



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายปกครอง โทร. ๖๓๐๖

ที่ กท.๔๔๐๑/-

วันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๐

เรียน ผู้อำนวยการเขตปทุมวัน

ฝ่ายปกครองได้รวบรวมสรุปผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ กทม. ๑๕๕๕ จากระบบ MIS เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๐ โดยมีเรื่องร้องเรียนรับเข้าจำนวนทั้งสิ้น ๘๒ เรื่อง ดำเนินการแก้ไขแล้ว ๗๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๔ และอยู่ระหว่างดำเนินการ ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๖๖ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายมงคล กฤษณะพรหม)

เจ้าหน้าที่งานปกครองชำนาญการพิเศษ  
หัวหน้าฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน  
- ๖ มิ.ย. ๒๕๖๐

ทราบ

มงคล ๘ มิ.ย. ๖๐

(นางมรกต สอนานนท์)  
ผู้อำนวยการเขตปทุมวัน

- 6 มิ.ย. 2560

## ตารางสรุปผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๐

### ขั้นตอนที่ ๑ การตอบรับภายในกำหนด

| จำนวนเรื่องร้องเรียน<br>ทั้งหมด<br>(เรื่อง) | จำนวนการตอบรับ         |                       | หมายเหตุ |
|---------------------------------------------|------------------------|-----------------------|----------|
|                                             | ภายในกำหนด<br>(เรื่อง) | เกินกำหนด<br>(เรื่อง) |          |
| ๘๒                                          | ๘๒                     | -                     | ๑๐๐%     |

### ขั้นตอนที่ ๒ การดำเนินการแก้ไขและรายงานความก้าวหน้า

| จำนวนเรื่องร้องเรียน<br>ทั้งหมด<br>(เรื่อง) | การรายงาน                     |                                  | หมายเหตุ |
|---------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|----------|
|                                             | เป็นไปตามเงื่อนไข<br>(เรื่อง) | ไม่เป็นไปตามเงื่อนไข<br>(เรื่อง) |          |
| ๘๒                                          | ๘๐                            | ๒                                | ๙๗.๕๖%   |

### ขั้นตอนที่ ๓ การติดตามผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

☒ มีรายงาน      ☐ ไม่มีรายงาน

### ขั้นตอนที่ ๔ จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข

| จำนวนเรื่องร้องเรียน<br>ทั้งหมด<br>(เรื่อง) | การรายงาน             |                                  | หมายเหตุ |
|---------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------|----------|
|                                             | แล้วเสร็จ<br>(เรื่อง) | อยู่ระหว่างดำเนินการ<br>(เรื่อง) |          |
| ๘๒                                          | ๗๙                    | ๓                                | ๙๖.๓๔%   |

ขั้นตอนที่ ๑-๔ หากระบบ MIS ชัดข้อหน่วยงานต้องแจ้งกองกลาง สนป. ภายในเวลาราชการของวันที่ระบบชัดข้อ เพื่อบันทึกผล หรือแสดงหลักฐานประกอบ เพื่อการตรวจสอบ มิฉะนั้นอาจถูกตัดคะแนนในขั้นตอนดังกล่าว

### ขั้นตอนที่ ๕ คุณภาพการแก้ไขเรื่องร้องเรียนฯ หน่วยงานไม่ต้องรายงานผล คณะผู้ตรวจราชการฯ จะตรวจสอบข้อมูลจากระบบเรื่องราวย่อยทุกข

คำชี้แจงรายละเอียดผลการปฏิบัติราชการ :

ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

หลักฐานอ้างอิง :

| ลำดับที่    | ประเภทเรื่องร้องทุกข์      | จำนวนเรื่องร้องทุกข์ | ดำเนินการเสร็จสิ้น |        | ระหว่างดำเนินการ |        |
|-------------|----------------------------|----------------------|--------------------|--------|------------------|--------|
|             |                            |                      | จำนวน              | %      | จำนวน            | %      |
| 1           | กระทำได้ในที่สาธารณะ       | 17                   | 16                 | 94.12  | 1                | 5.88   |
| 2           | เรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่นๆ | 2                    | 2                  | 100.00 | 0                | 0.00   |
| 3           | สะพาน                      | 1                    | 1                  | 100.00 | 0                | 0.00   |
| 4           | ต้นไม้ สวนสาธารณะ          | 10                   | 10                 | 100.00 | 0                | 0.00   |
| 5           | ถนน                        | 2                    | 2                  | 100.00 | 0                | 0.00   |
| 6           | การบริหารงานบุคคล          | 1                    | 1                  | 100.00 | 0                | 0.00   |
| 7           | ท่อระบายน้ำ                | 6                    | 6                  | 100.00 | 0                | 0.00   |
| 8           | อาคาร                      | 6                    | 6                  | 100.00 | 0                | 0.00   |
| 9           | เหตุเดือดร้อนรำคาญ         | 23                   | 22                 | 95.65  | 1                | 4.35   |
| 10          | ปัญหาจราจร                 | 1                    | 1                  | 100.00 | 0                | 0.00   |
| 11          | โทรศัพท์                   | 1                    | 1                  | 100.00 | 0                | 0.00   |
| 12          | ไฟฟ้า                      | 1                    | 0                  | 0.00   | 1                | 100.00 |
| 13          | ขยะและสิ่งปฏิกูล           | 10                   | 10                 | 100.00 | 0                | 0.00   |
| 14          | ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว  | 1                    | 1                  | 100.00 | 0                | 0.00   |
| รวมทั้งสิ้น |                            | 82                   | 79                 | 96.34  | 3                | 3.66   |