



**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : โครงการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

รหัสโครงการ... : 50490000-3313

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. : สำนักงานเขตทุ่งครุ / ฝ่ายปกครอง / ฝ่ายปกครอง

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นางมนัญญา พรหมสารเมฆ โทร.5555

ผู้ประสานงาน สยป : นางสาวพรทิพย์ ทุมพันธ์ โทร.1544

1.3 หลักการและเหตุผล

การบริหารจัดการกับเรื่องร้องเรียน หน่วยงานมีหน้าที่บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ โดย

1. มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากระบบเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (MIS) ทุกวัน
2. แจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนอย่างมีคุณภาพโดยเร็วที่สุด
3. จัดให้มีรูปภาพหรือหลักฐานอื่น ๆ ประกอบการดำเนินการแก้ไขปัญหาพร้อมรายงานผลการแก้ไขปัญหาให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ
4. ชี้แจงผู้ร้อง(กรณีสามารถติดต่อได้)
5. บันทึกรายละเอียดผลการดำเนินการให้สามารถตอบผู้ร้องได้ผ่านระบบเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (MIS)

และรายงานความก้าวหน้าตามระยะเวลาที่กำหนด

1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ

เพื่อบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพและแจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนอย่างมีคุณภาพอย่างเร็วที่สุดและรายงานผลการแก้ไขปัญหาให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ ทั้งนี้ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นทำให้เรื่องร้องเรียนลดลง

1.5 เป้าหมายของโครงการ..

ดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนได้แก่

การรับเรื่องแจ้งดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและรายงานความก้าวหน้าเข้าสู่ระบบตามเกณฑ์ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 การดำเนินการแก้ไข

และรายงานผลตอบชี้แจงผู้ร้องได้ภายใน 3 วันทำการหากแก้ไขไม่แล้วเสร็จดำเนินการรายงานทุกวันทั้ง 15 และวันที่ 30

ของเดือนจนกว่าการดำเนินการจะแล้วเสร็จ การรายงานผลโดยรายงานผลต่อหัวหน้าหน่วยงานทราบทุกเดือนและนำเสนอให้กองกลางสำนักปลัด

กรุงเทพมหานครภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไป และจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด ณ วันสิ้นปีงบประมาณ

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ด้านที่ ๗ ? การบริหารจัดการเมืองมหานคร : Management Strategy

ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย : ๗.๒ - การบริหารแผนและประเมินผล

เป้าหมายที่ : ๗.๒.๑ กรุงเทพมหานครมีระบบการติดตามและรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนากรุงเทพ

ตัวชี้วัด... : มิติที่ 3 ระดับความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

รายงานครั้งที่1	:: 28/10/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนประจำเดือนตุลาคม 2562 เรื่องร้องทุกข์ทั้งหมด จำนวน 76 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน 59 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 77.63 อยู่ระหว่างดำเนินการ 17 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 22.37	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่2	:: 2/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนประจำเดือนพฤศจิกายน 2562 เรื่องร้องทุกข์ทั้งหมด จำนวน 69 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน 60 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 20.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่3	:: 24/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนประจำเดือนธันวาคม 2562 เรื่องร้องทุกข์ทั้งหมด จำนวน 39 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน 25 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 64.10 อยู่ระหว่างดำเนินการ 14 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 35.90	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 30.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่4	:: 30/1/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนประจำเดือนมกราคม 2563 เรื่องร้องทุกข์ทั้งหมด จำนวน 55 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน 40 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 72.73 อยู่ระหว่างดำเนินการ 15 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 27.27	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 40.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่5	:: 29/2/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2563 เรื่องร้องทุกข์ทั้งหมด จำนวน 45 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน 45 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่6	:: 27/3/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนประจำเดือนมีนาคม 2563 เรื่องร้องทุกข์ทั้งหมด จำนวน 82 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน 61 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 74.39 อยู่ระหว่างการดำเนินการ 21 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 25.61	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่7	:: 30/4/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนประจำเดือนเมษายน 2563 เรื่องร้องทุกข์ทั้งหมด จำนวน 84 เรื่อง			





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

รายงานครั้งที่8	ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน 064 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 76.19 อยู่ระหว่างการดำเนินการ 20 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 23.81 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 65.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย :: 31/5/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนประจำเดือนพฤษภาคม 2563 เรื่องร้องทุกข์ทั้งหมด จำนวน 81 เรื่อง
รายงานครั้งที่9	ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน 65 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 80.25 อยู่ระหว่างการดำเนินการ 16 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 19.75 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 70.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย :: 26/6/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนประจำเดือนมิถุนายน 2563 เรื่องร้องทุกข์ทั้งหมด จำนวน 82 เรื่อง
รายงานครั้งที่10	ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน 62 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 75.61 อยู่ระหว่างการดำเนินการ 20 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 24.39 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 80.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย :: 31/7/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนประจำเดือนกรกฎาคม 2563 เรื่องร้องทุกข์ทั้งหมด จำนวน 72 เรื่อง
รายงานครั้งที่11	ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน 56 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 76.39 อยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน 17 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 23.61 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 90.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย :: 27/8/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนประจำเดือนสิงหาคม 2563 เรื่องร้องทุกข์ทั้งหมด จำนวน 59 เรื่อง
รายงานครั้งที่12	ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน 46 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 77.97 อยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน 13 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 22.03 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 95.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย :: 30/9/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...อยู่ระหว่างขั้นตอน...ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนประจำเดือนกันยายน 2563 เรื่องร้องทุกข์ทั้งหมด จำนวน 59 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน 96 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 79.17 อยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน 20 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 20.83
รายงานครั้งที่13	ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน 46 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 77.97 อยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน 13 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 22.03 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 97.76 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 12) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย :: 5/10/2563 : ดำเนินโครงการแล้วเสร็จตามแผนงานที่วางไว้แล้ว :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 13) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)
ตำแหน่ง

