



**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : กิจกรรมติดตามและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

รหัสโครงการ... : 50190000-3484

ปีงบประมาณ พ.ศ. : 2562

เริ่มต้นโครงการ : 2018-10-01 00:00:00

งบประมาณที่ได้รับ : 0 บาท

สิ้นสุดโครงการ : 2019-09-30 00:00:00

งบประมาณที่ใช้ไป : 0 บาท

1.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ. : สำนักงานเขตบางกอกน้อย / ฝ่ายปกครอง / ฝ่ายปกครอง

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นายสุวัฒน์ โทร 5659

ผู้ประสานงาน สยป : นายทวีศักดิ์ กาชาว 1545

1.3 หลักการและเหตุผล

เรื่องร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ ที่มีมาถึงกรุงเทพมหานคร ที่ปรากฏอยู่ในระบบเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (MIS)

การบริหารจัดการกับเรื่องร้องเรียน หน่วยงานมีหน้าที่บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ โดย

1. มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากระบบเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (MIS) ทุกวัน
2. แจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนอย่างมีคุณภาพโดยเร็วที่สุด
3. จัดให้มีรูปภาพหรือหลักฐานอื่นๆ ประกอบการดำเนินการแก้ไขปัญหาพร้อมรายงานผลการแก้ไขปัญหาให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ
4. ชี้แจงผู้ร้อง (กรณีสามารถติดต่อได้)
5. บันทึกรายละเอียดผลการดำเนินการให้สามารถตอบผู้ร้องได้ผ่านระบบเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร

และรายงานความก้าวหน้าตามระยะเวลาที่กำหนด

รายละเอียดผลการดำเนินการที่สามารถตอบชี้แจงผู้ร้องได้ หมายถึง

ผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานบันทึกเข้าระบบเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร โดยระบุวิธีการดำเนินการ/พิจารณาเรื่อง เช่น การส่งต่อให้แก่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งการตักเตือน การดำเนินคดี แจ้งการพิจารณาเรื่อง หรืออื่นๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการ (กรณีสามารถติดต่อผู้ร้องได้) ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ศูนย์รับแจ้งทุกข์ กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร สามารถตอบชี้แจงผู้ร้องได้

1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ

เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองต่อประชาชนในพื้นที่ได้ ตามที่กองกลาง สนป. กำหนด

1.5 เป้าหมายของโครงการ..

เป็นไปตามขั้นตอน เกณฑ์การให้คะแนน ที่กองกลาง สนป. กำหนด

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 3.1 ร้อยละความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

| | | | |
|-----------------|--|----------------|---------------------|
| รายงานครั้งที่1 | :: 26/10/2561 : เรื่องร้องทุกข์ ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม - 20 ตุลาคม 2561 จำนวน 72 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน 38 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 34 เรื่อง | | |
| | :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
| รายงานครั้งที่2 | :: 31/10/2561 : ขึ้นตอนอยู่ระหว่างแก้ไขโครงการ และเสนอขออนุมัติโครงการอาสาสมัครกรุงเทพมหานครเฝ้าระวังภัยและยาเสพติด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 | | |
| | :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 5.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
| รายงานครั้งที่3 | :: 20/11/2561 : อยู่ระหว่างขึ้นตอน...จำนวนเรื่องร้องเรียนระหว่างวันที่ 21 ตุลาคม - 20 พฤศจิกายน 2561 จำนวน 84 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้นจำนวน 53 เรื่อง คงค้างจำนวน 31 เรื่อง | | |
| | :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
| รายงานครั้งที่4 | :: 26/12/2561 : อยู่ระหว่างขึ้นตอน...เรื่องร้องทุกข์ตั้งแต่วันที่ 21 พฤศจิกายน 2561 - 20 ธันวาคม 2561 มีจำนวน 91 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น 72 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 19 เรื่อง | | |
| | :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
| รายงานครั้งที่5 | :: 29/1/2562 : อยู่ระหว่างขึ้นตอน...จำนวนเรื่องร้องเรียนตั้งแต่วันที่ 27 ธันวาคม 2561 - 26 มกราคม 2562 จำนวน 102 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 74 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 28 เรื่อง | | |
| | :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 5.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
| รายงานครั้งที่6 | :: 31/1/2562 : อยู่ระหว่างขึ้นตอน...จำนวนเรื่องร้องเรียนตั้งแต่วันที่ 20 - 26 ธันวาคม 2562 จำนวน 10 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 9 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 1 เรื่อง | | |





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 5.00 %





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

: งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

: เป็นไปตามแผน





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

| | | | |
|------------------|--|----------------|---------------------|
| รายงานครั้งที่7 | :: 25/2/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...จำนวนเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่วันที่ 21 มกราคม 2562 - 20 กุมภาพันธ์ 2562 จำนวน 146 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว จำนวน 121 เรื่อง เรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการ 25 เรื่อง :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
| รายงานครั้งที่8 | :: 30/3/2562 : จำนวนเรื่องร้องเรียน ระหว่างวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2562 - 20 มีนาคม 2562 จำนวน 112 เรื่อง ดำเนินการ เสร็จสิ้นแล้ว จำนวน 87 เรื่อง กำลังดำเนินการจำนวน 15 เรื่อง :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 5.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
| รายงานครั้งที่9 | :: 30/4/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...จำนวนเรื่องร้องทุกข์ ตั้งแต่วันที่ 21 มีนาคม - 20 เมษายน 2562 จำนวน 83 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 83 เรื่อง ไม่มีเรื่องค้าง :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 5.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
| รายงานครั้งที่10 | :: 22/5/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...จำนวนเรื่องร้องเรียนตั้งแต่วันที่ 21 เมษายน - 20 พฤษภาคม 2562 จำนวน 70 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น 53 เรื่อง ค้าง จำนวน 17 เรื่อง :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 5.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
| รายงานครั้งที่11 | :: 25/6/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...จำนวนเรื่องร้องเรียนตั้งแต่วันที่ 21 พฤษภาคม 2562 - 20 มิถุนายน 2562 จำนวน 114 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว จำนวน 89 เรื่อง จำนวนเรื่องค้าง จำนวน 25 เรื่อง :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 5.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
| รายงานครั้งที่12 | :: 29/6/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...จำนวนเรื่องร้องเรียนระหว่างวันที่ 21 - 30 มิถุนายน 2562 จำนวน 18 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน 5 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 13 เรื่อง :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 80.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 12) = 0 บาท | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
| รายงานครั้งที่13 | :: 31/7/2562 : สรุปลงจำนวนเรื่องร้องเรียนระหว่างวันที่ 1 - 31 กรกฎาคม 2562 มีจำนวนทั้งสิ้น :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 85.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 13) = 0 บาท | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
| รายงานครั้งที่14 | :: 23/8/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...จำนวนเรื่องร้องเรียนตั้งแต่วันที่ 21 กรกฎาคม 2562 - วันที่ 20 สิงหาคม 2562 จำนวนเรื่องร้องเรียน 79 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว จำนวน 54 เรื่อง กำลังดำเนินการ จำนวน 25 เรื่อง :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 95.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 14) = 0 บาท | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
| รายงานครั้งที่15 | :: 30/9/2562 : ดำเนินโครงการแล้วเสร็จตามแผนงานที่วางไว้แล้ว เรื่องร้องเรียนตั้งแต่วันที่ 21 สิงหาคม 2562 - 30 กันยายน 2562 จำนวน 122 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 110 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 12 เรื่อง :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 15) = 0 บาท | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)
ตำแหน่ง

