



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

**1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ**

**1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ**

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : ตัวชี้วัด 3.1 กิจกรรมระดับความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ  
รหัสโครงการ... : 50450000-3137 ปีงบประมาณ พ.ศ. : 2563  
เริ่มต้นโครงการ : 2019-10-01 00:00:00 งบประมาณที่ได้รับ : 0 บาท  
สิ้นสุดโครงการ : 2020-09-29 00:00:00 งบประมาณที่ใช้ไป : 0 บาท

**1.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบ**

หน่วยงานที่รับผิดชอบ. : สำนักงานเขตวังทองหลาง / ฝ่ายปกครอง / ฝ่ายปกครอง  
ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นางสาวศิริรัตน์ วรรณบุตร ( โทร 6955-6957 ) ผู้ประสานงาน สยป : นายเสกสรรค์ พวกอินแสง ( โทร 1515 )

**1.3 หลักการและเหตุผล**

- เรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการที่มาถึงกรุงเทพมหานคร ที่ปรากฏอยู่ในระบบเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร ( MIS ) นั้น เป็นสิ่งที่หน่วยงานมีหน้าที่จัดการให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามอำนาจหน้าที่ จึงจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนระยะเวลาดำเนินการ เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการ

**1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ**

เพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**1.5 เป้าหมายของโครงการ..**

- ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนหรือตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ภายใน 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 ระดับความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

