



**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : กิจกรรมการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชนผู้รับบริการ (ศูนย์ 1555) (มิติที่ 3.1)

รหัสโครงการ... : 50480000-3362

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. : สำนักงานเขตทวีวัฒนา / ฝ่ายปกครอง / ฝ่ายปกครอง

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นางสาวแพรสิดา เจริญยิ่ง โทร. 5509

ผู้ประสานงาน สยป : นายปฏิพัทธ์ เหล็งขวัญยืน โทร. 1517

1.3 หลักการและเหตุผล

เรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ ที่มีมาถึงกรุงเทพมหานคร ที่ปรากฏอยู่ในระบบเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (MIS) นั้น เป็นสิ่งที่หน่วยงานมีหน้าที่จัดการให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามอำนาจหน้าที่ จึงจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอน ระยะเวลาดำเนินการ เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการ

1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ

เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการในการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการตาม พรบ.

ระเบียบการบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 และ พรก. ควบคุมหลักเกณฑ์วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

1.5 เป้าหมายของโครงการ..

1) ตอบรับเรื่องร้องเรียนจากระบบภายใน 1 วันและแจ้งผลการดำเนินการภายใน 3 วันทำการ

2) เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไข

****เป้าหมายเสริม****

- การรายงานผลการดำเนินการไม่เสร็จภายใน 3 วัน ให้รายงานทุกวันที่ 15 และ 30 จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

- การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารหน่วยงานและกองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานครทราบ

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ด้านที่ ๕ - มหานครประชาธิปไตย : Bangkok as a Democratic City

ประเด็นยุทธศาฯ ย่อย : ๕.๒ - เมืองธรรมาภิบาล

เป้าหมายที่ : ๕.๒.๑ ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอนโยบายและตรวจสอบการทำงานของกรุงเทพมหานคร โดยการใช้ระบบ

ตัวชี้วัด... : มิติที่ 3 มิติที่ 3.1 ระดับความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

| | | | |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------|
| รายงานครั้งที่1 | :: 22/10/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการศึกษาข้อมูลและขั้นตอนการดำเนินงาน | | |
| | :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 5.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
| รายงานครั้งที่2 | :: 26/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอน เดือนตุลาคม 2562 มีเรื่องร้องเรียนจำนวน 45 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขครบถ้วนทุกเรื่อง | | |
| | :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
| รายงานครั้งที่3 | :: 24/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอน เดือนพฤศจิกายน 2562 มีเรื่องร้องเรียนจำนวน 50 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขครบถ้วนทุกเรื่อง | | |
| | :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 20.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
| รายงานครั้งที่4 | :: 27/1/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอน เดือนธันวาคม 2562 มีเรื่องร้องเรียนจำนวน 54 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขครบถ้วนทุกเรื่อง | | |
| | :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 30.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
| รายงานครั้งที่5 | :: 24/2/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอน เดือนมกราคม 2563 มีเรื่องร้องเรียนจำนวน 48 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขครบถ้วนทุกเรื่อง | | |
| | :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 40.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
| รายงานครั้งที่6 | :: 2020-3-23 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอน เดือนกุมภาพันธ์ 2563 มีเรื่องร้องเรียนจำนวน 39 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขครบถ้วนทุกเรื่อง | | |
| | :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
| รายงานครั้งที่7 | :: 27/04/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอน เดือนมีนาคม 2563 มีเรื่องร้องเรียนจำนวน 69 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขครบถ้วนทุกเรื่อง | | |
| | :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
| รายงานครั้งที่8 | :: 25/05/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอน เดือนเมษายน 2563 มีเรื่องร้องเรียนจำนวน 72 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขครบถ้วนทุกเรื่อง | | |
| | :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 70.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |





รายงานครั้งที่ 9





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

| | | | |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------|
| | :: 26/06/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอน เดือนพฤษภาคม 2563 มีเรื่องร้องเรียนจำนวน 68 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขครบถ้วนทุกเรื่อง | | |
| รายงานครั้งที่ 10 | :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 80.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
| | :: 29/07/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอน เดือนมิถุนายน 2563 มีเรื่องร้องเรียนจำนวน 60 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขครบถ้วนทุกเรื่อง | | |
| รายงานครั้งที่ 11 | :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 90.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
| | :: 27/08/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอน เดือนกรกฎาคม 2563 มีเรื่องร้องเรียนจำนวน 56 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขครบถ้วนทุกเรื่อง | | |
| รายงานครั้งที่ 12 | :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 95.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |
| | :: 30/9/2563 : ดำเนินโครงการแล้วเสร็จตามแผนงานที่วางไว้แล้ว | | |
| | :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 12) = 0 บาท | : เป็นไปตามแผน | : เป็นไปตามเป้าหมาย |

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)
ตำแหน่ง

