



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

**1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ**

**1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ**

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : โครงการเร่งรัดเรื่องร้องเรียน

รหัสโครงการ... : 50240000-3487

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. : สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ / ฝ่ายปกครอง / ฝ่ายปกครอง

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นางสาวรัสมิ์รุ่งโรจน์ โพธิ์แป้น โทร.6808

ผู้ประสานงาน สยป : นางสาวปริมดา มีฉลาด โทร.1543-44

**1.3 หลักการและเหตุผล**

ด้วยคณะผู้บริหารกรุงเทพมหานคร มีนโยบายให้มีการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และให้มีการรายงานผลโดยด่วน สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ จึงได้จัดทำโครงการเร่งรัดเรื่องร้องทุกข์ขึ้น เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการในการปฏิบัติราชการ ให้มีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

**1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ**

1. เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและเป็นประสิทธิภาพ
2. เพื่อสามารถรายงานผลการร้องทุกข์ต่อศูนย์ร้องทุกข์ 1555 ให้ทันระยะเวลาที่กำหนด

**1.5 เป้าหมายของโครงการ..**

1. เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดอย่างน้อยร้อยละ 80
2. ตอบรับเรื่องร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ และรายงานแก้ไขผ่านระบบ ภายใน 3 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95
3. การดำเนินการแก้ไข เรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการแก้ไขและรายงานผลการดำเนินงาน ร้อยละ 95 และรายงานทุกวันทั้ง 15 และ 30 และรายงานภาพ-ถ่ายก่อนหลังดำเนินการด้วย
4. การรายงานผล สรุปการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ด้านที่ ๗ ? การบริหารจัดการเมืองมหานคร : Management Strategy

ประเด็นยุทธศา ย่อย : ๗.๓ - การบริหารทรัพยากรบุคคล

เป้าหมายที่ : ๗.๓.๑ บุคลากรกรุงเทพมหานครเป็นผู้ปฏิบัติงานแบบมืออาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม และเป็นที่เชื่อถือ

ตัวชี้วัด... : มิติที่3 3.2 ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ

**2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ**

รายงานครั้งที่1 :: 28/10/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ ดำเนินการเร่งรัดแก้ไขเรื่องร้องเรียนตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 -28 ตุลาคม 2562 ดังนี้

1. กระทำผิดในที่สาธารณะ จำนวน 6 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 16.67 อยู่ระหว่างดำเนินการ 5 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 83.33
2. เรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่นๆ จำนวน 2 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 50 อยู่ระหว่างดำเนินการ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 50
3. ต้นไม้ สวนสาธารณะ จำนวน 5 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 4 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 80 อยู่ระหว่างดำเนินการ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 20
4. การบริหารงานบุคคล จำนวน 1 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100
5. อาคาร จำนวน 4 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 25 อยู่ระหว่างดำเนินการ 3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 75
- 6.ท่อระบายน้ำ จำนวนเรื่องร้องเรียน 3 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100
7. เชื้อน คู คลอง จำนวนเรื่องร้องเรียน 2 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 50 อยู่ระหว่างดำเนินการ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 50
8. เหตุเดือดร้อนรำคาญ จำนวน 7 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 14.29 อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 6 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 85.71
9. ไฟฟ้า จำนวน 2 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100
10. ขยะและสิ่งปฏิกูล จำนวน 1 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100

รวมทั้งสิ้น 33 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 16 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 48.48 อยู่ระหว่างดำเนินการ 17 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 51.52

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 12.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่2 :: 22/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการเร่งรัดเรื่องร้องเรียนตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน - 22 พฤศจิกายน 2562 ดังนี้

1. กระทำผิดในที่สาธารณะ จำนวน 3 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 33.33 อยู่ระหว่างดำเนินการ 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 66.67
2. เรื่องร้องเรียนประเภทอื่น ๆ จำนวน 2 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 50 อยู่ระหว่างดำเนินการ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 50
3. ต้นไม้ สวนสาธารณะ จำนวน 2 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 50 อยู่ระหว่างดำเนินการ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 50
4. การบริหารงานบุคคล จำนวน 1 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100







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

4. อาคาร จำนวน 5 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 60 อยู่ระหว่างดำเนินการ 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 40
5. เชื้อน คู คลอง จำนวน 1 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100
6. เหตุเดือดร้อนรำคาญ จำนวน 7 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 42.86 อยู่ระหว่างดำเนินการ 4 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 57.14
7. ปัญหาจราจร จำนวนเรื่องร้องเรียน 3 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100
8. ขยะและสิ่งปฏิกูล จำนวน 6 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 5 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 83.33 อยู่ระหว่างดำเนินการ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 16.67
- 9 ไฟฟ้า จำนวน 2 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100

รวมทั้งสิ้น จำนวน 34 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 20 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 58.82 อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 14 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ

41.18

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 52.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่ 7

:: 23/04/2563 : อยู่ระหว่างรวบรวมรายงานเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียน ประจำเดือนเมษายน 2563 (ระหว่างวันที่ 1 เมษายน - 22 เมษายน 2563) ดังนี้

