



**\*\* แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ \*\***

**1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ**

**1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ**

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : พัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร

รหัสโครงการ... : 04010000-3692

ปีงบประมาณ พ.ศ. : 2566

เริ่มต้นโครงการ : 2022-10-01 00:00:00

งบประมาณที่ได้รับ : 567,700 บาท

สิ้นสุดโครงการ : 2023-09-30 00:00:00

งบประมาณที่ใช้ไป : 1,077,368 บาท

**1.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบ**

หน่วยงานที่รับผิดชอบ. : สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร / สำนักงานเลขาธิการกรุงเทพมหานคร / ศูนย์รับแจ้งทุกข์

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : ศูนย์รับแจ้งทุกข์

ผู้ประสานงาน สยป : สุลี โฉมงาม (โทร 1400)

**1.3 หลักการและเหตุผล**

การพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร

เป็นการนำนโยบายระดับกรุงเทพมหานครมาสู่การปฏิบัติในระดับองค์กร ด้วยการกำหนดหลักเกณฑ์การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ใหม่ เพื่อรับเรื่องร้องเรียนและรับฟังข้อเสนอแนะจากประชาชน รวมถึงการติดตามเรื่องค้าง

พร้อมสรุปรายงานผลเสนอผู้บริหารกรุงเทพมหานครให้สามารถเข้าถึงข้อมูลปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

ซึ่งสามารถวิเคราะห์สาเหตุของเรื่องร้องเรียนอันนำไปสู่ข้อเสนอแนะประกอบการวินิจฉัยสั่งการเพื่อบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ของประชาชนต่อไป

**1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ**

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

2. เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะของประชาชน รวมถึงการติดตามเรื่องค้าง

**1.5 เป้าหมายของโครงการ..**

การพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

และรับฟังข้อเสนอแนะจากประชาชนด้วยการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์จากการศึกษาดูงานแนวทางการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากองค์กรที่ประสบความสำเร็จเป็นการทบทวนบทเรียนจากการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แก่เจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งทุกข์

สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องทุกข์ฯ ทั้งระดับสำนัก สำนักงานเขต

และส่วนราชการในสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ด้วยการจัดฝึกอบรมและการศึกษาดูงานแนวทางการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ

มติคณะรัฐมนตรีและแนวทางปฏิบัติงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ถูกต้อง

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ยุทธศาสตร์ที่ ๗ ? การสร้างความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการมหานคร

ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย : ๗.๓ - การบริหารทรัพยากรบุคคล

เป้าหมายที่ : ๗.๓.๒ กรุงเทพมหานครมีระบบบริหารทรัพยากรบุคคลเข้มแข็งเอื้อต่อความเป็นธรรมสามารถสร้างสมดุล

ตัวชี้วัด... : มิติที่1 ร้อยละของการจัดโครงการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร

**2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ**

รายงานครั้งที่1 ::

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 0.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่2 :: 25/01/2566 : อยู่ระหว่างเตรียมข้อมูลเพื่อขออนุมัติโครงการ

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่3 :: 23/02/2566 : อยู่ระหว่างการปรับรายละเอียดโครงการ เพื่อนำเสนอขอปลัดกรุงเทพมหานคร เพื่ออนุมัติโครงการ

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 20.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่4 :: 22/03/2566 : อยู่ระหว่างการเขียนโครงการ กำหนดรายละเอียด เพิ่มเติม

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 35.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่5 :: 27/04/2566 : เสนอหนังสือโอนเรียนปลัดกรุงเทพมหานครเพื่อขออนุมัติโครงการฯ

และอยู่ระหว่างมีหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้จัดส่งรายชื่อผู้เข้าร่วมสัมมนา

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 40.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่6 ::

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่7 :: 23/05/2566 : อยู่ระหว่างจัดทำคำสั่งผู้เข้าร่วมสัมมนา

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่8 :: 20/06/2566 : อบรมและศึกษาดูงานตามโครงการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร

ซึ่งเป็นแบบพักค้าง 2 วัน 1 คืน ระหว่างวันที่ 14 - 15 มิ.ย.66 ณ จังหวัดสระบุรี มีผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวนทั้งสิ้น 173 คน ดังนี้

1. กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 158 คน ประกอบด้วย

1.1 ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ จากหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร (สำนักและสำนักงานเขต ทั้งสิ้น 77 หน่วยงาน) จำนวน 153

คน





**\*\* แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ \*\***

1.2 บุคลากรกรุงเทพมหานคร จากศูนย์เรื่องร้องทุกข์ สลป. จำนวน 5 คน		
2. ผู้เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ดำเนินการ จำนวน 15 คน ทั้งนี้ อยู่ระหว่างการจัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงิน/ขอใช้เงินยืม		
รายงานครั้งที่9 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 80.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
:: อยู่ระหว่างการเบิกจ่ายฎีกา		
รายงานครั้งที่10 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 85.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
:: อบรมศึกษาดูงานตามโครงการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร แบบพักค้าง ๒ วัน ๑ คืน ระหว่างวันที่ ๑๔-๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๖ โดยผู้เข้ารับการอบรม ศึกษาดูงานโครงการ จำนวน ๑๕๘ คน เข้าศึกษาดูงาน ณ ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสระบุรี		
รายงานครั้งที่11 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 538,684 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
:: - อบรมศึกษาดูงานตามโครงการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร แบบพักค้าง ๒ วัน ๑ คืน ระหว่างวันที่ ๑๔-๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๖ โดยผู้เข้ารับการอบรมศึกษาดูงานโครงการ จำนวน ๑๕๘ คน เข้าศึกษาดูงาน ณ ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสระบุรี - ความก้าวหน้าของงานฯ = 100%		
รายงานครั้งที่11 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 538,684 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย

