



1. ชื่อตัวชี้วัด : 3.1(ก) ร้อยละความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

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

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

ประเด็นยุทธศา : ด้านที่ ๓ - มหานครสำหรับทุกคน : Bangkok as a City for All

----- ย่อย : มิติที่ ๓.๓ - การศึกษาสำหรับทุกคน

เป้าประสงค์ที่ : เป้าหมายที่ ๓.๓.๒ การพัฒนาคุณภาพการศึกษา

3. คำนิยาม :

:: เรื่องร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ ที่มีมาถึงกรุงเทพมหานคร ที่ปรากฏอยู่ในระบบเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (MIS)

4. วิธีการคำนวณ :

:: คะแนนรายชั้นตอน เท่ากับ ผลรวมของจำนวนเรื่องที่ถูกต้อในแต่ละชั้นตอน

หารจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ปรากฏในรายงานของหน่วยงานตลอดปีงบประมาณ 2560 คูณ 100

ค่าที่ได้ต้องไม่น้อยกว่า 95 % ถึงจะได้คะแนนเต็มในชั้นตอนที่ 1 และ 2

หากได้น้อยกว่า 95 % เท่ากับ ค่าที่ได้คูณคะแนนเต็มในชั้นตอนนั้น หาร 95

5. เป้าหมาย : 8 (คะแนน)

: ผลงานที่ทำได้ = 0 (คะแนน)

6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :

(6.1) ไตรมาสที่ 1 : ได้ตรวจสอบเรื่องร้องประจำเดือนตุลาคมถึงธันวาคม 2562 ของสำนักการศึกษา ปรากฏว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน

(6.2) ไตรมาสที่ 2 : -

(6.3) ไตรมาสที่ 3 : -

(6.4) ไตรมาสที่ 4 : -

(6.5) สรุปผลการดำเนินงาน (ปลายปีงบประมาณ) :

:: ได้ตรวจสอบเรื่องร้องประจำเดือนตุลาคมถึงธันวาคม 2562 ของสำนักการศึกษา ปรากฏว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน

7. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

:: ไม่ใช้งบประมาณของกรุงเทพมหานคร

8. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

:: ไม่มี---

9. หลักฐานอ้างอิง :

:: รายงาน

ขอรับรองว่า ข้อความที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รายงานข้อมูล)

(.....)

ตำแหน่ง

