



**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : ตัวชี้วัด 3.1 กิจกรรมร้อยละความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

รหัสโครงการ... : 50450000-3070	ปีงบประมาณ พ.ศ. : 2562
เริ่มต้นโครงการ : 2018-10-01 00:00:00	งบประมาณที่ได้รับ : 0 บาท
สิ้นสุดโครงการ : 2019-09-30 00:00:00	งบประมาณที่ใช้ไป : 0 บาท

1.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ. : สำนักงานเขตวังทองหลาง / ฝ่ายปกครอง / ฝ่ายปกครอง

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นางสาวศิริรัตน์ วรรณบุตร (โทร 6955-6958) ผู้ประสานงาน สยป : นายเสกสรรค์ พวกอินแสง (โทร 1548)

1.3 หลักการและเหตุผล

เรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการที่มาถึงกรุงเทพมหานคร ที่ปรากฏอยู่ในระบบเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (MIS) นั้น เป็นสิ่งที่หน่วยงานมีหน้าที่จัดการให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามอำนาจหน้าที่ จึงจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนระยะเวลาดำเนินการ เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการ

1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ

เพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.5 เป้าหมายของโครงการ..

ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนภายใน 3 วันทำการ หลังจากที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (MIS)

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 ตัวชี้วัด 3.1 ร้อยละความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

รายงานครั้งที่1	:: 25/10/2561 : อยู่ระหว่างดำเนินการเตรียมความพร้อมการดำเนินโครงการ		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 5.00 % : งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท	:	เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่2	:: 29/11/2561 : สรุปเรื่องร้องเรียนเดือนตุลาคม 61 และ พฤศจิกายน 61 ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2561 ? 28 พฤศจิกายน 2561 มีจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด 279 ดำเนินการแล้วเสร็จ 271 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 8 เรื่อง โดยแบ่งเป็นเรื่องร้องเรียนประเภทต่างๆ ดังนี้		
	1. การกระทำผิดในที่สาธารณะ จำนวน 48 เรื่อง , 2. เรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่นๆ จำนวน 5 เรื่อง , 3. ต้นไม้ สวนสาธารณะ จำนวน 22 เรื่อง , 4.ถนน จำนวน 19 เรื่อง , 5. การบริหารงานบุคคล จำนวน 2 เรื่อง , 6. ท่อระบายน้ำ จำนวน 21 เรื่อง , 7. อาคาร จำนวน 17 เรื่อง , 8. น้ำท่วม จำนวน 5 เรื่อง , 9. ที่พัสดุโดยสาร จำนวน 1 เรื่อง , 10. เชื้อน คุณคลอง จำนวน 1 เรื่อง , 11.บาทวิถี จำนวน 1 เรื่อง , 12.เหตุเดือดร้อนรำคาญ จำนวน 56 เรื่อง , 13.