



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

**1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ**

**1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ**

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : กิจกรรมการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ

รหัสโครงการ... : 50020000-3147

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**

หน่วยงานที่รับผิดชอบ. : สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย / ฝ่ายปกครอง / ฝ่ายปกครอง

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นายบูรณัท ยืนนาน เบอร์โทร 6409

ผู้ประสานงาน สยป : นายศศิวัฒน์ บุญวงศ์ เบอร์โทร 1547

**1.3 หลักการและเหตุผล**

หน่วยงานมีหน้าที่บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ โดย

1. มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (MIS) ทุกวัน
2. แจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนอย่างมีคุณภาพโดยเร็วที่สุด
3. จัดให้มีรูปภาพหรือหลักฐานอื่นๆประกอบการดำเนินการแก้ไขปัญหาพร้อมรายงานผลการแก้ไขปัญหาให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ
4. ชี้แจงผู้ร้อง (กรณีติดต่อได้)
5. บันทึกรายละเอียดผลการดำเนินการให้สามารถตอบผู้ร้องได้ผ่านระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (MIS)

และรายงานความก้าวหน้าตามระยะเวลาที่กำหนด

**1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ**

เพื่อสร้างระบบตรวจสอบติดตามให้ทุกส่วนราชการในสำนักงานเขตดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนอย่างรวดเร็ว ภายในกำหนด

ช่วยบรรเทาปัญหาความเดือดร้อน และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน

**1.5 เป้าหมายของโครงการ..**

ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว ประชาชนพึงพอใจในการทำงานของสำนักงานเขต

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : \*\*\*\* การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน \*\*\*\*

ประเด็นยุทธศาฯ ย่อย : \*\*\*\* การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน \*\*\*\*

เป้าหมายที่ : \*\*\*\* การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน \*\*\*\*

ตัวชี้วัด... : มิติที่3 3.1 ระดับความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

**2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ**

รายงานครั้งที่1	:: 31/10/2562 : จัดประชุมชี้แจงแนวทางการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในปีงบประมาณ 2563		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 5.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่2	:: 30/11/2562 : ฝ่ายปกครองรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางและประสานทุกฝ่ายเร่งดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับแจ้ง พร้อมรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่3	:: 26/12/2562 : ฝ่ายปกครองรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางและประสานทุกฝ่ายเร่งดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับแจ้ง พร้อมรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ และกำลังดำเนินการตามแนวทางในการแจ้งบุคลากรเพื่อดำเนินการตอบประเด็นข้อร้องเรียน		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 15.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่4	:: 31/1/2563 : ฝ่ายปกครองรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางและประสานทุกฝ่ายเร่งดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับแจ้ง พร้อมรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ และกำลังดำเนินการตามแนวทางในการแจ้งบุคลากรเพื่อดำเนินการตอบประเด็นข้อร้องเรียน		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 30.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่5	:: 26/2/2563 : ฝ่ายปกครองรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางและประสานทุกฝ่ายเร่งดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับแจ้ง พร้อมรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 40.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่6	:: 31/3/2563 : ฝ่ายปกครองรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางและประสานทุกฝ่ายเร่งดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับแจ้ง พร้อมรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 45.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่7	:: 30/4/2563 : ฝ่ายปกครองรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางและประสานทุกฝ่ายเร่งดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับแจ้ง พร้อมรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่8	:: 27/5/2563 : ฝ่ายปกครองรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางและประสานทุกฝ่ายเร่งดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับแจ้ง พร้อมรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย





รายงานครั้งที่ 9





## \*\* แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ \*\*

รายงานครั้งที่10	<p>:: 30/6/2563 : ฝ่ายปกครองรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางและประสานทุกฝ่ายเร่งดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับแจ้ง พร้อมรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 70.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่11	<p>:: 31/7/2563 : ฝ่ายปกครองรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางและประสานทุกฝ่ายเร่งดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับแจ้ง พร้อมรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 80.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่12	<p>:: 31/8/2563 : ฝ่ายปกครองรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางและประสานทุกฝ่ายเร่งดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับแจ้ง พร้อมรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 90.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p> <p>:: 28/9/2563 : ดำเนินโครงการแล้วเสร็จตามแผนงานที่วางไว้แล้ว</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 12) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>

### 1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

#### 1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : กิจกรรมการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ

รหัสโครงการ... : 50020000-3147

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

หน่วยงานที่รับผิดชอบ. : สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย / ฝ่ายปกครอง / ฝ่ายปกครอง

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นายบูรนนท์ ยืนนาน เบอร์โทร 6409

ผู้ประสานงาน สยป : นายศศิวัฒน์ บุญวงศ์ เบอร์โทร 1547

#### 1.3 หลักการและเหตุผล

หน่วยงานมีหน้าที่บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ โดย

1. มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากระบบเรื่องราวจังหวัดกรุงเทพมหานคร (MIS) ทุกวัน
2. แจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนอย่างมีคุณภาพโดยเร็วที่สุด
3. จัดให้มีรูปภาพหรือหลักฐานอื่นๆประกอบการดำเนินการแก้ไขปัญหาพร้อมรายงานผลการแก้ไขปัญหาให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ
4. ชี้แจงผู้ร้อง (กรณีติดต่อได้)
5. บันทึกรายละเอียดผลการดำเนินการให้สามารถตอบผู้ร้องได้ผ่านระบบเรื่องราวจังหวัดกรุงเทพมหานคร (MIS) และรายงานความก้าวหน้าตามระยะเวลาที่กำหนด

#### 1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ

เพื่อสร้างระบบตรวจสอบติดตามให้ทุกส่วนราชการในสำนักงานเขตดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนอย่างรวดเร็ว ภายในกำหนด ช่วยบรรเทาปัญหาความเดือดร้อน และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน

#### 1.5 เป้าหมายของโครงการ..

ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว ประชาชนพึงพอใจในการทำงานของสำนักงานเขต

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : \*\*\*\* การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน \*\*\*\*

ประเด็นยุทธศา ย่อย : \*\*\*\* การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน \*\*\*\*

เป้าหมายที่ : \*\*\*\* การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน \*\*\*\*

ตัวชี้วัด... : มิติที่3 3.1 ระดับความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

### 2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

รายงานครั้งที่1	<p>:: 31/10/2562 : จัดประชุมชี้แจงแนวทางการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในปีงบประมาณ 2563</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 5.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่2	<p>:: 30/11/2562 : ฝ่ายปกครองรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางและประสานทุกฝ่ายเร่งดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับแจ้ง พร้อมรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่3	<p>:: 26/12/2562 : ฝ่ายปกครองรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางและประสานทุกฝ่ายเร่งดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับแจ้ง พร้อมรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ และกำลังดำเนินการตามแนวทางในการแจ้งบุคลากรเพื่อดำเนินการตอบประเด็นข้อร้องเรียน</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 15.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่4	<p>:: 31/1/2563 : ฝ่ายปกครองรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางและประสานทุกฝ่ายเร่งดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับแจ้ง พร้อมรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ และกำลังดำเนินการตามแนวทางในการแจ้งบุคลากรเพื่อดำเนินการตอบประเด็นข้อร้องเรียน</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 30.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่5	<p>:: 26/2/2563 : ฝ่ายปกครองรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางและประสานทุกฝ่ายเร่งดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับแจ้ง</p>



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

รายงานครั้งที่6	พร้อมรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 40.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย :: 31/3/2563 : ฝ่ายปกครองรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางและประสานทุกฝ่ายเร่งดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับแจ้ง
รายงานครั้งที่7	พร้อมรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 45.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย :: 30/4/2563 : ฝ่ายปกครองรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางและประสานทุกฝ่ายเร่งดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับแจ้ง
รายงานครั้งที่8	พร้อมรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย :: 27/5/2563 : ฝ่ายปกครองรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางและประสานทุกฝ่ายเร่งดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับแจ้ง
รายงานครั้งที่9	พร้อมรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย :: 30/6/2563 : ฝ่ายปกครองรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางและประสานทุกฝ่ายเร่งดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับแจ้ง
รายงานครั้งที่10	พร้อมรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 70.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย :: 31/7/2563 : ฝ่ายปกครองรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางและประสานทุกฝ่ายเร่งดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับแจ้ง
รายงานครั้งที่11	พร้อมรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 80.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย :: 31/8/2563 : ฝ่ายปกครองรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางและประสานทุกฝ่ายเร่งดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับแจ้ง
รายงานครั้งที่12	พร้อมรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 90.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย :: 28/9/2563 : ดำเนินโครงการแล้วเสร็จตามแผนงานที่วางไว้แล้ว :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 12) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

