



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

**1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ**

**1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ**

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : กิจกรรมติดตามและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

รหัสโครงการ... : 50190000-3575

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. : 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 ขอกฎหมาย 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 ระดับความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

**2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ**

รายงานครั้งที่1	:: 30/10/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...จำนวนเรื่องร้องทุกข์ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม - 31 ตุลาคม 2562 จำนวน 91 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 71 เรื่อง กำลังดำเนินการ 20 เรื่อง	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่2	:: 29/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...เรื่องร้องเรียน จำนวน 94 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 72 เรื่อง เรื่องค้าง 18 เรื่อง	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 30.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่3	:: 27/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...จำนวนเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม - 27 ธันวาคม 2562 จำนวน 68 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น 49 เรื่อง กำลังดำเนินการ 19 เรื่อง	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 35.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่4	:: 4/2/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...จำนวนเรื่องร้องเรียน 28 ธันวาคม 2562 - 31 มกราคม 2563 จำนวน 89 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น75 เรื่อง ค้าง 14 เรื่อง	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 40.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่5	:: 27/2/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...จำนวนเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ - 27 กุมภาพันธ์ 2563 จำนวน 69 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว จำนวน 43 เรื่อง กำลังดำเนินการ 26 เรื่อง	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 45.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่6	:: 30/3/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...จำนวนเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่วันที่ 1 - 30 มีนาคม 2563 จำนวน 96 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น 70 เรื่อง ค้าง 20 เรื่อง	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย





รายงานครั้งที่ 7





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

รายงานครั้งที่8	<p>:: 28/4/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...จำนวนเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่วันที่ 1 - 27 เมษายน จำนวน 101 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น 75 เรื่อง กำลังดำเนินการ 26 เรื่อง</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 55.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่9	<p>:: 31/5/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...จำนวนเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่วันที่ 1 - 27 เมษายน จำนวน 101 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น 75 เรื่อง กำลังดำเนินการ 26 เรื่อง</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่10	<p>:: 26/6/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...จำนวนเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่วันที่ 27 พ.ค. 63 - 26 มิ.ย. 63 จำนวน 110 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 98 เรื่อง กำลังดำเนินการ 12 เรื่อง</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 65.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่11	<p>:: 29/7/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...จำนวนเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่วันที่ 27 มิถุนายน - 29 กรกฎาคม 2563 ทั้งหมด 96 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 73 เรื่อง ระหว่างดำเนินการ 23 เรื่อง</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 70.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>
รายงานครั้งที่12	<p>:: 31/8/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...จำนวนเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ 1 สิงหาคม - 31 สิงหาคม 2563 จำนวน 88 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 62 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 26 เรื่อง</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 85.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p> <p>:: 30/09/2563 : ดำเนินการติดตามแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียนภายในกำหนด และจัดส่งรายงานเรื่องร้องเรียนภายในวันที่กำหนด</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 12) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p>

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

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

