



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

**1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ**

**1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ**

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : กิจกรรมการแก้ไขเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

รหัสโครงการ... : 50380000-3242

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. : สำนักงานเขตสวนหลวง / ฝ่ายปกครอง / ฝ่ายปกครอง

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นางชุติมา แสงฉาย

ผู้ประสานงาน สยป : น.ส.มลธินี แจ่มสามสี โทร.0877974172

**1.3 หลักการและเหตุผล**

เพื่อให้การจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

ที่ปรากฏในระบบเรื่องราร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานครให้เป็นไปตามกระบวนการที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการดำเนินการแก้ไข

และรายงานผลอย่างมีคุณภาพตามอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร

**1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ**

1. เพื่อให้เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแจ้ง ได้ดำเนินการแก้ไข และรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินการ/พิจารณาเข้าสู่ระบบฯ

2. เพื่อให้การแก้ไขปัญหาและรายงานผลในระบบเรื่องราร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร ประสบความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน

สามารถแก้ไขและบรรเทาความเดือดร้อนให้ประชาชน และส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อกรุงเทพมหานคร

**1.5 เป้าหมายของโครงการ..**

ความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ ร้อยละ 90

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ด้านที่ ๗ ? การบริหารจัดการเมืองมหานคร : Management Strategy

ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย : ๗.๕ - เทคโนโลยีสารสนเทศ

เป้าหมายที่ : ๗.๕.๑ กรุงเทพมหานครให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและโปร่งใส โดยประยุกต์

ตัวชี้วัด... : มิติที่ 3 ระดับความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

**2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ**

|                 |  |                |                     |
|-----------------|--|----------------|---------------------|
| รายงานครั้งที่1 | :: 15/10/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนผ่านระบบ MIS และแจ้งฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขภายใน 3 วันทำการ   |                |                     |
|                 | :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 5.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท  | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
| รายงานครั้งที่2 | :: 26/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการแก้ไขเรื่องราร้องทุกข์ในระบบ MIS ประจำเดือนพฤศจิกายน 2562 (วันที่ 1-26 พย.62)  |                |                     |
|                 | มีเรื่องร้องทุกข์ จำนวน 115 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขเสร็จสิ้น จำนวน 91 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 79.13 และอยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จำนวน 24 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 20.87  |                |                     |
|                 | :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท   | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
| รายงานครั้งที่3 | :: 23/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการแก้ไขเรื่องราร้องทุกข์ในระบบ MIS ประจำเดือนธันวาคม 2562 (วันที่ 1-17 ธค.62)  |                |                     |
|                 | มีเรื่องร้องทุกข์ จำนวน 358 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขเสร็จสิ้น จำนวน 339 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 94.69 และอยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จำนวน 19 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 5.31  |                |                     |
|                 | :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 20.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท   | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
| รายงานครั้งที่4 | :: 24/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการแก้ไขเรื่องราร้องทุกข์ในระบบ MIS ประจำเดือนธันวาคม 2562 (วันที่ 1-23 ธค.62)  |                |                     |
|                 | มีเรื่องร้องทุกข์ จำนวน 406 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขเสร็จสิ้น จำนวน 364 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 89.66 และอยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จำนวน 42 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 10.34   |                |                     |
|                 | :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 20.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท   | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
| รายงานครั้งที่5 | :: 28/1/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการแก้ไขเรื่องราร้องทุกข์ในระบบ MIS ประจำเดือนมกราคม 2563 (วันที่ 1-27 มค.63)  |                |                     |
|                 | มีเรื่องร้องทุกข์ จำนวน 120 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขเสร็จสิ้น จำนวน 101 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 84.17 และอยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จำนวน 19 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 15.83 รวมจำนวนเรื่องราร้องทุกข์ในระบบ MIS ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 -27 มค.63 มีเรื่องร้องทุกข์ จำนวน 565 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขเสร็จสิ้น จำนวน 545 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 96.46 และอยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จำนวน 20 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 3.54 |                |                     |
|                 | :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 40.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท   | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
| รายงานครั้งที่6 | :: 24/2/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการแก้ไขเรื่องราร้องทุกข์ในระบบ MIS ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2563 (วันที่ 1-24 ก.พ.63)   |                |                     |
|                 | มีเรื่องร้องทุกข์ จำนวน 92 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขเสร็จสิ้น จำนวน 66 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 71.74 และอยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จำนวน 26 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 28.26 รวมจำนวนเรื่องราร้องทุกข์ในระบบ MIS ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 -24 ก.พ.63 มีเรื่องร้องทุกข์ จำนวน 684 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขเสร็จสิ้น จำนวน 657 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 96.05 และอยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จำนวน 27 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 3.95  |                |                     |
|                 | :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท   | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
| รายงานครั้งที่7 | :: 23/3/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการแก้ไขเรื่องราร้องทุกข์ในระบบ MIS ประจำเดือนมีนาคม 2563 (วันที่ 1-15 มี.ค.63)  |                |                     |
|                 | มีเรื่องร้องทุกข์ จำนวน 77 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขเสร็จสิ้น จำนวน 49 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 63.64 และอยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จำนวน 28  |                |                     |







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

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)

ตำแหน่ง .....

.....

