



**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ

รหัสโครงการ... : 24000000-2871

ปีงบประมาณ พ.ศ. : 2561

เริ่มต้นโครงการ : 2016-10-01 00:00:00

งบประมาณที่ได้รับ : 0 บาท

สิ้นสุดโครงการ : 2017-09-30 00:00:00

งบประมาณที่ใช้ไป : 0 บาท

1.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ. : สำนักพัฒนาสังคม / สำนักงานเลขานุการ / ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นางสาวจันทิมา กริเงิน โทร.3945

ผู้ประสานงาน สยป : นางสาวเจนตา รัตนพานี โทร.1546

1.3 หลักการและเหตุผล

ประชาชนสามารถแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ และสามารถแก้ไข/แจ้งได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชน

1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ

จัดให้มีระบบร้องเรียนหรือรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

1.5 เป้าหมายของโครงการ..

ตามที่กองกลางกำหนด

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ด้านที่ ๗ ? การบริหารจัดการเมืองมหานคร : Management Strategy

ประเด็นยุทธศา ย่อย : ๗.๕ - เทคโนโลยีสารสนเทศ

เป้าหมายที่ : ๗.๕.๑ กรุงเทพมหานครให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและโปร่งใส โดยประยุกต์

ตัวชี้วัด... : มิติที่3 ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

- รายงานครั้งที่1 :: 30/10/2560 : 1. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากระบบ mis ทุกวัน วันละ 2 ครั้ง
 2. กรณีมีเรื่องร้องเรียน จะดำเนินการแจ้งผู้บริหารสำนัก และส่วนราชการที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และรายงานผลให้สำนักงานเลขานุการทราบ เพื่อตอบในระบบ mis ภายในระยะเวลาที่กำหนด
 3. ตอบข้อร้องเรียนที่ได้ดำเนินการแก้ไขในระบบ mis ภายใน 3 วันทำการ กรณีที่เรื่องร้องเรียนยังไม่ยุติ ต้องรายงานความคืบหน้าทุกวันที่ 15 และ 30 จนกว่าจะดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ
 4. รายงานให้ผู้บริหารสำนักทราบเมื่อดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ
 5. จัดทำตารางสรุปผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนประจำทุกเดือนเสนอผู้บริหารสำนัก และผู้อำนวยการกองกลาง ทราบภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน
 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 8.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่2 :: 27/11/2560 : อยู่ระหว่างขั้นตอน1. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากระบบ MIS ทุกวัน วันละ 2 ครั้ง 2. กรณีมีเรื่องร้องเรียน จะดำเนินการแจ้งผู้บริหารสำนัก และส่วนราชการที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และรายงานผลให้สำนักงานเลขานุการทราบ เพื่อตอบในระบบ MIS ภายในเวลาที่กำหนด 3. ตอบข้อร้องเรียนที่ได้ดำเนินการแก้ไขในระบบ MIS ภายใน 3 วันทำการ กรณีที่เรื่องร้องเรียนยังไม่ยุติ ต้องรายงานความคืบหน้าทุกวันที่ 15 และ 30 จนกว่าจะดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ 4. รายงานให้ผู้บริหารสำนักทราบเมื่อดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว 5. จัดทำตารางสรุปผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนประจำทุกเดือนเสนอผู้บริหารสำนัก และผู้อำนวยการกองกลางทราบภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน
 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 16.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่3 :: 26/12/2560 : อยู่ระหว่างขั้นตอน 1. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากระบบ MIS ทุกวัน วันละ 2 ครั้ง 2. กรณีมีเรื่องร้องเรียน จะดำเนินการแจ้งผู้บริหารสำนัก และส่วนราชการที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และรายงานผลให้สำนักงานเลขานุการทราบ เพื่อตอบในระบบ MIS ภายในเวลาที่กำหนด 3. ตอบข้อร้องเรียนที่ได้ดำเนินการแก้ไขในระบบ MIS ภายใน 3 วันทำการ กรณีที่เรื่องร้องเรียนยังไม่ยุติ ต้องรายงานความคืบหน้าทุกวันที่ 15 และ 30 จนกว่าจะดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ 4. รายงานให้ผู้บริหารสำนักทราบเมื่อดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว 5. จัดทำตารางสรุปผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนประจำทุกเดือนเสนอผู้บริหารสำนัก และผู้อำนวยการกองกลางทราบภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน
 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 24.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่4 :: 26/1/2561 : อยู่ระหว่างขั้นตอน.1. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากระบบ MIS ทุกวัน วันละ 2 ครั้ง 2. กรณีมีเรื่องร้องเรียน จะดำเนินการแจ้งผู้บริหารสำนัก และส่วนราชการที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และรายงานผลให้สำนักงานเลขานุการทราบ เพื่อตอบในระบบ MIS ภายในเวลาที่กำหนด 3. ตอบข้อร้องเรียนที่ได้ดำเนินการแก้ไขในระบบ MIS ภายใน 3 วันทำการ กรณีที่เรื่องร้องเรียนยังไม่ยุติ ต้องรายงานความคืบหน้าทุกวันที่ 15 และ 30 จนกว่าจะดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ 4. รายงานให้ผู้บริหารสำนักทราบเมื่อดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว 5.





