



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

**1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ**

**1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ**

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : กิจกรรมการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

รหัสโครงการ... : 50030000-3312

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. : สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ / ฝ่ายปกครอง / ฝ่ายปกครอง

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : หัวหน้าฝ่ายปกครอง

ผู้ประสานงาน สยป : นางน้าเพชร ฉันทะวิบูลย์ โทร.1515

**1.3 หลักการและเหตุผล**

เรื่องร้องเรียนจากประชาชน ผู้รับบริการที่มีมาถึงกรุงเทพมหานครที่ปรากฏอยู่ในระบบเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (MIS)

จัดให้มีบริหารจัดการกับเรื่องเรียนอย่างมีระบบ และมีประสิทธิภาพ

**1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ**

จัดให้มีบริหารจัดการกับเรื่องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

- 1.มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
- 2.แจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจากระบบเรื่องราวทุกข์
- 3.ชี้แจงผู้ร้องทุกข์
- 4.บันทึกรายละเอียดผลการดำเนินการ
- 5.รายงานความก้าวหน้าตามระยะเวลาที่กำหนด

**1.5 เป้าหมายของโครงการ..**

- 1.ด้านปริมาณและการตอบสนองในการแก้ไขเรื่องที่ได้รับแจ้ง ร้อยละของจำนวนเรื่องที่ถูกติดตามตามกระบวนการ
- 2.ด้านคุณภาพการแก้ไขปัญหาและการรายงานผลในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ ของกรุงเทพมหานคร

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

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

ประเด็นยุทธศา ย่อย : ๕.๑ -มหานครกรุงเทพแบบบูรณาการ

เป้าหมายที่ : ๕.๑.๑ กรุงเทพมหานครมีองค์การบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภคมหานคร

ตัวชี้วัด... : มิติที่3 ระดับความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

**2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ**

รายงานครั้งที่1	:: 28/10/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไข พร้อมรายงานผลการดำเนินการ		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่2	:: 26/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอนดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขพร้อมรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ		
	เรื่องร้องเรียนตั้งแต่วันที่ 1 ต.ค. 62 - 26 พ.ย. 62 มีเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น 62 เรื่อง แก้ไขแล้ว 59 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 9 เรื่อง		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 15.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่3	:: 24/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ 1 ต.ค. - 24 ธ.ค. 62 มีเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น 90 เรื่อง		
	แก้ไขแล้ว 83 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข 7 เรื่อง		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 20.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่4	:: 28/1/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขเรื่องร้องเรียนเป็นประจำ จำนวนเรื่องร้องเรียนตั้งแต่เดือน ต.ค. 62 -		
	ม.ค. 63 ทั้งหมด 121 เรื่อง ดำเนินการแล้ว 117 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 4 เรื่อง		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 30.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่5	:: 28/2/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และรายงานความคืบหน้า ตั้งแต่เดือน ต.ค. 62		
	- ก.พ. 63 มีเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น 145 เรื่อง แก้ไขแล้ว 143 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 2 เรื่อง		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 40.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่6	:: 27/3/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และรายงานความคืบหน้า ตั้งแต่เดือน ต.ค. 62		
	- มี.ค. 63 มีเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น 199 เรื่อง แก้ไขแล้ว 189 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 10 เรื่อง		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 70.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่7	:: 29/4/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และรายงานความคืบหน้า ตั้งแต่เดือน ต.ค. 62		
	- เม.ย. 63 มีเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น 244 เรื่อง แก้ไขแล้ว 241 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 3 เรื่อง		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 75.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่8	:: 26/05/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และรายงานความคืบหน้า ตั้งแต่เดือน ต.ค.		
	62 - พ.ค. 63 มีเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น 272 เรื่อง แก้ไขแล้ว 266 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 6 เรื่อง		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 80.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย



รายงานครั้งที่ 9





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

รายงานครั้งที่ 9	:: 22/6/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และรายงานความคืบหน้า ตั้งแต่เดือน ต.ค. 62 - พ.ค. 63 มีเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น 307 เรื่อง แก้ไขแล้ว 304 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 3 เรื่อง :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 85.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่ 10	:: 30/7/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และรายงานความคืบหน้า ตั้งแต่เดือน ต.ค. 62 - ก.ค. 63 มีเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น 338 เรื่อง แก้ไขแล้ว 331 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 7 เรื่อง :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 90.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่ 11	:: 27/8/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการดำเนินการรับ แก้ไข และรายงานเรื่องร้องเรียน เป็นประจำทุกวัน สถิติเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่วันที่ 10 ต.ค. 62 - วันที่ 27 ส.ค. 63 ทั้งหมด 355 เรื่อง แก้ไขแล้ว 353 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 2 เรื่อง :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 95.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่ 12	:: 30/9/2563 : ดำเนินโครงการแล้วเสร็จตามแผนงานที่วางไว้แล้ว ตั้งแต่วันที่ 1 ต.ค. 62 - 30 ก.ย. 63 มีเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น 382 เรื่อง ดำเนินการแล้ว อยู่ระหว่างดำเนินการ 2 เรื่อง :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 12) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)

ตำแหน่ง .....

.....

