



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

**1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ**

**1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ**

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : กิจกรรมติดตามเร่งรัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ผ่านศูนย์รับแจ้งทุกข์ กทม. 1555 ของสำนักงานเขตสาทร

รหัสโครงการ... : 50290000-3242

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. : สำนักงานเขตสาทร / ฝ่ายปกครอง / ฝ่ายปกครอง

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นางสาวฐานมาต ช่างพินิจ โทร 7207

ผู้ประสานงาน สยป : นางสาวสุชานัน นิธิสกุลกาญจน์ โทร 1519

**1.3 หลักการและเหตุผล**

การจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ คือ

ความสามารถของหน่วยงานในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการที่ปรากฏในระบบเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานครให้เป็นไปตามกระบวนการที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการดำเนินการแก้ไข และรายงานผลอย่างมีคุณภาพตามอำนาจหน้าที่

มีแนวทางการปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ดังนี้

1. มีการมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้งจากระบบเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (MIS) ทุกวัน
2. แจ้งฝ่ายหรือผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องที่ได้รับแจ้งอย่างมีคุณภาพโดยเร็วที่สุด
3. บันทึกรายละเอียดผลการดำเนินการตอบชี้แจงผู้แจ้งเรื่องทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการ
4. รายงานผลการดำเนินการหรือปัญหา อุปสรรคให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ
5. ชี้แจงผู้แจ้งเรื่อง (กรณีสามารถติดต่อได้)

**1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ**

1. เพื่อช่วยเหลือแก้ไขปัญหาเหตุให้กับประชาชน ผู้รับบริการ
2. เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม

**1.5 เป้าหมายของโครงการ..**

1. เกิดความเป็นธรรม
2. มีเรื่องร้องเรียนที่ลดน้อยลง
3. เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว

**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 และเป็นທີ່เชื่อถือ

ตัวชี้วัด... : มิติที่3 3.1 ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ

**2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ**

รายงานครั้งที่1	:: 28/10/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการตามแผน โดยในเดือนตุลาคม ระหว่างวันที่ 1 - 27 ตุลาคม 62 นั้น มีเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดรวม 72 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 49 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 23 เรื่อง ประเภทที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ เหตุเดือดร้อนรำคาญ / กระทำผิดในที่สาธารณะ / ท่อระบายน้ำ :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 8.30 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่2	:: 27/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการตามแผน โดยในเดือนตุลาคม ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม - 29 พฤศจิกายน 2562 นั้น มีเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมด รวม 144 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 134 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 10 เรื่อง ประเภทที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ เหตุเดือดร้อนรำคาญ / กระทำผิดในที่สาธารณะ / ท่อระบายน้ำ :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 16.90 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่3	:: 24/12/2562 : วันที่ 1 ตุลาคม - 24 ธันวาคม 2562 นั้น มีเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมด รวม 209 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 191 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 18 เรื่อง ประเภทที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ เหตุเดือดร้อนรำคาญ / กระทำผิดในที่สาธารณะ / ท่อระบายน้ำ :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 24.20 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่4	:: 30/1/2563 : วันที่ 1 ตุลาคม - 30 มกราคม 2562 นั้น มีเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมด รวม 310 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 298 เรื่อง (ร้อยละ 96.13) อยู่ระหว่างดำเนินการ 12 เรื่อง (ร้อยละ 3.87) ประเภทที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก คือ เหตุเดือดร้อนรำคาญ / กระทำผิดในที่สาธารณะ / ท่อระบายน้ำ / ขยะและสิ่งปฏิกูล / ไฟฟ้า :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 32.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่5	:: 30/3/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...วันที่ 1 ตุลาคม - 30 มีนาคม 2563 นั้น มีเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมด รวม 519 เรื่อง







ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย





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

: ๗.๓ - การบริหารทรัพยากรบุคคล

เป้าหมายที่ : ๗.๓.๑ บุคลากรกรุงเทพมหานครเป็นผู้ปฏิบัติงานแบบมืออาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม และเป็นที่ยอมรับ

