



บันทึกข้อความ

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

ที่ กท ๔๔๐๑/ ๕๒๕๗/ วันที่ - ๖ ต.ค. ๒๕๖๐

เรื่อง ส่งข้อมูลรายงานผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดที่ ๓.๑ เดือนกันยายน ๒๕๖๐

เรียน ผู้อำนวยการกองกลาง

พร้อมนี้สำนักงานเขตปทุมวันขอส่งรายงานผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดที่ ๓.๑ หัวข้อระดับความสำเร็จของการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ เดือนกันยายน ๒๕๖๐ โดยรวบรวมรายงานผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนและหรือข้อเสนอแนะ (ตามตารางสรุปผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน) รายงานผลการปฏิบัติงาน รหัส PCL_Room๓ และรายงานเรื่องคงค้างหน่วยงานดำเนินการ รหัส CPL_Roo๑ จากระบบเรื่องราວร้องทุกข์ และสำเนารายงานสรุปผลการติดตามเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้ จำนวน ๑ ชุด มาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นายโสภณ วงศ์ดวงคำพู)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตปทุมวัน

ปฏิบัติราชการแทนผู้อำนวยการเขตปทุมวัน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายปกครอง โทร. ๖๓๐๖

ที่ กท.๔๔๐๑/-

วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เดือนกันยายน ๒๕๖๐

เรียน ผู้อำนวยการเขตปทุมวัน

ฝ่ายปกครองได้รวบรวมสรุปผลการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ฯ จากระบบ MIS เดือนกันยายน ๒๕๖๐ โดยมีเรื่องร้องเรียนรับเข้าจำนวนทั้งสิ้น ๗๓ เรื่อง ดำเนินการแก้ไขแล้ว ๖๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๕๓ และอยู่ระหว่างดำเนินการ ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๗ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายสมศักดิ์ คุณสุวรรณ)
ผู้อำนวยการเขตปทุมวัน
นายสมศักดิ์ คุณสุวรรณ ผู้อำนวยการเขตปทุมวัน

ทราบ

(นายโสภณท์ วงศ์ดวงคำ)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตปทุมวัน
ปฏิบัติราชการแทนผู้อำนวยการเขตปทุมวัน

๕ ต.ค. ๒๕๖๐

ตารางสรุปผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๐

ขั้นตอนที่ ๑ การตอบรับภายในกำหนด

จำนวนเรื่องร้องเรียน ทั้งหมด (เรื่อง)	จำนวนการตอบรับ		หมายเหตุ
	ภายในกำหนด (เรื่อง)	เกินกำหนด (เรื่อง)	
๗๓	๗๓	-	๑๐๐%

ขั้นตอนที่ ๒ การดำเนินการแก้ไขและรายงานความก้าวหน้า

จำนวนเรื่องร้องเรียน ทั้งหมด (เรื่อง)	การรายงาน		หมายเหตุ
	เป็นไปตามเงื่อนไข (เรื่อง)	ไม่เป็นไปตามเงื่อนไข (เรื่อง)	
๗๓	๗๐	๓	๙๕.๘๙%

ขั้นตอนที่ ๓ การติดตามผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

☒ มีรายงาน ☐ ไม่มีรายงาน

ขั้นตอนที่ ๔ จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข

จำนวนเรื่องร้องเรียน ทั้งหมด (เรื่อง)	การรายงาน		หมายเหตุ
	แล้วเสร็จ (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	
๗๓	๖๒	๑๑	๑๕.๐๗%

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

ขั้นตอนที่ ๕ คุณภาพการแก้ไขเรื่องร้องเรียนฯ หน่วยงานไม่ต้องรายงานผล คณะผู้ตรวจราชการฯ จะตรวจสอบข้อมูลจากระบบเรื่องราวร้องทุกข์

คำชี้แจงรายละเอียดผลการปฏิบัติราชการ :

ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

หลักฐานอ้างอิง :

ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวนเรื่องร้องทุกข์	ดำเนินการเสร็จสิ้น		ระหว่างดำเนินการ	
			จำนวน	%	จำนวน	%
1	กระทำผิดในที่สาธารณะ	19	14	73.68	5	26.32
2	เรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่นๆ	5	4	80.00	1	20.00
3	สะพาน	2	1	50.00	1	50.00
4	ต้นไม้ สวนสาธารณะ	5	5	100.00	0	0.00
5	การบริหารงานบุคคล	1	1	100.00	0	0.00
6	อาคาร	5	4	80.00	1	20.00
7	ท่อระบายน้ำ	6	6	100.00	0	0.00
8	น้ำท่วม	1	1	100.00	0	0.00
9	บาทวิถี	1	1	100.00	0	0.00
10	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	14	11	78.57	3	21.43
11	ปัญหาจราจร	3	3	100.00	0	0.00
12	โทรศัพท์	1	1	100.00	0	0.00
13	ขยะและสิ่งปฏิกูล	5	5	100.00	0	0.00
14	ไฟฟ้า	4	4	100.00	0	0.00
15	ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว	1	1	100.00	0	0.00
รวมทั้งสิ้น		73	62	84.93	11	15.07