ปัญหาจราจร จำนวน 16 เรื่อง , 14.โทรศัพท์ จำนวน 3 เรื่อง , 15. ไฟฟ้า จำนวน 37 เรื่อง , 16.ขยะและสิ่งปฏิกูล จำนวน 25 เรื่อง		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 15.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท	:	เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่3	:: 24/12/2561 : 24/12/2561 : สรุปเรื่องร้องเรียนประจำวันวันที่ 1 - 21 ธันวาคม 2561 มีทั้งหมด 87 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขแล้ว 74 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข 13 เรื่อง โดยมีรายละเอียดเรื่องร้องเรียนดังนี้ 1. กระทำผิดในที่สาธารณะ จำนวน 18 เรื่อง , 2.ต้นไม้ สวนสาธารณะ จำนวน 3 เรื่อง , 3.ถนน จำนวน 9 เรื่อง , 4.ท่อระบายน้ำ จำนวน 4 เรื่อง , 5.อาคาร จำนวน 5 เรื่อง , 6.เหตุเดือดร้อนรำคาญ จำนวน 23 เรื่อง , 7.ปัญหาจราจร จำนวน 2 เรื่อง , 8.ไฟฟ้า จำนวน 12 เรื่อง ,9. ขยะและสิ่งปฏิกูล จำนวน 11 เรื่อง		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 20.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท	:	เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่4	:: 29/1/2562 : สรุปเรื่องร้องเรียนประจำวันวันที่ 1 ? 28 มกราคม 2562 มีทั้งหมด 115 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขแล้ว 95 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข 20 เรื่อง โดยมีรายละเอียดเรื่องร้องเรียนดังนี้		
	1. กระทำผิดในที่สาธารณะ จำนวน 17เรื่อง , 2.ต้นไม้ สวนสาธารณะ จำนวน 3 เรื่อง , 3.ถนน จำนวน 1 เรื่อง , 4.ท่อระบายน้ำ จำนวน 6 เรื่อง , 5.อาคาร จำนวน 3 เรื่อง , 6.เหตุเดือดร้อนรำคาญ จำนวน 52 เรื่อง , 7.ปัญหาจราจร จำนวน 3 เรื่อง , 8.ไฟฟ้า จำนวน 15 เรื่อง , 9. ขยะและสิ่งปฏิกูล จำนวน 9 เรื่อง , 10 สะพาน จำนวน 1 เรื่อง , 11.เรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่นๆ จำนวน 1 เรื่อง , 12. การบริหารงานบุคคล จำนวน 1 เรื่อง , 13. น้ำท่วม จำนวน 1 เรื่อง , 14.โทรศัพท์ จำนวน 2 เรื่อง ,		
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 25.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท	:	เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่5	:: 25/2/2562 : สรุปเรื่องร้องเรียนประจำวันวันที่ 1-25 กุมภาพันธ์ 2562 มีทั้งหมด 119 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขแล้ว 99 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข 20 เรื่อง โดยมีรายละเอียดเรื่องร้องเรียนดังนี้		
	1. กระทำผิดในที่สาธารณะ จำนวน 17 เรื่อง , 2.ต้นไม้ สวนสาธารณะ จำนวน 2 เรื่อง , 3.ถนน จำนวน 1 เรื่อง , 4.ท่อระบายน้ำ จำนวน 8 เรื่อง , 5.อาคาร จำนวน 9 เรื่อง , 6.เหตุเดือดร้อนรำคาญ จำนวน 30 เรื่อง , 7.ปัญหาจราจร จำนวน 26 เรื่อง , 8.ไฟฟ้า จำนวน 6 เรื่อง , 9.		



