



ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ปค. (สน.สก.)

โทร. ๐ - ๒๓๕๖ - ๕๕๕๖

ที่ มท ๐๓๐๗.๒/๑๙๖๖

วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๐

เรื่อง การตรวจติดตามตัวชี้วัดเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

เรียน น.ผตปค.

ด้วย ปค. ได้กำหนดให้อำเภอดำเนินการตามตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของ สน.สก. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ และขอให้จังหวัดแจ้งอำเภอดำเนินการตามตัวชี้วัด ดังนี้

๑. ตัวชี้วัดด้านการพัฒนาองค์กร “ร้อยละของอำเภอที่มีการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้ได้มาตรฐาน” ซึ่งกำหนดให้มีเกณฑ์มาตรฐานในการประเมิน รวม ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการดูแลปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงาน และด้านการปฏิบัติงานเชิงรุก จำนวน ๑๔ ข้อ โดยให้จังหวัดเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานของอำเภอ และรายงานให้ ปค. ทราบภายในวันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๐

๒. ตัวชี้วัดด้านกระบวนการ “ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” ซึ่งมีตัวชี้วัดย่อย ๒ ตัวชี้วัด คือ

๑) ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๕๙ และสามารถแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

๒) ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ และสามารถแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

ดังนั้น จึงให้แจ้ง ผตปค. ทุกเขต ตรวจติดตาม ให้คำปรึกษาแนะนำแก่นายอำเภอ ปลัดอำเภอ และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามตัวชี้วัดดังกล่าวให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยเน้นย้ำให้อำเภอ จังหวัดรายงานผลให้ ปค. ตามห้วงเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ ในการตรวจติดตามแต่ละเดือน หาก ผตปค. พบว่าผลการดำเนินการของอำเภอใดอาจไม่เป็นไปตามเป้าหมาย หรือไม่รายงานผลตามกำหนดไว้ ให้กระตุ้นเตือนและให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด และให้ ผตปค. สรุปรผลการตรวจติดตามฯ ข้อสังเกต และปัญหาอุปสรรค รายงานให้ ปค. (สน.สก.) ทราบ อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง และสรุปรผลการรายงานฯ ของอำเภอ จังหวัด เป็นรายไตรมาส ภายใน ๓๐ วันนับแต่วันสิ้นแต่ละไตรมาส

รายละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือ ปค. ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๕๐๕๒ ลงวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๐ ที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นายชำนาญวิทย์ เตรัตน์)

ร.อ.ปค. ปกท.
อปค.

ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๕๐๕๒



กรมการปกครอง

ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑ มีนาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ตัวชี้วัดการประเมินผลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

- อ้างถึง ๑. คำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๕/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙
๒. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๖๔๓๓ ลงวันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๙
๓. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๐๘๓๘ ลงวันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หลักเกณฑ์การประเมินและแบบรายงานตัวชี้วัดด้านการพัฒนาองค์กร จำนวน ๑ ชุด
๒. หลักเกณฑ์การประเมินและแบบรายงานตัวชี้วัดด้านการพัฒนากระบวนการ จำนวน ๑ ชุด

ตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๕/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ เรื่อง มาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๕๙ เรื่อง การประเมินส่วนราชการและข้าราชการพลเรือนในความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๕/๒๕๕๙ เห็นชอบตามที่รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เสนอ ประกอบกับกรมการปกครอง ได้จัดทำตัวชี้วัดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ เพื่อดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๖๑ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔ การสร้างเสริมความสงบเรียบร้อย ความมั่นคงภายใน การอำนวยความสะดวกและการพัฒนากฎหมาย/บังคับใช้กฎหมายอย่างยุติธรรมในสังคม เป้าประสงค์ที่ ๔.๒ กระทรวงมหาดไทยมีกลไกการอำนวยความสะดวกที่เป็นที่พึงของประชาชนและมีหลักประกันด้านความเป็นธรรมให้กับประชาชน กลยุทธ์ ๔.๒.๑ พัฒนากลไกการอำนวยความสะดวก เป็นธรรม โดยมีตัวชี้วัดความสำเร็จ คือ ร้อยละของอำเภอที่พัฒนาศูนย์อำนวยความสะดวกเป็นธรรมอำเภอให้ได้มาตรฐาน (๘๗๘ ศูนย์) นั้น

กรมการปกครองพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุวัตถุประสงค์ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักการสอบสวนและนิติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๕/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ เรื่อง มาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๕๙ เรื่อง การประเมินส่วนราชการและข้าราชการพลเรือนในความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๕/๒๕๕๙ มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และยุทธศาสตร์กระทรวงมหาดไทย จึงขอให้จังหวัดแจ้งอำเภอ ดำเนินการตามตัวชี้วัด ดังนี้

๑. ตัวชี้วัดด้านการพัฒนาองค์กร “ร้อยละของอำเภอที่มีการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้ได้มาตรฐาน” ซึ่งกำหนดให้มีเกณฑ์มาตรฐานในการประเมิน จำนวน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการดูแลปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงาน และด้านการปฏิบัติงานเชิงรุก รวม ๑๔ ข้อ โดยให้จังหวัดเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานของอำเภอ และรายงานให้กรมการปกครองทราบ ภายในวันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๐ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑

/๒. ตัวชี้วัดด้าน ...

๒. ตัวชี้วัดด้านกระบวนการ “ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” ซึ่งมีตัวชี้วัดย่อย ๒ ตัวชี้วัด คือ

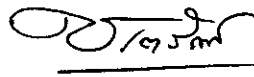
(๑) ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๕๙ และสามารถแก้ไขปัญหามาจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

(๒) ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ และสามารถแก้ไขปัญหามาจนได้ข้อยุติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

ทั้งนี้ ได้มอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกรมการปกครอง ทุกเขต ลงพื้นที่ออกตรวจติดตาม ให้คำปรึกษาแนะนำแก่นายอำเภอ ปลัดอำเภอ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินการตามตัวชี้วัดดังกล่าวข้างต้นเป็นไปความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายชำนาญวิทย์ เตรัตน์)

รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมการปกครอง

สำนักงานสอบสวนและนิติการ

ส่วนอำนวยความสะดวก

โทร./โทรสาร ๐ - ๒๓๕๖ - ๙๕๕๖ - ๗

หลักเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดด้านการพัฒนาองค์กร
เรื่อง ร้อยละของอำเภอที่มีการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้ได้มาตรฐาน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐

กรมการปกครอง ได้จัดทำตัวชี้วัดเพื่อดำเนินการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานการสอบสวนและนิติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ เรื่อง “ร้อยละของอำเภอที่มีการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้ได้มาตรฐาน” โดยมีเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จำนวน ๑๔ ข้อ ซึ่งเป็นการปรับปรุงเกณฑ์ค่ามาตรฐานตัวชี้วัดเดิมของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยเพิ่มความเข้มข้นที่สะท้อนความก้าวหน้าในการพัฒนาระบบงานให้มากขึ้นกว่าเดิม จึงขอให้จังหวัดแจ้งอำเภอดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานดังกล่าวโดยเคร่งครัด และให้จังหวัดเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานของอำเภอ แล้วรวบรวมแบบประเมินและแบบรายงานผลตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ให้กรมการปกครองทราบภายในวันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๐

