมาย	ผลงาน/คะแนน	คะแนนที่หัก	คำอธิบาย
ร้อยละ 100	ร้อยละ 59.87		ความสำเร็จในการประสานดำเนินการเรื่องร้องเรียน เป็นการประเมินประสิทธิภาพการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ประสิทธิภาพการดำเนินงานและเกณฑ์การให้คะแนน :

ข้อที่	ผลงาน/คะแนน	คะแนนที่หัก	คำอธิบาย
1	การเข้าร่วมรับเรื่องร้องเรียนร่วมกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในการประชุมคณะรัฐมนตรีสัญจร/20		สามารถเข้าร่วมรับเรื่องร้องเรียนร่วมกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในการประชุมคณะรัฐมนตรีสัญจร จำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 100 (ครั้งที่ 1 ระหว่างวันที่ 11-12 พ.ย. 62 ณ จังหวัดราชบุรีและกาญจนบุรี และครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 20-21 ม.ค. 63 จ.นราธิวาส)/มีหลักฐาน
2	การสนับสนุนผู้ตรวจราชการ ทส. ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/20		สามารถสนับสนุนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนตามข้อสั่งการของผู้ตรวจราชการ ทส. ทุกเรื่อง (2 เรื่อง)/มีหลักฐาน
3	การพิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแจ้งตอบผู้ร้องเรียนโดยผู้บริหารที่กำกับเห็นชอบ ภายใน 18 วันทำการ/NA		สามารถส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียนได้แล้วเสร็จ จำนวน 75 เรื่อง จาก 77 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 97.40 /มีหลักฐาน
4	การพิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแจ้งตอบผู้ร้องเรียนภายใน 18 วันทำการโดยผู้บริหารที่กำกับเห็นชอบ/19.87		การพิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแจ้งตอบผู้ร้องเรียนภายใน 18 วันทำการโดยผู้บริหารที่กำกับเห็นชอบ ภายใน 18 วันทำการ จำนวน 74 เรื่อง จาก 76 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 97.37 /มีหลักฐาน
5	มีข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนนำเรียน ผู้บริหารที่กำกับให้ความเห็นชอบ/NA		จะดำเนินการในรอบ 12 เดือน

สรุปผล/ข้อเสนอแนะ :

- ตรวจสอบการเขียนรายงาน PDCA เกณฑ์ข้อ 3-4 ซึ่งระยะเวลาที่ดำเนินการแล้วเสร็จคือภายใน 18 วัน เหตุใดจำนวนเรื่องถึงต่างกัน ควรเป็นเรื่องเดียวกันหรือไม่
- ตรวจสอบการแนบหลักฐาน อะไรที่ไม่เกี่ยวกับเกณฑ์โดยตรงไม่ต้องแนบ (จะไปดูตอนไป site visit)
- ตามเกณฑ์ข้อ 3- 4 (อีก 2 เรื่องไม่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดเนื่องจากมีกลุ่มมวลชนมายื่นร้องเรียนจำนวนมากทำให้ผู้ประสานงานต้องไปต้องรับกลุ่มมวลชน) ทั้งนี้เกณฑ์ที่ 3 จะประเมินไว้ในรอบ 12 เดือน

- การหักคะแนน :**
1. ไม่แนบรายละเอียดตัวชี้วัด (IPA Template) ในระบบ e-IPA ภายในระยะเวลาที่กำหนด หักตัวชี้วัดละ 0.1 คะแนน
 2. ไม่แนบแผนการดำเนินงานรายตัวชี้วัด ในระบบ e-IPA ตามระยะเวลาที่กำหนด หักตัวชี้วัดละ 0.1 คะแนน
 3. รอบ 6 เดือน (ต.ค.62 - มี.ค.63) และ รอบ 12 เดือน (ต.ค.62 - ก.ย.63) ไม่รายงานเข้าระบบ e-IPA ตามเวลาที่กำหนด (ภายในวันที่ 25 ของทุกเดือน) หัก 0.1 คะแนน ต่อ ตัวชี้วัดต่อรอบเวลา
 4. รอบ 9 เดือน (ต.ค.62 - มิ.ย. 63) ภายในวันที่ 30 มิถุนายน 2563 และ รอบ 11 เดือน (ต.ค.62 - ส.ค. 63) ภายในวันที่ 31 สิงหาคม 2563 หัก 0.05 คะแนน
 5. รายงานไม่ครบทุกกิจกรรมตามที่ระบุไว้ในแผนหรือไม่สอดคล้องกับเกณฑ์ประสิทธิภาพที่ระบุไว้ในรายละเอียดตัวชี้วัด (IPA Template) หัก 0.05 คะแนน ต่อ เกณฑ์ ต่อ ตัวชี้วัด