**2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ**

รายงานครั้งที่1 :: 20/10/2562 : เรื่องร้องเรียนประจำเดือนตุลาคม 2562 จำนวน 177 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 177 เรื่อง แบ่งเป็น  
1.เรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่นๆ จำนวน 5 เรื่อง, 2.กระทำผิดในที่สาธารณะ จำนวน 28 เรื่อง, 3.ถนน จำนวน 8 เรื่อง, 4.ต้นไม้ สวนสาธารณะ  
จำนวน 8 เรื่อง, 5.การบริหารงานบุคคล จำนวน 1 เรื่อง, 6.น้ำท่วม จำนวน 1 เรื่อง, 7.ท่อระบายน้ำ จำนวน 14 เรื่อง, 8.อาคาร จำนวน 9 เรื่อง,  
9.เหตุเดือดร้อนรำคาญ จำนวน 40 เรื่อง, 10.ปัญหาจราจร จำนวน 6 เรื่อง, 11.โทรศัพท์ จำนวน 3 เรื่อง, 12.ไฟฟ้าจำนวน 30 เรื่อง  
,13.ขยะและสิ่งปฏิกูล จำนวน 27 เรื่อง  
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 5.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่2 :: 24/11/2562 : เรื่องร้องเรียนประจำเดือนพฤศจิกายน 2562 จำนวน177 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ 177 เรื่อง แบ่งเป็น  
1.กระทำผิดในที่สาธารณะ จำนวน 28 เรื่อง, 2.สะพาน จำนวน 1 เรื่อง, 3. เรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่นๆ จำนวน 3 เรื่อง, 4.ต้นไม้ สวนสาธารณะ  
จำนวน 10 เรื่อง, 5.ถนน จำนวน 3 เรื่อง, 6.การบริหารงานบุคคล จำนวน 4 เรื่อง, 7.อาคาร จำนวน 8 เรื่อง, 8.ท่อระบายน้ำ จำนวน 12 เรื่อง,  
9.เหตุเดือดร้อนรำคาญ จำนวน 29 เรื่อง, 10.ปัญหาจราจร จำนวน 7 เรื่อง, 11.โทรศัพท์ จำนวน 3 เรื่อง, 12.ไฟฟ้า จำนวน 44 เรื่อง,  
13.ขยะและสิ่งปฏิกูล จำนวน 25 เรื่อง  
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่3 :: 29/12/2562 : เรื่องร้องเรียนเดือนธันวาคม 2562 ระหว่างวันที่ 1 ธ.ค. 62 ? 27 ธ.ค. 62 จำนวน 148 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ 140  
เรื่อง อยู่ระหว่างแก้ไข จำนวน 8 เรื่อง แบ่งเป็น 1.เรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่นๆ จำนวน 6 เรื่อง, 2.กระทำผิดในที่สาธารณะ จำนวน 15 เรื่อง,  
3.ถนน จำนวน 3 เรื่อง, 4.ต้นไม้ สวนสาธารณะ จำนวน 2 เรื่อง, 5.การบริหารงานบุคคล จำนวน 3 เรื่อง, 6.ท่อระบายน้ำ จำนวน 13 เรื่อง,  
7.อาคาร จำนวน 6 เรื่อง, 8.เหตุเดือดร้อนรำคาญ จำนวน 39 เรื่อง, 9.โทรศัพท์ จำนวน 4 เรื่อง, 10.ปัญหาจราจร จำนวน 8 เรื่อง,  
11.ขยะและสิ่งปฏิกูล จำนวน 6 เรื่อง, 12.ไฟฟ้า จำนวน 43 เรื่อง  
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 15.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่4 :: 29/1/2563 : เรื่องร้องเรียนเดือนมกราคม 2563 ระหว่างวันที่ 1 - 29 ม.ค. 63 มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด 129 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 112  
อยู่ระหว่างดำเนินการ 17 เรื่อง มีรายละเอียดดังนี้  
1.การกระทำผิดในที่สาธารณะ จำนวน 14 เรื่อง, 2.เรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่นๆ จำนวน 3 เรื่อง, 3.ถนน จำนวน 10 เรื่อง, 4.ต้นไม้ สวนสาธารณะ  
จำนวน 2 เรื่อง, 5.อาคาร จำนวน 4 เรื่อง,  
6.ท่อระบายน้ำ จำนวน 6 เรื่อง, 7.เหตุเดือดร้อนรำคาญ จำนวน 34 เรื่อง, 8.ปัญหาจราจร จำนวน 3 เรื่อง, 9.โทรศัพท์ จำนวน 3 เรื่อง,  
10.ขยะและสิ่งปฏิกูล จำนวน 16 เรื่อง และ 11.ไฟฟ้า จำนวน 34 เรื่อง  
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 25.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่5 :: 28/2/2563 : เรื่องร้องเรียนเดือนกุมภาพันธ์ 2563 ระหว่างวันที่ 1 ? 28 ก.พ. 63 มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด 165 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 155  
อยู่ระหว่างดำเนินการ 10 เรื่อง มีรายละเอียดดังนี้







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

อยู่ระหว่างดำเนินการ 12 เรื่อง แบ่งเป็นเรื่องต่างๆดังนี้ 1.กระทำผิดในที่สาธารณะ จำนวน 8 เรื่อง, 2.สะพาน จำนวน 1 เรื่อง, 3.ต้นไม้สวนสาธารณะ จำนวน 8 เรื่อง, 4.ถนน จำนวน 4 เรื่อง, 5.การบริหารงานบุคคล จำนวน 3 เรื่อง, 6.น้ำท่วม จำนวน 12 เรื่อง, 7.อาคาร จำนวน 6 เรื่อง, 8.ท่อระบายน้ำ จำนวน 7 เรื่อง, 9.เหตุเดือดร้อนรำคาญ จำนวน 30 เรื่อง, 10.ปัญหาจราจร จำนวน 7 เรื่อง, 11.โทรศัพท์ จำนวน 1 เรื่อง, 12.ไฟฟ้า จำนวน 17 เรื่อง, 13.ขยะและสิ่งปฏิกูล จำนวน 8 เรื่อง

โดยทุกเรื่องสามารถรายงานผลการดำเนินงานได้ภายใน 3 วัน และรายละเอียดการรายงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 %งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 12) = 0 บาท

: เป็นไปตามแผน

: เป็นไปตามเป้าหมาย

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)

ตำแหน่ง .....

.....