ด้านการปฏิบัติงาน

- ๑) มีการจัดโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ประกอบด้วย นายอำเภอเป็นผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มีคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ (หัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัด ผู้บริหาร อปท. ภาคประชาชน ฯลฯ) คณะที่ปรึกษาศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ (ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้แทนฝ่ายความมั่นคง และสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ)
- ๒) มีการจัดผังโครงสร้างสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยมีปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง เป็นหัวหน้าสำนักงาน แบ่งออกเป็น ๔ ฝ่าย คือ ฝ่ายรับเรื่อง ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายติดตาม และฝ่ายรายงาน
- ๓) มีการออกคำสั่งแต่งตั้งและมอบหมายงานให้ปลัดอำเภอเป็นหัวหน้ารับผิดชอบตามผังโครงสร้าง ในข้อ ๒)
- ๔) มีการประชุมคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และคณะที่ปรึกษาศูนย์ดำรงธรรมอำเภออย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง เพื่อติดตามความคืบหน้าการแก้ไขปัญหา
- ๕) มีการประชุมประจำเดือนปลัดอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อกำหนดแนวทางการทำงาน สรุปประเด็นปัญหาและติดตามการทำงานของชุดปฏิบัติการประจำตำบล (ขปต.)
- ๖) นายอำเภอมีการอบรมถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้กับปลัดอำเภอและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการทำงาน การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนเป็นประจำทุกเดือน
- ๗) มีการปรับปรุงประกาศแต่งตั้งคณะบุคคลผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงและประνομข้อพิพาทตามที่กำหนดในกฎกระทรวงฯ
- ๘) มีการจัดทำขั้นตอนแสดงกระบวนการและระยะเวลาในการบริการงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้ประชาชนทราบ
- ๙) มีการประเมินความพึงพอใจจากประชาชนผู้รับบริการ ประเมินโดยใช้แบบสอบถามแบบประเมินผล มีการวิเคราะห์ สรุปผล สามารถนำมาปรับปรุงบริการได้
- ๑๐) มีการประชุมคณะผู้ใกล้เคียง อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง เพื่อนำปัญหาหรือข้อเสนอแนะในการปฏิบัติหน้าที่ และเป็นการหารือเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ และสามารถสนองต่อนโยบายของผู้บังคับบัญชาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านการดูแลปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงาน

๑๑) สถานที่ที่ใช้สำหรับใกล้เคียงที่เหมาะสม

๑๒) อุปกรณ์ วัสดุสำนักงานที่ใช้ในการสนับสนุนในการดำเนินการตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม

อำเภอ

ด้านการปฏิบัติงานเชิงรุก

๑๓) มีการประชาสัมพันธ์และชี้แจงขั้นตอนของการให้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ แผ่นป้าย โปสเตอร์ หรือการใช้เสียงตามสายของหมู่บ้าน เพื่อให้ประชาชนทราบขั้นตอนการให้บริการ

๑๔) การลงพื้นที่รับทราบปัญหา และดำเนินการแก้ไขปัญหาเพื่อเป็นการให้บริการ และเป็น การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

แบบประเมินการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๐

อำเภอ..... จังหวัด

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการปฏิบัติงาน		หมายเหตุ
	มี	ไม่มี	
ด้านการปฏิบัติงาน			
๑) มีการจัดโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ประกอบด้วย นายอำเภอเป็นผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มี คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ (หัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอ ผู้บริหาร อปท. ภาคประชาชน ฯลฯ) คณะที่ปรึกษาศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ (ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้แทน ฝ่ายความมั่นคง และสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ			
๒) มีการจัดผังโครงสร้างสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยมีปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง เป็น หัวหน้าสำนักงาน แบ่งออกเป็น ๔ ฝ่าย คือ ฝ่ายรับเรื่อง ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายติดตาม และฝ่ายรายงาน			
๓) มีการออกคำสั่งแต่งตั้งและมอบหมายงานให้ ปลัดอำเภอเป็นหัวหน้ารับผิดชอบตามผังโครงสร้าง ใน ข้อ ๒)			
๔) มีการประชุมคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรม อำเภอ และคณะที่ปรึกษาศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ อย่าง น้อยเดือนละ ๑ ครั้ง เพื่อติดตามความคืบหน้าการแก้ไข ปัญหา			
๕) มีการประชุมประจำเดือนปลัดอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อกำหนดแนวทางการทำงาน สรุปประเด็นปัญหาและ ติดตามการทำงานของชุดปฏิบัติการประจำตำบล (ชปต.)			
๖) นายอำเภอมีการอบรมถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ ให้กับปลัดอำเภอและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการทำงาน การแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนเป็นประจำทุกเดือน			
๗) มีการปรับปรุงประกาศแต่งตั้งคณะบุคคลผู้ทำหน้าที่ โกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทตามที่กำหนดใน กฎกระทรวงฯ			
๘) การจัดทำขั้นตอนแสดงกระบวนการงานและระยะเวลา ในการบริการงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ให้ประชาชนทราบ			

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการปฏิบัติงาน		หมายเหตุ
	มี	ไม่มี	
๙) มีการประเมินความพึงพอใจจากประชาชนผู้รับบริการ ประเมินโดยใช้แบบสอบถาม แบบประเมินผล มีการวิเคราะห์ สรุปผล สามารถนำมาปรับปรุงบริการได้			
๑๐) มีการประชุมคณะผู้ไกล่เกลี่ย อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง เพื่อนำปัญหาหรือข้อเสนอนั้นในการปฏิบัติหน้าที่ และเป็นการหาหรือเพื่อหาแนวทางในการแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ และสามารถสนองต่อนโยบายของผู้บังคับบัญชาได้อย่างมีประสิทธิภาพ			
ด้านการดูแลปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงาน			
๑๑) สถานที่ที่ใช้สำหรับไกล่เกลี่ยที่เหมาะสม			
๑๒) อุปกรณ์ วัสดุสำนักงานที่ใช้ในการสนับสนุนในการดำเนินการตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ			
ด้านการปฏิบัติงานเชิงรุก			
๑๓) มีการประชาสัมพันธ์และชี้แจงขั้นตอนของการให้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนทราบขั้นตอนการให้บริการ			
๑๔) การลงพื้นที่รับทราบปัญหา และดำเนินการแก้ไข ปัญหาเพื่อเป็นการให้บริการ และเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน			

(ลงชื่อ) ผู้ประเมิน

(ลงชื่อ) ผู้รับการ

ประเมิน

(.....)

(.....)

ตำแหน่ง ปลัดจังหวัด หรือ จำจังหวัด

นายอำเภอ.....

วันที่/...../.....

วันที่/...../.....

แบบรายงานผลการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐

จังหวัด.....

[illegible]

ลงชื่อ ผู้รับรองข้อมูล
(.....)

ตำแหน่ง ปลัดจังหวัด

วันที่

หลักเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดด้านการพัฒนากระบวนการ
เรื่อง ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐

ด้วยคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๕/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ เรื่อง มาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ และคณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๕๙ เรื่อง การประเมินส่วนราชการและข้าราชการพลเรือนในความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารฯ ประกอบกับ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้หารือกับ สำนักงาน ก.พ.ร. และได้กำหนดตัวชี้วัดตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ โดยแจ้งให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดดำเนินการตามตัวชี้วัด “ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด”

กรมการปกครอง จึงได้กำหนดให้อำเภอดำเนินการตามตัวชี้วัด “ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” โดยแบ่งออกเป็นตัวชี้วัดย่อย จำนวน ๒ ตัวชี้วัด คือ

๑. ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๕๙ และสามารถแก้ไข ปัญหาจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

๒. ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ และสามารถแก้ไข ปัญหาจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

แนวทางการดำเนินการและหลักเกณฑ์การประเมิน

๑. แนวทางการดำเนินการ “ร้อยละเรื่องร้องเรียนที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๕๙ และสามารถแก้ไข ปัญหาจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐”

๑.๑ การดำเนินการของอำเภอ ให้อำเภอโดยศูนย์ดำรงธรรมอำเภอดำเนินการ ดังต่อไปนี้

๑) เรื่องร้องเรียนที่ค้างของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

(๑) สำนวจจัดทำบัญชีเรื่องที่รับเข้าของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๕๙ มีจำนวนกี่เรื่อง

