



1. ชื่อตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

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

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

ประเด็นยุทธศา : ด้านที่ ๗ ? การบริหารจัดการเมืองมหานคร : Management Strategy

----- ย่อย : มิติที่ ๗.๒ - การบริหารแผนและประเมินผล

เป้าประสงค์ที่ : เป้าหมายที่ ๗.๒.๑ กรุงเทพมหานครมีระบบการติดตามและรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนากรุงเทพ

3. คำนิยาม :

:: ประชาชน หรือ ผู้รับบริการ หรือหน่วยงานภายนอกแจ้งเรื่องราว เพื่อมาขอความช่วยเหลือหรือบรรเทาเหตุ

หรือขอให้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากได้รับความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรม

หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมายที่ปรากฏอยู่ในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ กทม.

และความสามารถของหน่วยงานในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน /

ผู้รับบริการตามกระบวนการที่กรุงเทพมหานครกำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ

4. วิธีการคำนวณ :

:: ///

5. เป้าหมาย : 100 (ร้อยละ)

: ผลงานที่ทำได้ = 100 (ร้อยละ)

6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :

(6.1) ไตรมาสที่ 1 : แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ทันตามกำหนดและได้แจ้งให้ประชาชนทราบ

ประชาชนมีความพึงพอใจในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

(6.2) ไตรมาสที่ 2 : แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ทันตามกำหนดและได้แจ้งให้ประชาชนทราบ

ประชาชนมีความพึงพอใจในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

(6.3) ไตรมาสที่ 3 : แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ทันตามกำหนดและได้แจ้งให้ประชาชนทราบ

ประชาชนมีความพึงพอใจในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

(6.4) ไตรมาสที่ 4 : แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ทันตามกำหนดและได้แจ้งให้ประชาชนทราบ

ประชาชนมีความพึงพอใจในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

(6.5) สรุปผลการดำเนินงาน (ปลายปีงบประมาณ) :

:: 1. แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ทันตามกำหนดเวลา

2. ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

3. ความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ครบถ้วน 3 ขั้นตอน ประกอบด้วย

3.1 การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

3.2 การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

3.3 การรายงานผลให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ

7. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

:: 1. การประสานงานที่ดี และความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

2. การแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพตรงตามปัญหาข้อร้องเรียน

3. ผู้อำนวยการเขตบางแค ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตบางแค

และหัวหน้าฝ่ายทุกฝ่ายกำกับเจ้าหน้าที่ให้ดำเนินการการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างรวดเร็วทั่วทุกเรื่องร้องเรียน

8. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

:: ไม่มีไม่มี--

9. หลักฐานอ้างอิง :

:: การรายงานเรื่องร้องเรียนในระบบ ผ่านระบบศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ 1555





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

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รายงานข้อมูล)

(.....)

ตำแหน่ง .....

