

1. ชื่อตัวชี้วัด : 3.1 ระดับความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

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

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : \*\*\*\* การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน \*\*\*\*

----- ย่อย : \*\*\*\* การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน \*\*\*\*

เป้าประสงค์ที่ : \*\*\*\* การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน \*\*\*\*

3. คำนิยาม :

:: 1. เรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ หมายถึง เรื่องที่ประชาชน ผู้รับบริการ หรือหน่วยงานภายนอกแจ้งเรื่องราวต่างๆ

มายังกรุงเทพมหานครเพื่อขอรับบริการ ขอความช่วยเหลือแก้ไขหรือบรรเทาเหตุ

ขอให้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม

หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมายที่ปรากฏอยู่ในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร

2. ระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร คือ

ระบบคอมพิวเตอร์ที่ช่วยในการบริหารจัดการการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร

โดยมีการจัดเก็บข้อมูลที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการจากทุกช่องทางแจ้งเรื่อง เพื่อส่งไปให้หน่วยงานตามภารกิจ

หน้าที่ความรับผิดชอบ และหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับ ควบคุม

เพื่อทราบและดำเนินการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งแล้วบันทึกรายละเอียดรายงานผลการแก้ไขเพื่อแจ้งให้ประชาชน/ผู้รับบริการทราบต่อไป

3. การจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ หมายถึง

ความสามารถของหน่วยงานภายในกรุงเทพมหานครในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

ที่ปรากฏในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานครให้เป็นไปตามกระบวนการที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ

และมีการดำเนินการแก้ไขและรายงานผลอย่างมีคุณภาพตามอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครตามหนังสือด่วนที่สุดที่ กท 0403/170

ลงวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2558 เรื่อง แนวทางปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยสรุปดังนี้

3.1 มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้งจากระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (MIS) ทุกวัน

3.2 แจ้งฝ่ายหรือผู้เกี่ยวข้องของดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องที่ได้รับแจ้งอย่างมีประสิทธิภาพโดยเร็วที่สุด

3.3 บันทึกรายละเอียดผลการดำเนินการที่สามารถตอบชี้แจงผู้แจ้งเรื่องได้ (รวมทั้งกรณีที่หน่วยงานพิจารณาแล้วเห็นว่า

เป็นการแจ้งที่มีได้ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งแน่นอนได้

ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลเป็นลักษณะบัตรสนทนาคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541

และหัวหน้าหน่วยงานพิจารณาใหญ่คดีเรื่องแล้ว) ลงในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (MIS) ตามระยะเวลาที่กำหนด

โดยจะระบุสถานะการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วได้เมื่อหน่วยงานได้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ครบถ้วนตามขั้นตอนการดำเนินการตามกรณี

หากยังไม่ครบถ้วนให้ระบุสถานะอยู่ระหว่างดำเนินการ โดยให้รายงานความก้าวหน้าตามระยะเวลาที่กำหนด

3.4 รายงานผลการดำเนินการ หรือปัญหา อุปสรรคให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ

3.5 ชี้แจงผู้แจ้งเรื่อง (กรณีสามารถติดต่อได้)

3.6 รายละเอียดผลการดำเนินการที่สามารถตอบชี้แจงผู้แจ้งเรื่องได้ หมายถึง

รายละเอียดผลการดำเนินการเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการ/พิจารณาเรื่อง เช่น การส่งต่อให้แก่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การตรวจสอบและนำเรื่องที่แจ้งเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งการตักเตือน การดำเนินคดี แจ้งการพิจารณายุติเรื่อง หรืออื่นๆ

ตามระเบียบ ข้อกฎหมาย ที่เป็นการดำเนินการจนสิ้นสุดอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร

ของเรื่องที่ได้รับแจ้งที่หน่วยงานบันทึกเข้าระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (MIS)

หากไม่สามารถดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งได้เนื่องจากขัดข้อกฎหมายให้ระบุด้วย

พร้อมกับแจ้งให้ผู้แจ้งเรื่องทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการ (กรณีสามารถติดต่อผู้แจ้งเรื่องได้)

4. วิธีการคำนวณ :

:: จำนวนเรื่องที่ถูกต้อง/จำนวนเรื่องที่ได้รับแจ้งที่ปรากฏในรายงานของหน่วยงานตลอดปีงบประมาณ 2563&#215;100

5. เป้าหมาย : 100 (ร้อยละ)

: ผลงานที่ทำได้ = 98 (ร้อยละ)

6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :

(6.1) ไตรมาสที่ 1 : ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึง 20 ธันวาคม 2562 จำนวนเรื่องร้องทุกข์ทั้งสิ้น 289 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้นจำนวน

266 เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ 92.04 อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน 23 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 7.96



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

(6.2) ไตรมาสที่ 2 : -ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึง 27 มีนาคม 2563 จำนวนเรื่องร้องทุกข์ทั้งสิ้น 686 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้นจำนวน 662 เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ 95.50 อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน 24 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 3.50

(6.3) ไตรมาสที่ 3 : -ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึง 26 มิถุนายน 2563 จำนวนเรื่องร้องทุกข์ทั้งสิ้น 949 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้นจำนวน 935 เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ 98.52 อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน 14 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 1.48

(6.4) ไตรมาสที่ 4 : -ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึง 28 กันยายน 2563 จำนวนเรื่องร้องทุกข์ทั้งสิ้น 1,285 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้นจำนวน 1,260 เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ 98.05 อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน 25 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 1.95

(6.5) สรุปผลการดำเนินงาน (ปลายปีงบประมาณ) :

:: ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึง 28 กันยายน 2563 จำนวนเรื่องร้องทุกข์ทั้งสิ้น 1,285 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้นจำนวน 1,260 เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ 98.05 อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน 25 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 1.95

**7. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :**

:: -เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญในการดำเนินงานตรวจสอบและแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน

**8. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :**

- :: --1. ข้อมูลผู้ร้องเรียนไม่ชัดเจนหรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ทำให้การติดต่อสอบถามหรือแจ้งผลการแก้ไขไม่สามารถดำเนินการได้
- 2. เรื่องร้องเรียนบางเรื่อง เมื่อไปตรวจสอบแล้วไม่พบ ซึ่งอาจเป็นการกลั่นแกล้งกัน
- 3. เรื่องร้องเรียนบางเรื่อง ที่อยู่ในพื้นที่เอกชน/พื้นที่ส่วนบุคคล เจ้าหน้าที่ไม่สามารถเข้าไปดำเนินการแก้ไขอย่างถาวรได้ หรือบางเรื่องเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนัก หรือหน่วยงานอื่น

**9. หลักฐานอ้างอิง :**

- :: 1. รายงานการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน
- 2. รายงานผลการปฏิบัติการประจำปีเดือน

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รายงานข้อมูล)

(.....)

ตำแหน่ง .....

