



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

**1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ**

**1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ**

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : กิจกรรมการแก้ไขเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

รหัสโครงการ... : 50010000-3327

ปีงบประมาณ พ.ศ. : 2563

เริ่มต้นโครงการ : 2019-10-01 00:00:00

งบประมาณที่ได้รับ : 0 บาท

สิ้นสุดโครงการ : 2020-09-30 00:00:00

งบประมาณที่ใช้ไป : 0 บาท

**1.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบ**

หน่วยงานที่รับชอบ. : สำนักงานเขตพระนคร / ฝ่ายปกครอง / ฝ่ายปกครอง

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นางสาวกมลวรรณ วิเศษอุดมศักดิ์ (โทร.6557)

ผู้ประสานงาน สยป : นายภานุพงศ์ ศิริบุญ (โทร.1515)

**1.3 หลักการและเหตุผล**

สำนักงานเขตพระนครเป็นหน่วยงานหลักที่ให้บริการแก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตพระนครให้ครอบคลุมภารกิจทุกด้าน อาทิ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ การปกครองท้องที่ การทะเบียนราษฎร และการทะเบียนปกครองต่างๆ เป็นต้น จึงจำเป็นต้องดูแลทุกข์สุขของประชาชนให้ครอบคลุมภารกิจต่างๆ ที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน โดยการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขจัดปัญหาเรื่องเดือดร้อนของประชาชนให้หมดสิ้นไป เพื่อให้ประชาชนได้เกิดความพึงพอใจในระดับสูงสุด

**1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ**

1. เพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ครอบคลุมทุกภารกิจที่ให้บริการ
2. เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจในระดับสูงสุด
3. เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลและเป็นไปตามหลักราชการใสสะอาด

**1.5 เป้าหมายของโครงการ..**

ระดับความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ กำหนดประเมิน 2 ส่วน (100 คะแนน) คือ

1. ด้านปริมาณและการตอบสนองในการแก้ไขเรื่องที่ได้รับแจ้ง : ร้อยละของจำนวนเรื่องที่ถูกติดตามกระบวนการ (20 คะแนน)
2. ด้านคุณภาพการแก้ไขปัญหาและการรายงานผลในระบบเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร : ร้อยละของจำนวนเรื่องที่มีคุณภาพ (80 คะแนน) : พิจารณาคุณภาพการดำเนินการแก้ไขเรื่องที่ได้รับแจ้งและการรายงานผล จำนวนไม่เกิน 5 ประเภทเรื่อง และหน่วยงานได้ระบุสถานะดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วในระบบเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร โดยจะต้องมีรายละเอียดของผลการดำเนินการที่สามารถแจ้งผู้ร้องได้ เช่น ตอบเรื่องตรงกับเรื่องที่แจ้ง ระบุเลขที่หนังสือ เลขที่คำสั่ง รายละเอียดการดำเนินการ การประสานงาน ระบุสถานะดำเนินการเสร็จสิ้นตามข้อเท็จจริง

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

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

ประเด็นยุทธศา ย่อย : ๕.๒ - เมืองธรรมาภิบาล

เป้าหมายที่ : ๕.๒.๑ ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอนโยบายและตรวจสอบการทำงานของกรุงเทพมหานคร โดยการใช้ระบบ

ตัวชี้วัด... : มิติที่3 3.1 ระดับความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

