

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 ๗.๒ - การบริหารแผนและประเมินผล

เป้าประสงค์ที่ : เป้าหมายที่ ๗.๒.๑ กรุงเทพมหานครมีระบบการติดตามและรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนากรุงเทพ

3. คำนียาม :

:: ปป

4. วิธีการคำนวณ :

:: ปป

5. เป้าหมาย : 100 (ร้อยละ)

: ผลงานที่ทำได้ = 100 (ร้อยละ)

6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :

(6.1) ไตรมาสที่ 1 : เรื่องร้องเรียนระหว่างวันที่ 1-31 ตุลาคม 2562 จำนวนทั้งสิ้น 275 เรื่อง แก้ไขแล้วเสร็จ 158 เรื่อง คงค้าง 117 เรื่อง
เรื่องร้องเรียนระหว่างวันที่ 1- 30 พฤศจิกายน 2562 จำนวนทั้งสิ้น 316 เรื่อง แก้ไขแล้วเสร็จ 200 เรื่อง คงเหลือ 116 เรื่อง
เรื่องร้องเรียนระหว่างวันที่ 1-31 ธันวาคม 2562 จำนวนทั้งสิ้น 253 เรื่อง แก้ไขแล้วเสร็จ 79 เรื่อง คงค้าง 174 เรื่อง

(6.2) ไตรมาสที่ 2 : เรื่องร้องเรียนระหว่างวันที่ 1-31 ตุลาคม 2562 จำนวนทั้งสิ้น 275 เรื่อง แก้ไขแล้วเสร็จ 207 เรื่อง คงค้าง 68 เรื่อง
เรื่องร้องเรียนระหว่างวันที่ 1-30 พฤศจิกายน 2562 จำนวนทั้งสิ้น 316 เรื่อง แก้ไขแล้วเสร็จ 253 เรื่อง คงค้าง 63 เรื่อง
เรื่องร้องเรียนระหว่างวันที่ 1-31 ธันวาคม 2562 จำนวนทั้งสิ้น 253 เรื่อง แก้ไขแล้วเสร็จ 179 เรื่อง คงค้าง 74 เรื่อง
เรื่องร้องเรียนระหว่างวันที่ 1-31 มกราคม 2563 จำนวนทั้งสิ้น 292 เรื่อง แก้ไขแล้วเสร็จ 234 เรื่อง คงค้าง 58 เรื่อง
เรื่องร้องเรียนระหว่างวันที่ 1-29 กุมภาพันธ์ 2563 จำนวนทั้งสิ้น 269 เรื่อง แก้ไขแล้วเสร็จ 196 เรื่อง คงค้าง 73 เรื่อง
เรื่องร้องเรียนระหว่างวันที่ 1-27 มีนาคม 2563 จำนวนทั้งสิ้น 209 เรื่อง แก้ไขแล้วเสร็จ 84 เรื่อง คงค้าง 125 เรื่อง

(6.3) ไตรมาสที่ 3 : เรื่องร้องเรียนระหว่างวันที่ 1-31 ตุลาคม 2562 จำนวนทั้งสิ้น 275 เรื่อง แก้ไขแล้วเสร็จ 215 เรื่อง คงค้าง 60 เรื่อง
เรื่องร้องเรียนระหว่างวันที่ 1-30 พฤศจิกายน 2562 จำนวนทั้งสิ้น 316 เรื่อง แก้ไขแล้วเสร็จ 263 เรื่อง คงค้าง 53 เรื่อง
เรื่องร้องเรียนระหว่างวันที่ 1-31 ธันวาคม 2562 จำนวนทั้งสิ้น 253 เรื่อง แก้ไขแล้วเสร็จ 188 เรื่อง คงค้าง 65 เรื่อง
เรื่องร้องเรียนระหว่างวันที่ 1-31 มกราคม 2563 จำนวนทั้งสิ้น 292 เรื่อง แก้ไขแล้วเสร็จ 243 เรื่อง คงค้าง 49 เรื่อง
เรื่องร้องเรียนระหว่างวันที่ 1-29 กุมภาพันธ์ 2563 จำนวนทั้งสิ้น 269 เรื่อง แก้ไขแล้วเสร็จ 218เรื่อง คงค้าง 51 เรื่อง
เรื่องร้องเรียนระหว่างวันที่ 1-31 มีนาคม 2563 จำนวนทั้งสิ้น 228 เรื่อง แก้ไขแล้วเสร็จ 172 เรื่อง คงค้าง 53 เรื่อง
เรื่องร้องเรียนระหว่างวันที่ 1-30 เมษายน 2563 จำนวนทั้งสิ้น 134 เรื่อง แก้ไขแล้วเสร็จ 71 เรื่อง คงค้าง 63 เรื่อง
เรื่องร้องเรียนระหว่างวันที่ 1-31 พฤษภาคม 2563 จำนวนทั้งสิ้น 164 เรื่อง แก้ไขแล้วเสร็จ 35 เรื่อง คงค้าง 129 เรื่อง

(6.4) ไตรมาสที่ 4 : - ดำเนินโครงการแล้วเสร็จตามแผนงานที่วางไว้แล้ว

(6.5) สรุปผลการดำเนินงาน (ปลายปีงบประมาณ) :

:: ดำเนินการตามขั้นตอนที่สำนักงาน ก.ก กำหนด โดยตอบเรื่องราวร้องทุกข์จากระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ภายในกำหนดคือ 1 วันทำการ และเร่งรัดดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน และรายงานความคืบหน้าผลการดำเนินการเข้าสู่ระบบฯ ภายใน 3 วันทำการ พร้อมจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนเสนอผู้บริหารและนำเสนอสำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร ภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไป

7. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

:: ผู้บริหารให้ความสำคัญและมีการประชุมติดตามเรื่องร้องเรียนคงค้างเป็นประจำ

8. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

:: เรื่องร้องเรียนบางเรื่องต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการตรวจสอบและแก้ไข-

9. หลักฐานอ้างอิง :



:: เอกสารรายงานผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รายงานข้อมูล)

(.....)

ตำแหน่ง