(๒) แจกแจงข้อมูลที่ได้สำวจจัดทำบัญชีไว้แล้ว มีการดำเนินการจนได้ข้อยุติ (ภาพรวม) มีจำนวนกี่เรื่อง เรื่องค้างมีจำนวนกี่เรื่อง เรื่องที่ยุติเดือนที่รายงานมีจำนวนกี่เรื่อง คงเหลือจำนวนกี่เรื่อง

(๓) จำแนกข้อมูลแยกเป็นผลการดำเนินงานในเดือนที่รายงาน และผลการดำเนินงานสะสม

(๔) กรอกข้อมูลลงในแบบรายงาน ๑ รายงานให้จังหวัดทราบภายในกำหนด

๒) เรื่องร้องเรียนที่ค้างของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

(๑) สำนวจจัดทำบัญชีเรื่องที่รับเข้าของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ มีจำนวนกี่เรื่อง

(๒) แจกแจงข้อมูลที่ได้สำวจจัดทำบัญชีไว้แล้ว มีการดำเนินการจนได้ข้อยุติ (ภาพรวม) มีจำนวนกี่เรื่อง เรื่องค้างมีจำนวนกี่เรื่อง เรื่องที่ยุติเดือนที่รายงานมีจำนวนกี่เรื่อง คงเหลือจำนวนกี่เรื่อง

(๓) จำแนกข้อมูลแยกเป็นผลการดำเนินงานในเดือนที่รายงาน และผลการดำเนินงานสะสม

(๔) กรอกข้อมูลลงในแบบรายงาน ๑ รายงานให้จังหวัดทราบภายในกำหนด

๑.๒ การดำเนินการของจังหวัด ให้จังหวัดรวบรวมข้อมูลที่อำเภอรายงานตามแบบรายงาน ๑ กรอกข้อมูลลงในแบบรายงาน ๒ ส่งให้กรมการปกครองตามกำหนด

๑.๓ หลักเกณฑ์การประเมิน รอบการประเมินและค่าเป้าหมายตัวชี้วัด

๑) โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินแบ่งเป็น ๒ ระดับ คือ “ผ่าน” กับ “ไม่ผ่าน” ซึ่งเกณฑ์การ ประเมินผลกำหนดเป็นผ่าน (เป็นไปตามเป้าหมาย) ไม่ผ่าน (ต่ำกว่าเป้าหมาย) วิธีการคิดคำนวณ เรื่องที่ ดำเนินการจนเป็นที่ยุติ คูณด้วย ๑๐๐ แล้วหารด้วยจำนวนเรื่องที่ได้รับเข้ารวมทั้งหมด

๒) รอบการประเมิน ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๕๙ และสามารถแก้ไข ปัญหาจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

(๑) การประเมินรอบ ๕ (ตุลาคม ๒๕๕๙ – กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐) ณ วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๐ ต้องได้คะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐

(๒) การประเมินรอบเดือน ๑๐ (ตุลาคม ๒๕๕๙ – กรกฎาคม ๒๕๖๐) ณ วันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๖๐ ต้องได้คะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐

(๓) การประเมินรอบเดือน ๑๒ (ตุลาคม ๒๕๕๙ – กันยายน ๒๕๖๐) ณ วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๐ ต้องได้คะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕

- ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๕๙ ยังไม่มีการกำหนดค่าเป้าหมายตัวชี้วัดตัวนี้
- ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ กำหนดให้รายงานผลรอบ ๕ เดือน ๑๐ เดือน และ ๑๒ เดือน และกำหนดค่าเป้าหมายตัวชี้วัด ดังนี้

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

๑.๔ การรายงาน

๑) ให้อำเภอรายงานผลการดำเนินการให้จังหวัดทราบ

- รอบ ๕ เดือน (วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๐)
- รอบ ๑๐ เดือน (วันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๖๐)
- รอบ ๑๒ เดือน (วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๐)

๒) จังหวัดรวบรวมส่งให้กรมการปกครอง

- รอบ ๕ เดือน (วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๐)
- รอบ ๑๐ เดือน (วันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๐)
- รอบ ๑๒ เดือน (วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐)

๒. แนวทางการดำเนินการ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ และสามารถแก้ไขปัญหาค้นได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

๒.๑ การดำเนินการของอำเภอ ให้อำเภอโดยศูนย์ดำรงธรรมอำเภอดำเนินการ ดังต่อไปนี้

- เรื่องร้องเรียนที่เข้ามาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

(๑) สำรวจจัดทำบัญชีเรื่องที่รับเข้าของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ มีจำนวนกี่เรื่อง

(๒) แจกแจงข้อมูลที่ได้สำรวจจัดทำบัญชีไว้แล้ว ดำเนินการจนได้ข้อยุติในเดือนที่รายงานมีจำนวนกี่เรื่อง คงเหลือจำนวนกี่เรื่อง

(๓) จำแนกข้อมูลออกเป็นผลการดำเนินงานในเดือนที่รายงาน และผลการดำเนินงานสะสม

(๔) กรอกรายข้อมูลลงในแบบรายงาน ๑ รายงานให้จังหวัดทราบภายในกำหนด

๒.๒ การดำเนินการของจังหวัด ให้จังหวัดรวบรวมข้อมูลที่อำเภอรายงานตามแบบรายงาน ๑ กรอกรายข้อมูลลงในแบบรายงาน ๒ ส่งให้กรมการปกครองตามกำหนด

๒.๓ หลักเกณฑ์การประเมิน รอบการประเมินและค่าเป้าหมายตัวชี้วัด

๑) โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินแบ่งเป็น ๒ ระดับ คือ “ผ่าน” กับ “ไม่ผ่าน” ซึ่งเกณฑ์การประเมินผลกำหนดเป็นผ่าน (เป็นไปตามเป้าหมาย) ไม่ผ่าน (ต่ำกว่าเป้าหมาย) วิธีการคิดคำนวณ เรื่องที่ดำเนินการจนเป็นที่ยุติ คุณด้วย ๑๐๐ แล้วหารด้วยจำนวนเรื่องที่ได้รับเข้ามาทั้งหมด

๒) เรื่องร้องเรียนที่รับเข้าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ และสามารถแก้ไขปัญหาค้นได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ กำหนดค่าเป้าหมายสำหรับในรอบการประเมินไว้ร้อยละ ๘๐ จึงจะถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด และการประเมินในแต่ละรอบให้อำเภอนับการรับเรื่องเข้าและผลการดำเนินงานถอยหลังไป ๒ เดือน ๑๕ วัน ก่อนวันประเมินผลการดำเนินงาน โดยมีวงรอบการประเมิน ดังนี้

(๑) การประเมินรอบ ๕ (ตุลาคม ๒๕๕๙ – กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐) ณ วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๐ ให้นับการรับเรื่องเข้าและผลการดำเนินงาน ระหว่างตุลาคม – ธันวาคม ๒๕๕๙

(๒) การประเมินรอบเดือน ๑๐ (ตุลาคม ๒๕๕๙ – กรกฎาคม ๒๕๖๐) ณ วันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๖๐ ให้นับการรับเรื่องเข้าและผลการดำเนินงาน ระหว่างตุลาคม ๒๕๕๙ – เมษายน ๒๕๖๐

(๓) การประเมินรอบเดือน ๑๒ (ตุลาคม ๒๕๕๙ – กันยายน ๒๕๖๐) ณ วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๐ ให้นับการรับเรื่องเข้าและผลการดำเนินงาน ระหว่างตุลาคม ๒๕๕๙ – มิถุนายน ๒๕๖๐

○ ค่าเป้าหมายในรอบการประเมิน (๕ เดือน, ๑๐ เดือน, ๑๒ เดือน) อยู่ที่ร้อยละ ๘๐

เงื่อนไขการนับเรื่องเข้า แต่ละรอบการประเมินให้ถอยเวลาย้อนไป ๒ เดือน ๑๕ วัน เช่น

รอบการประเมิน	ระยะเวลา นับเรื่องเข้า	ระยะเวลา ในการทำยุติ	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 (๙ 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

