

1. ชื่อตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

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

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ด้านที่ ๗ ? การบริหารจัดการเมืองมหานคร : Management Strategy

----- ย่อย : ๗.๕ - เทคโนโลยีสารสนเทศ

เป้าประสงค์ที่ : ๗.๕.๑ กรุงเทพมหานครให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและโปร่งใส โดยประยุกต์

3. คำนิยาม :

::

สามารถจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการที่ปรากฏในระบบเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานครให้เป็นไปตามกระบวนการที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ

4. วิธีการคำนวณ :

:: -

5. เป้าหมาย : 100 (ร้อยละ)

: ผลงานที่ทำได้ = 100 (ร้อยละ)

6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :

(6.1) ไตรมาสที่ 1 : รับเรื่องร้องเรียนที่ผ่านเข้ามาทุกช่องทาง (สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร, ศูนย์ กทม. 1555 และศูนย์รับแจ้งทุกข์ กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

2. ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม - 24 ธันวาคม 2562 รับเรื่อง จำนวน 28 เรื่อง

-ทางระบบเรื่องร้องทุกข์ (MIS2) จำนวน 7 เรื่อง

-ทางหนังสือร้องเรียน จำนวน - เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 9 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 19 เรื่อง

3. ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จและแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(6.2) ไตรมาสที่ 2 : รับเรื่องร้องเรียนที่ผ่านเข้ามาทุกช่องทาง (สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร, ศูนย์ กทม. 1555 และศูนย์รับแจ้งทุกข์ กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร 2. ตั้งแต่วันที่ 25 ธันวาคม 2562 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2563 รับเรื่อง จำนวน 36

เรื่อง -ทางระบบเรื่องร้องทุกข์ (MIS2) จำนวน 36 เรื่อง -ทางหนังสือร้องเรียน จำนวน - เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 15 เรื่อง

อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 21 เรื่อง 3. ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จและแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(6.3) ไตรมาสที่ 3 : รับเรื่องร้องเรียนที่ผ่านเข้ามาทุกช่องทาง (สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร, ศูนย์ กทม. 1555 และศูนย์รับแจ้งทุกข์ กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร 2. ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน ถึงวันที่ 26 มิถุนายน 2563 รับเรื่อง จำนวน 39 เรื่อง

-ทางระบบเรื่องร้องทุกข์ (MIS2) จำนวน 39 เรื่อง -ทางหนังสือร้องเรียน จำนวน - เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 10 เรื่อง

อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 29 เรื่อง 3. ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จและแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(6.4) ไตรมาสที่ 4 : - ดำเนินการตามขั้นตอน และกรอบระยะเวลาที่กำหนด สรุปผลการดำเนินงานส่งหน่วยงานผู้ตรวจประเมิน

(6.5) สรุปผลการดำเนินงาน (ปลายปีงบประมาณ) :

:: สามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนและกรอบระยะเวลาที่กำหนด

7. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

::

8. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

:: ---

9. หลักฐานอ้างอิง :

::

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ



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

ลงชื่อ.....(ผู้รายงานข้อมูล)

(.....)

ตำแหน่ง