**1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ**

**1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ**

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : กิจกรรมการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ

รหัสโครงการ... : 50020000-3147

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**

หน่วยงานที่รับผิดชอบ. : สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย / ฝ่ายปกครอง / ฝ่ายปกครอง

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นายบูรณันท์ ยืนนาน เบอร์โทร 6409

ผู้ประสานงาน สยป : นายศศิวัฒน์ บุญวงศ์ เบอร์โทร 1547

**1.3 หลักการและเหตุผล**

หน่วยงานมีหน้าที่บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ โดย

1. มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากระบบเรื่องร้องเรียนทุกช่องทางของกรุงเทพมหานคร (MIS) ทุกวัน
2. แจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนอย่างมีคุณภาพโดยเร็วที่สุด
3. จัดให้มีรูปภาพหรือหลักฐานอื่นๆประกอบการดำเนินการแก้ไขปัญหาพร้อมรายงานผลการแก้ไขปัญหาให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ
4. ชี้แจงผู้ร้อง (กรณีติดต่อได้)
5. บันทึกรายละเอียดผลการดำเนินการให้สามารถตอบผู้ร้องได้ผ่านระบบเรื่องร้องเรียนทุกช่องทางของกรุงเทพมหานคร (MIS)

และรายงานความก้าวหน้าตามระยะเวลาที่กำหนด

**1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ**

เพื่อสร้างระบบตรวจสอบติดตามให้ทุกส่วนราชการในสำนักงานเขตดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนอย่างรวดเร็ว ภายในกำหนด  
ช่วยบรรเทาปัญหาความเดือดร้อน และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน

**1.5 เป้าหมายของโครงการ..**

ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว ประชาชนพึงพอใจในการทำงานของสำนักงานเขต

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : \*\*\*\* การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน \*\*\*\*

ประเด็นยุทธศา ย่อย : \*\*\*\* การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน \*\*\*\*

เป้าหมายที่ : \*\*\*\* การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน \*\*\*\*

ตัวชี้วัด... : มิติที่3 3.1 ระดับความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

**2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ**

รายงานครั้งที่1 :: 31/10/2562 : จัดประชุมชี้แจงแนวทางการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในปีงบประมาณ 2563





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

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 5.00 %





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

: งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท





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

: เป็นไปตามแผน





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

รายงานครั้งที่2	:: 30/11/2562 : ฝ่ายปกครองรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางและประสานทุกฝ่ายเร่งดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับแจ้ง พร้อมรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ		: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่3	:: 26/12/2562 : ฝ่ายปกครองรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางและประสานทุกฝ่ายเร่งดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับแจ้ง พร้อมรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ และกำลังดำเนินการตามแนวทางในการแจ้งบุคลากรเพื่อดำเนินการตอบประเด็นข้อร้องเรียน		: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่4	:: 31/1/2563 : ฝ่ายปกครองรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางและประสานทุกฝ่ายเร่งดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับแจ้ง พร้อมรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ และกำลังดำเนินการตามแนวทางในการแจ้งบุคลากรเพื่อดำเนินการตอบประเด็นข้อร้องเรียน		: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่5	:: 26/2/2563 : ฝ่ายปกครองรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางและประสานทุกฝ่ายเร่งดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับแจ้ง พร้อมรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ		: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่6	:: 31/3/2563 : ฝ่ายปกครองรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางและประสานทุกฝ่ายเร่งดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับแจ้ง พร้อมรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ		: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่7	:: 30/4/2563 : ฝ่ายปกครองรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางและประสานทุกฝ่ายเร่งดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับแจ้ง พร้อมรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ		: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่8	:: 27/5/2563 : ฝ่ายปกครองรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางและประสานทุกฝ่ายเร่งดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับแจ้ง พร้อมรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ		: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่9	:: 30/6/2563 : ฝ่ายปกครองรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางและประสานทุกฝ่ายเร่งดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับแจ้ง พร้อมรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ		: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่10	:: 31/7/2563 : ฝ่ายปกครองรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางและประสานทุกฝ่ายเร่งดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับแจ้ง พร้อมรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ		: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่11	:: 31/8/2563 : ฝ่ายปกครองรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางและประสานทุกฝ่ายเร่งดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับแจ้ง พร้อมรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ		: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่12	:: 28/9/2563 : ดำเนินโครงการแล้วเสร็จตามแผนงานที่วางไว้แล้ว		: เป็นไปตามเป้าหมาย

