



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

1. ชื่อตัวชี้วัด : ปี 2563 22. มิติที่ ๓.๑ ระดับความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

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

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ด้านที่ ๗ ? การบริหารจัดการเมืองมหานคร : Management Strategy

----- ย่อย : มิติที่ ๗.๒ - การบริหารแผนและประเมินผล

เป้าประสงค์ : เป้าหมายที่ ๗.๒.๑ กรุงเทพมหานครมีระบบการติดตามและรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนากรุงเทพ

3. คำนียาม :

:: ตามที่สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานครกำหนด

4. วิธีการคำนวณ :

:: ตามที่สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานครกำหนด

5. เป้าหมาย : 100 (คะแนน)

: ผลงานที่ทำได้ = 100 (คะแนน)

6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :

(6.1) ไตรมาสที่ 1 : การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ระหว่างวันที่ 1 ต.ค. - 25 ธันวาคม 2562 จำนวนทั้งหมด 204 เรื่อง

ดำเนินการแล้วเสร็จ 171 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 33 เรื่อง

(6.2) ไตรมาสที่ 2 : การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ระหว่างวันที่ 1 มกราคม - 25 มีนาคม 2563 จำนวนทั้งหมด 238 เรื่อง

ดำเนินการแล้วเสร็จ 218 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 20 เรื่อง

(6.3) ไตรมาสที่ 3 : การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ระหว่างวันที่ 1 เมษายน - 25 มิถุนายน 2563 จำนวนทั้งหมด 231 เรื่อง

ดำเนินการแล้วเสร็จ 218 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 13 เรื่อง

(6.4) ไตรมาสที่ 4 : การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม - 25 กันยายน 2563 จำนวนทั้งหมด 224 เรื่อง

ดำเนินการแล้วเสร็จ 224 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ - เรื่อง

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562-30 กันยายน 2563

1. รับเรื่องร้องเรียนจากระบบงานเรื่องราร้องทุกข์ (ศูนย์ฯ 1555) ลงรับแล้วแจ้งให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อไปตรวจสอบ/แก้ไข ภายใน 3 วัน แลแจ้งให้ผู้ร้องทราบ พร้อมแจ้งผลการดำเนินงานให้ฝ่ายปกครองเพื่อตอบรายงานการดำเนินการในระบบบฯ

2. ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์และแก้ไขตามระยะเวลาที่กำหนด ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 - 30 กันยายน 2563 จำนวน 951 เรื่อง แก้ไขเสร็จสิ้น จำนวน 951 เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข จำนวน ? เรื่อง รายละเอียดดังนี้

- ตั้งแต่วันที่ 1 ? 31 ตุลาคม 2562 จำนวนทั้งสิ้น 70 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขเสร็จสิ้น 70 เรื่อง

- ตั้งแต่วันที่ 1 ? 30 พฤศจิกายน 2562 จำนวนทั้งสิ้น 74 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขเสร็จสิ้น 74 เรื่อง

- ตั้งแต่วันที่ 1 ? 31 ธันวาคม 2562 จำนวนทั้งสิ้น 67 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขเสร็จสิ้น 67 เรื่อง

- ตั้งแต่วันที่ 1 ? 31 มกราคม 2563 จำนวนทั้งสิ้น 99 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขเสร็จสิ้น 99 เรื่อง

- ตั้งแต่วันที่ 1 ? 29 กุมภาพันธ์ 2563 จำนวนทั้งสิ้น 68 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขเสร็จสิ้น 68 เรื่อง

- ตั้งแต่วันที่ 1 ? 31 มีนาคม 2563 จำนวนทั้งสิ้น 99 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขแก้ไขเสร็จสิ้น 99 เรื่อง

- ตั้งแต่วันที่ 1 ? 30 เมษายน 2563 จำนวนทั้งสิ้น 103 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขแก้ไขเสร็จสิ้น 103 เรื่อง

- ตั้งแต่วันที่ 1 ? 31 พฤษภาคม 2563 จำนวนทั้งสิ้น 78 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขแก้ไขเสร็จสิ้น 78 เรื่อง

- ตั้งแต่วันที่ 1 ? 30 มิถุนายน 2563 จำนวนทั้งสิ้น 69 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขแก้ไขเสร็จสิ้น 69 เรื่อง