ตัวชี้วัด... : มิติที่ 3.1 ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ

**2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ**

รายงานครั้งที่1	:: 28/10/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการตามแผน โดยในเดือนตุลาคม ระหว่างวันที่ 1 - 27 ตุลาคม 62 นั้น มีเรื่องราร้องทุกข์ทั้งหมด รวม 72 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 49 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 23 เรื่อง ประเภทที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ เหตุเดือดร้อนรำคาญ / กระทบผิดในที่สาธารณะ / ท่อระบายน้ำ :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 8.30 9 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่2	:: 27/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการตามแผน โดยในเดือนตุลาคม ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม - 29 พฤศจิกายน 2562 นั้น มีเรื่องราร้องทุกข์ทั้งหมด รวม 144 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 134 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 10 เรื่อง ประเภทที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ เหตุเดือดร้อนรำคาญ / กระทบผิดในที่สาธารณะ / ท่อระบายน้ำ :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 16.90 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่3	:: 24/12/2562 : วันที่ 1 ตุลาคม - 24 ธันวาคม 2562 นั้น มีเรื่องราร้องทุกข์ทั้งหมด รวม 209 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 191 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 18 เรื่อง ประเภทที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ เหตุเดือดร้อนรำคาญ / กระทบผิดในที่สาธารณะ / ท่อระบายน้ำ :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 24.20 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่4	:: 30/1/2563 : วันที่ 1 ตุลาคม - 30 มกราคม 2562 นั้น มีเรื่องราร้องทุกข์ทั้งหมด รวม 310 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 298 เรื่อง (ร้อยละ 96.13) อยู่ระหว่างดำเนินการ 12 เรื่อง (ร้อยละ 3.87) ประเภทที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก คือ เหตุเดือดร้อนรำคาญ / กระทบผิดในที่สาธารณะ / ท่อระบายน้ำ / ขยะและสิ่งปฏิกูล / ไฟฟ้า :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 32.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่5	:: 30/3/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...วันที่ 1 ตุลาคม - 30 มีนาคม 2563 นั้น มีเรื่องราร้องทุกข์ทั้งหมด รวม 519 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 488 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 31 เรื่อง ประเภทที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ เหตุเดือดร้อนรำคาญ / กระทบผิดในที่สาธารณะ / ท่อระบายน้ำ :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่6	:: 30/04/2563 : เดือนเมษายน 2563 มีจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น 83 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 77 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 92.77 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่7	:: 31/5/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน... ดำเนินการตามแผนงาน โดยตลอดเดือนตุลาคม 2562 - 26 พฤษภาคม 2563 มีจำนวนทั้งสิ้น 690 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 671 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 97.25 โดยพบว่า 5 ประเด็นแรก คือ เหตุเดือนร้อนรำคาญ /การกระทำในที่สาธารณะ/ขยะและสิ่งปฏิกูล/ท่อระบายน้ำ/ต้นไม้ สวนสาธารณะ :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 70.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่8	:: 29/6/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการตามแผนงาน โดยตลอดเดือนตุลาคม 2562 ? 29 มิถุนายน 2563 มีจำนวนทั้งสิ้น 789 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 768 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 97.34 โดยพบว่า 5 ประเด็นแรก คือ เหตุเดือนร้อนรำคาญ /การกระทำในที่สาธารณะ/ขยะและสิ่งปฏิกูล/ท่อระบายน้ำ/ต้นไม้ สวนสาธารณะ :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 75.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่9	:: 31/7/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการตามแผนงาน โดยตลอดเดือนตุลาคม 2562 ? 31 กรกฎาคม 2563 มีจำนวนทั้งสิ้น 879 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 854 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 97.16 โดยพบว่า 5 ประเด็นแรก คือ เหตุเดือนร้อนรำคาญ /การกระทำในที่สาธารณะ/ขยะและสิ่งปฏิกูล/ท่อระบายน้ำ/ต้นไม้ สวนสาธารณะ :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 80.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่10	:: 31/08/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการตามแผนงาน โดยตลอดเดือนตุลาคม 2562 ? 31 สิงหาคม 2563 มีจำนวนทั้งสิ้น 879 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 956 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 97.38 โดยพบว่า 5 ประเด็นแรก คือ เหตุเดือนร้อนรำคาญ /การกระทำในที่สาธารณะ//เรื่องฉุกเฉิน/ท่อระบายน้ำ/ขยะและสิ่งปฏิกูล :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 90.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่11	:: 25/9/2563 : ดำเนินโครงการแล้วเสร็จตามแผนงานที่วางไว้แล้ว :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากกระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ





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

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)

ตำแหน่ง .....

.....

