

1. ชื่อตัวชี้วัด : ตัวชี้วัด : 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 ๗.๕ - เทคโนโลยีสารสนเทศ

เป้าประสงค์ที่ : เป้าหมายที่ ๗.๕.๑ กรุงเทพมหานครให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและโปร่งใส โดยประยุกต์

3. คำนิยาม :

:: เป็นไปตามที่สำนักปลัดกรุงเทพมหานครกำหนด

4. วิธีการคำนวณ :

:: เป็นไปตามที่สำนักปลัดกรุงเทพมหานครกำหนด

5. เป้าหมาย : 7 (ร้อยละ)

: ผลงานที่ทำได้ = 7 (ร้อยละ)

6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :

(6.1) ไตรมาสที่ 1 : การแก้ไขเรื่องร้องเรียนประจำไตรมาส 1 (เดือนตุลาคม 2562 ? 27 ธันวาคม 2562) มีทั้งหมด 502 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ 494 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จำนวน 8 เรื่อง โดยมีเรื่องร้องเรียนดังนี้ 1.การกระทำผิดในที่สาธารณะ จำนวน 71 เรื่อง, 2. เรื่องร้องทุกข์อื่นๆ จำนวน 14 เรื่อง, 3.สะพานจำนวน 1 เรื่อง, 4.ต้นไม้ สวนสาธารณะ จำนวน 20 เรื่อง, 5.ถนน จำนวน 11 เรื่อง, 6.การบริหารงานบุคคล จำนวน 8 เรื่อง, 7.ท่อระบายน้ำ จำนวน 39 เรื่อง, 8.อาคาร จำนวน 23 เรื่อง, 9.น้ำท่วม จำนวน 1 เรื่อง, 10.เหตุเดือดร้อนรำคาญ จำนวน 108 เรื่อง, 11.โทรศัพท์ จำนวน 10 เรื่อง, 12.ปัญหาจราจร จำนวน 21 เรื่อง, 13.ขยะและสิ่งปฏิกูล จำนวน 58 เรื่อง, 14 ไฟฟ้า จำนวน 117 เรื่อง โดยทุกเรื่องสามารถตอบรับได้ภายใน 1 วันทำการ และแจ้งผลการดำเนินงานได้ภายใน 3 วันทำการ

(6.2) ไตรมาสที่ 2 : การแก้ไขเรื่องร้องเรียนประจำไตรมาส 2 (เดือนมีนาคม 2562 ? 24 มีนาคม 2563) มีทั้งหมด 442 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ 421 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จำนวน 21 เรื่อง โดยมีเรื่องร้องเรียนดังนี้ 1.การกระทำผิดในที่สาธารณะ จำนวน 46 เรื่อง, 2. เรื่องร้องทุกข์อื่นๆ จำนวน 10 เรื่อง, 3.สะพานจำนวน - เรื่อง, 4.ต้นไม้ สวนสาธารณะ จำนวน 20 เรื่อง, 5.ถนน จำนวน 14 เรื่อง, 6.การบริหารงานบุคคล จำนวน 4 เรื่อง, 7.ท่อระบายน้ำ จำนวน 36เรื่อง , 8.อาคาร จำนวน 26 เรื่อง, 9.น้ำท่วม จำนวน - เรื่อง, 10.เหตุเดือดร้อนรำคาญ จำนวน 121 เรื่อง, 11.โทรศัพท์ จำนวน 4 เรื่อง, 12.ปัญหาจราจร จำนวน 14 เรื่อง, 13.ขยะและสิ่งปฏิกูล จำนวน 50 เรื่อง, 14 ไฟฟ้า จำนวน 84 เรื่อง , 15. เรื่องฉุกเฉิน จำนวน 9 เรื่อง , 16. บาทวิถี จำนวน 4 เรื่อง

โดยทุกเรื่องสามารถตอบรับได้ภายใน 1 วันทำการ และแจ้งผลการดำเนินงานได้ภายใน 3 วันทำการ

(6.3) ไตรมาสที่ 3 : การแก้ไขเรื่องร้องเรียนประจำไตรมาส 3 (เดือนเมษายน 2563 ? 24 มิถุนายน 2563) มีทั้งหมด 488 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ 473 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จำนวน 15 เรื่อง โดยมีเรื่องร้องเรียนดังนี้ 1.การกระทำผิดในที่สาธารณะ จำนวน 71 เรื่อง, 2. เรื่องร้องทุกข์อื่นๆ จำนวน 8 เรื่อง, 3.สะพานจำนวน - เรื่อง, 4.ต้นไม้ สวนสาธารณะ จำนวน 25 เรื่อง, 5.ถนน จำนวน 13 เรื่อง, 6.การบริหารงานบุคคล จำนวน 5 เรื่อง, 7.ท่อระบายน้ำ จำนวน 67 เรื่อง , 8.อาคาร จำนวน 24 เรื่อง, 9.น้ำท่วม จำนวน 9 เรื่อง, 10.เหตุเดือดร้อนรำคาญ จำนวน 75 เรื่อง, 11.โทรศัพท์ จำนวน 7เรื่อง, 12.ปัญหาจราจร จำนวน 16 เรื่อง, 13.ขยะและสิ่งปฏิกูล จำนวน 69 เรื่อง, 14 ไฟฟ้า จำนวน 57 เรื่อง , 15. เรื่องฉุกเฉิน จำนวน 39 เรื่อง , 16. บาทวิถี จำนวน 2 เรื่อง, 17. เชื้อน कुคูลอง จำนวน 1 เรื่อง

