



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

1. ชื่อตัวชี้วัด : 3.1 (ก) 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 ๗.๓ - การบริหารทรัพยากรบุคคล

เป้าประสงค์ที่ : เป้าหมายที่ ๗.๓.๑ บุคลากรกรุงเทพมหานครเป็นผู้ปฏิบัติงานแบบมืออาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม และเป็นທີ່เชิ

3. คำนียาม :

- :: 1. เรื่องร้องเรียน
- 2. การบริหารจัดการกับเรื่องร้องเรียน
- 3. รายละเอียดผลการดำเนินการที่สามารถตอบชี้แจงผู้ร้องได้
- 4. ประเภทของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

4. วิธีการคำนวณ :

:: ตามที่ กองกลาง กำหนด

5. เป้าหมาย : 90 (ร้อยละ)

: ผลงานที่ทำได้ = 100 (ร้อยละ)

6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :

- (6.1) ไตรมาสที่ 1 : ติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ ต.ค.-ธ.ค. 2562 จำนวนเรื่องร้องทุกข์ 229 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น 229 เรื่อง
- (6.2) ไตรมาสที่ 2 : ติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ ม.ค.-มี.ค. 2563 จำนวนเรื่องร้องทุกข์ 245 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น 245 เรื่อง
- (6.3) ไตรมาสที่ 3 : ติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ เม.ย.-มิ.ย.2563 จำนวนเรื่องร้องทุกข์ 295 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น 295 เรื่อง
- (6.4) ไตรมาสที่ 4 : ติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ เม.ย.-มิ.ย.2563 จำนวนเรื่องร้องทุกข์ 290 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น 290 เรื่อง

(6.5) สรุปผลการดำเนินงาน (ปลายปีงบประมาณ) :

:: ติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ ต.ค.62-ก.ย.2563 จำนวนเรื่องร้องทุกข์ 1290 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น 1290 เรื่อง

7. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

:: ผู้บริหาร เจาหน้าที่

8. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

:: ----

9. หลักฐานอ้างอิง :

:: รายงานแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รายงานข้อมูล)

(.....)

ตำแหน่ง

