

1. ชื่อตัวชี้วัด : 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 ๗.๕ - เทคโนโลยีสารสนเทศ

เป้าประสงค์ที่ : เป้าหมายที่ ๗.๕.๑ กรุงเทพมหานครให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและโปร่งใส โดยประยุกต์

3. คำนิยาม :

:: -เรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ หมายถึง เรื่องที่ประชาชน ผู้รับบริการ หรือหน่วยงานภายนอกแจ้งเรื่องราวต่างๆ

มายังกรุงเทพมหานครเพื่อขอรับบริการ ขอความช่วยเหลือแก้ไขหรือบรรเทาเหตุ

ขอให้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม

หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมายที่ปรากฏอยู่ในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร

-ระบบเรื่องราวร้องทุกข์กรุงเทพมหานคร คือ

ระบบคอมพิวเตอร์ที่ช่วยในการบริหารจัดการการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร

โดยมีการจัดเก็บข้อมูลที่รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการจากทุกช่องทางแจ้งเรื่อง เพื่อส่งไปให้หน่วยงานตามภารกิจ

หน้าที่ความรับผิดชอบ และหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับ ควบคุม

เพื่อทราบและดำเนินการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งแล้วบันทึกรายละเอียดรายงาน ผลการแก้ไขเพื่อแจ้งให้ประชาชน/ผู้รับบริการทราบต่อไป

-การจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ หมายถึง

ความสามารถของหน่วยงานภายในกรุงเทพมหานครในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

ที่ปรากฏในระบบเรื่องราวร้องทุกข์อย่างมีคุณภาพตามอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ตามหนังสือด่วนที่สุด ที่ กท 0403/170 ลงวันที่ 26

ก.พ.2558

-รายละเอียดผลการดำเนินการที่สามารถตอบชี้แจงผู้แจ้งเรื่องได้ หมายถึง

รายละเอียดผลการดำเนินการเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการ/พิจารณาเรื่อง เช่น การส่งต่อให้แก่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การตรวจสอบและนำเรื่องที่แจ้งเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งการตักเตือน การดำเนินคดี แจ้งการพิจารณายุติเรื่องหรืออื่นๆ

ตามระเบียบ ข้อกฎหมาย ที่เป็นการดำเนินการจนสิ้นสุดอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร

ของเรื่องที่ได้รับแจ้งที่หน่วยงานบันทึกในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (MIS)

4. วิธีการคำนวณ :

:: -(A) ร้อยละของจำนวนเรื่องที่ถูกติดต่อตามกระบวนการในขั้นตอนที่ 1 และ 2 เท่ากับ จำนวนเรื่องที่ถูกติดต่อ คูณ 100 หารด้วย

จำนวนเรื่องที่ได้รับแจ้งที่ปรากฏในรายงานของหน่วยงานตลอดปีงบประมาณ 2563

-(B) ร้อยละของจำนวนเรื่องที่มีคุณภาพฯ เท่ากับ จำนวนเรื่องที่มีคุณภาพ คูณ 100 หารด้วย

จำนวนเรื่องตามประเภทเรื่องที่มีสถานะเสร็จสิ้นของหน่วยงานตลอดปีงบประมาณ 2563

-คะแนนความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ เท่ากับ (A+B)- คะแนนที่ถูกหักจากการทำผิดในขั้นตอนที่ 2

(ถ้ามี)

5. เป้าหมาย : 90 (คะแนน)

: ผลงานที่ทำได้ = 98 (คะแนน)

6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :

(6.1) ไตรมาสที่ 1 : ดำเนินการแก้ไขเรื่องราวร้องทุกข์ในระบบ MIS ประจำเดือนธันวาคม 2562 (วันที่ 1-23 ธ.ค.62) มีเรื่องร้องทุกข์ จำนวน

406 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขเสร็จสิ้น จำนวน 364 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 89.66 และอยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จำนวน 42 เรื่อง

คิดเป็นร้อยละ 10.34

(6.2) ไตรมาสที่ 2 : ดำเนินการแก้ไขเรื่องราวร้องทุกข์ในระบบ MIS ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 -27 มี.ค.63 มีเรื่องร้องทุกข์ จำนวน 879

เรื่อง ดำเนินการแก้ไขเสร็จสิ้น จำนวน 850 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 96.70 และอยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จำนวน 29 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ

3.30

(6.3) ไตรมาสที่ 3 : -ดำเนินการแก้ไขเรื่องราวร้องทุกข์ในระบบ MIS ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 -23 มี.ย.63 มีเรื่องร้องทุกข์ จำนวน 1272

เรื่อง ดำเนินการแก้ไขเสร็จสิ้น จำนวน 1245 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 97.88 และอยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จำนวน 27 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ

2.12

(6.4) ไตรมาสที่ 4 : -



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

(6.5) สรุปผลการดำเนินงาน (ปลายปีงบประมาณ) :

:: ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ในระบบ MIS ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 -27 มี.ค.63 มีเรื่องร้องทุกข์ จำนวน 879 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขเสร็จสิ้น จำนวน 850 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 96.70 และอยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จำนวน 29 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 3.30

7. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

:: ผู้บริหารเขตสวนหลวง เจ้าหน้าที่เขตสวนหลวง ให้การสนับสนุน

8. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

:: ไม่มี---

9. หลักฐานอ้างอิง :

:: รายงานผลการดำเนินงาน

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รายงานข้อมูล)

(.....)

ตำแหน่ง