๒.๔ การรายงาน

๑) ให้อำเภอรายงานผลการดำเนินการให้จังหวัดทราบ

- รอบ ๕ เดือน (วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๐)
- รอบ ๑๐ เดือน (วันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๖๐)
- รอบ ๑๒ เดือน (วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๐)

๒) จังหวัดรวบรวมส่งให้กรมการปกครอง

- รอบ ๕ เดือน (วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๐)
- รอบ ๑๐ เดือน (วันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๐)
- รอบ ๑๒ เดือน (วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐)

คำอธิบาย :

- เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ประชาชนร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกช่องทาง และมีการลงรับตามระบบงานสารบรรณ เรื่องร้องเรียนที่นำมานับเป็นเรื่องร้องเรียนทุกประเภทกลุ่มเรื่อง ซึ่งแบ่งประเภทเรื่องร้องเรียนเป็น ๖ กลุ่ม คือ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด ปัญหาความเดือดร้อน ร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รัฐ ปัญหาที่ดิน ขอความช่วยเหลือ และเรื่องทั่วไป
- การแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ หมายถึง การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนที่จะนับว่าเป็นการ แก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ สามารถให้คำนิยามในแต่ละประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ประเภทเรื่องร้องเรียน	การแก้ไขปัญหาที่นับว่าแล้วเสร็จ
๑. แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด เช่น ลักลอบเล่นการพนัน ยาเสพติด การตัดไม้ทำลายป่า แรงงานต่างด้าว การค้ามนุษย์ ฯลฯ	- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอดำเนินการเองและ/หรือประสานแจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แล้วรายงานผลให้อำเภอ/จังหวัดทราบ และเมื่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอได้รับรายงานผลการดำเนินงานให้เสนอผู้อำนวยการคณะกรรมการการอำนวยความสะดวกศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทราบ/หรือเห็นชอบให้ยุติเรื่อง - เรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีได้ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งแน่นอนได้ ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ และเสนอผู้อำนวยการคณะกรรมการการอำนวยความสะดวกศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเห็นชอบให้ยุติเรื่องแล้ว
๒. ปัญหาความเดือดร้อน เช่น เหตุเดือดร้อน รำคาญ ถนนชำรุด ไม่มีไฟฟ้าใช้ น้ำท่วม ฯลฯ	- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอดำเนินการเองและ/หรือประสานแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและประสานการแก้ไขปัญหาจนสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้ผู้ร้องได้ และรายงานผลให้อำเภอ/จังหวัดทราบ โดยศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเสนอให้ผู้อำนวยการคณะกรรมการการอำนวยความสะดวกศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทราบ/หรือเห็นชอบให้ยุติเรื่อง
๓. ร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นท้องถิ่น พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ฯลฯ	- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอดำเนินการเองและ/หรือประสานแจ้งไปยังหน่วยงานต้นสังกัดที่มีอำนาจหน้าที่ และหน่วยงานต้นสังกัดหรือผู้มีอำนาจหน้าที่ในการบังคับบัญชาหรือกำกับดูแลรับเรื่องได้ดำเนินการสอบสวนหรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนตามอำนาจหน้าที่แล้วแต่กรณี - เป็นเรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีได้ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งแน่นอนได้ ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ และเสนอผู้บังคับบัญชาเห็นชอบให้ยุติเรื่องแล้ว

ประเภทเรื่องร้องเรียน	การแก้ไขปัญหาที่นับว่าแล้วเสร็จ
๔. ปัญหาที่ดิน ได้แก่ ปัญหาข้อพิพาทระหว่างชาวบ้านกับราชการ เช่น กรณีราชการออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงทับที่ดินทำกินของชาวบ้าน ข้อพิพาทระหว่างเอกชนกับเอกชน เช่น ปัญหาการรุกล้ำที่ดินของบ้านข้างเคียง ฯลฯ	- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอดำเนินการเองและ/หรือประสานแจ้งข้อมูลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบแล้ว ๑. กรณีเป็นเรื่องพิพาทที่ดินระหว่างเอกชนกับเอกชน เมื่อเจ้าหน้าที่ได้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้ว ถือเป็นข้อยุติ แม้บางครั้งคู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ หรือนำเรื่องไปฟ้องร้องต่อศาลยุติธรรมก็ตาม ๒. กรณีเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการพิสูจน์สิทธิการครอบครองที่ดินของบุคคลในเขตที่ดินของรัฐ และเรื่องดังกล่าวได้เข้าสู่กระบวนการพิสูจน์สิทธิแล้ว
๕. ขอความช่วยเหลือ เช่น ขอที่ดินทำกิน ขอนทุนการศึกษา ขอนทุนประกอบอาชีพ การช่วยเหลือผู้ประสบภัยการสงคราม ผู้ป่วย/ผู้พิการ/เด็ก/คนชรา/ผู้ยากจน/ผู้ไร้ที่อยู่อาศัย ฯลฯ	- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอดำเนินการเองและ/หรือประสานแจ้งข้อมูลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ และผู้ร้องได้รับการช่วยเหลือตามสมควรแก่กรณีแล้ว หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลให้อำเภอ/จังหวัด โดยศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเสนอให้อำนาจการคณะกรรมการการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทราบหรือเห็นชอบให้ยุติเรื่อง
๖. เรื่องทั่วไป เช่น แสดงความคิดเห็นเชิงนโยบาย การแก้ไขกฎหมาย ฯลฯ	- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอดำเนินการเองและ/หรือประสานแจ้งประสานข้อมูลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควรแล้ว

แบบรายงานรอบ ๕ เดือน (แบบรายงาน ๑)

แบบรายงานผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ (เรื่องค้าง)

อำเภอจังหวัด ประจำเดือน

ที่	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินการในเดือนที่รายงาน							ผลการดำเนินการสะสม						
		๑. แจ้งเบาะแส	๒. เตือนพร้อมทั่วไป	๓. กล่าวโทษจนท.รัฐ	๔. ปัญหาที่ดิน	๕. ขอความช่วยเหลือ	๖. เรื่องอื่นๆ	รวมทั้งสิ้น	๑. แจ้งเบาะแส	๒. เตือนพร้อมทั่วไป	๓. กล่าวโทษจนท.รัฐ	๔. ปัญหาที่ดิน	๕. ขอความช่วยเหลือ	๖. เรื่องอื่นๆ	รวมทั้งสิ้น
๑	เรื่องร้องเรียนที่ค้างดำเนินการเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และสามารถแก้ไขปัญหาคงได้ข้อยุติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐														
	- เรื่องเข้าทั้งหมดปี ๕๘														
	- ดำเนินการจนได้ข้อยุติปี ๕๘														
	- เรื่องค้างทั้งหมดปี ๕๘ - ๕๙														
	- เรื่องยุติในเดือนที่รายงาน														
๒	เรื่องร้องเรียนที่ค้างดำเนินการเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ และสามารถแก้ไขปัญหาคงได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐														
	- เรื่องเข้าทั้งหมดปี ๕๙														
	- ดำเนินการจนได้ข้อยุติปี ๕๙														
	- เรื่องค้างทั้งหมดปี ๕๙														
	- เรื่องยุติในเดือนที่รายงาน														
	- คงเหลือ														

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน***

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่

(***นายอำเภอหรือปลัดอำเภอผู้ปฏิบัติราชการแทนนายอำเภอ)

แบบรายงานรอบ ๕ เดือน (แบบรายงาน ๑)

แบบรายงานผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด (เรื่องใหม่)