**1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ**

**1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ**

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : กิจกรรมการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ

รหัสโครงการ... : 50020000-3147

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**

หน่วยงานที่รับผิดชอบ. : สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย / ฝ่ายปกครอง / ฝ่ายปกครอง

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นายบูรนนท์ ยืนนาน เบอร์โทร 6409

ผู้ประสานงาน สยป : นายศศิวัฒน์ บุญวงศ์ เบอร์โทร 1547

**1.3 หลักการและเหตุผล**

หน่วยงานมีหน้าที่บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ โดย

1. มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากระบบเรื่องราວร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (MIS) ทุกวัน
2. แจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนอย่างมีคุณภาพโดยเร็วที่สุด
3. จัดให้มีรูปภาพหรือหลักฐานอื่นๆประกอบการดำเนินการแก้ไขปัญหาพร้อมรายงานผลการแก้ไขปัญหาให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ
4. ชี้แจงผู้ร้อง (กรณีติดต่อได้)
5. บันทึกรายละเอียดผลการดำเนินการให้สามารถตอบผู้ร้องได้ผ่านระบบเรื่องราວร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (MIS) และรายงานความก้าวหน้าตามระยะเวลาที่กำหนด

**1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ**





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

เพื่อสร้างระบบตรวจสอบติดตามให้ทุกส่วนราชการในสำนักงานเขตดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียนของประชาชนอย่างรวดเร็ว ภายในกำหนด  
ช่วยบรรเทาปัญหาความเดือดร้อน และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน

**1.5 เป้าหมายของโครงการ..**

ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว ประชาชนพึงพอใจในการทำงานของสำนักงานเขต

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : \*\*\*\* การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน \*\*\*\*

ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย : \*\*\*\* การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน \*\*\*\*

เป้าหมายที่ : \*\*\*\* การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน \*\*\*\*

ตัวชี้วัด... : มิติที่ 3 3.1 ระดับความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

**2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ**

รายงานครั้งที่1	:: 31/10/2562 : จัดประชุมชี้แจงแนวทางการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในปีงบประมาณ 2563 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 5.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่2	:: 30/11/2562 : ฝ่ายปกครองรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางและประสานทุกฝ่ายเร่งดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับแจ้ง พร้อมรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่3	:: 26/12/2562 : ฝ่ายปกครองรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางและประสานทุกฝ่ายเร่งดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับแจ้ง พร้อมรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ และกำลังดำเนินการตามแนวทางในการจ้างบุคลากรเพื่อดำเนินการตอบประเด็นข้อร้องเรียน :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 15.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่4	:: 31/1/2563 : ฝ่ายปกครองรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางและประสานทุกฝ่ายเร่งดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับแจ้ง พร้อมรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ และกำลังดำเนินการตามแนวทางในการจ้างบุคลากรเพื่อดำเนินการตอบประเด็นข้อร้องเรียน :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 30.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่5	:: 26/2/2563 : ฝ่ายปกครองรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางและประสานทุกฝ่ายเร่งดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับแจ้ง พร้อมรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 40.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่6	:: 31/3/2563 : ฝ่ายปกครองรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางและประสานทุกฝ่ายเร่งดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับแจ้ง พร้อมรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 45.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่7	:: 30/4/2563 : ฝ่ายปกครองรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางและประสานทุกฝ่ายเร่งดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับแจ้ง พร้อมรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่8	:: 27/5/2563 : ฝ่ายปกครองรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางและประสานทุกฝ่ายเร่งดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับแจ้ง พร้อมรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่9	:: 30/6/2563 : ฝ่ายปกครองรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางและประสานทุกฝ่ายเร่งดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับแจ้ง พร้อมรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 70.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่10	:: 31/7/2563 : ฝ่ายปกครองรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางและประสานทุกฝ่ายเร่งดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับแจ้ง พร้อมรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 80.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่11	:: 31/8/2563 : ฝ่ายปกครองรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางและประสานทุกฝ่ายเร่งดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับแจ้ง พร้อมรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 90.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่12	:: 28/9/2563 : ดำเนินโครงการแล้วเสร็จตามแผนงานที่วางไว้แล้ว :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 12) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)

ตำแหน่ง .....





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

.....