- ตั้งแต่วันที่ 1 ? 31 กรกฎาคม 2563 จำนวนทั้งสิ้น 80 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขแก้ไขเสร็จสิ้น 80 เรื่อง

- ตั้งแต่วันที่ 1 ? 31 สิงหาคม 2563 จำนวนทั้งสิ้น 69 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขแก้ไขเสร็จสิ้น 69 เรื่อง

- ตั้งแต่วันที่ 1 ? 30 กันยายน 2563 จำนวนทั้งสิ้น 75 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขแก้ไขเสร็จสิ้น 75 เรื่อง

รวมเรื่องร้องทุกข์ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ? 30 กันยายน 2563 จำนวนทั้งสิ้น 951 เรื่อง แก้ไขเสร็จสิ้น 951 เรื่อง อยู่ระหว่างการ - เรื่อง

(6.5) สรุปผลการดำเนินงาน (ปลายปีงบประมาณ) :

:: 1. รับเรื่องร้องเรียนจากระบบงานเรื่องราร้องทุกข์ (ศูนย์ฯ 1555) ลงรับแล้วแจ้งให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อไปตรวจสอบ/แก้ไข ภายใน 3 วัน แลแจ้งให้ผู้ร้องทราบ พร้อมแจ้งผลการดำเนินงานให้ฝ่ายปกครองเพื่อตอบรายงานการดำเนินการในระบบบฯ





2. ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์และแก้ไขตามระยะเวลาที่กำหนด ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 - 30 กันยายน 2563 จำนวน 951 เรื่อง แก้ไขเสร็จสิ้น จำนวน 951 เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข จำนวน ? เรื่อง รายละเอียดดังนี้

- ตั้งแต่วันที่ 1 ? 31 ตุลาคม 2562 จำนวนทั้งสิ้น 70 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขเสร็จสิ้น 70 เรื่อง
- ตั้งแต่วันที่ 1 ? 30 พฤศจิกายน 2562 จำนวนทั้งสิ้น 74 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขเสร็จสิ้น 74 เรื่อง
- ตั้งแต่วันที่ 1 ? 31 ธันวาคม 2562 จำนวนทั้งสิ้น 67 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขเสร็จสิ้น 67 เรื่อง
- ตั้งแต่วันที่ 1 ? 31 มกราคม 2563 จำนวนทั้งสิ้น 99 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขเสร็จสิ้น 99 เรื่อง
- ตั้งแต่วันที่ 1 ? 29 กุมภาพันธ์ 2563 จำนวนทั้งสิ้น 68 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขเสร็จสิ้น 68 เรื่อง
- ตั้งแต่วันที่ 1 ? 31 มีนาคม 2563 จำนวนทั้งสิ้น 99 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขแก้ไขเสร็จสิ้น 99 เรื่อง
- ตั้งแต่วันที่ 1 ? 30 เมษายน 2563 จำนวนทั้งสิ้น 103 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขแก้ไขเสร็จสิ้น 103 เรื่อง
- ตั้งแต่วันที่ 1 ? 31 พฤษภาคม 2563 จำนวนทั้งสิ้น 78 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขแก้ไขเสร็จสิ้น 78 เรื่อง
- ตั้งแต่วันที่ 1 ? 30 มิถุนายน 2563 จำนวนทั้งสิ้น 69 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขแก้ไขเสร็จสิ้น 69 เรื่อง
- ตั้งแต่วันที่ 1 ? 31 กรกฎาคม 2563 จำนวนทั้งสิ้น 80 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขแก้ไขเสร็จสิ้น 80 เรื่อง
- ตั้งแต่วันที่ 1 ? 31 สิงหาคม 2563 จำนวนทั้งสิ้น 69 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขแก้ไขเสร็จสิ้น 69 เรื่อง
- ตั้งแต่วันที่ 1 ? 30 กันยายน 2563 จำนวนทั้งสิ้น 75 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขแก้ไขเสร็จสิ้น 75 เรื่อง

รวมเรื่องร้องทุกข์ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ? 30 กันยายน 2563 จำนวนทั้งสิ้น 951 เรื่อง แก้ไขเสร็จสิ้น 951 เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการ - เรื่อง

7. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

::

8. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

:: ---

9. หลักฐานอ้างอิง :

::

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รายงานข้อมูล)

(.....)

ตำแหน่ง