**1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ**

**1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ**

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : พัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร		
รหัสโครงการ... : 04010000-3692	ปีงบประมาณ พ.ศ. : 2566	
เริ่มต้นโครงการ : 2022-10-01 00:00:00	งบประมาณที่ได้รับ : 567,700 บาท	
สิ้นสุดโครงการ : 2023-09-30 00:00:00	งบประมาณที่ใช้ไป : 1,077,368 บาท	

**1.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบ**

หน่วยงานที่รับผิดชอบ. : สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร / สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร / ศูนย์รับแจ้งทุกข์		
ชื่อผู้รับผิดชอบ... : ศูนย์รับแจ้งทุกข์	ผู้ประสานงาน สยป : สุลี โฉมงาม (โทร 1400)	

**1.3 หลักการและเหตุผล**

การพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร เป็นการนำนโยบายระดับกรุงเทพมหานครมาสู่การปฏิบัติในระดับองค์กร ด้วยการกำหนดหลักเกณฑ์การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ใหม่ เพื่อรับเรื่องร้องเรียนและรับฟังข้อเสนอแนะจากประชาชน รวมถึงการติดตามเรื่องค้าง พร้อมสรุปรายงานผลเสนอผู้บริหารกรุงเทพมหานครให้สามารถเข้าถึงข้อมูลปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งสามารถวิเคราะห์สาเหตุของเรื่องร้องเรียนอันนำไปสู่ข้อเสนอแนะประกอบการวินิจฉัยสั่งการเพื่อบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ของประชาชนต่อไป

**1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ**

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
2. เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะของประชาชน รวมถึงการติดตามเรื่องค้าง

**1.5 เป้าหมายของโครงการ..**

การพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรับฟังข้อเสนอแนะจากประชาชนด้วยการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์จากการศึกษาดูงานแนวทางการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากองค์กรที่ประสบผลอันเป็นการทบทวนบทเรียนจากการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แก่เจ้าหน้าที่ศูนย์เรื่องร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องทุกข์ฯ ทั้งระดับสำนัก สำนักงานเขต และส่วนราชการในสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ด้วยการจัดฝึกอบรมและการศึกษาดูงานแนวทางการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ มติคณะรัฐมนตรีและแนวทางปฏิบัติงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ถูกต้อง

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ยุทธศาสตร์ที่ ๗ ? การสร้างความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการมหานคร	
ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย : ๗.๓ - การบริหารทรัพยากรบุคคล	
เป้าหมายที่ : ๗.๓.๑ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครให้มีทักษะ ความรู้ความสามารถ มีความเป็นมืออาชีพที่เหมาะสม	
ตัวชี้วัด... : มิติที่1 ร้อยละของการจัดโครงการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร	

**2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ**

รายงานครั้งที่1 ::		
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 0.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่2 :: 25/01/2566 : อยู่ระหว่างเตรียมข้อมูลเพื่อขออนุมัติโครงการ		
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่3 :: 23/02/2566 : อยู่ระหว่างการปรับรายละเอียดโครงการ เพื่อนำเสนอขอปลัดกรุงเทพมหานคร เพื่ออนุมัติโครงการ		





**\*\* แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ \*\***

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 20.00 %





**\*\* แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ \*\***

: งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท





**\*\* แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ \*\***

: เป็นไปตามแผน





**\*\* แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ \*\***

รายงานครั้งที่4	:: 22/03/2566 : อยู่ระหว่างการเขียนโครงการ กำหนดรายละเอียด เพิ่มเติม			: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่5	:: 27/04/2566 : เสนอหนังสือนำเรียนปลัดกรุงเทพมหานครเพื่อขออนุมัติโครงการฯ และอยู่ระหว่างมีหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้จัดส่งรายชื่อผู้เข้าร่วมสัมมนา	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 35.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่6	::	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 40.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่7	:: 23/05/2566 : อยู่ระหว่างจัดทำคำสั่งผู้เข้าร่วมสัมมนา	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่8	:: 20/06/2566 : อบรมและศึกษาดูงานตามโครงการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นแบบพักค้าง 2 วัน 1 คืน ระหว่างวันที่ 14 - 15 มิ.ย.66 ณ จังหวัดสระบุรี มีผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวนทั้งสิ้น 173 คน ดังนี้ 1. กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 158 คน ประกอบด้วย 1.1 ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ จากหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร (สำนักและสำนักงานเขต ทั้งสิ้น 77 หน่วยงาน) จำนวน 153 คน 1.2 บุคลากรกรุงเทพมหานคร จากศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ สลป. จำนวน 5 คน 2. ผู้เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ดำเนินการ จำนวน 15 คน ทั้งนี้ อยู่ระหว่างการจัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงิน/ขอใช้เงินยืม	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 80.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่9	:: อยู่ระหว่างการเบิกจ่ายฎีกา	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 85.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่10	:: อบรมศึกษาดูงานตามโครงการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร แบบพักค้าง ๒ วัน ๑ คืน ระหว่างวันที่ ๑๔ -๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๖ โดยผู้เข้ารับการอบรม ศึกษาดูงานโครงการ จำนวน ๑๕๘ คน เข้าศึกษาดูงาน ณ ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสระบุรี	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 538,684 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่11	:: - อบรมศึกษาดูงานตามโครงการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร แบบพักค้าง ๒ วัน ๑ คืน ระหว่างวันที่ ๑๔-๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๖ โดยผู้เข้ารับการอบรมศึกษาดูงานโครงการ จำนวน ๑๕๘ คน เข้าศึกษาดูงาน ณ ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสระบุรี - ความก้าวหน้าของงานฯ = 100%	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 538,684 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)  
ตำแหน่ง .....