รายงานครั้งที่6	<p>ขยะและสิ่งปฏิกูล จำนวน 11 เรื่อง , 10 บาทวิถี จำนวน 1 เรื่อง 11.เรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่นๆ จำนวน 3 เรื่อง , 12. การบริหารงานบุคคล จำนวน 1 เรื่อง , 13. น้ำท่วม จำนวน 2 เรื่อง , 14.โทรศัพท์ จำนวน 1 เรื่อง ,15 สภาพแวดล้อมเป็นพิษ จำนวน 6 เรื่อง</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 30.00 %งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p> <p>:: 25/3/2562 : สรุปเรื่องร้องเรียนประจำวัน ที่ 1-25 มีนาคม 2562 มีทั้งหมด 83 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขแล้ว 69 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข 14 เรื่อง โดยมีรายละเอียดเรื่องร้องเรียนดังนี้</p> <p>1. กระทำผิดในที่สาธารณะ จำนวน 8 เรื่อง , 2.ต้นไม้ สวนสาธารณะ จำนวน 4 เรื่อง , 3.ถนน จำนวน 6 เรื่อง , 4.ท่อระบายน้ำ จำนวน 4 เรื่อง , 5.อาคาร จำนวน 3 เรื่อง , 6.เหตุเดือดร้อนรำคาญ จำนวน 19 เรื่อง , 7.ปัญหาจราจร จำนวน 12 เรื่อง , 8.ไฟฟ้า จำนวน 12 เรื่อง , 9.</p>
รายงานครั้งที่7	<p>ขยะและสิ่งปฏิกูล จำนวน 11 เรื่อง , 10 บาทวิถี จำนวน 1 เรื่อง 11.เรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่นๆ จำนวน 1 เรื่อง , 12. สะพาน จำนวน 1 เรื่อง , 13. น้ำท่วม จำนวน - เรื่อง , 14.โทรศัพท์ จำนวน 2 เรื่อง ,15 สภาพแวดล้อมเป็นพิษ จำนวน - เรื่อง</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 35.00 %งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p> <p>:: 25/4/2562 : สรุปเรื่องร้องเรียนประจำวัน ที่ 1-25 เมษายน 2562 มีทั้งหมด 79 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขแล้ว 75 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข 4 เรื่อง โดยมีรายละเอียดเรื่องร้องเรียนดังนี้</p> <p>1. กระทำผิดในที่สาธารณะ จำนวน 9 เรื่อง , 2.ต้นไม้ สวนสาธารณะ จำนวน 4 เรื่อง , 3.ถนน จำนวน 3 เรื่อง , 4.ท่อระบายน้ำ จำนวน 7 เรื่อง , 5.อาคาร จำนวน 2 เรื่อง , 6.เหตุเดือดร้อนรำคาญ จำนวน 16 เรื่อง , 7.ปัญหาจราจร จำนวน 1 เรื่อง , 8.ไฟฟ้า จำนวน 12 เรื่อง , 9.</p>
รายงานครั้งที่8	<p>ขยะและสิ่งปฏิกูล จำนวน 23 เรื่อง , 10. น้ำท่วม จำนวน 2 เรื่อง โดยดำเนินการรายงานผลการดำเนินงานภายใน 3 วันทำการ ทุกเรื่อง</p> <p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 40.00 %งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p> <p>:: 28/5/2562 : สรุปเรื่องร้องเรียนประจำวัน ที่ 1-28 พฤษภาคม 2562 มีทั้งหมด 84 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขแล้ว 69 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข 15 เรื่อง โดยมีรายละเอียดเรื่องร้องเรียนดังนี้</p> <p>1. กระทำผิดในที่สาธารณะ จำนวน 4 เรื่อง , 2.ต้นไม้ สวนสาธารณะ จำนวน 5 เรื่อง , 3.ถนน จำนวน 5 เรื่อง , 4.ท่อระบายน้ำ จำนวน 8 เรื่อง , 5.ปัญหาจราจร จำนวน 1 เรื่อง , 6. ขยะและสิ่งปฏิกูล จำนวน 22 เรื่อง , 7. เรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่นๆ จำนวน 4 เรื่อง โดยดำเนินการรายงานผลการดำเนินงานภายใน 3 วันทำการ ทุกเรื่อง</p>
รายงานครั้งที่9	<p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00 %งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p> <p>:: 24/6/2562 : สรุปเรื่องร้องเรียนประจำวัน ที่ 1-24 มิถุนายน 2562 มีทั้งหมด 92 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขแล้ว 70 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข 22 เรื่อง โดยมีรายละเอียดเรื่องร้องเรียนดังนี้</p> <p>1. สะพาน จำนวน 1 เรื่อง , 2. กระทำผิดในที่สาธารณะ จำนวน 7 เรื่อง , 3. เรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่นๆ จำนวน 2 เรื่อง , 4.ถนน จำนวน 1 เรื่อง , 5. ต้นไม้ สวนสาธารณะ จำนวน 8 เรื่อง , 6.การบริหารงานบุคคล จำนวน 1 เรื่อง , 7.ท่อระบายน้ำ จำนวน 17 เรื่อง , 8.น้ำท่วม จำนวน 4 เรื่อง , 9. เหตุเดือดร้อนรำคาญ จำนวน 19 เรื่อง , 10.โทรศัพท์ จำนวน 4 เรื่อง , 11.ปัญหาจราจร จำนวน 5 เรื่อง , 12.ขยะและสิ่งปฏิกูล จำนวน 15 เรื่อง , 13. ไฟฟ้าจำนวน 8 เรื่อง เรื่อง โดยดำเนินการรายงานผลการดำเนินงานภายใน 3 วันทำการ ทุกเรื่อง</p>