อำเภอ จังหวัด ประจำเดือน

ที่	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินการในเดือนที่รายงาน							ผลการดำเนินการสะสม						
		๑. แจ้งเบาะแส	๒. เตือนร้องทั่วไ	๓. กล่าวโทษจนท.รัฐ	๔. ปัญหาที่ดิน	๕. ขอความช่วยเหลือ	๖. เรื่องอื่นๆ	รวมทั้งสิ้น	๑. แจ้งเบาะแส	๒. เตือนร้องทั่วไ	๓. กล่าวโทษจนท.รัฐ	๔. ปัญหาที่ดิน	๕. ขอความช่วยเหลือ	๖. เรื่องอื่นๆ	รวมทั้งสิ้น
๒	เรื่องร้องเรียนที่ได้รับดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ และสามารถแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐														
	- เรื่องรับเข้าใหม่ปีงบ ๖๐ (นับเพียง ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๕๙)														
	- แก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ (ตุลาคม ๒๕๕๙ - มีนาคม ๒๕๖๐)														
	- คงเหลือ														

หมายเหตุ การรายงานรอบ ๕ เดือน ให้นับเรื่องเข้าใหม่ระหว่างเดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๕๙

(๓ เดือน) แต่ระยะเวลาในการทำคดีตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ - วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๐ (๕ เดือน ๑๕ วัน)

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน***

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่

(***นายอำเภอหรือปลัดอำเภอผู้ปฏิบัติราชการแทนนายอำเภอ)

แบบรายงานรอบ ๑๐ เดือน (แบบรายงาน ๑)

แบบรายงานผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ (เรื่องค้าง)

อำเภอจังหวัด ประจำเดือน

ที่	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินการในเดือนที่รายงาน							ผลการดำเนินการสะสม						
		๑. แจ้งเบาะแส	๒. เตือนพร้อมทั่วไป	๓. กล่าวโทษจนท.รัฐ	๔. ปัญหาที่ดิน	๕. ขอความช่วยเหลือ	๖. เรื่องอื่นๆ	รวมทั้งสิ้น	๑. แจ้งเบาะแส	๒. เตือนพร้อมทั่วไป	๓. กล่าวโทษจนท.รัฐ	๔. ปัญหาที่ดิน	๕. ขอความช่วยเหลือ	๖. เรื่องอื่นๆ	รวมทั้งสิ้น
๑	เรื่องร้องเรียนที่ค้างดำเนินการเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และสามารถแก้ไขปัญหาคงเหลือได้ข้อยุติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐														
	- เรื่องเข้าทั้งหมดปี ๕๘														
	- ดำเนินการจนได้ข้อยุติปี ๕๘ - ๕๙														
	- เรื่องค้างทั้งหมดปีงบฯ ๕๘														
	- เรื่องยุติในเดือนที่รายงาน														
๒	เรื่องร้องเรียนที่ค้างดำเนินการเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ และสามารถแก้ไขปัญหาคงเหลือได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐														
	- เรื่องเข้าทั้งหมดปีงบฯ ๕๙														
	- ดำเนินการจนได้ข้อยุติปี ๕๙														
	- เรื่องค้างทั้งหมดปีงบฯ ๕๙														
	- เรื่องยุติในเดือนที่รายงาน														
	- คงเหลือ														

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน***

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่

(***นายอำเภอหรือปลัดอำเภอผู้ปฏิบัติราชการแทนนายอำเภอ)

แบบรายงานรอบ ๑๐ เดือน (แบบรายงาน ๑)

แบบรายงานผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด (เรื่องใหม่)

อำเภอ จังหวัด ประจำเดือน

ร.ร.	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินการในเดือนที่รายงาน							ผลการดำเนินการสะสม						
		๑. แจ้งเบาะแส	๒.เดือดร้อนทั่วไป	๓. กล่าวโทษจนท.รัฐ	๔. ปัญหาที่ดิน	๕. ขอความช่วยเหลือ	๖. เรื่องอื่นๆ	รวมทั้งสิ้น	๑. แจ้งเบาะแส	๒. เดือดร้อนทั่วไป	๓. กล่าวโทษจนท.รัฐ	๔. ปัญหาที่ดิน	๕. ขอความช่วยเหลือ	๖. เรื่องอื่นๆ	รวมทั้งสิ้น
๒	เรื่องร้องเรียนที่ได้รับดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ และสามารถแก้ไขปัญหาคาดข้อยุติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐														
	- เรื่องรับเข้าใหม่ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ (นับตั้งแต่เดือนตุลาคม - เมษายน ๒๕๖๐)														
	- แก้ไขปัญหาคาดข้อยุติ (ตุลาคม ๒๕๕๙ - กรกฎาคม ๒๕๖๐)														
	- คงเหลือ														

หมายเหตุ การรายงานรอบ ๑๐ เดือน ให้นำเรื่องเข้าใหม่ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๕๙ - เมษายน ๒๕๖๐

(๗ เดือน) แต่ระยะเวลาในการทำคดีตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ - วันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๖๐ (๙ เดือน ๑๕ วัน)

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน***

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่

(***นายอำเภอหรือปลัดอำเภอผู้ปฏิบัติราชการแทนนายอำเภอ)

แบบรายงานรอบ ๑๒ เดือน (แบบรายงาน ๑)

แบบรายงานผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาร่องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ (เรื่องค้าง)

อำเภอ.....จังหวัด ประจำเดือน

ที่	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินการในเดือนที่รายงาน							ผลการดำเนินการสะสม						
		๑. แจ้งเบาะแส	๒. เดือดร้อนทั่วไป	๓. กล่าวโทษจนท.รัฐ	๔. ปัญหาที่ดิน	๕. ขอความช่วยเหลือ	๖. เรื่องอื่นๆ	รวมทั้งสิ้น	๑. แจ้งเบาะแส	๒. เดือดร้อนทั่วไป	๓. กล่าวโทษจนท.รัฐ	๔. ปัญหาที่ดิน	๕. ขอความช่วยเหลือ	๖. เรื่องอื่นๆ	รวมทั้งสิ้น
๑	เรื่องร้องเรียนที่ค้างดำเนินการเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และสามารถแก้ไขปัญหาคงได้ข้อยุติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐														
	- เรื่องเข้าทั้งหมดปี ๕๘														
	- ดำเนินการจนได้ข้อยุติปี ๕๘ - ๕๙														
	- เรื่องค้างทั้งหมดปีงบประมาณ ๕๘														
	- เรื่องยุติในเดือนที่รายงาน														
	- คงเหลือ														
๒	เรื่องร้องเรียนที่ค้างดำเนินการเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ และสามารถแก้ไขปัญหาคงได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐														
	- เรื่องเข้าทั้งหมดปีงบประมาณ ๕๙														
	- ดำเนินการจนได้ข้อยุติปี ๕๙														
	- เรื่องค้างทั้งหมดปีงบประมาณ ๕๙														
	- เรื่องยุติในเดือนที่รายงาน														
	- คงเหลือ														

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน***

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่

(***นายอำเภอหรือปลัดอำเภอผู้ปฏิบัติราชการแทนนายอำเภอ)

แบบรายงานรอบ ๑๒ เดือน (แบบรายงาน ๑)

แบบรายงานผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ (เรื่องใหม่)

อำเภอ.....จังหวัด ประจำเดือน

ที่	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินการในเดือนที่รายงาน							ผลการดำเนินการสะสม						
		๑. แจ้งเบาะแส	๒. เตือนคร่อนทั่วไป	๓. กล่าวโทษจนท.รัฐ	๔. ปัญหาที่ดิน	๕. ขอบความช่วยเหลือ	๖. เรื่องอื่นๆ	รวมทั้งสิ้น	๑. แจ้งเบาะแส	๒. เตือนคร่อนทั่วไป	๓. กล่าวโทษจนท.รัฐ	๔. ปัญหาที่ดิน	๕. ขอบความช่วยเหลือ	๖. เรื่องอื่นๆ	รวมทั้งสิ้น
๒	เรื่องร้องเรียนที่ได้รับดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ และสามารถแก้ไขปัญหาคาดข้อยุติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐														
	- เรื่องรับเข้าใหม่ปีงบประมาณ ๒๕๕๙ - มิถุนายน ๒๕๖๐														
	- แก้ไขปัญหาคาดข้อยุติ (ตุลาคม ๒๕๕๙ - กันยายน ๒๕๖๐)														
	- คงเหลือ														

