



**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : พัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการเรียนการสอนเรื่องร้องเรียนและการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่รับแจ้งผ่านศูนย์กทม. 1555

รหัสโครงการ... : 04010000-3670

ปีงบประมาณ พ.ศ. : 2564

เริ่มต้นโครงการ : 2020-10-01 00:00:00

งบประมาณที่ได้รับ : 0 บาท

สิ้นสุดโครงการ : 2021-09-30 00:00:00

งบประมาณที่ใช้ไป : 0 บาท

1.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ. : สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร / สำนักงานเลขาธิการกรุงเทพมหานคร / ศูนย์รับแจ้งทุกข์

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นางสาวดารารัตน์ อนันต์ 1555

ผู้ประสานงาน สยป : นางสาวศรียรรณ ม่วงโสภา 1529

1.3 หลักการและเหตุผล

ศูนย์เรื่องร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการกรุงเทพมหานคร ดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์ "องค์กรที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการอำนวยความสะดวก และประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และถูกต้อง" ซึ่งศูนย์เรื่องร้องทุกข์มีหน้าที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาความเดือดร้อนจากประชาชน รับฟังข้อเสนอแนะและตอบข้อสงสัยจากประชาชน รวมถึงการติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว พร้อมสรุปรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ในการนี้การให้บริการเชิงรุกจึงมีความสำคัญและจำเป็นต่อพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการเรียนการสอนเรื่องร้องเรียน การวิเคราะห์สาเหตุของเรื่องร้องเรียน เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางการป้องกันการเกิดปัญหา และแนวทางการแก้ไขปัญหาที่สามารถดำเนินการได้จริงและเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง อันเป็นการปฏิบัติงานการให้บริการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และสามารถยกระดับความพึงพอใจแก่ประชาชนต่อไป

1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการเรียนการสอนของศูนย์กทม. 1555
2. เพื่อวิเคราะห์สาเหตุของเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่แจ้งผ่านศูนย์กทม. 1555
3. เพื่อให้ข้อเสนอแนะแนวทางการป้องกันการเกิดปัญหาเรื่องร้องเรียนและแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนแก่หน่วยงานให้สามารถดำเนินการได้จริงและเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

1.5 เป้าหมายของโครงการ..

1. การวิเคราะห์สาเหตุของเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่รับแจ้งผ่านศูนย์กทม. 1555
2. การเสนอแนะแนวทางการป้องกันการเกิดปัญหาเรื่องร้องเรียนและแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนแก่หน่วยงาน
3. การนำเสนอผลการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนพร้อมข้อเสนอแนะฯ รายงานให้ผู้บริหารกรุงเทพมหานครพิจารณาสั่งการ

1.6 สนับสนุนแผนพัฒนา กทม. ระยะ 20 ปี (ยุทธศาสตร์-ประเด็นยุทธศาสตร์-กลยุทธ์ตามแผนฯ /ตัวชี้วัด)

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ด้านที่ ๕ - มหานครประชาธิปไตย : Bangkok as a Democratic City

ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย : ๕.๓ - การกระจายอำนาจสู่ประชาชน

เป้าหมายที่ : ๕.๓.๑ ลดบทบาทส่วนกลางลงเหลือภารกิจหลักเท่าที่จำเป็นและให้อำนาจในการกำหนดโน

ตัวชี้วัด... : มิติที่ 1 ระดับความสำเร็จในการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่รับแจ้งผ่านศูนย์ กทม. 1555

ที่มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

รายงานครั้งที่1	:: 26/10/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนเตรียมการข้อมูลจัดทำโครงการเพื่อขออนุมัติ		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 5.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่2	:: 25/11/2563 : จัดทำโครงการเพื่อขออนุมัติ		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่3	:: 23/12/2563 : ขออนุมัติโครงการจากหัวหน้าหน่วยงาน		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 15.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่4	:: 22/01/2564 : อยู่ระหว่างแยกประเภทเรื่องร้องเรียนและจัดลำดับความถี่ในแต่ละประเภทเรื่อง เพื่อจะนำไปวิเคราะห์สาเหตุของเรื่องร้องเรียนต่อไป		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 30.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่5	:: 28/02/2564 : อยู่ระหว่างแยกประเภทเรื่องร้องเรียนและจัดลำดับความถี่ในแต่ละประเภทเรื่อง เพื่อนำไปวิเคราะห์สาเหตุของเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งจัดทำคำสั่งและเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 30.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่6	:: 25/03/2564 : จัดทำรูปแบบรายงานผลการวิเคราะห์สาเหตุเรื่องร้องเรียน		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 40.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่7	:: 27/04/2564 : จัดทำรูปแบบรายงานผลการวิเคราะห์สาเหตุเรื่องร้องเรียน		



**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00 %





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

: งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

: เป็นไปตามแผน





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

รายงานครั้งที่8	:: 24/05/2564 : จัดทำรูปแบบรายงานผลการวิเคราะห์สาเหตุเรื่องร้องเรียน		: เป็นไปตามเป้าหมาย
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่9	:: 15/06/2564 :		
	:: สุ่มสำรวจความคิดเห็นจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับสาเหตุของเรื่องร้องเรียนพร้อมข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขเรื่องร้องเรียน		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 70.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่10	:: 27/07/2564 : อยู่ระหว่างจัดทำรายงานผลการวิเคราะห์ฯ		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 80.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่11	:: 25/08/2564 : อยู่ระหว่างการจัดทำรายงานผลการวิเคราะห์สาเหตุเรื่องร้องเรียนฯ เพื่อเสนอผู้บริหารกรุงเทพมหานคร		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 95.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่12	:: 20/09/2564 : ดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ รายงานผลการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนนำเสนอปลัดกรุงเทพมหานคร และเวียนแจ้งให้หน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครทราบ		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 12) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)
ตำแหน่ง