รายงานครั้งที่10





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

:: 25/7/2561 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากระบบ MIS ทุกวัน วันละ 2 ครั้ง 2. กรณีมีเรื่องร้องเรียน จะดำเนินการแจ้งผู้บริหารสำนัก และส่วนราชการที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และรายงานผลให้สำนักงานเลขาธิการทราบ เพื่อตอบในระบบ MIS ภายในเวลาที่กำหนด 3. ตอบข้อร้องเรียนที่ได้ดำเนินการแก้ไขลงในระบบ MIS ภายใน 3 วันทำการ กรณีที่เรื่องร้องเรียนยังไม่ยุติ ต้องรายงานความคืบหน้าทุกวันที่ 15 และ 30 จนกว่าจะดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ 4. รายงานให้ผู้บริหารสำนักทราบเมื่อดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว 5. จัดทำตารางสรุปผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนประจำทุกเดือนเสนอผู้บริหารสำนัก และผู้อำนวยการกองกลางทราบภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน 6. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2560 ถึงวันที่ 26 มิถุนายน 2561 มีเรื่องร้องเรียนในระบบ MIS จำนวน 3 เรื่อง ดำเนินการตามขั้นตอนแล้ว และดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 82.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่11

:: 29/8/2561 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากระบบ MIS ทุกวัน วันละ 2 ครั้ง 2. กรณีมีเรื่องร้องเรียน จะดำเนินการแจ้งผู้บริหารสำนัก และส่วนราชการที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และรายงานผลให้สำนักงานเลขาธิการทราบ เพื่อตอบในระบบ MIS ภายในเวลาที่กำหนด 3. ตอบข้อร้องเรียนที่ได้ดำเนินการแก้ไขลงในระบบ MIS ภายใน 3 วันทำการ กรณีที่เรื่องร้องเรียนยังไม่ยุติ ต้องรายงานความคืบหน้าทุกวันที่ 15 และ 30 จนกว่าจะดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ 4. รายงานให้ผู้บริหารสำนักทราบเมื่อดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว 5. จัดทำตารางสรุปผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนประจำทุกเดือนเสนอผู้บริหารสำนัก และผู้อำนวยการกองกลางทราบภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน 6. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2560 ถึงวันที่ 28 สิงหาคม 2561 มีเรื่องร้องเรียนในระบบ MIS จำนวน 3 เรื่อง ดำเนินการตามขั้นตอนแล้ว และดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 90.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่12

:: 28/9/2561 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...1. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากระบบ MIS ทุกวัน วันละ 2 ครั้ง 2. กรณีมีเรื่องร้องเรียน จะดำเนินการแจ้งผู้บริหารสำนัก และส่วนราชการที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และรายงานผลให้สำนักงานเลขาธิการทราบ เพื่อตอบในระบบ MIS ภายในเวลาที่กำหนด 3. ตอบข้อร้องเรียนที่ได้ดำเนินการแก้ไขลงในระบบ MIS ภายใน 3 วันทำการ กรณีที่เรื่องร้องเรียนยังไม่ยุติ ต้องรายงานความคืบหน้าทุกวันที่ 15 และ 30 จนกว่าจะดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ 4. รายงานให้ผู้บริหารสำนักทราบเมื่อดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว 5. จัดทำตารางสรุปผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนประจำทุกเดือนเสนอผู้บริหารสำนัก และผู้อำนวยการกองกลางทราบภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน 6. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2560 ถึงวันที่ 28 กันยายน 2561 มีเรื่องร้องเรียนในระบบ MIS จำนวน 3 เรื่อง ดำเนินการตามขั้นตอนแล้ว และดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 12) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ สำนักงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)

ตำแหน่ง

.....