หมายเหตุ การรายงานรอบ ๑๒ เดือน ให้นำเรื่องเข้าใหม่ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๕๙ - มิถุนายน ๒๕๖๐ (๙ เดือน) แต่ระยะเวลาในการทำคดีตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ - วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๐ (๑๑ เดือน ๑๕ วัน)

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน***
(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่

(***นายอำเภอหรือปลัดอำเภอผู้ปฏิบัติราชการแทนนายอำเภอ)

แบบรายงานรอบ ๕ เดือน (แบบรายงาน ๒)

แบบรายงานผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด (เรื่องค้าง)

จังหวัด ประจำเดือน

ที่	อำเภอ	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินการในเดือนที่รายงาน			ผลการดำเนินการสะสม		
			รวมทั้งสิ้น	คิดเป็นร้อยละ	ผ่าน/ไม่ผ่าน	รวมทั้งสิ้น	คิดเป็นร้อยละ	ผ่าน/ไม่ผ่าน
๑	อำเภอเมือง.....	๑. เรื่องร้องเรียนที่ค้างดำเนินการเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และสามารถแก้ไขปัญหาคงเหลือได้ข้อยุติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐						
		๑.๑ เรื่องเข้าทั้งหมดปี ๕๘						
		๑.๒ ดำเนินการจนได้ข้อยุติปี ๕๘ - ๕๙						
		๑.๓ เรื่องค้างทั้งหมดปีงบฯ ๕๘						
		๑.๔ เรื่องยุติในเดือนที่รายงาน						
		๑.๕ คงเหลือ						
		๒. เรื่องร้องเรียนที่ค้างดำเนินการเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ และสามารถแก้ไขปัญหาคงเหลือได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐						
		๒.๑ เรื่องเข้าทั้งหมดปีงบฯ ๕๙						
		๒.๒ ดำเนินการจนได้ข้อยุติปี ๕๙						
		๒.๓ เรื่องค้างทั้งหมดปีงบฯ ๕๙						
		๒.๔ เรื่องยุติในเดือนที่รายงาน						
		๒.๕ คงเหลือ						
๒	อำเภอ.....	๑. เรื่องร้องเรียนที่ค้างดำเนินการเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และสามารถแก้ไขปัญหาคงเหลือได้ข้อยุติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐						
		๑.๑ เรื่องเข้าทั้งหมดปี ๕๘						
		๑.๒ ดำเนินการจนได้ข้อยุติปี ๕๘ - ๕๙						
		๑.๓ เรื่องค้างทั้งหมดปีงบฯ ๕๘						
		๑.๔ เรื่องยุติในเดือนที่รายงาน						
		๑.๕ คงเหลือ						

			๒. เรื่องร้องเรียนที่ค้างดำเนินการเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ และสามารถแก้ไขปัญหาคงได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐						
			๒.๑ เรื่องเข้าทั้งหมดปี ๕๙						
			๒.๒ ดำเนินการจนได้ข้อยุติปี ๕๙						
			๒.๓ เรื่องค้างทั้งหมดปี ๕๙						
			๒.๔ เรื่องยุติในเดือนที่รายงาน						
			๒.๕ คงเหลือ						
๓	อำเภอ.....		๑. เรื่องร้องเรียนที่ค้างดำเนินการเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และสามารถแก้ไขปัญหาคงได้ข้อยุติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐						
			๑.๑ เรื่องเข้าทั้งหมดปี ๕๘						
			๑.๒ ดำเนินการจนได้ข้อยุติปี ๕๘ - ๕๙						
			๑.๓ เรื่องค้างทั้งหมดปี ๕๘						
			๑.๔ เรื่องยุติในเดือนที่รายงาน						
			๑.๕ คงเหลือ						
			๒. เรื่องร้องเรียนที่ค้างดำเนินการเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ และสามารถแก้ไขปัญหาคงได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐						
			๒.๑ เรื่องเข้าทั้งหมดปี ๕๙						
			๒.๒ ดำเนินการจนได้ข้อยุติปี ๕๙						
			๒.๓ เรื่องค้างทั้งหมดปี ๕๙						
			๒.๔ เรื่องยุติในเดือนที่รายงาน						
			๒.๕ คงเหลือ						
๔	อำเภอ..... ฯลฯ								
			ลงชื่อ.....ผู้รายงาน***						

แบบรายงานรอบ ๕ เดือน (แบบรายงาน ๒)

แบบรายงานผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด (เรื่องใหม่)
 จังหวัด ประจำเดือน

ที่	อำเภอ	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินการในเดือนที่รายงาน			ผลการดำเนินการสะสม		
			รวมทั้งสิ้น	คิดเป็นร้อยละ	ผ่าน/ไม่ผ่าน	รวมทั้งสิ้น	คิดเป็นร้อยละ	ผ่าน/ไม่ผ่าน
๑	อำเภอเมือง.....	เรื่องร้องเรียนที่ได้รับดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ และสามารถแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐						
		๑.๑ เรื่องรับเข้าใหม่ปีงบฯ ๖๐ (นับเพียง ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๕๙)						
		๑.๒ แก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ (ตุลาคม ๒๕๕๙ - มีนาคม ๒๕๖๐)						
		๑.๓ คงเหลือ						
๒	อำเภอ.....	เรื่องร้องเรียนที่ได้รับดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ และสามารถแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐						
		๑.๑ เรื่องรับเข้าใหม่ปีงบฯ ๖๐ (นับเพียง ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๕๙)						
		๑.๒ แก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ (ตุลาคม ๒๕๕๙ - มีนาคม ๒๕๖๐)						
		๑.๓ คงเหลือ						
๓	อำเภอ.....	เรื่องร้องเรียนที่ได้รับดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ และสามารถแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐						
		๑.๑ เรื่องรับเข้าใหม่ปีงบฯ ๖๐ (นับเพียง ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๕๙)						
		๑.๒ แก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ (ตุลาคม ๒๕๕๙ - มีนาคม ๒๕๖๐)						
		๑.๓ คงเหลือ						

๔	อำเภอเมือง.....	เรื่องร้องเรียนที่ได้รับดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ และสามารถแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐					
		๑.๑ เรื่องรับเข้าใหม่ปีงบฯ ๖๐ (นับเพียง ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๕๙)					
		๑.๒ แก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ (ตุลาคม ๒๕๕๙ - มีนาคม ๒๕๖๐)					
		๑.๓ คงเหลือ					
๕	อำเภอ..... ฯลฯ						

หมายเหตุ ๑. การรายงานรอบ ๕ เดือน ให้นำเรื่องเข้าใหม่ระหว่างเดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๕๙ (๒ เดือน) แต่ระยะเวลาในการทำยุติตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๐ (๖ เดือน)

๒. ให้ "คิดร้อยละ" และ "ผ่าน/ไม่ผ่าน" เฉพาะในช่องที่ ๑.๒

๓. การคิดร้อยละ ให้เอาเรื่องที่แก้ไขจนได้ข้อยุติ คูณด้วย ๑๐๐ แล้วหารด้วยจำนวนทั้งหมด

๔. เกณฑ์การประเมิน ถ้าได้คะแนนร้อยละ ๘๐ ถือว่าผ่านเกณฑ์

ลงชื่อ..... ผู้รายงาน***
(.....)
ตำแหน่ง.....
วันที่
(***ปลัดจังหวัดหรือผู้ปฏิบัติราชการแทนปลัดจังหวัด)

แบบรายงานรอบ ๑๐ เดือน (แบบรายงาน ๒)

แบบรายงานผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด (เรื่องค้าง)
 จังหวัด ประจำเดือน

