



**\*\* ผลการดำเนินงานส่วนที่ 2 ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี แยกรายตัวชี้วัด \*\***

1. ชื่อตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ (มิติที่ 3.1 ของ สสป.)

2. ระดับความสำเร็จ :  ผลผลิต (Output)  ผลลัพธ์ (Outcome)

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ด้านที่ ๗ ? การบริหารจัดการเมืองมหานคร : Management Strategy

----- ย่อย : มิติที่ ๗.๓ - การบริหารทรัพยากรบุคคล

เป้าประสงค์ที่ : เป้าหมายที่ ๗.๓.๑ บุคลากรกรุงเทพมหานครเป็นผู้ปฏิบัติงานแบบมืออาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม และเป็นที่ยอมรับ

3. คำนียาม :

:: การร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ ที่มีมาถึงกรุงเทพมหานคร ที่ปรากฏอยู่ในระบบเรื่องร้องทุกข์ ของกรุงเทพมหานคร (MIS)

4. วิธีการคำนวณ :

:: การดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 3.1 กำหนดให้มีคะแนนตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่  คะแนน

1  2

2  4

3  2

คะแนนรายขั้นตอน เท่ากับ ผลรวมของจำนวนเรื่องที่ถูกตั้งในแต่ละขั้นตอน คูณด้วย 100

หารด้วยจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ปรากฏในรายงานของหน่วยงานตลอด

ปีงบประมาณ 2561

ค่าที่ได้ต้องไม่น้อยกว่า 95 % ถึงจะได้คะแนนเต็มในขั้นตอนที่ 1 และ 2

หากได้น้อยกว่า 95 % เท่ากับ ค่าที่ได้ คูณด้วยคะแนนเต็มในขั้นตอนนั้น หารด้วย 95

5. เป้าหมาย : 95 (ร้อยละ)

: ผลงานที่ทำได้ = 100 (ร้อยละ)

6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :

(6.1) ไตรมาสที่ 1 : อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

(6.2) ไตรมาสที่ 2 : -อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

(6.3) ไตรมาสที่ 3 : -อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

(6.4) ไตรมาสที่ 4 : -การแก้ไขเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามแผน

(6.5) สรุปผลการดำเนินงาน (ปลายปีงบประมาณ) :

:: -การแก้ไขเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามแผน

7. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

:: ปัจจัยภายในและภายนอก

8. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

:: ---ไม่มี---

9. หลักฐานอ้างอิง :

:: ไม่มี

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ





**\*\* ผลการดำเนินงานส่วนที่ 2 ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี แยกรายตัวชี้วัด \*\***

ลงชื่อ.....(ผู้รายงานข้อมูล)

(.....)

ตำแหน่ง .....

