

1. ชื่อตัวชี้วัด : 3.1 ระดับความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

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

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ด้านที่ ๗ ? การบริหารจัดการเมืองมหานคร : Management Strategy

----- ย่อย : มิติที่ ๗.๒ - การบริหารแผนและประเมินผล

เป้าประสงค์ที่ : เป้าหมายที่ ๗.๒.๑ กรุงเทพมหานครมีระบบการติดตามและรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนากรุงเทพ

3. คำนียาม :

:: เรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ หมายถึง เรื่องที่ประชาชน ผู้รับบริการ หรือหน่วยงานภายนอกแจ้งเรื่องราวต่างๆ

มายังกรุงเทพมหานครเพื่อขอรับบริการ ขอความช่วยเหลือแก้ไขหรือบรรเทาเหตุ

ขอให้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

ที่ปรากฏอยู่ในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานครระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร คือ

ระบบคอมพิวเตอร์ที่ช่วยในการบริหารจัดการการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร

โดยมีการจัดเก็บข้อมูลที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการจากทุกช่องทางแจ้งเรื่อง เพื่อส่งไปให้หน่วยงานตามภารกิจ

หน้าที่ความรับผิดชอบ และหน่วยงานที่มีอำนาจ

หน้าที่ในการกำกับ ควบคุม

เพื่อทราบและดำเนินการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งแล้วบันทึกรายละเอียดรายงานผลการแก้ไขเพื่อแจ้งให้ประชาชน/ผู้รับบริการทราบต่อไป

การจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ หมายถึง

ความสามารถของหน่วยงานภายในกรุงเทพมหานครในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

ที่ปรากฏในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานครให้เป็นไปตามกระบวนการที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ

และมีการดำเนินการแก้ไขและรายงานผลอย่างมีคุณภาพตามอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครตามหนังสือด่วนที่สุดที่ กท 0403/170

ลงวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2558 เรื่อง แนวทางปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยสรุปดังนี้

1. มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้งจากระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (MIS) ทุกวัน

2. แจ้งฝ่ายหรือผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องที่ได้รับแจ้งอย่างมีคุณภาพโดยเร็วที่สุด

3. บันทึกรายละเอียดผลการดำเนินการที่สามารถตอบชี้แจงผู้แจ้งเรื่องได้ (รวมทั้งกรณีที่หน่วยงานพิจารณาแล้วเห็นว่า

เป็นการแจ้งที่มีได้ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งแน่นอนได้

ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541

และหัวหน้าหน่วยงานพิจารณาให้ ยุติเรื่องแล้ว) ลงในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (MIS) ตามระยะเวลาที่กำหนด

โดยจะระบุสถานะ การดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วได้เมื่อหน่วยงานได้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ครบถ้วนตามขั้นตอนการดำเนินการตามกรณี

หากยังไม่ครบถ้วนให้ระบุสถานะอยู่ระหว่างดำเนินการ โดยให้รายงานความก้าวหน้าตามระยะเวลาที่กำหนด

4. รายงานผลการดำเนินการ หรือปัญหา อุปสรรคให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ

5. ชี้แจงผู้แจ้งเรื่อง (กรณีสามารถติดต่อได้)

รายละเอียดผลการดำเนินการที่สามารถตอบชี้แจงผู้แจ้งเรื่องได้ หมายถึง

รายละเอียดผลการดำเนินการเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการ/พิจารณาเรื่อง เช่น การส่งต่อให้แก่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การตรวจสอบและนำเรื่องที่แจ้งเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งการตักเตือน การดำเนินคดี แจ้งการพิจารณายุติเรื่องหรืออื่นๆ

ตามระเบียบ ข้อกฎหมาย ที่เป็นการดำเนินการจนสิ้นสุดอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร

ของเรื่องที่ได้รับแจ้งที่หน่วยงานบันทึกในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (MIS)

หากไม่สามารถดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งได้เนื่องจากขัดกับข้อกฎหมายให้ระบุด้วย

พร้อมกับแจ้งให้ผู้แจ้งเรื่องทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการ (กรณีสามารถติดต่อผู้แจ้งเรื่องได้)

ประเภทของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กรุงเทพมหานครได้จัดประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไว้ 23 ประเภทหลัก และหัวข้อย่อย