1. การทำผิดในที่สาธารณะ จำนวน 1 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100
2. เรื่องอุกเหิน จำนวน 8 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 7 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 87.50 อยู่ระหว่างดำเนินการ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 12
3. ถนน จำนวน 1 เรื่อง
4. ท่อระบายน้ำ จำนวน 2 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100
5. อาคาร จำนวน 1 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100
6. เหตุเดือดร้อนรำคาญ จำนวน 4 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 4 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100
7. ปัญหาจราจร จำนวน 3 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100
8. ขยะและสิ่งปฏิกูล จำนวน 4 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น 3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 75 อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 25

รวมทั้งสิ้น จำนวน 24 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.67 อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 8 ราย

คิดเป็นร้อยละ 33.33

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่ 8

:: 27/04/2563 : อยู่ระหว่างดำเนินการเร่งรัด แก้ไข เรื่องร้องเรียนตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน -27 เมษายน 2563 ดังนี้

1. กระทำผิดในที่สาธารณะ จำนวนเรื่องร้องทุกข์ 2 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 50 อยู่ระหว่างดำเนินการ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 50
2. เรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ จำนวนเรื่องร้องทุกข์ 1 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100
3. ต้นไม้ สวนสาธารณะ จำนวน 2 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100
4. เรื่องอุกเหิน จำนวน 9 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 8 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 88.89 อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 11.11
5. ถนน จำนวน 1 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100
6. ท่อระบายน้ำ จำนวน 2 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100
7. อาคาร จำนวนเรื่องร้องทุกข์ 1 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100
8. เชื้อน คู คลอง จำนวนเรื่องร้องทุกข์ 1 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100
9. เหตุเดือดร้อนรำคาญ จำนวนเรื่องร้องทุกข์ 9 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 9 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100
10. ปัญหาจราจร จำนวนเรื่องร้องทุกข์ 3 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100
11. ขยะและสิ่งปฏิกูล จำนวนเรื่องร้องเรียน 6 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 4 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 33.33

รวมทั้งสิ้น 37 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 18 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 48.65 อยู่ระหว่างดำเนินการ 19 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 51.35

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่ 9

:: 20/05/2563 : สำนักงานเขตราชบุรณะ ดำเนินการเร่งรัดแก้ไขเรื่องร้องเรียน ประจำเดือนพฤษภาคม 2563 (วันที่ 1 - 20 พฤษภาคม 2563) ดังนี้

1. กระทำผิดในที่สาธารณะ จำนวนเรื่องร้องทุกข์ จำนวน 5 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 5 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100
2. เรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ จำนวนเรื่องร้องทุกข์ จำนวน 1 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100
3. ต้นไม้ สวนสาธารณะ จำนวนเรื่องร้องทุกข์ จำนวน 4 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 50 อยู่ระหว่างดำเนินการ 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 50
4. เรื่องอุกเหิน จำนวนเรื่องร้องทุกข์ จำนวน 5 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 4 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 80 อยู่ระหว่างดำเนินการ 1 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 20
5. ถนน จำนวนเรื่องร้องทุกข์ จำนวนเรื่องร้องทุกข์ 1 เรื่องดำเนินการแล้วเสร็จ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100
6. การบริหารงานบุคคล จำนวนเรื่องร้องทุกข์ 2 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 1 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 50 อยู่ระหว่างดำเนินการ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 50
7. อาคาร จำนวนเรื่องร้องเรียน 3 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100
8. ท่อระบายน้ำ จำนวนเรื่องร้องเรียน 1 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100







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

- 6. อาคาร จำนวน 2 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 50 อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 50
- 7. เหตุเดือดร้อนรำคาญ จำนวน 4 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 50 อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 50
- 8. ปัญหาจราจร จำนวน 1 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100
- 9. ไฟฟ้า จำนวน 2 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 50 อยู่ระหว่างดำเนินการ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 50
- 10. ขยะและสิ่งปฏิกูล ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100

รวมทั้งสิ้น จำนวน 25 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 15 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 60 อยู่ระหว่างดำเนินการ 10 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 40

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 92.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 12) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่13

:: 18/09/2563 : เร่งรัดเรื่องร้องเรียนตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน - 18 กันยายน 2563 ดังนี้

- 1. กระทำผิดในที่สาธารณะ จำนวน 13 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 7.69 อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 12 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 92.31
- 2. ต้นไม้ สวนสาธารณะ จำนวน 1 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100
- 3. การบริหารงานบุคคล จำนวน 1 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100
- 4. อาคาร จำนวน 2 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 50 อยู่ระหว่างดำเนินการ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 50
- 5. ท่อระบายน้ำ จำนวนเรื่อง 2 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100
- 6. ปัญหาจราจร จำนวน 1 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100
- 7. เหตุเดือดร้อนรำคาญ จำนวน 5 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 20 อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 4 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 80
- 8. ขยะและสิ่งปฏิกูล จำนวน 2 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 80 อยู่ระหว่างดำเนินการ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 50

รวมทั้งสิ้น 27 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 8 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 29.63 อยู่ระหว่างดำเนินการ 19 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 70.37

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 13) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

ขอรับรองว่า ข้อความที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

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

