

1. ชื่อตัวชี้วัด : 3.1 ระดับความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ ผู้รับบริการ

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

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

ประเด็นยุทธฯ : ด้านที่ ๗ ? การบริหารจัดการเมืองมหานคร : Management Strategy

----- ย่อย : มิติที่ ๗.๕ - เทคโนโลยีสารสนเทศ

เป้าประสงค์ : เป้าหมายที่ ๗.๕.๑ กรุงเทพมหานครให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและโปร่งใส โดยประยุกต์

3. คำนิยาม :

:: เรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ หมายถึง เรื่องที่ประชาชน ผู้รับบริการ หรือหน่วยงานภายนอกแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ มายังกรุงเทพมหานคร

การจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ หมายถึง

ความสามารถของหน่วยงานภายในกรุงเทพมหานครในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการที่ปรากฏในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ ตามกระบวนการ และมีการดำเนินการแก้ไขและรายงานผลอย่างมีคุณภาพ

เกณฑ์การให้คะแนน กำหนดประเมิน 2 ส่วน (100 คะแนน)

ส่วนที่ 1 ด้านปริมาณและการตอบสนองในการแก้ไขเรื่องที่ได้รับแจ้ง (20 คะแนน)

ขั้นตอนที่ 1 การรับเรื่อง รับเรื่องร้องเรียนภายใน 1 วันทำการนับถัดจากวันที่ศูนย์รับแจ้งทุกข้อฯ แจ้ง

และรายงานการพิจารณาเข้าสู่ระบบภายใน 3 วันทำการนับถัดจากวันที่หน่วยงานตอบรับผ่านระบบฯ

ขั้นตอนที่ 2 การรายงานการติดตามผล จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการจัดการจากหน่วยงานที่ระบุสถานะดำเนินการเสร็จสิ้น

และเรื่องที่ระบุสถานะอยู่ระหว่างดำเนินการ ต้องมีการติดตามความคืบหน้า

การดำเนินการทุกวันที่ 15 และวันที่ 30 ของเดือน (เดือนกุมภาพันธ์กำหนดเป็นวันสุดท้ายของเดือน) จนกว่าการดำเนินการแล้วเสร็จ

ขั้นตอนที่ 3 การส่งรายงานประจำเดือน จัดทำรายงานสรุปการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

แจ้งหัวหน้าหน่วยงานทราบทุกเดือนและส่งสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ภายในวันที่ 10

ของเดือนถัดไป

ส่วนที่ 2 ด้านคุณภาพการแก้ไขปัญหาและการรายงานผลในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (80 คะแนน)

พิจารณาคูณภาพการแก้ไขเรื่องที่ได้รับแจ้งและรายงานผลรายละเอียดการแก้ไขที่บันทึกในระบบฯ

5 ประเภทเรื่อง คือ กระทำผิดในที่สาธารณะ เหตุเดือดร้อนรำคาญ ชยะ ถนน อาคาร

4. วิธีการคำนวณ :

:: ร้อยละของเรื่องร้องที่ปฏิบัติถูกต้องตามกระบวนการขั้นตอนที่ 1 และ 2 บวก ร้อยละของจำนวนเรื่องที่มีคุณภาพฯ

ลบคะแนนที่ถูกหักจากการทำผิดในขั้นตอนที่ 3 ที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

5. เป้าหมาย : 90 (ร้อยละขึ้นไป)

: ผลงานที่ทำได้ = 100 (ร้อยละขึ้นไป)

6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :

(6.1) ไตรมาสที่ 1 : ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเดือนตุลาคม 2562 จำนวน 204 เรื่องภายในกำหนด

และส่งรายงานสำนักงานเลขานุการปลัดภายในวันที่ 10 ของเดือน

(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 .....