ที่	อำเภอ	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินการในเดือนที่รายงาน			ผลการดำเนินการสะสม		
			รวมทั้งสิ้น	คิดเป็นร้อยละ	ผ่าน/ไม่ผ่าน	รวมทั้งสิ้น	คิดเป็นร้อยละ	ผ่าน/ไม่ผ่าน
๑	อำเภอเมือง.....	๑. เรื่องร้องเรียนที่ค้างดำเนินการเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และสามารถแก้ไขปัญหาคงเหลือได้ข้อยุติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐						
		๑.๑ เรื่องเข้าทั้งหมดปี ๕๘						
		๑.๒ ดำเนินการจนได้ข้อยุติปี ๕๘ - ๕๙						
		๑.๓ เรื่องค้างทั้งหมดปีงบประมาณ ๕๘						
		๑.๔ เรื่องยุติในเดือนที่รายงาน						
		๑.๕ คงเหลือ						
		๒. เรื่องร้องเรียนที่ค้างดำเนินการเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ และสามารถแก้ไขปัญหาคงเหลือได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐						
		๒.๑ เรื่องเข้าทั้งหมดปีงบประมาณ ๕๙						
		๒.๒ ดำเนินการจนได้ข้อยุติปี ๕๙						
		๒.๓ เรื่องค้างทั้งหมดปีงบประมาณ ๕๙						
		๒.๔ เรื่องยุติในเดือนที่รายงาน						
		๒.๕ คงเหลือ						
๒	อำเภอ.....	๑. เรื่องร้องเรียนที่ค้างดำเนินการเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และสามารถแก้ไขปัญหาคงเหลือได้ข้อยุติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐						
		๑.๑ เรื่องเข้าทั้งหมดปี ๕๘						
		๑.๒ ดำเนินการจนได้ข้อยุติปี ๕๘ - ๕๙						
		๑.๓ เรื่องค้างทั้งหมดปีงบประมาณ ๕๘						
		๑.๔ เรื่องยุติในเดือนที่รายงาน						
		๑.๕ คงเหลือ						

		๒. เรื่องร้องเรียนที่ค้างดำเนินการเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ และสามารถแก้ไขปัญหาคงได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐					
		๒.๑ เรื่องเข้าทั้งหมดปี ๕๙					
		๒.๒ ดำเนินการจนได้ข้อยุติปี ๕๙					
		๒.๓ เรื่องค้างทั้งหมดปี ๕๙					
		๒.๔ เรื่องยุติในเดือนที่รายงาน					
		๒.๕ คงเหลือ					
๓	อำเภอ.....	๑. เรื่องร้องเรียนที่ค้างดำเนินการเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และสามารถแก้ไขปัญหาคงได้ข้อยุติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐					
		๑.๑ เรื่องเข้าทั้งหมดปี ๕๘					
		๑.๒ ดำเนินการจนได้ข้อยุติปี ๕๘ - ๕๙					
		๑.๓ เรื่องค้างทั้งหมดปี ๕๘					
		๑.๔ เรื่องยุติในเดือนที่รายงาน					
		๑.๕ คงเหลือ					
		๒. เรื่องร้องเรียนที่ค้างดำเนินการเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ และสามารถแก้ไขปัญหาคงได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐					
		๒.๑ เรื่องเข้าทั้งหมดปี ๕๙					
		๒.๒ ดำเนินการจนได้ข้อยุติปี ๕๙					
		๒.๓ เรื่องค้างทั้งหมดปี ๕๙					
		๒.๔ เรื่องยุติในเดือนที่รายงาน					
		๒.๕ คงเหลือ					
๔	อำเภอ..... ฯลฯ	ลงชื่อ.....ผู้รายงาน*** (.....) ตำแหน่ง..... วันที่ (***ปลัดจังหวัดหรือผู้ปฏิบัติราชการแทนปลัดจังหวัด)					

หมายเหตุ ๑. ให้ "คิดร้อยละ" และ "ผ่าน/ไม่ผ่าน" เฉพาะในช่องที่ ๑.๒, ๑.๔, ๒.๒ และ ๒.๔

๒. การคิดร้อยละ ให้เอาเรื่องที่แก้ไขจนได้ข้อยุติ คูณด้วย ๑๐๐ แล้วหารด้วยจำนวนทั้งหมด

๓. เกณฑ์การประเมิน ถ้าได้คะแนนร้อยละ ๗๐ ถือว่าผ่านเกณฑ์

แบบรายงานรอบ ๑๐ เดือน (แบบรายงาน ๒)

แบบรายงานผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด (เรื่องใหม่)

จังหวัด ประจำเดือน

ที่		อำเภอ	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินการในเดือนที่รายงาน			ผลการดำเนินการสะสม		
				รวมทั้งสิ้น	คิดเป็นร้อยละ	ผ่าน/ไม่ผ่าน	รวมทั้งสิ้น	คิดเป็นร้อยละ	ผ่าน/ไม่ผ่าน
๑	อำเภอเมือง.....		เรื่องร้องเรียนที่ได้รับดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ และสามารถแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐						
			๑.๑ เรื่องรับเข้าใหม่ปีงบฯ ๖๐ (นับตั้งแต่เดือนตุลาคม - เมษายน ๒๕๖๐)						
			๑.๒ แก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ (ตุลาคม ๒๕๕๙ - กรกฎาคม ๒๕๖๐)						
			๑.๓ คงเหลือ						
๒	อำเภอ.....		เรื่องร้องเรียนที่ได้รับดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ และสามารถแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐						
			๑.๑ เรื่องรับเข้าใหม่ปีงบฯ ๖๐ (นับตั้งแต่เดือนตุลาคม - เมษายน ๒๕๖๐)						
			๑.๒ แก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ (ตุลาคม ๒๕๕๙ - กรกฎาคม ๒๕๖๐)						
			๑.๓ คงเหลือ						
๓	อำเภอ.....		เรื่องร้องเรียนที่ได้รับดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ และสามารถแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐						
			๑.๑ เรื่องรับเข้าใหม่ปีงบฯ ๖๐ (นับตั้งแต่เดือนตุลาคม - เมษายน ๒๕๖๐)						
			๑.๒ แก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ (ตุลาคม ๒๕๕๙ - กรกฎาคม ๒๕๖๐)						
			๑.๓ คงเหลือ						

๔	อำเภอเมือง.....	เรื่องร้องเรียนที่ได้รับดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ และสามารถแก้ไขปัญหาคาดข้อยุติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐						
		๑.๑ เรื่องรับเข้าใหม่ปีงบฯ ๖๐ (นับตั้งแต่เดือนตุลาคม - เมษายน ๒๕๖๐)						
		๑.๒ แก้ไขปัญหาคาดข้อยุติ (ตุลาคม ๒๕๕๙ - กรกฎาคม ๒๕๖๐)						
		๑.๓ คงเหลือ						
๕	อำเภอ..... ฯลฯ							

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน***
(.....)

