



**** ผลการดำเนินงานส่วนที่ 2 ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี แยกรายตัวชี้วัด ****

1. ชื่อตัวชี้วัด : 3.1 (ก) 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 ๗.๑ - กฎหมาย

เป้าประสงค์ที่ : เป้าหมายที่ ๗.๑.๑ ระบบกฎหมายที่รองรับความเป็นอิสระและให้อำนาจในการบริหารจัดการและจัดบริการสาธารณะฯ

3. คำนิยาม :

:: เรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ หมายถึง เรื่องที่ประชาชน ผู้รับบริการ หรือหน่วยงานภายนอก แจ้งเรื่องราวต่าง ๆ

มายังกรุงเทพมหานครเพื่อขอรับบริการ ขอความช่วยเหลือแก้ไขหรือบรรเทาเหตุ

ขอให้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม

หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมายที่ปรากฏอยู่ในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร

4. วิธีการคำนวณ :

:: ส่วนที่ 1 ด้านปริมาณและการตอบสนองในการแก้ไขเรื่องที่ได้รับแจ้ง ร้อยละของจำนวนเรื่องที่ถูกตั้งตามกระบวนการ (20 คะแนน)
ตรวจสอบความถูกต้องของการปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนด

โดยจะนำจำนวนเรื่องที่ได้รับแจ้งที่ปฏิบัติถูกต้องทั้งสองขั้นตอนในแต่ละเลขที่รับแจ้งเท่านั้นมาคำนวณหาร้อยละของจำนวนเรื่องที่ถูกตั้ง
องตามกระบวนการ กรณีที่ระบบฯ ชัดข้อไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามปกติ ให้หน่วยงานพิมพ์หน้าจอ (Print Screen)

ที่แสดงความผิดปกติของระบบฯ แนบรายงานประจำเดือน

ขั้นตอนที่ 1 : การรับเรื่อง : พิจารณาจากจำนวนเรื่องที่ได้รับแจ้งที่หน่วยงานตอบรับภายใน 1 วันทำการ

นับถัดจากวันที่ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ฯ แจ้งดำเนินการ เพื่อดำเนินการแก้ไข และ

รายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินการ/พิจารณาเข้าสู่ระบบฯ ภายใน 3 วันทำการนับถัดจากวันที่หน่วยงานมีการตอบรับผ่านระบบฯ
(รายงานครั้งที่ 1)

ขั้นตอนที่ 2 : การรายงานการติดตามผล :

พิจารณาจำนวนเรื่องที่ได้รับแจ้งที่ได้รับการจัดการจากหน่วยงานที่ระบุสถานะดำเนินการเสร็จสิ้น

และเรื่องที่ได้รับแจ้งที่ยังระบุสถานะอยู่ระหว่างดำเนินการจึงต้องมีการติดตามความคืบหน้าการดำเนินการทุกวันทั้ง 15 และวันที่ 30
ของเดือน (สำหรับเดือนกุมภาพันธ์กำหนดเป็นวันทำการสุดท้ายของเดือน) จนกว่าการดำเนินการแล้วเสร็จ

วิธีการคิดคะแนน

A: ร้อยละของจำนวนเรื่องที่ถูกตั้งตามกระบวนการในขั้นตอนที่ 1 และ 2 = จำนวนเรื่องที่ถูกตั้ง หารด้วย
จำนวนเรื่องที่ได้รับแจ้งที่ปรากฏในรายงานของหน่วยงาน

ตลอดปีงบประมาณ 2563 x 100

ขั้นตอนที่ 3 : การส่งรายงานประจำเดือน : พิจารณาการจัดทำรายงานของหน่วยงานเพื่อสรุปการดำเนินการแก้ไขเรื่องที่ได้รับแจ้ง
ให้หัวหน้าหน่วยงานทราบทุกเดือน และนำเสนอให้สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ภายในวันที่ 10
ของเดือนถัดไปเท่านั้น

วิธีการคิดคะแนน หากหน่วยงานทำผิดในขั้นตอนนี้ จะถูกนำมาหักคะแนนเดือนละ 1 คะแนนจากคะแนนรวมของ A + B)

ส่วนที่ 2 ด้านคุณภาพการแก้ไขปัญหาและรายงานผลในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (80 คะแนน)

พิจารณาคูณภาพการดำเนินการแก้ไขเรื่องที่ได้รับแจ้งและการรายงานผลรายละเอียดการแก้ไขที่บันทึกในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพ
มหานครจำนวนไม่เกิน 5 ประเภทเรื่องที่เป็นภารกิจหลักของหน่วยงานและส่งผลกระทบเป็นวงกว้างต่อประชาชน เป็นนโยบายของผู้บริหาร
มีสถิติจำนวนเรื่องย้อนหลังมาก (ภาคผนวก) และหน่วยงานได้ระบุสถานะดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วในระบบเรื่องราวร้องทุกข์กรุงเทพมหานคร
โดยจะต้องมีรายละเอียดของผลการดำเนินการที่สามารถแจ้งผู้ร้องได้ เช่น ตอบเรื่องตรงกับเรื่องที่แจ้ง ระบุเลขที่หนังสือ เลขที่คำสั่ง
รายละเอียดการดำเนินการ รายละเอียดการประสานงาน ระบุสถานะดำเนินการเสร็จสิ้นตามข้อเท็จจริง

วิธีการคิดคะแนน

B: ร้อยละของจำนวนเรื่องที่มีคุณภาพฯ = จำนวนเรื่องที่มีคุณภาพ หารด้วย
จำนวนเรื่องตามประเภทเรื่องที่มีสถานะเสร็จสิ้นของหน่วยงานตลอดปีงบประมาณ 2563 x 100

5. เป้าหมาย : 7 (ร้อยละ)

: ผลงานที่ทำได้ = 88 (ร้อยละ)





6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :

(6.1) ไตรมาสที่ 1 : เรื่องร้องทุกข์ตั้งแต่วันที่ 1 ต.ค. 2562 ถึง 24 ธ.ค. 2562 จำนวน 588 เรื่อง

ดำเนินการเสร็จสิ้น 530 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 90.14

อยู่ระหว่างดำเนินการ 58 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 9.86

(6.2) ไตรมาสที่ 2 : เรื่องร้องทุกข์ตั้งแต่วันที่ 1 ม.ค. 2563 ถึง 31 มี.ค.2563 จำนวน 618 เรื่อง

ดำเนินการเสร็จสิ้น 582 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 94.17

อยู่ระหว่างดำเนินการ 36 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 5.83

(6.3) ไตรมาสที่ 3 : -เรื่องร้องทุกข์ตั้งแต่วันที่ 1 เม.ย. 2563 ถึง 30 มิ.ย.2563 จำนวน 597 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น 536 เรื่อง

คิดเป็นร้อยละ 89.78 อยู่ระหว่างดำเนินการ 61 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 10.22

(6.4) ไตรมาสที่ 4 : เรื่องร้องทุกข์ตั้งแต่วันที่ 1 ก.ค. 2563 ถึง 30 ก.ย.2563 จำนวน 663 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น 585 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ

88.24 อยู่ระหว่างดำเนินการ 78 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 11.76

(6.5) สรุปผลการดำเนินงาน (ปลายปีงบประมาณ) :

::

7. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

:: ไม่มี

8. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

:: ไม่มี---

9. หลักฐานอ้างอิง :

:: - รายงานเรื่องร้องทุกข์ แยกตามประเภทเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานเขตประเวศ (CPL_R005)

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รายงานข้อมูล)

(.....)

ตำแหน่ง