



**\*\* แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ \*\***

**1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ**

**1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ**

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : กิจกรรมตรวจสอบและแก้ไขเรื่องร้องเรียน

รหัสโครงการ... : 14000000-2663

ปีงบประมาณ พ.ศ. : 2563

เริ่มต้นโครงการ : 2019-10-01 00:00:00

งบประมาณที่ได้รับ : 0 บาท

สิ้นสุดโครงการ : 2020-09-30 00:00:00

งบประมาณที่ใช้ไป : 0 บาท

**1.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบ**

หน่วยงานที่รับผิดชอบ. : สำนักการคลัง / สำนักงานเลขานุการ / สำนักงานเลขานุการ

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : คุณพัชรนันท์ ศรีเปารยะ โทร.1608

ผู้ประสานงาน สยป : คุณรุ่งนภา ยลประสาน

**1.3 หลักการและเหตุผล**

ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาของประชาชนผู้รับบริการ โดยบริหารจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ แจ้งความคืบหน้าของการดำเนินการ

**1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ**

เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพ

**1.5 เป้าหมายของโครงการ..**

ตรวจสอบและแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางอย่างมีประสิทธิภาพ

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ด้านที่ ๗ ? การบริหารจัดการเมืองมหานคร : Management Strategy

ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย : มิติที่ ๗.๕ - เทคโนโลยีสารสนเทศ

เป้าหมายที่ : เป้าหมายที่ ๗.๕.๑ กรุงเทพมหานครให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและโปร่งใส โดยประยุกต์

ตัวชี้วัด... : มิติที่ 3 ระดับความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

**2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ**

- รายงานครั้งที่ 1 :: 31/10/2562 : รับเรื่องร้องเรียนที่ผ่านเข้ามาทุกช่องทาง (สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร,ศูนย์ กทม. 1555 และศูนย์รับแจ้งทุกข์ กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
2. ตั้งแต่วันที่ 1-31 ตุลาคม 2562 รับเรื่อง จำนวน 10 เรื่อง
- ทางระบบเรื่องร้องทุกข์ (MIS2) จำนวน 10 เรื่อง
  - ทางหนังสือร้องเรียน จำนวน - เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 1 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 10 เรื่อง
3. ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จและแจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่ 2 :: 28/11/2562 : รับเรื่องร้องเรียนที่ผ่านเข้ามาทุกช่องทาง (สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร,ศูนย์ กทม. 1555 และศูนย์รับแจ้งทุกข์ กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
2. ตั้งแต่วันที่ 1-25 พฤศจิกายน 2562 รับเรื่อง จำนวน 7 เรื่อง
- ทางระบบเรื่องร้องทุกข์ (MIS2) จำนวน 7 เรื่อง
  - ทางหนังสือร้องเรียน จำนวน - เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน - เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 7 เรื่อง
3. ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จและแจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 16.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่ 3 :: 26/12/2562 : รับเรื่องร้องเรียนที่ผ่านเข้ามาทุกช่องทาง (สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร,ศูนย์ กทม. 1555 และศูนย์รับแจ้งทุกข์ กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
2. ตั้งแต่วันที่ 26 พฤศจิกายน - 24 ธันวาคม 2562 รับเรื่อง จำนวน 8 เรื่อง
- ทางระบบเรื่องร้องทุกข์ (MIS2) จำนวน 8 เรื่อง
  - ทางหนังสือร้องเรียน จำนวน - เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน - เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 8 เรื่อง
3. ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จและแจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 25.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่ 4 :: 29/1/2563 : รับเรื่องร้องเรียนที่ผ่านเข้ามาทุกช่องทาง (สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร,ศูนย์ กทม. 1555 และศูนย์รับแจ้งทุกข์ กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
2. ตั้งแต่วันที่ 25 ธันวาคม 2562 - 24 มกราคม 2563 รับเรื่อง จำนวน 11 เรื่อง
- ทางระบบเรื่องร้องทุกข์ (MIS2) จำนวน 11 เรื่อง
  - ทางหนังสือร้องเรียน จำนวน - เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 1 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 10 เรื่อง
3. ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จและแจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 34.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่ 5 :: 27/2/2563 : รับเรื่องร้องเรียนที่ผ่านเข้ามาทุกช่องทาง (สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร,ศูนย์ กทม. 1555 และศูนย์รับแจ้งทุกข์ กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร





**\*\* แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ \*\***

2. ตั้งแต่วันที่ 25 มกราคม - 27 กุมภาพันธ์ 2563 รับเรื่อง จำนวน 12 เรื่อง  
 -ทางระบบเรื่องราวร้องทุกข์ (MIS2) จำนวน 12 เรื่อง  
 -ทางหนังสือร้องเรียน จำนวน - เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน - เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 12 เรื่อง
3. ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จและแจ้งให้ผู้ร้องทรา  
 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 41.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่ 6 :: 25/3/2563 : รับเรื่องร้องเรียนที่ผ่านเข้ามาทุกช่องทาง (สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร, ศูนย์ กทม. 1555 และศูนย์รับแจ้งทุกข์ กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
2. ตั้งแต่วันที่ 27 กุมภาพันธ์ - 25 มีนาคม 2563 รับเรื่อง จำนวน 7 เรื่อง  
 -ทางระบบเรื่องราวร้องทุกข์ (MIS2) จำนวน 7 เรื่อง  
 -ทางหนังสือร้องเรียน จำนวน - เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 1 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 6 เรื่อง
3. ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จและแจ้งให้ผู้ร้องทรา  
 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่ 7 :: 29/4/2563 : รับเรื่องร้องเรียนที่ผ่านเข้ามาทุกช่องทาง (สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร, ศูนย์ กทม. 1555 และศูนย์รับแจ้งทุกข์ กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
2. ตั้งแต่วันที่ 26 มีนาคม - 29 เมษายน 2563 รับเรื่อง จำนวน 14 เรื่อง  
 -ทางระบบเรื่องราวร้องทุกข์ (MIS2) จำนวน 7 เรื่อง  
 -ทางหนังสือร้องเรียน จำนวน - เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน - เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 14 เรื่อง
3. ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จและแจ้งให้ผู้ร้องทรา  
 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 58.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่ 8 :: รับเรื่องร้องเรียนที่ผ่านเข้ามาทุกช่องทาง (สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร, ศูนย์ กทม. 1555 และศูนย์รับแจ้งทุกข์ กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
2. ตั้งแต่วันที่ 30 เมษายน - 22 พฤษภาคม 2563 รับเรื่อง จำนวน 11 เรื่อง  
 -ทางระบบเรื่องราวร้องทุกข์ (MIS2) จำนวน 11 เรื่อง  
 -ทางหนังสือร้องเรียน จำนวน - เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน - เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 11 เรื่อง
3. ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จและแจ้งให้ผู้ร้องทรา  
 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 66.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่ 9 :: รับเรื่องร้องเรียนที่ผ่านเข้ามาทุกช่องทาง (สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร, ศูนย์ กทม. 1555 และศูนย์รับแจ้งทุกข์ กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
2. ตั้งแต่วันที่ 23 พฤษภาคม - 26 มิถุนายน 2563 รับเรื่อง จำนวน 15 เรื่อง  
 -ทางระบบเรื่องราวร้องทุกข์ (MIS2) จำนวน 15 เรื่อง  
 -ทางหนังสือร้องเรียน จำนวน - เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 1 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 14 เรื่อง
3. ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จและแจ้งให้ผู้ร้องทรา  
 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 75.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)  
ตำแหน่ง .....

