



**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : กิจกรรมตรวจสอบเร่งรัดเรื่องร้องเรียน

รหัสโครงการ... : 50060000-3464

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. : สำนักงานเขตยานนาวา / ฝ่ายปกครอง / ฝ่ายปกครอง

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นางสาวเกศสุตา วงศ์ธีรโรจน์ / 02 294 2393 ต่อ 6707-8

ผู้ประสานงาน สยป : คุณ ธนพร งามอุโฆษ / 02 224 2994, 02 224 0192

1.3 หลักการและเหตุผล

ตามที่กองกลางกำหนด

เรื่องร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ ที่มีมาถึงกรุงเทพมหานคร ที่ปรากฏอยู่ใน ระบบเรื่องร้องทุกข์

ของกรุงเทพมหานคร(MIS) การบริหารจัดการกับเรื่องร้องเรียน หน่วยงานมีหน้าที่บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ โดย 1.

มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากระบบเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (MIS) ทุกวัน 2.

แจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนอย่างมีคุณภาพโดยเร็วที่สุด 3. จัดให้มีรูปภาพหรือหลักฐานอื่น ๆ

ประกอบการดำเนินการแก้ไขปัญหาพร้อมรายงานผลการแก้ไขปัญหา ให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ 4. ชี้แจงผู้ร้อง (กรณีสามารถติดต่อได้) 5.

บันทึกรายละเอียดผลการดำเนินการให้สามารถตอบผู้ร้องได้ผ่านระบบเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (MIS)

และรายงานความก้าวหน้าตามระยะเวลาที่กำหนด รายละเอียดผลการดำเนินการที่สามารถตอบชี้แจงผู้ร้องได้ หมายถึง

ผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ที่หน่วยงานบันทึกเข้าระบบเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (MIS) โดยระบุวิธีการดำเนินการ/พิจารณาเรื่อง

เช่น การส่งต่อให้แก่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวน ข้อเท็จจริง แจ้งการตัดสินใจ

การดำเนินการชี้แจงการพิจารณายุติเรื่อง หรืออื่น ๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมาย พร้อมกับ

แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการ(กรณีสามารถติดต่อผู้ร้องได้) ทั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ศูนย์รับแจ้งทุกข์ กองกลาง

สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร สามารถตอบชี้แจงผู้ร้องได้

1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ

เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการในการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

1.5 เป้าหมายของโครงการ..

ร้อยละความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ ค่าเป้าหมายร้อยละ 90 ขึ้นไปจากจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ด้านที่ ๗ ? การบริหารจัดการเมืองมหานคร : Management Strategy

ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย : มิติที่ ๗.๓ - การบริหารทรัพยากรบุคคล

เป้าหมายที่ : เป้าหมายที่ ๗.๓.๑ บุคลากรกรุงเทพมหานครเป็นผู้ปฏิบัติงานแบบมืออาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม และเป็นที่ยอมรับ

ตัวชี้วัด... : มิติที่ 3 ระดับความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ (ตัวชี้วัด 3.1)

2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

รายงานครั้งที่ 1 :: 29/10/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการตรวจสอบและเร่งรัดการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท

: เป็นไปตามแผน

: เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่ 2 :: 26/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการติดตาม ตรวจสอบ และเร่งรัดเรื่องร้องเรียนพร้อมรายงานผลการแก้ไขในระบบฯ

ภายในระยะเวลาที่กำหนด

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 20.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท

: เป็นไปตามแผน

: เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่ 3 :: 26/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการติดตาม ตรวจสอบ และเร่งรัดเรื่องร้องเรียนพร้อมรายงานผลการแก้ไขในระบบฯ

ภายในระยะเวลาที่กำหนด

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 30.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท

: เป็นไปตามแผน

: เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่ 4 :: 20/1/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการติดตาม ตรวจสอบ และเร่งรัดเรื่องร้องเรียนพร้อมรายงานผลการแก้ไขในระบบฯ

ภายในระยะเวลาที่กำหนด

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 40.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท

: เป็นไปตามแผน

: เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่ 5 :: 25/2/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการติดตาม ตรวจสอบ และเร่งรัดเรื่องร้องเรียนพร้อมรายงานผลการแก้ไขในระบบฯ

ภายในระยะเวลาที่กำหนด

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท

: เป็นไปตามแผน

: เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่ 6 :: 20/3/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการติดตาม ตรวจสอบ และเร่งรัดเรื่องร้องเรียนพร้อมรายงานผลการแก้ไขในระบบฯ

ภายในระยะเวลาที่กำหนด

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท

: เป็นไปตามแผน

: เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่ 7 :: 23/04/2563 : ดำเนินการติดตาม ตรวจสอบ และเร่งรัดเรื่องร้องเรียนพร้อมรายงานผลการแก้ไขในระบบฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนด





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 65.00 %





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

: งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

: เป็นไปตามแผน





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

รายงานครั้งที่ 8 :: 28/05/2563 : ดำเนินการติดตาม ตรวจสอบ และเร่งรัดเรื่องร้องเรียนพร้อมรายงานผลการแก้ไขในระบบฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนด	: เป็นไปตามเป้าหมาย
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 70.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่ 9 :: 26/6/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการติดตาม ตรวจสอบ และเร่งรัดเรื่องร้องเรียนพร้อมรายงานผลการแก้ไขในระบบฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนด	
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 80.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่ 10 :: 30/7/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการติดตาม ตรวจสอบ และเร่งรัดเรื่องร้องเรียนพร้อมรายงานผลการแก้ไขในระบบฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนด	
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 85.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่ 11 :: 27/8/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการติดตาม ตรวจสอบ และเร่งรัดเรื่องร้องเรียนพร้อมรายงานผลการแก้ไขในระบบฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนด	
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 90.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่ 12 :: 30/9/2563 : ดำเนินโครงการแล้วเสร็จตามแผนงานที่วางไว้แล้ว	
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 12) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)
ตำแหน่ง