รายงานครั้งที่10	<p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 55.00 %งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p> <p>:: 26/7/2562 : สรุปเรื่องร้องเรียนประจำวัน ที่ 1-26 กรกฎาคม 2562 มีทั้งหมด 114 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขแล้ว 101 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข 14 เรื่อง โดยมีรายละเอียดเรื่องร้องเรียนดังนี้</p> <p>1. สะพาน จำนวน 2 เรื่อง , 2. กระทำผิดในที่สาธารณะ จำนวน 20 เรื่อง , 3. เรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่นๆ จำนวน 1 เรื่อง , 4.ถนน จำนวน 3 เรื่อง , 5. ต้นไม้ สวนสาธารณะ จำนวน 6 เรื่อง , 6.การบริหารงานบุคคล จำนวน 3 เรื่อง , 7.ท่อระบายน้ำ จำนวน 13เรื่อง , 8.น้ำท่วม จำนวน 1 เรื่อง , 9. เหตุเดือดร้อนรำคาญ จำนวน 20 เรื่อง , 10.บาทวิถี จำนวน 1 เรื่อง , 11.ปัญหาจราจร จำนวน 3 เรื่อง , 12.ขยะและสิ่งปฏิกูล จำนวน 21 เรื่อง , 13. ไฟฟ้าจำนวน 16 เรื่อง เรื่อง 14.อาคาร จำนวน 4 เรื่อง โดยดำเนินการรายงานผลการดำเนินงานภายใน 3 วันทำการ ทุกเรื่อง</p>
รายงานครั้งที่11	<p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 65.00 %งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p> <p>:: 30/8/2562 : สรุปเรื่องร้องเรียนประจำวัน ที่ 1- 30 สิงหาคม 2562 มีทั้งหมด 162 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขแล้ว 146 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข 16 เรื่อง โดยมีรายละเอียดเรื่องร้องเรียนดังนี้</p> <p>1. กระทำผิดในที่สาธารณะ จำนวน 28 เรื่อง , 2. เรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่นๆ จำนวน 4 เรื่อง , 3.ถนน จำนวน 6 เรื่อง , 4. ต้นไม้ สวนสาธารณะ จำนวน 4 เรื่อง , 5.ท่อระบายน้ำ จำนวน 9 เรื่อง , 6.โทรศัพท์ จำนวน 5 เรื่อง , 7. เหตุเดือดร้อนรำคาญ จำนวน 47 เรื่อง , 8.ปัญหาจราจร จำนวน 11 เรื่อง , 9.ขยะและสิ่งปฏิกูล จำนวน 24 เรื่อง , 10. ไฟฟ้าจำนวน 21 เรื่อง , 11.อาคาร จำนวน 3 เรื่อง โดยดำเนินการรายงานผลการดำเนินงานภายใน 3 วันทำการ ทุกเรื่อง</p>
รายงานครั้งที่12	<p>:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 90.00 %งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย</p> <p>:: 17/9/2562 : - ดำเนินแก้ไขเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ 2562 ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2561 เรื่อง ถึง 9 กันยายน 2562 มีจำนวนเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมด 1471 เรื่อง แบ่งเป็น 1.กระทำผิดในที่สาธารณะ จำนวน 212 เรื่อง , 2.สะพาน จำนวน 16 เรื่อง , 3. เรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่นๆ 26 เรื่อง , 4.ต้นไม้ สวนสาธารณะ จำนวน 71 เรื่อง , 5.ถนน จำนวน 63 เรื่อง , 6.การบริหารงานบุคคล จำนวน 11 เรื่อง , 7.น้ำท่วม จำนวน 16 เรื่อง , 8. ท่อระบายน้ำ จำนวน 118 เรื่อง , 9.อาคาร จำนวน 56 เรื่อง , 10.บาทวิถี จำนวน 3 เรื่อง , 11.ที่พักผู้โดยสาร จำนวน 1 เรื่อง , 12.เขื่อน คูคลอง จำนวน 1 เรื่อง , 13.ปัญหา จำนวน 107 เรื่อง , 14. เหตุเดือดร้อนรำคาญ จำนวน 366 เรื่อง , 15.โทรศัพท์ จำนวน 18 เรื่อง , 16.สภาพแวดล้อมเป็นพิษ จำนวน 1 เรื่อง , 17.ขยะและสิ่งปฏิกูล จำนวน 205 เรื่อง , 18.ไฟฟ้า จำนวน180 เรื่อง</p> <p>- โดยดำเนินการรายงานความคืบหน้าในระบบ MIS ภายใน 3 วัน ได้ทุกเรื่อง</p>



**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 %





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

: งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 12) = 0 บาท





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

: เป็นไปตามแผน





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

: เป็นไปตามเป้าหมาย

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)
ตำแหน่ง

