



1. ชื่อตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

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

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

ประเด็นยุทธฯ : **** การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน ****

----- ย่อย : **** การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน ****

เป้าประสงค์ที่ : **** การปฏิบัติงานประจำของหน่วยงาน ****

3. คำนิยาม :

:: เรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ หมายถึง เรื่องที่ประชาชน ผู้รับบริการ หรือหน่วยงานภายนอก แจ้งเรื่องราวต่างๆ มายังกรุงเทพมหานครเพื่อขอรับบริการ ขอความช่วยเหลือแก้ไขหรือบรรเทาเหตุ ขอให้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย ที่ปรากฏอยู่ในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร

ระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร คือ

ระบบคอมพิวเตอร์ที่ช่วยในการบริหารจัดการการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร

โดยมีการจัดเก็บข้อมูลที่รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการจากทุกช่องทางแจ้งเรื่อง เพื่อส่งไปให้หน่วยงานตามภารกิจ หน้าที่ความรับผิดชอบ และหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับ ควบคุม

เพื่อทราบและดำเนินการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งแล้วบันทึกรายละเอียดรายงาน

ผลการแก้ไขเพื่อแจ้งให้ประชาชน/ผู้รับบริการทราบต่อไป การจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ หมายถึง

ความสามารถของหน่วยงานภายในกรุงเทพมหานครในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

ที่ปรากฏในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานครให้เป็นไปตามกระบวนการที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ

และมีการดำเนินการแก้ไขและรายงานผลอย่างมีคุณภาพตามอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครตามหนังสือด่วนที่สุดที่ กท 0403/170

ลงวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2558 เรื่อง แนวทางปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

4. วิธีการคำนวณ :

:: ส่วนที่ 1 ด้านปริมาณและการตอบสนองในการแก้ไขเรื่องที่ได้รับแจ้ง (20 คะแนน)

ส่วนที่ 2 ด้านคุณภาพการแก้ไขปัญหาและการรายงานผลในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ ของกรุงเทพมหานคร (80 คะแนน)

5. เป้าหมาย : 100 (คะแนน)

: ผลงานที่ทำได้ = 25 (คะแนน)

6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :

(6.1) ไตรมาสที่ 1 : รายงานการแก้ไขเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการและดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง ในเดือนตุลาคม ถึง เดือนธันวาคม 2562 มีเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น 262 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนดทั้ง 262 เรื่อง

(6.2) ไตรมาสที่ 2 : -

(6.3) ไตรมาสที่ 3 : -

(6.4) ไตรมาสที่ 4 : -

(6.5) สรุปผลการดำเนินงาน (ปลายปีงบประมาณ) :

::

รายงานการแก้ไขเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการและดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่องและดำเนินการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 231 เรื่อง

7. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

:: ผู้บริหารให้ความสำคัญ

8. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

:: ----





9. หลักฐานอ้างอิง :

:: รายงานตามแบบ CPL R005

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รายงานข้อมูล)

(.....)

ตำแหน่ง

