

1. ชื่อตัวชี้วัด : 3.1 ระดับความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

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

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ด้านที่ ๕ -มหานครประชาธิปไตย : Bangkok as a Democratic City

----- ย่อย : มิติที่ ๕.๒ - เมืองธรรมาภิบาล

เป้าประสงค์ : เป้าหมายที่ ๕.๒.๑ ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอนโยบายและตรวจสอบการทำงานของกรุงเทพมหานคร โดยการใช้ระบบ

3. คำนิยาม :

:: เรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ หมายถึง เรื่องที่ประชาชน ผู้รับบริการ หรือ หน่วยงานภายนอกแจ้งเรื่องราวต่างๆ

มายังกรุงเทพมหานครเพื่อขอรับบริการ ขอความช่วยเหลือแก้ไขหรือบรรเทาเหตุ

ขอให้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม

หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมายที่ปรากฏอยู่ในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร

ระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร คือ

ระบบคอมพิวเตอร์ที่ช่วยในการบริหารจัดการการดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร

โดยมีการจัดเก็บข้อมูลที่รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการจากทุกช่องทางแจ้งเรื่อง เพื่อส่งไปให้หน่วยงานตามภารกิจ

หน้าที่ความรับผิดชอบ และหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับ ควบคุม

เพื่อทราบและดำเนินการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งแล้วบันทึกรายละเอียดรายงานผลการแก้ไขเพื่อแจ้งให้ประชาชน/ผู้รับบริการทราบต่อไป

การจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งประชาชน/ผู้รับบริการ หมายถึง

ความสามารถของหน่วยงานภายในกรุงเทพมหานครในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

ที่ปรากฏในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานครให้เป็นไปตามกระบวนการที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ

และมีการดำเนินการแก้ไขและรายงานผลอย่างมีคุณภาพตามอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ตามหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ กท 0403/170

ลงวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2558 เรื่อง แนวทางปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

รายละเอียดผลการดำเนินการที่สามารถตอบชี้แจงผู้แจ้งเรื่องได้ หมายถึง

รายละเอียดผลการดำเนินการเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการ/พิจารณาเรื่อง เช่น การส่งต่อให้แก่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การตรวจสอบและนำเรื่องที่แจ้งเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งการตักเตือน การดำเนินคดี แจ้งการพิจารณายุติเรื่อง หรืออื่นๆ

ตามระเบียบ ขอกฎหมาย

ที่เป็นการดำเนินการจนสิ้นสุดอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครของเรื่องที่ได้รับแจ้งที่หน่วยงานบันทึกเข้าระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพ

มหานคร (MIS) หากไม่สามารถดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งได้ เนื่องจากขัดกับข้อกำหนดให้ระบุด้วย

พร้อมกับแจ้งให้ผู้แจ้งเรื่องทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการ (กรณีสามารถติดต่อผู้แจ้งเรื่องได้)

4. วิธีการคำนวณ :

:: เกณฑ์การให้คะแนน : กำหนดประเมิน 2 ส่วน (100 คะแนน) คือ

ส่วนที่ 1 ด้านปริมาณและการตอบสนองในการแก้ไขเรื่องที่ได้รับแจ้ง 20 คะแนน

ส่วนที่ 2 ด้านคุณภาพการแก้ไขปัญหาและการรายงานผลในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร 80 คะแนน

ส่วนที่ 1 ด้านปริมาณและการตอบสนองในการแก้ไขเรื่องที่ได้รับแจ้ง ร้อยละของจำนวนเรื่องที่ปฏิบัติถูกต้องตามกระบวนการ (20 คะแนน)

ขั้นตอนที่ 1 : การรับเรื่อง หน่วยงานตอบรับภายใน 1 วันทำการ นับถัดจากวันที่ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ฯ แจ้งดำเนินการ เพื่อดำเนินการแก้ไข และรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินการ/พิจารณาเข้าสู่ระบบฯ ภายใน 3 วันทำการนับถัดจากวันที่หน่วยงานมีการตอบรับผ่านระบบฯ (รายงานครั้งที่ 1)

ขั้นตอนที่ 2 : การรายงานติดตามผล พิจารณาจำนวนเรื่องที่ได้รับแจ้งที่ได้รับการจัดการจากหน่วยงานที่ระบุสถานะดำเนินการเสร็จสิ้น และอยู่ระหว่างดำเนินการต้องมีการติดตามความคืบหน้าการดำเนินการทุกวันที่ 15 และวันที่ 30 ของเดือน จนกว่าการดำเนินการแล้วเสร็จ ร้อยละของจำนวนเรื่องที่ปฏิบัติถูกต้องตามกระบวนการในขั้นตอนที่ 1 และ 2 (A) = จำนวนเรื่องที่ถูกต้องหารด้วย

จำนวนเรื่องที่ได้รับแจ้งที่ปรากฏในรายงานตลอดปีงบประมาณ 2563 x 100

ขั้นตอนที่ 3 : การส่งรายงานประจำเดือน

พิจารณาการจัดทำรายงานของหน่วยงานเพื่อสรุปผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องที่ได้รับแจ้งให้หัวหน้าหน่วยงานทราบทุกเดือน

และนำเสนอให้สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไปเท่านั้น หากทำผิด

หักคะแนน เดือนละ 1 คะแนน

ส่วนที่ 2 ด้านคุณภาพการแก้ไขปัญหาและการรายงานผลในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร



**** ผลการดำเนินงานส่วนที่ 2 ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี แยกรายตัวชี้วัด ****

80 คะแนน พิจารณาคุณภาพการดำเนินการแก้ไขเรื่องที่ได้รับแจ้งและการรายงานผล จำนวนไม่เกิน 5 ประเภทเรื่อง และหน่วยงานได้ระบุสถานะดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วในระบบเรื่องรารวรองทุกขของกรุงเทพมหานคร โดยจะต้องมีรายละเอียดของผลการดำเนินการที่สามารถแจ้งผู้ร้องได้ เช่น ตอบเรื่องตรงกับเรื่องที่แจ้ง ระบุเลขที่หนังสือ เลขที่คำสั่ง รายละเอียดการดำเนินการ การประสานงาน ระบุสถานะดำเนินการเสร็จสิ้นตามข้อเท็จจริง ร้อยละของจำนวนเรื่องที่มีคุณภาพ (B) = จำนวนเรื่องที่มีคุณภาพ หารด้วย จำนวนเรื่องตามประเภทเรื่องที่มีสถานะเสร็จสิ้นตลอดปีงบประมาณ 2563 x 100 คะแนนความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ = (A+B) ? คะแนนที่ถูกหักจากการทำผิดในขั้นตอนที่ 3

5. เป้าหมาย : 90 (ร้อยละ)

: ผลงานที่ทำได้ = 0 (ร้อยละ)

6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :

(6.1) ไตรมาสที่ 1 :

(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

