



**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : การแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ

รหัสโครงการ... : 50500000-3244

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

หน่วยงานที่รับชอบ. : สำนักงานเขตบางบอน / ฝ่ายปกครอง / ฝ่ายปกครอง

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : นางสาวปาริชาติ คัญสุข

ผู้ประสานงาน สยป : นางสาวพรทิพย์ ทุมพันธ์

1.3 หลักการและเหตุผล

การร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ ที่มีมาถึงกรุงเทพมหานครที่ปรากฏอยู่ในระบบเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร ได้รับการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพโดยเร็วที่สุด

1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อสามารถรายงานผลการร้องทุกข์ต่อศูนย์ 1555 ได้ทันระยะเวลาที่กำหนด
3. ประชาชนผู้ร้องทุกข์ เกิดความพึงพอใจในผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์

1.5 เป้าหมายของโครงการ..

1.ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางที่มีการบันทึกเข้าสู่ระบบเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วยศูนย์รับแจ้งทุกข์ กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร หรือหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร(กองประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร) หรือหน่วยงานภายนอก เช่น ศูนย์บริการข้อมูลภาคีรัฐเพื่อประชาชน ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ทุกวัน และแจ้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานให้แล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการ นับถัดจากวันที่หน่วยงานมีการรับเรื่องจากระบบ

2.รับเรื่องเรียนจากทุกช่องทางที่มีการบันทึกเข้าสู่ระบบเรื่องร้องทุกข์ ภายใน 1 วัน และดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จ ภายใน 3 วันทำการ นับถัดจากวันที่หน่วยงานมีการรับเรื่องจากระบบ ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดที่เข้าสู่ระบบดังกล่าว

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ด้านที่ ๗ ? การบริหารจัดการเมืองมหานคร : Management Strategy

ประเด็นยุทธศา ย่อย : มิติที่ ๗.๓ - การบริหารทรัพยากรบุคคล

เป้าหมายที่ : เป้าหมายที่ ๗.๓.๒ กรุงเทพมหานครมีระบบบริหารทรัพยากรบุคคลเข้มแข็งเอื้อต่อความเป็นธรรมสามารถสร้างสมดุล

ตัวชี้วัด... : มิติที่ 3 ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ

2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

รายงานครั้งที่ 1 :: 28/10/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนในเดือนตุลาคม 2562

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท

: เป็นไปตามแผน

: เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่ 2 :: 25/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนในเดือนพฤศจิกายน 2562

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 20.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท

: เป็นไปตามแผน

: เป็นไปตามเป้าหมาย

รายงานครั้งที่ 3 :: 2019-12-20 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนในเดือนธันวาคม 2562

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 28.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท

: เป็นไปตามแผน

: เป็นไปตามเป้าหมาย

ขอรับรองว่า ข้อความที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)

ตำแหน่ง

.....