**2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ**

รายงานครั้งที่1	:: 28/10/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...การแก้ไขเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 - 31 ตุลาคม 2562 จำนวนเรื่องร้องทุกข์ทั้งสิ้น 110 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น 100 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 90.91 ระหว่างดำเนินการ 10 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 9.09 แยกเป็นประเภทเรื่องที่น่าสนใจประเมินผล ได้แก่ 1.กระทำผิดในที่สาธารณะ จำนวน 42 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น 35 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 83.33 ระหว่างดำเนินการ 7 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 16.67 2.อาคาร จำนวน 4 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น 4 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100 3.เหตุเดือดร้อนรำคาญ จำนวน 21 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น 20 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 95.24 ระหว่างดำเนินการ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 4.76 4.ขยะ จำนวน 15 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น 15 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 5.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่2	:: 29/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...การแก้ไขเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 - 30 พฤศจิกายน 2562 จำนวนเรื่องร้องทุกข์ทั้งสิ้น 194 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น 145 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 74.74 ระหว่างดำเนินการ 49 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 25.26 แยกเป็นประเภทเรื่องที่น่าสนใจประเมินผล ได้แก่ 1.กระทำผิดในที่สาธารณะ จำนวน 74 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น 48 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 64.86 ระหว่างดำเนินการ 26 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 35.14 2.ถนน จำนวน 2 เรื่อง ระหว่างดำเนินการ 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100 3.อาคาร จำนวน 7 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น 6 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 85.71 ระหว่างดำเนินการ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 14.29 4.เหตุเดือดร้อนรำคาญ จำนวน 46 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น 35 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 76.09 ระหว่างดำเนินการ 11 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 23.91 5.ขยะ จำนวน 20 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น 20 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่3	:: 18/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...การแก้ไขเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 - 31 ธันวาคม 2562 จำนวนเรื่องร้องทุกข์ทั้งสิ้น 275 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น 233 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 84.73 ระหว่างดำเนินการ 42 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 15.27 แยกเป็นประเภทเรื่องที่น่าสนใจประเมินผล ได้แก่ 1.กระทำผิดในที่สาธารณะ จำนวน 100 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น 86 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 86 ระหว่างดำเนินการ 14 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 14 2.อาคาร จำนวน 12 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น 7 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 58.33 ระหว่างดำเนินการ 5







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

เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น 903 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 97.83 ระหว่างดำเนินการ 20 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 2.17  
แยกเป็นประเภทเรื่องที่น่าสนใจประเมิณผล ได้แก่ 1.กระทำผิดในที่สาธารณะ จำนวน 247 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น 241 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 97.57  
ระหว่างดำเนินการ 6 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 2.43 2.อาคาร จำนวน 51 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น 50 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 98.04  
ระหว่างดำเนินการ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 1.96 3.เหตุเดือดร้อนรำคาญ จำนวน 195 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น 190 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 97.44  
ระหว่างดำเนินการ 5 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 2.56 4.ขยะ จำนวน 78 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น 77 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 98.72 ระหว่างดำเนินการ 1  
เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 1.28

รายงานครั้งที่ 11 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 90.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย  
:: การแก้ไขเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 - 31 สิงหาคม 2563 จำนวนเรื่องร้องทุกข์ทั้งสิ้น เรื่อง  
ดำเนินการเสร็จสิ้น เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ระหว่างดำเนินการ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ แยกเป็นประเภทเรื่องที่น่าสนใจประเมิณผล ได้แก่  
1.กระทำผิดในที่สาธารณะ จำนวน เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ระหว่างดำเนินการ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 2.อาคาร จำนวน  
เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ระหว่างดำเนินการ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 3.เหตุเดือดร้อนรำคาญ จำนวน เรื่อง  
ดำเนินการเสร็จสิ้น เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ระหว่างดำเนินการ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 4.ขยะ จำนวน เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น เรื่อง  
คิดเป็นร้อยละ ระหว่างดำเนินการ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ

รายงานครั้งที่ 12 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 95.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย  
:: 21/9/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...การแก้ไขเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 - 31 สิงหาคม 2563  
จำนวนเรื่องร้องทุกข์ทั้งสิ้น 1,008 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น 997 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 98.91 ระหว่างดำเนินการ 11 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 1.09  
(จากที่สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานครแจ้งผลการตรวจสอบการดำเนินการตามตัวชี้วัดนี้ของสำนักงานเขตพระนคร พบว่า เดือนตุลาคม  
2562 - เดือนกรกฎาคม 2563 การดำเนินการในส่วนที่ 1 สำนักงานเขตสามารถดำเนินการได้ร้อยละ 99.24 คิดเป็นคะแนน เท่ากับ 20 คะแนน  
และการดำเนินการในส่วนที่ 2 สำนักงานเขตสามารถดำเนินการได้ร้อยละ 100 คิดเป็นคะแนน เท่ากับ 80 คะแนน ดังนั้น  
คะแนนระดับความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการของสำนักงานเขตพระนคร เท่ากับ 100 คะแนน)  
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 12) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

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

