



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเขตปทุมวัน (ฝ่ายปกครอง โทร.๐ ๒๒๑๔ ๓๐๐๔ หรือ ๖๓๐๖ โทรสาร ๐ ๒๑๕ ๐๔๗๕)

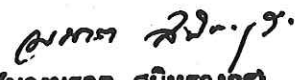
ที่ กท.๕๔๐๑/ ๓ ๒ ๗/๓

วันที่ ๕ ๗ ส.ค. ๒๕๖๐

เรื่อง ส่งข้อมูลรายงานผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดที่ ๓.๑ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๐

เรียน ผู้อำนวยการกองกลาง

พร้อมหนังสือนี้สำนักงานเขตปทุมวันขอส่งรายงานผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดที่ ๓.๑ หัวข้อระดับความสำเร็จของการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๐ โดยรวบรวมรายงานผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนและหรือข้อเสนอแนะ (ตามตารางสรุปผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน) รายงานผลการปฏิบัติงาน รหัส PCL_Room๓ และรายงานเรื่องคงค้างหน่วยงานดำเนินการ รหัส CPL_Room๑ จากระบบเรื่องราวจ้องทุกข์ และสำเนารายงานสรุปผลการติดตามเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑ ชุด มาเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป


(นางมรกต สนิทชากร)
ผู้อำนวยการเขตปทุมวัน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ... ฝ่ายปกครอง โทร. ๖๓๑๖

ที่ กท.๔๔๐๑/- วันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๐

เรียน ผู้อำนวยการเขตปทุมวัน

ฝ่ายปกครองได้รวบรวมสรุปผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ กทม. ๑๕๕๕ จากระบบ MIS เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๐ โดยมีเรื่องร้องเรียนรับเข้าจำนวนทั้งสิ้น ๙๒ เรื่อง ดำเนินการแก้ไขแล้ว ๘๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑๓ และอยู่ระหว่างดำเนินการ ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๗ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายปิยะ ศรีวรรณศรี)
เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ
รักษาราชการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายปกครอง
สำนักงานเขตปทุมวัน

(นายสมบัติ วรสินวัฒนา)
ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตปทุมวัน
๔ ส.ค. ๒๕๖๐

ทราบ

(นางมรกต สนิทราษฎร์)
ผู้อำนวยการเขตปทุมวัน
๕ ๗ ส.ค. ๒๕๖๐

ตารางสรุปผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๐

ขั้นตอนที่ ๑ การตอบรับภายในกำหนด

จำนวนเรื่องร้องเรียน ทั้งหมด (เรื่อง)	จำนวนการตอบรับ		หมายเหตุ
	ภายในกำหนด (เรื่อง)	เกินกำหนด (เรื่อง)	
๙๒	๙๒	-	๑๐๐%

ขั้นตอนที่ ๒ การดำเนินการแก้ไขและรายงานความก้าวหน้า

จำนวนเรื่องร้องเรียน ทั้งหมด (เรื่อง)	การรายงาน		หมายเหตุ
	เป็นไปตามเงื่อนไข (เรื่อง)	ไม่เป็นไปตามเงื่อนไข (เรื่อง)	
๙๒	๗๗	๑๕	๘๓.๗๐%

ขั้นตอนที่ ๓ การติดตามผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียน



มีรายงาน



ไม่มีรายงาน

ขั้นตอนที่ ๔ จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข

จำนวนเรื่องร้องเรียน ทั้งหมด (เรื่อง)	การรายงาน		หมายเหตุ
	แล้วเสร็จ (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	
๙๒	๘๒	๑๐	๘๙.๑๓%

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

ขั้นตอนที่ ๕ คุณภาพการแก้ไขเรื่องร้องเรียนฯ หน่วยงานไม่ต้องรายงานผล คณะผู้ตรวจราชการฯ จะตรวจสอบข้อมูลจากระบบเรื่องราวจึงร้องทุกข์

คำชี้แจงรายละเอียดผลการปฏิบัติราชการ :

.....เนื่องจากวันที่ ๑๙ - ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๖๐ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบระบบเรื่องราวจึงร้องทุกข์ กทม. ๑๕๕๕ สำนักงานเขตปทุมวัน ซึ่งเป็นนักประชาสัมพันธ์ ทั้ง ๒ คน ต้องเข้ารับการสัมมนา ณ จังหวัดชลบุรี เป็นระยะ ๓ วัน จึงทำให้ไม่สามารถดำเนินการรายงานเรื่องร้องทุกข์ตามกำหนดได้.....

ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

.....ได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ท่านอื่นในหน่วยงานดูแลระบบรับเรื่องราวจึงร้องทุกข์เป็นผู้ดำเนินการแทน.....

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

.....เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการตอบรับเรื่องราวจึงร้องทุกข์ไม่เข้าใจระบบ จึงไม่สามารถรายงานผลการดำเนินงานได้ทันตามกำหนด.....

หลักฐานอ้างอิง :

.....หนังสือคำสั่งกรุงเทพมหานคร ที่ ๒๑๙๖/๒๕๖๐ เรื่อง ให้ข้าราชการกรุงเทพมหานครเข้าร่วมโครงการสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านการประชาสัมพันธ์ของกรุงเทพมหานคร.....

ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวนเรื่องร้องทุกข์	ดำเนินการเสร็จสิ้น		ระหว่างดำเนินการ	
			จำนวน	%	จำนวน	%
1	กระทำผิดในสี่สาธารณะ	19	18	94.74	1	5.26
2	เรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่นๆ	2	2	100.00	0	0.00
3	ประปา	1	1	100.00	0	0.00
4	ถนน	4	3	75.00	1	25.00
5	ต้นไม้ สวนสาธารณะ	11	11	100.00	0	0.00
6	อาคาร	5	2	40.00	3	60.00
7	หอระบายน้	3	3	100.00	0	0.00
8	การคุ้มครองผู้บริโภค	1	1	100.00	0	0.00
9	เขื่อน คูคลอง	1	1	100.00	0	0.00
10	บาทวิถี	1	1	100.00	0	0.00
11	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	34	31	91.18	3	8.82
12	ปัญหาจราจร	1	1	100.00	0	0.00
13	ขยะและสิ่งปฏิกูล	6	5	83.33	1	16.67
14	ไฟฟ้า	2	2	100.00	0	0.00
15	ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว	1	0	0.00	1	100.00
รวมทั้งสิ้น		92	82	89.13	10	10.87