ตำแหน่ง.....
วันที่
(***ปลัดจังหวัดหรือผู้ปฏิบัติราชการแทนปลัดจังหวัด)

- หมายเหตุ ๑. การรายงานรอบ ๑๐ เดือน ให้นำเรื่องเข้าใหม่ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๕๙ - เมษายน ๒๕๖๐ (๗ เดือน) แต่ระยะเวลาในการทำคดีตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ - ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๐ (๑๐ เดือน)
๒. ให้ "คิดร้อยละ" และ "ผ่าน/ไม่ผ่าน" เฉพาะในช่องที่ ๑.๒
๓. การคิดร้อยละ ให้เอาเรื่องที่แก้ไขจนได้ข้อยุติ คูณด้วย ๑๐๐ แล้วหารด้วยจำนวนทั้งหมด
๔. เกณฑ์การประเมิน ถ้าได้คะแนนร้อยละ ๘๐ ถือว่าผ่านเกณฑ์

แบบรายงานรอบ ๑๒ เดือน (แบบรายงาน ๒)

แบบรายงานผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด (เรื่องค้าง)

จังหวัด ประจำเดือน

ที่		อำเภอ	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินการในเดือนที่รายงาน			ผลการดำเนินการสะสม		
				รวมทั้งสิ้น	คิดเป็นร้อยละ	ผ่าน/ไม่ผ่าน	รวมทั้งสิ้น	คิดเป็นร้อยละ	ผ่าน/ไม่ผ่าน
๑	อำเภอเมือง.....		๑. เรื่องร้องเรียนที่ค้างดำเนินการเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และสามารถแก้ไขปัญหาคงเหลือได้ข้อยุติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐						
			๑.๑ เรื่องเข้าทั้งหมดปี ๕๘						
			๑.๒ ดำเนินการจนได้ข้อยุติปี ๕๘ - ๕๙						
			๑.๓ เรื่องค้างทั้งหมดปีงบประมาณ ๕๘						
			๑.๔ เรื่องยุติในเดือนที่รายงาน						
			๑.๕ คงเหลือ						
			๒. เรื่องร้องเรียนที่ค้างดำเนินการเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ และสามารถแก้ไขปัญหาคงเหลือได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐						
			๒.๑ เรื่องเข้าทั้งหมดปีงบประมาณ ๕๙						
			๒.๒ ดำเนินการจนได้ข้อยุติปี ๕๙						
			๒.๓ เรื่องค้างทั้งหมดปีงบประมาณ ๕๙						
			๒.๔ เรื่องยุติในเดือนที่รายงาน						
			๒.๕ คงเหลือ						
๒	อำเภอ.....		๑. เรื่องร้องเรียนที่ค้างดำเนินการเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และสามารถแก้ไขปัญหาคงเหลือได้ข้อยุติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐						
			๑.๑ เรื่องเข้าทั้งหมดปี ๕๘						
			๑.๒ ดำเนินการจนได้ข้อยุติปี ๕๘ - ๕๙						
			๑.๓ เรื่องค้างทั้งหมดปีงบประมาณ ๕๘						
			๑.๔ เรื่องยุติในเดือนที่รายงาน						
			๑.๕ คงเหลือ						

๒. เรื่องร้องเรียนที่ค้างดำเนินการเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ และสามารถแก้ไขปัญหาคงเหลือได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐						
๒.๑ เรื่องเข้าทั้งหมดปี ๕๙						
๒.๒ ดำเนินการจนได้ข้อยุติปี ๕๙						
๒.๓ เรื่องค้างทั้งหมดปี ๕๙						
๒.๔ เรื่องยุติในเดือนที่รายงาน						
๒.๕ คงเหลือ						

๓. เรื่องร้องเรียนที่ค้างดำเนินการเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และสามารถแก้ไขปัญหาคงเหลือได้ข้อยุติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐						
๓.๑ เรื่องเข้าทั้งหมดปี ๕๘						
๓.๒ ดำเนินการจนได้ข้อยุติปี ๕๘ - ๕๙						
๓.๓ เรื่องค้างทั้งหมดปี ๕๘						
๓.๔ เรื่องยุติในเดือนที่รายงาน						
๓.๕ คงเหลือ						

๒. เรื่องร้องเรียนที่ค้างดำเนินการเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ และสามารถแก้ไขปัญหาคงเหลือได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐						
๒.๑ เรื่องเข้าทั้งหมดปี ๕๙						
๒.๒ ดำเนินการจนได้ข้อยุติปี ๕๙						
๒.๓ เรื่องค้างทั้งหมดปี ๕๙						
๒.๔ เรื่องยุติในเดือนที่รายงาน						
๒.๕ คงเหลือ						

๓ อำเภอ.....

๔ อำเภอ.....
 ๗

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน***
 (.....)

ตำแหน่ง.....
 วันที่
 (***) ปลัดจังหวัดหรือผู้ปฏิบัติราชการแทนปลัดจังหวัด)

หมายเหตุ ๑. ให้ "คิดร้อยละ" และ "ผ่าน/ไม่ผ่าน" เฉพาะในช่องที่ ๑,๒, ๑,๔, ๒,๒ และ ๒,๔
 ๒. การคิดร้อยละ ให้เอาเรื่องที่แก้ไขจนได้ข้อยุติ คูณด้วย ๑๐๐ แล้วหารด้วยจำนวนทั้งหมด
 ๓. เกณฑ์การประเมิน ถ้าได้คะแนนร้อยละ ๘๕ ถือว่าผ่านเกณฑ์

		๑.๓ คงเหลือ							
๔	อำเภอเมือง.....	เรื่องร้องเรียนที่ได้รับดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ และสามารถแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐							
		๑.๑ เรื่องรับเข้าใหม่ปีงบฯ ๖๐ (ตุลาคม ๒๕๕๕ - มิถุนายน ๒๕๖๐)							
		๑.๒ แก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ (ตุลาคม ๒๕๕๕ - กันยายน ๒๕๖๐)							
		๑.๓ คงเหลือ							
๕	อำเภอ..... ฯลฯ								

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน***

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่

(***ปลัดจังหวัดหรือผู้ปฏิบัติราชการแทนปลัดจังหวัด)

หมายเหตุ ๑. การรายงานรอบ ๑๒ เดือน ให้นำเรื่องเข้าใหม่ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๕๕ - มิถุนายน ๒๕๖๐

(๕ เดือน) แต่ระยะเวลาในการทำคดีตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๕ - ๑๕ กันยายน ๒๕๖๐ (๑๒ เดือน)

๒. ให้ "คิดร้อยละ" และ "ผ่าน/ไม่ผ่าน" เฉพาะในช่องที่ ๑.๒

๓. การคิดร้อยละ ให้เอาเรื่องที่แก้ไขจนได้ข้อยุติ คูณด้วย ๑๐๐ แล้วหารด้วยจำนวนทั้งหมด

๔. เกณฑ์การประเมิน ถ้าได้คะแนนร้อยละ ๘๐ ถือว่าผ่านเกณฑ์

แบบรายงานรอบ ๑๒ เดือน (แบบรายงาน ๒)

แบบรายงานผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด (เรื่องใหม่)
 จังหวัด ประจำเดือน

ที่	อำเภอ	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินการในเดือนที่รายงาน			ผลการดำเนินการสะสม		
			รวมทั้งสิ้น	คิดเป็นร้อยละ	ผ่าน/ไม่ผ่าน	รวมทั้งสิ้น	คิดเป็นร้อยละ	ผ่าน/ไม่ผ่าน
๑	อำเภอเมือง.....	เรื่องร้องเรียนที่ได้รับดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ และสามารถแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐						
		๑.๑ เรื่องรับเข้าใหม่ปีงบฯ ๖๐ (ตุลาคม ๒๕๕๙ - มิถุนายน ๒๕๖๐)						
		๑.๒ แก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ (ตุลาคม ๒๕๕๙ - กันยายน ๒๕๖๐)						
		๑.๓ คงเหลือ						
๒	อำเภอ.....	เรื่องร้องเรียนที่ได้รับดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ และสามารถแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐						
		๑.๑ เรื่องรับเข้าใหม่ปีงบฯ ๖๐ (ตุลาคม ๒๕๕๙ - มิถุนายน ๒๕๖๐)						
		๑.๒ แก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ (ตุลาคม ๒๕๕๙ - กันยายน ๒๕๖๐)						
		๑.๓ คงเหลือ						
๓	อำเภอ.....	เรื่องร้องเรียนที่ได้รับดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ และสามารถแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐						
		๑.๑ เรื่องรับเข้าใหม่ปีงบฯ ๖๐ (ตุลาคม ๒๕๕๙ - มิถุนายน ๒๕๖๐)						
		๑.๒ แก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ (ตุลาคม ๒๕๕๙ - กันยายน ๒๕๖๐)						