

1. ชื่อตัวชี้วัด : 3.2 ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ

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

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ด้านที่ ๗ ? การบริหารจัดการเมืองมหานคร : Management Strategy

----- ย่อย : มิติที่ ๗.๓ - การบริหารทรัพยากรบุคคล

เป้าประสงค์ที่ : เป้าหมายที่ ๗.๓.๑ บุคลากรกรุงเทพมหานครเป็นผู้ปฏิบัติงานแบบมืออาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม และเป็นທີ່เชิ

3. คำนียาม :

:: กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

4. วิธีการคำนวณ :

:: - คะแนนรายชั้นตอน = ผลรวมของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ถูกต้องในแต่ละชั้นตอน X ด้วย 100

หารด้วยจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ปรากฏในรายงานของหน่วยงานตลอดปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

- ค่าคะแนนที่ได้ต้องไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95 ถึงจะได้คะแนนเต็มในชั้นตอนที่ 1 และ 2 หากไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 = ค่าที่ได้ X คะแนนเต็มในชั้นตอนนั้น หารด้วย 95

5. เป้าหมาย : 100 (ร้อยละ)

: ผลงานที่ทำได้ = 100 (ร้อยละ)

6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :

(6.1) ไตรมาสที่ 1 : สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ ดำเนินการเร่งรัดแก้ไขเรื่องร้องเรียนตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม - 17 ธันวาคม 2562 ดังนี้

1. เรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ จำนวน 8 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 7 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 87.50 อยู่ระหว่างดำเนินการ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 12.50

2. กระทำผิดในที่สาธารณะ จำนวน 13 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 10 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 76.92 อยู่ระหว่างดำเนินการ 3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 23.08

3. สุภาพาน จำนวน 1 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100

4. ต้นไม้ สวนสาธารณะ จำนวน 8 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 6 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 75.00 อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 25.00

5. การบริหารงานบุคคล จำนวน 3 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100

6. ท่อระบายน้ำ จำนวนเรื่องร้องเรียน 9 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 8 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 88.89 อยู่ระหว่างดำเนินการ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 11.11

7. อาคาร จำนวน 6 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 16.67 อยู่ระหว่างดำเนินการ 5 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 83.33

8. บาทวิถี จำนวนเรื่องร้องเรียน 1 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100

9. เชื้อน คู คลอง จำนวน 4 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 4 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100

10. เหตุเดือดร้อนรำคาญ จำนวน 33 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 18 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 54.55 อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 15 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 45.45

11. ปัญหาจราจร จำนวนเรื่องร้องเรียน 1 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100

12. ยาเสพติด จำนวน 1 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100

13. ไฟฟ้า จำนวน 6 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 6 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100

14. ขยะและสิ่งปฏิกูล จำนวน 7 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 7 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100

รวมทั้งสิ้น จำนวน 101 ดำเนินการแล้วเสร็จ 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.27 อยู่ระหว่างดำเนินการ 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.73

(6.2) ไตรมาสที่ 2 : -

(6.3) ไตรมาสที่ 3 : -

(6.4) ไตรมาสที่ 4 : -

(6.5) สรุปผลการดำเนินงาน (ปลายปีงบประมาณ) :

::



7. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

- :: 1. ผู้บริหารหน่วยงาน
- 2. บุคลากรในหน่วยงาน

8. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

:: ไม่มี---

9. หลักฐานอ้างอิง :

:: รหัสรายงาน CPL _ R005

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รายงานข้อมูล)

(.....)

ตำแหน่ง

