

## แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ ของศูนย์บริการประชาชน

สำนัก/กอง : ศูนย์บริการประชาชน

ผลผลิต : การพัฒนาติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน

กิจกรรม : ติดตามประเมินผลการตรวจสอบภาคราชการและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

ตัวชี้วัดตามเอกสารงบประมาณ (เชิงคุณภาพ) ๑. ร้อยละของจำนวนเรื่องที่ให้บริการแก่ประชาชนหรือหน่วยงานของรัฐผ่าน สปน. ที่ได้ดำเนินการจนเป็นที่ยุติ (ร้อยละ ๙๑)

๒. ข้าราชการที่เข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการและส่งแบบทดสอบมีความรู้ความเข้าใจในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วย

การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘ (ร้อยละ ๘๐)

กิจกรรม	งบประมาณ	ระยะเวลาการดำเนินการประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๗										ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมาย หน่วยนับ	ตัวชี้วัดความสำเร็จ			
		ไตรมาสที่ ๑		ไตรมาสที่ ๒		ไตรมาสที่ ๓		ไตรมาสที่ ๔									
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				
งบรายจ่าย : งบดำเนินงาน																	
๑. โครงการจ้างเหมาเอกชนบริหารจัดการและดูแลระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์	๑๗,๔๐๐,๐๐๐														ทุกส่วน	ร้อยละ ๙๑	๑. ร้อยละของจำนวนเรื่องที่ให้บริการแก่ประชาชนหรือหน่วยงานของรัฐผ่าน สปน. ที่ได้ดำเนินการจนเป็นที่ยุติ
															ส่วน ดำเนินการ เรื่องร้องทุกข์	ร้อยละ ๑๐๐	๒. ร้อยละความสำเร็จที่สามารถรักษามาตรฐานการให้บริการตามที่กำหนดไว้ในคู่มือปฏิบัติงาน
๒. โครงการจ้างเหมาเอกชนบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และเครือข่ายสารสนเทศการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	๓,๐๐๐,๐๐๐														สสร.	ร้อยละ ๙๕	๓. ร้อยละของจำนวนโครงการของรัฐที่เผยแพร่ข้อมูลการดำเนินโครงการผ่านระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และเครือข่ายสารสนเทศการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่ได้รับการตรวจสอบ
๓. โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากลไกการมีส่วนร่วมของประชาชน	๒๖๐,๑๐๐														สสร.	ร้อยละ ๘๐	๔. ข้าราชการที่เข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการและส่งแบบทดสอบมีความรู้ความเข้าใจในระเบียบ นร. ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

กิจกรรม	งบประมาณ	ระยะเวลาการดำเนินการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗										ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมาย หน่วยนับ	ตัวชี้วัดความสำเร็จ		
		ไตรมาสที่ ๑		ไตรมาสที่ ๒		ไตรมาสที่ ๓		ไตรมาสที่ ๔								
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
๔. โครงการพัฒนาขีดสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน ประกอบด้วย	๑,๐๒๕,๐๐๐													สพป.	ร้อยละ ๑๐๐	๔. ร้อยละความสำเร็จของการจัดอบรมเพื่อพัฒนาขีดสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์
<u>กิจกรรมที่ ๑</u> จัดประชุมเชิงปฏิบัติการอบรมเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน	๘๐๐,๐๐๐															
<u>กิจกรรมที่ ๒</u> จัดส่งพนักงานราชการเข้ารับการอบรมตามแผนพัฒนาบุคลากรของ สปน. จำนวน ๒ รุ่น	๒๒๕,๐๐๐															
๕. โครงการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๑,๕๐๐,๐๐๐														ร้อยละ ๘๕	๖. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
<u>กิจกรรมที่ ๑</u> จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ (Contact Point)	๑,๐๐๐,๐๐๐															
<u>กิจกรรมที่ ๒</u> จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการให้ครอบคลุมทุกช่องทาง	๕๐๐,๐๐๐															
๖. โครงการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์	๑๕,๐๐๐													สพป.	ระดับ ๕	๗. ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ความเชื่อมั่นและไม่เชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์

กิจกรรม	งบประมาณ	ระยะเวลาการดำเนินการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗										ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมาย หน่วยนับ	ตัวชี้วัดความสำเร็จ		
		ไตรมาสที่ ๑		ไตรมาสที่ ๒		ไตรมาสที่ ๓		ไตรมาสที่ ๔								
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
๗. โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารราชการ	๒๕๐,๐๐๐													สปอ.	ระดับ ๕	๘. ระดับความสำเร็จของดำเนินการกิจเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำกับ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
๙. การประมวลผลเรื่องร้องทุกข์ และ/หรือจัดการประชุมคณะกรรมการ/คณะกรรมการนักกรรมการ และคณะกรรมการ เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน	๓,๐๐๐,๐๐๐													สปอ.	๓ เรื่อง	๙. ร้อยละของข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ประมวลผลจากเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน และนำเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรี
๑๐. จัดตั้งศูนย์การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	๑๐,๐๐๐													ทุกส่วน	๑๐ ครั้ง	๑๐. จำนวนครั้งของการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน
๑๑. ค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน	๑,๓๗๕,๗๗๗															
รวม	๒๘,๒๕๕,๘๗๗															