

1. ชื่อตัวชี้วัด : 3.1 (ก) ระดับความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

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

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

ประเด็นยุทธศา : ด้านที่ ๗ ? การบริหารจัดการเมืองมหานคร : Management Strategy

----- ย่อย : มิติที่ ๗.๓ - การบริหารทรัพยากรบุคคล

เป้าประสงค์ที่ : เป้าหมายที่ ๗.๓.๒ กรุงเทพมหานครมีระบบบริหารทรัพยากรบุคคลเข้มแข็งเอื้อต่อความเป็นธรรมสามารถสร้างสมดุล

3. คำนิยาม :

:: - เรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ หมายถึง เรื่องที่ประชาชน ผู้รับบริการ หรือหน่วยงานภายนอกแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ

มายังกรุงเทพมหานครเพื่อขอรับบริการ ขอความช่วยเหลือแก้ไขหรือบรรเทาเหตุ

ขอให้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม

หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมายที่ปรากฏอยู่ในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร

4. วิธีการคำนวณ :

:: - การประเมินผล/การดำเนินการ

จำนวน 3 ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 การรับเรื่อง พิจารณาจากจำนวนเรื่องที่ได้รับแจ้งที่หน่วยงานตอบรับภายใน 1 วันทำการ

นับถัดจากวันที่ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ฯ แจ้งดำเนินการ เพื่อดำเนินการแก้ไข

และรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินการ/พิจารณาเขาสู่ระบบฯ ภายใน 3 วันทำการนับถัดจากวันที่หน่วยงานมีการตอบรับผ่านระบบ

(รายงานครั้งที่ 1)

ขั้นตอนที่ 2 การรายงานการติดตามผล พิจารณาจำนวนเรื่องที่ได้รับแจ้งที่ได้รับการจัดการจากหน่วยงานที่ระบุสถานะดำเนินการเสร็จสิ้น

และเรื่องที่ได้รับแจ้งที่ยังระบุอยู่ระหว่างดำเนินการต้องมีการติดตามความคืบหน้าทุกวันที่ 15 และวันที่ 30 ของเดือน

จนกว่าการดำเนินการแล้วเสร็จ

ขั้นตอนที่ 3

การส่งรายงานประจำเดือนพิจารณาการจัดทำรายงานของหน่วยงานเพื่อสรุปการดำเนินการแก้ไขเรื่องที่ได้รับแจ้งให้หัวหน้าหน่วยงานทราบทุก

เดือน และนำเสนอให้สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานครภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไปเท่านั้น

5. เป้าหมาย : 100 (ร้อยละ)

: ผลงานที่ทำได้ = 25 (ร้อยละ)

6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :

(6.1) ไตรมาสที่ 1 : รายงานเรื่องร้องเรียนของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ไตรมาสที่ 1

ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึงวันที่ 16 ธันวาคม 2562 ทั้งหมดจำนวน 24 เรื่อง

ดำเนินการชี้แจงเสร็จสิ้นแล้ว จำนวน 16 เรื่อง คงค้างปีงบประมาณเดิมจำนวน 1 เรื่อง คงค้างตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2562 - วันที่ 16 ธันวาคม

2562 จำนวน 8 เรื่อง รวมคงค้างทั้งหมดจำนวน 9 เรื่อง

(6.2) ไตรมาสที่ 2 : -

(6.3) ไตรมาสที่ 3 : -

(6.4) ไตรมาสที่ 4 : -

(6.5) สรุปผลการดำเนินงาน (ปลายปีงบประมาณ) :

::

7. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

::

8. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

:: ---

9. หลักฐานอ้างอิง :



::

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รายงานข้อมูล)

(.....)

ตำแหน่ง

