

1. ชื่อตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จในการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่รับแจ้งผ่านศูนย์ กทม. 1555 ที่มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

2. ระดับความสำเร็จ : ผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome)

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

ประเด็นยุทธศา : ด้านที่ ๕ -มหานครประชาธิปไตย : Bangkok as a Democratic City

----- ย่อย : ๕.๓ - การกระจายอำนาจสู่ประชาชน

เป้าประสงค์ที่ : ๕.๓.๑ ลดบทบาทส่วนกลางลงเหลือภารกิจหลักเท่าที่ต้องทำเท่าที่จำเป็นและให้อำนาจในการกำหนดโน

3. คำนียาม :

:: 1. เรื่องที่รับแจ้งผ่านศูนย์กทม. 1555 หมายถึง การรับแจ้งปัญหาความเดือดร้อนจากประชาชน ผ่านทางโทรศัพท์ (call center 1555) และเว็บไซต์ (www.bangkok.go.th/rongtook) ซึ่งประเภทเรื่องที่ได้รับแจ้ง ได้แก่ อาคาร บาหวีถึ ถนน สะพาน เขื่อน/คูคลอง ท่อระบายน้ำ ที่หักผู้โดยสาร ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ขยะและสิ่งปฏิกูล น้ำท่วม ต้นไม้/สวนสาธารณะ สภาพแวดล้อมเป็นพิษ กระทบผิดในที่สาธารณะ ปัญหาจราจร และเหตุเดือดร้อนรำคาญ ทั้งนี้

จักได้มีการเพิ่มเติมประเภทเรื่องที่ได้รับแจ้งหลังจากที่มีการประชุมหารือร่วมกับหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร

2. การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน หมายถึง การหาสาเหตุเรื่องร้องเรียนการเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และการติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

4. วิธีการคำนวณ :

:: ระดับที่ 1 การเก็บรวบรวมข้อมูลรายละเอียดทั้งหมดของเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่รับแจ้งผ่านศูนย์กทม. 1555

ระดับที่ 2 แยกประเภทเรื่องร้องเรียนและจัดลำดับความถี่ในการเรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่องเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่มีการร้องเรียน
ระดับที่ 3

การกำหนดรูปแบบของการรายงานการวิเคราะห์จากการรวบรวมข้อมูลรายละเอียดทั้งหมดของเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่รับแจ้งผ่านศูนย์กทม. 1555

ระดับที่ 4

การประชุมหรือสำรวจความคิดเห็นจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานครเพื่อจัดทำรายงานผลการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนพร้อมข้อเสนอแนะในการป้องกันปัญหาการร้องเรียนเสนอผู้บริหารกรุงเทพมหานครเพื่อกำหนดเป็นนโยบายในการป้องกันการร้องเรียนและนํานโยบาย/ข้อสั่งการของผู้บริหารแจ้งหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครให้ถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

พร้อมการทดลองหรือปรับแก้รูปแบบการรายงานการวิเคราะห์ก่อนเสนอผู้บริหารกรุงเทพมหานคร

ระดับที่ 5

การจัดทำรายงานผลการวิเคราะห์สาเหตุการร้องเรียนเสนอผู้บริหารกรุงเทพมหานครพร้อมข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

5. เป้าหมาย : 0 ()

: ผลงานที่ทำได้อ = 100.00 ()

6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :

(6.1) ไตรมาสที่ 1 :

ดำเนินการเสนอขออนุมัติโครงการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการเรื่องร้องเรียนและการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่รับแจ้งผ่านศูนย์กทม. 1555 จากผู้อำนวยการสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร

(6.2) ไตรมาสที่ 2 :

เก็บรวบรวมข้อมูลแยกประเภทเรื่องร้องเรียนและจัดลำดับความถี่ในแต่ละประเภทเรื่องเพื่อจะนำไปวิเคราะห์สาเหตุของเรื่องร้องเรียนปัจจุบันอยู่ในขั้นตอนการออกแบบการรายงานผลการวิเคราะห์สาเหตุเรื่องร้องเรียน

(6.3) ไตรมาสที่ 3 : อยู่ระหว่างการดำเนินการจัดทำรูปแบบรายงานผลการวิเคราะห์สาเหตุเรื่องร้องเรียน

ผู้สำรวจความคิดเห็นจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับสาเหตุของเรื่องร้องเรียนพร้อมข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

(6.4) ไตรมาสที่ 4 : ดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ รายงานผลการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนนำเสนอปลัดกรุงเทพมหานคร

และเวียนแจ้งให้หน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครทราบ



(6.5) สรุปผลการดำเนินงาน (ปลายปีงบประมาณ) :

::

7. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

:: แผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ.2564 ของสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

8. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

:: ไม่มี...

9. หลักฐานอ้างอิง :

:: - ขออนุมัติโครงการ (หนังสือที่ ศรท 829/2563 ลงวันที่ 18 ธันวาคม 2563)

- ขั้นตอนที่ 1 (หนังสือ ที่ ศรท 81/2564 ลงวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2564)

- ขั้นตอนที่ 2 (หนังสือ ที่ ศรท 271/2564 ลงวันที่ 23 เมษายน 2564)

- ขั้นตอนที่ 3 (หนังสือ ที่ ศรท 298/2564 ลงวันที่ 5 พฤษภาคม 2564)

- ขั้นตอนที่ 4 (หนังสือ ที่ กท 0403/2877 ? 2881 ลงวันที่ 28 พฤษภาคม 2564 และเอกสารตอบกลับจาก สำนักงานโยธา
สำนักงานระบายน้ำ สำนักงานจราจร สำนักสิ่งแวดล้อม สำนักอนามัย)

- ขั้นตอนที่ 5 (หนังสือ ที่ กท 0403/4655 ลงวันที่ 2 กันยายน 2564 และหนังสือ ที่ กท 0403/ว.138 ลงวันที่ 9 กันยายน 2564)

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)

ตำแหน่ง

.....