(รายละเอียดตามที่ปรากฏในคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ 2563)

ข้อมูลที่ชี้วัดผล เรื่องที่ได้รับแจ้งระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึง 30 กันยายน 2563

เกณฑ์การให้คะแนน : กำหนดประเมิน 2 ส่วนคือ (100 คะแนน)

ส่วนที่ 1 ด้านปริมาณและการตอบสนองในการแก้ไขเรื่องที่ได้รับแจ้ง (20 คะแนน)

ส่วนที่ 2 ด้านคุณภาพการแก้ไขปัญหาและการรายงานผลในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ ของกรุงเทพมหานคร

(80 คะแนน)

การดำเนินการ

ส่วนที่ 1 ด้านปริมาณและการตอบสนองในการแก้ไขเรื่องที่ได้รับแจ้ง ร้อยละของจำนวนเรื่อง que ที่ปฏิบัติถูกต้องตามกระบวนการ (20 คะแนน) ตรวจสอบความถูกต้องของการปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดโดยจะนำจำนวนเรื่องที่ได้รับแจ้งที่ปฏิบัติถูกต้องทั้งสองขั้นตอนในแต่ละเลขที่รับแจ้งเท่านั้นมาคำนวณหาร้อยละของจำนวนเรื่อง que ที่ปฏิบัติถูกต้องตามกระบวนการกรณีในระบบฯ ขัดข้องไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามปกติ ให้หน่วยงานพิมพ์หน้าจอ(Print Screen) ที่แสดงความผิดปกติของระบบฯ แนบรายงานประจำเดือน

ขั้นตอนที่ 1 : การรับเรื่อง : พิจารณาจากจำนวนเรื่อง que ที่ได้รับแจ้งที่หน่วยงานตอบรับภายใน 1 วันทำการนับถัดจากวันที่ศูนย์เรื่องราວร้องทุกข์ฯ แจ้งดำเนินการ เพื่อดำเนินการแก้ไข และ รายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินการ/พิจารณาเข้าสู่ระบบฯ ภายใน 3 วันทำการนับถัดจากวันที่หน่วยงานมีการตอบรับผ่านระบบฯ (รายงานครั้งที่ 1)

ขั้นตอนที่ 2 : การรายงานการติดตามผล : พิจารณาจำนวนเรื่อง que ที่ได้รับแจ้งที่ได้รับการจัดการจากหน่วยงานที่ระบุสถานะดำเนินการเสร็จสิ้น และเรื่อง que ที่ได้รับแจ้งที่ยังระบุสถานะอยู่ระหว่างดำเนินการจ้กต้องมีการติดตามความคืบหน้าการดำเนินการทุกวันที่ 15 และวันที่ 30 ของเดือน (สำหรับเดือนกุมภาพันธ์กำหนดเป็นวันที่ทำการสุดท้ายของเดือน) จนกว่าการดำเนินการแล้วเสร็จ

4. วิธีการคำนวณ :

:: วิธีการคิดคะแนน

A: ร้อยละของจำนวนเรื่อง que ที่ปฏิบัติถูกต้องตามกระบวนการในขั้นตอนที่ 1 และ 2 = จำนวนเรื่อง que ที่ถูกต้อง x 100
หารจำนวนเรื่อง que ที่ได้รับแจ้งที่ปรากฏในรายงานของหน่วยงานตลอดปีงบประมาณ 2563

เกณฑ์ให้คะแนน

A: ร้อยละของจำนวนเรื่อง que ที่ปฏิบัติถูกต้องตามกระบวนการในขั้นตอนที่ 1 และ 2 (20 คะแนน)

ถูกต้องร้อยละ 95-95.99 ได้ 4 คะแนน

ถูกต้องร้อยละ 96-96.99 ได้ 8 คะแนน

ถูกต้องร้อยละ 97-97.99 ได้ 12 คะแนน

ถูกต้องร้อยละ 98-98.99 ได้ 16 คะแนน

ถูกต้องร้อยละ 99 ขึ้นไป ได้ 20 คะแนน

ขั้นตอนที่ 3 : การส่งรายงานประจำเดือน : พิจารณาการจัดทำรายงานของหน่วยงานเพื่อสรุปการดำเนินการแก้ไขเรื่อง que ที่ได้รับแจ้ง ให้หัวหน้าหน่วยงานทราบทุกเดือน และนำส่งให้สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานครสำนักงานปลัดกรุงเทพมหานคร ภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไปเท่านั้น

