

1. ชื่อตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/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 ๗.๓.๒ กรุงเทพมหานครมีระบบบริหารทรัพยากรบุคคลเข้มแข็งเอื้อต่อความเป็นธรรมสามารถสร้างสมดุล

3. คำนิยาม :

:: 1. เรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ หมายถึง เรื่องที่ประชาชน ผู้รับบริการ หรือหน่วยงานภายนอกแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ

มายังกรุงเทพมหานครเพื่อขอรับบริการ ขอความช่วยเหลือแก้ไขหรือบรรเทาเหตุ

ขอให้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม

หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมายที่ปรากฏอยู่ในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร

2. ระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร คือ

ระบบคอมพิวเตอร์ที่ช่วยในการบริหารจัดการการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร

โดยมีการจัดเก็บข้อมูลที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการจากทุกช่องทางแจ้งเรื่อง เพื่อส่งไปให้หน่วยงานตามภารกิจ

หน้าที่ความรับผิดชอบ และหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับ ควบคุม

เพื่อทราบและดำเนินการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งแล้วบันทึกรายละเอียดรายงานผลการแก้ไขเพื่อแจ้งให้ประชาชน/ผู้รับบริการทราบต่อไป

3. การจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ หมายถึง

ความสามารถของหน่วยงานภายในกรุงเทพมหานครในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการที่ปรากฏในระบบเรื่องราวร้องทุกข์

ของกรุงเทพมหานครให้เป็นไปตามกระบวนการที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการดำเนินการแก้ไข และรายงานผลอย่างมีคุณภาพ

4. วิธีการคำนวณ :

:: ข้อมูลที่ใช้วัดผล เรื่องที่ได้รับแจ้งระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2561 ถึง 31 สิงหาคม 2562

เกณฑ์การให้คะแนน

ส่วนที่ 1 ด้านปริมาณและการตอบสนองในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้ง (20 คะแนน)

ส่วนที่ 2 ด้านคุณภาพการแก้ไขปัญหาและการรายงานผลในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (80 คะแนน)

5. เป้าหมาย : 90 (ร้อยละ)

: ผลงานที่ทำได้ = 98 (ร้อยละ)

6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :

(6.1) ไตรมาสที่ 1 : ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากระบบ MIS และ 1555 เป็นประจำทุกวัน

(6.2) ไตรมาสที่ 2 : ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากระบบ MIS และ 1555 เป็นประจำทุกวัน

ผลการดำเนินงานแก้ไขเรื่องร้องเรียน ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2561 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2562 มีจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น 915 เรื่อง

และดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว จำนวน 914 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 99.89 เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 1 เรื่อง

คิดเป็นร้อยละ 0.11

(6.3) ไตรมาสที่ 3 : ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากระบบ MIS และ 1555 เป็นประจำทุกวัน ผลการดำเนินงานแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2561 ถึงวันที่ 24 มิถุนายน 2562 มีจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น 1,335 เรื่อง

และดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว จำนวน 1,301 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 97.45 เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 34 เรื่อง

คิดเป็นร้อยละ 2.55

(6.4) ไตรมาสที่ 4 : ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนจากระบบ 1555, MIS, ไลน์ผู้ว่ากทม., เฟสบุ๊ก

และประสานแจ้งฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ยอดรวมจำนวนเรื่องร้องเรียนจากระบบ MIS ตั้งแต่วันที่ 1

ตุลาคม 2561 ถึงวันที่ 30 สิงหาคม 2562 มีจำนวนทั้งสิ้น 1669 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขเสร็จสิ้น จำนวน 1637 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 98.08

อยู่ระหว่างดำเนินการ 32 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 1.92

(6.5) สรุปผลการดำเนินงาน (ปลายปีงบประมาณ) :

:: ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากระบบ MIS และ 1555 เป็นประจำทุกวัน

7. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :



:: ผู้บริหารเขต ทุกฝ่าย สนับสนุนการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง

8. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

:: ----

9. หลักฐานอ้างอิง :

:: รายงานการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ขอรับรองว่า ข้อความที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รายงานข้อมูล)

(.....)

ตำแหน่ง