โดยทุกเรื่องสามารถตอบรับได้ภายใน 1 วันทำการ และแจ้งผลการดำเนินงานได้ภายใน 3 วันทำการ

(6.4) ไตรมาสที่ 4 : ส่วนที่ 1 ด้านปริมาณฯ : ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ

และรายงานผลในระบบรับเรื่องร้องเรียนภายใน 3 วันทำการทุกเรื่อง

รวมถึงส่งรายงานประจำเดือนให้สำนักปลัดกรุงเทพมหานครภายในกำหนดทุกเดือน

ส่วนที่ 2 ด้านคุณภาพการแก้ไขปัญหา : เรื่องร้องเรียนทุกเรื่องสามารถระบุรายละเอียดการดำเนินงานได้ชัดเจน มีสมบรูณ์ด้านเนื้อหา ตามหลักเกณฑ์

เรื่องราวร้องทุกข์ : ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 ? 9 กันยายน 2563 มีทั้งหมด 1924 เรื่อง ดังนี้ 1.กระทำผิดในที่สาธารณะ จำนวน 224 เรื่อง, 2.เรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่นๆ จำนวน 37 เรื่อง, 3.สะพาน จำนวน 1 เรื่อง, 4.ต้นไม้ สวนสาธารณะ จำนวน 103 เรื่อง, 5.ถนน จำนวน 64 เรื่อง, 6.เรื่องฉุกเฉิน จำนวน 74 เรื่อง, 7.การบริหารงานบุคคล จำนวน 21 เรื่อง, 8.ท่อระบายน้ำ จำนวน 184 เรื่อง, 9.อาคาร จำนวน 90 เรื่อง, 10.น้ำท่วม จำนวน 32 เรื่อง, 11.เชื้อน कुคูลอง จำนวน 1 เรื่อง, 12.บาทวิถี จำนวน 9 เรื่อง, 13.เหตุเดือดร้อนรำคาญ จำนวน 423 เรื่อง, 14.ปัญหาจราจร จำนวน 70 เรื่อง, 15.โทรศัพท์ จำนวน 28 เรื่อง, 16.ขยะและสิ่งปฏิกูล จำนวน 233 เรื่อง, 17.ไฟฟ้า จำนวน 330 เรื่อง



(6.5) สรุปผลการดำเนินงาน (ปลายปีงบประมาณ) :

:: ส่วนที่ 1 ดานปริมาณฯ : ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ และรายงานผลในระบบรับเรื่องร้องเรียนภายใน 3 วันทำการทุกเรื่อง รวมถึงส่งรายงานประจำเดือนให้สำนักปลัดกรุงเทพมหานครภายในกำหนดทุกเดือน

ส่วนที่ 2 ด้านคุณภาพการแก้ไขปัญหา : เรื่องร้องเรียนทุกเรื่องสามารถระบุรายละเอียดการดำเนินงานได้ชัดเจน มีสมบรูณ์ด้านเนื้อหาตามหลักเกณฑ์

เรื่องราวร้องทุกข์ : ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 ? 9 กันยายน 2563 มีทั้งหมด 1924 เรื่อง ดังนี้ 1.กระทำผิดในที่สาธารณะ จำนวน 224 เรื่อง, 2.เรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่นๆ จำนวน 37 เรื่อง, 3.สะพาน จำนวน 1 เรื่อง, 4.ต้นไม้ สวนสาธารณะ จำนวน 103 เรื่อง, 5.ถนน จำนวน 64 เรื่อง, 6.เรื่องฉุกเฉิน จำนวน 74 เรื่อง, 7.การบริหารงานบุคคล จำนวน 21 เรื่อง, 8.ทอระบายน้ำ จำนวน 184 เรื่อง, 9.อาคาร จำนวน 90 เรื่อง, 10.น้ำท่วม จำนวน 32 เรื่อง, 11.เขื่อน คูคลอง จำนวน 1 เรื่อง, 12.บาทวิถี จำนวน 9 เรื่อง, 13.เหตุเดือดร้อนรำคาญ จำนวน 423 เรื่อง, 14.ปัญหาจราจร จำนวน 70 เรื่อง, 15.โทรศัพท์ จำนวน 28 เรื่อง, 16.ขยะและสิ่งปฏิกูล จำนวน 233 เรื่อง, 17.ไฟฟ้า จำนวน 330 เรื่อง

7. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

:: - ผู้บริหารให้ความใส่ใจในการติดตามการแก้ไขเรื่องร้องเรียน, เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้ความร่วมมือในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนและรายงานภายในกำหนด

8. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

:: ----

9. หลักฐานอ้างอิง :

:: หลักฐานจากระบบเรื่องราวร้องทุกข์และใบแจ้งผลการตรวจสอบการดำเนินการตามตัวชี้วัด 3.1จากสำนักงานปลัดกรุงเทพมหานคร

ขอรับรองว่า ข้อความที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รายงานข้อมูล)

(.....)

ตำแหน่ง