วิธีการคิดคะแนน

หากหน่วยงานทำผิดในขั้นตอนนี้ จะถูกนำมาหักคะแนนเดือนละ 1 คะแนนจากคะแนนรวมของ A + B)

ส่วนที่ 2 ด้านคุณภาพการแก้ไขปัญหาและรายงานผลในระบบเรื่องราວร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (80 คะแนน)

พิจารณาคูณภาพการดำเนินการแก้ไขเรื่อง que ที่ได้รับแจ้งและการรายงานผลรายละเอียดการแก้ไขที่บันทึกในระบบเรื่องราວร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานครจำนวนไม่เกิน 5 ประเภทเรื่อง que ที่เป็นภารกิจหลักของหน่วยงาน และส่งผลกระทบต่อประชาชน เป็นนโยบายของผู้บริหาร มีสถิติจำนวนเรื่องย้อนหลังมาก (ภาคผนวก) และหน่วยงานได้ระบุสถานะดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วในระบบเรื่องราວร้องทุกข์กรุงเทพมหานคร โดยจะต้องมีรายละเอียดของผลการดำเนินการที่สามารถแจ้งผู้ร้องได้ เช่น ตอบเรื่องตรงกับเรื่อง que ที่แจ้ง ระบุเลขที่หนังสือ เลขที่คำสั่งรายละเอียดการดำเนินการ รายละเอียดการประสานงาน ระบุสถานะดำเนินการเสร็จสิ้นตามข้อเท็จจริง

วิธีการคิดคะแนน

B: ร้อยละของจำนวนเรื่อง que ที่มีคุณภาพ = จำนวนเรื่อง que ที่มีคุณภาพ x 100

จำนวนเรื่องตามประเภทเรื่อง que ที่มีสถานะเสร็จสิ้นของหน่วยงานตลอดปีงบประมาณ 2563

B: ร้อยละของคุณภาพการแก้ไขปัญหาและรายงานผลในระบบเรื่องราວร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (80 คะแนน)

มีคุณภาพร้อยละ 95-95.99 ได้ 40 คะแนน

มีคุณภาพร้อยละ 96-96.99 ได้ 50 คะแนน

มีคุณภาพร้อยละ 97-97.99 ได้ 60 คะแนน

มีคุณภาพร้อยละ 98-98.99 ได้ 70 คะแนน

มีคุณภาพร้อยละ 99 ขึ้นไป ได้ 80 คะแนน

สูตรการคำนวณ 3.1 (ก)

คะแนนความสำเร็จในการจัดการเรื่อง = (A + B) ? คะแนนที่ถูกหักจากการทำผิดในขั้นตอนที่ 3 (ถ้ามี) ที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

เกณฑ์การให้คะแนนภาพรวม :

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 10 ต่อ 1 คะแนน

1 = 50

2 = 60

3 = 70



4 = 80
 5 = 90 ขึ้นไป

5. เป้าหมาย : 100 (ร้อยละ)
: ผลงานที่ทำได้ = 0 (ร้อยละ)
6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :
- (6.1) ไตรมาสที่ 1 :
(6.2) ไตรมาสที่ 2 : -
(6.3) ไตรมาสที่ 3 : -ตุลาคม 62 - พฤษภาคม 63
1. จำนวนเรื่องทั้งหมด 633 เรื่อง
 2. จำนวนเรื่องที่ถูกตอ้ง 633 เรื่อง
 3. จำนวนเรื่องที่แล้วเสร็จภายในเดือน (5 ประเภทเรื่องตามตัวชี้วัด) 383 เรื่อง
 4. จำนวนเรื่องที่มีคุณภาพ 383 เรื่อง
 5. ส่งรายงานประจำเดือนภายในกำหนด
- (6.4) ไตรมาสที่ 4 : -

(6.5) สรุปผลการดำเนินงาน (ปลายปีงบประมาณ) :
::

7. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

::

8. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

:: ---

9. หลักฐานอ้างอิง :

::

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รายงานข้อมูล)

(.....)

ตำแหน่ง

