



**\*\* แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ \*\***

**1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ**

**1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ**

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : กิจกรรมการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชนผู้รับบริการ (ศูนย์ 1555) (มิติที่ 3.1)

รหัสโครงการ... : 50480000-3243

ปีงบประมาณ พ.ศ. : 2561

เริ่มต้นโครงการ : 2017-10-01 00:00:00

งบประมาณที่ได้รับ : 0 บาท

สิ้นสุดโครงการ : 2018-09-30 00:00:00

งบประมาณที่ใช้ไป : 0 บาท

**1.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบ**

หน่วยงานที่รับผิดชอบ. : สำนักงานเขตทวีวัฒนา / ฝ่ายปกครอง / ฝ่ายปกครอง

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : น.ส.แพรวสิดา เจริญยิ่ง โทร. 5509

ผู้ประสานงาน สยป : นายปฏิพัทธ์ เหล็งขวัญยืน โทร. 1517

**1.3 หลักการและเหตุผล**

เรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ ที่มีมาถึงกรุงเทพมหานคร ที่ปรากฏอยู่ในระบบเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (MIS) นั้น เป็นสิ่งที่หน่วยงานมีหน้าที่จัดการให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามอำนาจหน้าที่ จึงจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอน ระยะเวลาดำเนินการ เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการ

**1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ**

เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการในการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการตาม พรบ.

ระเบียบการบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 และ พรก. ว่าด้วยหลักเกณฑ์วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

**1.5 เป้าหมายของโครงการ..**

1) ตอบรับเรื่องร้องเรียนจากระบบภายใน 1 วันและแจ้งผลการดำเนินการภายใน 3 วันทำการ

2) เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไข

**\*\*เป้าหมายเสริม\*\***

- การรายงานผลการดำเนินการไม่เสร็จภายใน 3 วัน ให้รายงานทุกวันที่ 15 และ 30 จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

- การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารหน่วยงานและกองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานครทราบ

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

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ด้านที่ ๗ ? การบริหารจัดการเมืองมหานคร : Management Strategy

ประเด็นยุทธศา ย่อย : ๗.๕ - เทคโนโลยีสารสนเทศ

เป้าหมายที่ : ๗.๕.๑ กรุงเทพมหานครให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและโปร่งใส โดยประยุกต์

ตัวชี้วัด... : มิติที่3 มิติที่ 3.1 ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ

**2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ**

รายงานครั้งที่1	:: 31/10/2560 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการรวบรวมเอกสารและแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอน เดือนตุลาคม 2560 มีเรื่องร้องทุกข์ จำนวน 56 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 47 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 9 เรื่อง	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 5.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่2	:: 22/11/2560 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอน เดือนพฤศจิกายน 2560 มีเรื่องร้องทุกข์จำนวน 42 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 38 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 4 เรื่อง	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่3	:: 28/12/2560 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอน เดือนธันวาคม 2560 มีเรื่องร้องทุกข์ จำนวน 35 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 32 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 3 เรื่อง	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 20.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่4	:: 27/1/2561 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอน เดือนมกราคม 2561 มีเรื่องร้องทุกข์ จำนวน 35 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 31 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 4 เรื่อง	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 30.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่5	:: 23/2/2561 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอน เดือนกุมภาพันธ์ 2561 มีเรื่องร้องทุกข์ จำนวน 42 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 34 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 8 เรื่อง	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 40.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่6	:: 26/3/2561 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอน เดือนมีนาคม 2561 มีเรื่องร้องทุกข์ จำนวน 49 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 37 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 12 เรื่อง	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่7	:: 29/4/2561 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอน เดือนเมษายน 2561 มีเรื่องร้องทุกข์ จำนวน 40 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 36 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 4 เรื่อง	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน	: เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่8	:: 23/5/2561 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอน เดือนพฤษภาคม 2561 มีเรื่องร้องทุกข์ จำนวน 46 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 41 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 5 เรื่อง			





**\*\* แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ \*\***

:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 70.00 %





**\*\* แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ \*\***

: งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท





**\*\* แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ \*\***

: เป็นไปตามแผน





**\*\* แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ \*\***

รายงานครั้งที่ 9	:: 25/6/2561 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอน เดือนมิถุนายน 2561 มีเรื่องร้องทุกข์ จำนวน 43 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 39 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 4 เรื่อง	: เป็นไปตามเป้าหมาย
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 80.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่ 10	:: 30/7/2561 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอน เดือนกรกฎาคม 2561 มีเรื่องร้องทุกข์ จำนวน 46 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 31 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 15 เรื่อง	: เป็นไปตามเป้าหมาย
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 90.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่ 11	:: 31/8/2561 : อยู่ระหว่างขั้นตอนการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอน เดือนสิงหาคม 2561 มีเรื่องร้องทุกข์ จำนวน 51 เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 48 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 3 เรื่อง	: เป็นไปตามเป้าหมาย
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 95.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานครั้งที่ 12	:: 27/9/2561 : ดำเนินโครงการแล้วเสร็จตามแผนงานที่วางไว้แล้วมีการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอน เดือนกันยายน 2561 ตามขั้นตอนครบทุกเรื่อง	: เป็นไปตามเป้าหมาย
	:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 12) = 0 บาท	: เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)  
ตำแหน่ง .....

