



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

**1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ**

**1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ**

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : กิจกรรมการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ

รหัสโครงการ... : 50370000-3218

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. : สำนักงานเขตดินแดง / ฝ่ายปกครอง / ฝ่ายปกครอง

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นางสาวอภิสร่า ผดุงเจริญ โทร. 5355

ผู้ประสานงาน สยป : นายณัฐ คงขณะมงคล กยล. โทร. 1548

**1.3 หลักการและเหตุผล**

เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ

**1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ**

เพื่อให้สำนักงานเขตดินแดงสามารถบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากระบบเรื่องร้องเรียนทุกข้อของกรุงเทพมหานคร (MIS) ทุกวัน
2. แจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนอย่างมีคุณภาพ โดยเร็วที่สุด
3. จัดให้มีรูปภาพหรือหลักฐานอื่นๆ ประกอบการดำเนินการแก้ไขปัญหาพร้อมรายงานผลฯ ให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ
4. ชี้แจงผู้ร้อง
5. บันทึกรายละเอียดผลการดำเนินการให้สามารถตอบผู้ร้องได้ผ่านระบบเรื่องร้องเรียนทุกข้อของกรุงเทพมหานคร (MIS) และรายงานความก้าวหน้าภายในกำหนด

**1.5 เป้าหมายของโครงการ..**

1. ตอบรับเรื่องร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ
2. รายงานความก้าวหน้าภายใน 3 วันทำการ
3. ดำเนินการแก้ไขและรายงานผลทุกวันที่ 15 และ 30 ของเดือน
4. เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไข ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ด้านที่ ๗ ? การบริหารจัดการเมืองมหานคร : Management Strategy

ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย : ๗.๓ - การบริหารทรัพยากรบุคคล

เป้าหมายที่ : ๗.๓.๒ กรุงเทพมหานครมีระบบบริหารทรัพยากรบุคคลเข้มแข็งเอื้อต่อความเป็นธรรมสามารถสร้างสมดุล

ตัวชี้วัด... : มิติที่ 3 3.1 ระดับความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

**2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ**

รายงานครั้งที่1 :: 30/10/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ขออนุมัติโครงการ

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 5.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่2 :: 30/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ผลการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนประจำเดือนตุลาคม 2562 แบ่งออกเป็นประเภทดังนี้

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่3 :: 29/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนของ 1555 ประจำเดือนธันวาคม 2562

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 20.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่4 :: 30/1/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 30.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่5 :: 28/2/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2563

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 35.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่6 :: 31/3/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง ประจำเดือนมีนาคม 2563

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 40.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่7 :: 30/4/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง ประจำเดือนเมษายน 2563

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 45.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่8 :: 29/5/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง ประจำเดือนพฤษภาคม 2563

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่9 :: 30/6/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง ประจำเดือนมิถุนายน 2563

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่10 :: 31/7/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง ประจำเดือนกรกฎาคม 2563

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 80.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่11 :: 27/8/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง ประจำเดือนสิงหาคม 2563





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

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 90.00 %





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

: งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท





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

: เป็นไปตามแผน





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

รายงานครั้งที่12 :: 30/09/2563 : ดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง ประจำเดือนกันยายน 2563 : เป็นไปตามเป้าหมาย  
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 %งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 12) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

**1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ**

**1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ**

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : กิจกรรมการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ  
รหัสโครงการ... : 50370000-3218 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**

หน่วยงานที่รับชอบ. : สำนักงานเขตดินแดง / ฝ่ายปกครอง / ฝ่ายปกครอง  
ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นางสาวอภิสรฯ ผดุงเจริญ โทร. 5355 ผู้ประสานงาน สยป : นายณัฐ คงธนะมงคล กยล. โทร. 1548

**1.3 หลักการและเหตุผล**

เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ

**1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ**

- เพื่อให้สำนักงานเขตดินแดงสามารถบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้
1. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากระบบเรื่องร้องเรียนทุกช่องทางของกรุงเทพมหานคร (MIS) ทุกวัน
  2. แจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนอย่างมีคุณภาพ โดยเร็วที่สุด
  3. จัดให้มีรูปภาพหรือหลักฐานอื่นๆ ประกอบการดำเนินการแก้ไขปัญหาพร้อมรายงานผลฯ ให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ
  4. ชี้แจงผู้ร้อง
  5. บันทึกรายละเอียดผลการดำเนินการให้สามารถตอบผู้ร้องได้ผ่านระบบเรื่องร้องเรียนทุกช่องทางของกรุงเทพมหานคร (MIS) และรายงานความก้าวหน้าภายในกำหนด

**1.5 เป้าหมายของโครงการ..**

1. ตอบรับเรื่องร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ
2. รายงานความก้าวหน้าภายใน 3 วันทำการ
3. ดำเนินการแก้ไขและรายงานผลทุกวันที่ 15 และ 30 ของเดือน
4. เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไข ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95

**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 การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครให้มีทักษะ ความรู้ความสามารถ มีความเป็นมืออาชีพที่เหมาะสม  
ตัวชี้วัด... : มิติที่3 3.1 ระดับความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

**2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ**

รายงานครั้งที่1 :: 30/10/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ขออนุมัติโครงการ  
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 5.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่2 :: 30/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ผลการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนประจำเดือนตุลาคม 2562 แบ่งออกเป็นประเภทดังนี้  
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่3 :: 29/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนของ 1555 ประจำเดือนธันวาคม 2562  
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 20.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่4 :: 30/1/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...  
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 30.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่5 :: 28/2/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2563  
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 35.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่6 :: 31/3/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง ประจำเดือนมีนาคม 2563  
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 40.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่7 :: 30/4/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง ประจำเดือนเมษายน 2563  
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 45.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่8 :: 29/5/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง ประจำเดือนพฤษภาคม 2563  
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่9 :: 30/6/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง ประจำเดือนมิถุนายน 2563  
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย





รายงานครั้งที่10





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

	:: 31/7/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง ประจำเดือนกรกฎาคม 2563		
รายงานครั้งที่11	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 80.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
	:: 27/8/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง ประจำเดือนสิงหาคม 2563		
รายงานครั้งที่12	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 90.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
	:: 30/09/2563 : ดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง ประจำเดือนกันยายน 2563		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 12) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

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

