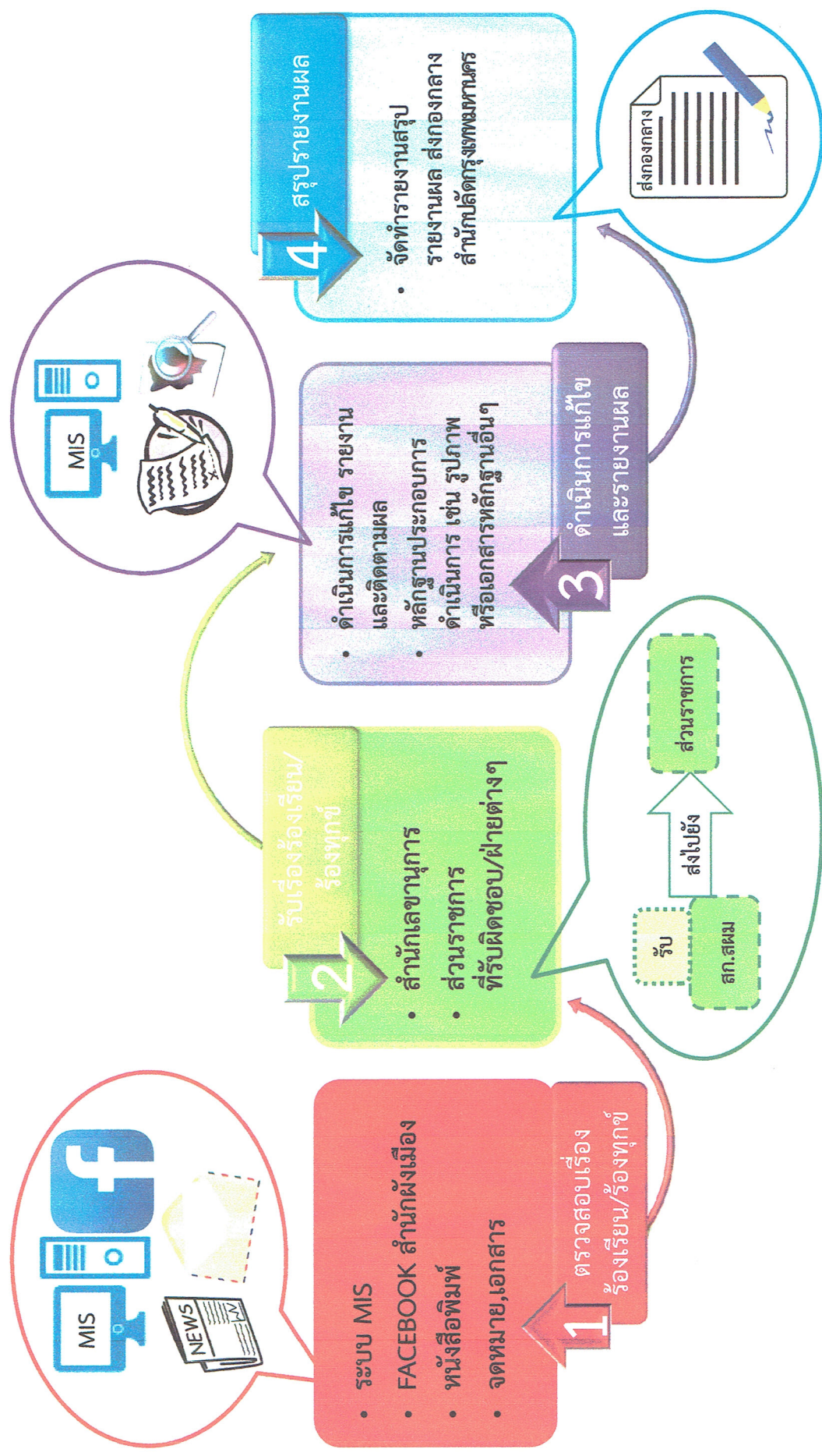


ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักผังเมือง



มิติที่ 3 มิติด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ

ประเด็นการประเมิน : คุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัด : 3.1 ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

น้ำหนัก : ร้อยละ 7

คำอธิบาย :

เรื่องที่ได้รับแจ้ง หมายถึง เรื่องที่ประชาชนหรือผู้รับบริการแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ มายังกรุงเทพมหานครเพื่อขอรับบริการ ความช่วยเหลือแก้ไขหรือบรรเทาเหตุ การตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมายที่ปรากฏอยู่ในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร จำนวน 23 ประเภท ดังนี้

1.	อาคาร	12.	ขยะและสิ่งปฏิกูล
2.	บาทวิถี	13.	ต้นไม้ สวนสาธารณะ
3.	ถนน	14.	สภาพแวดล้อมเป็นพิษ
4.	สะพาน	15.	กระทำผิดในที่สาธารณะ
5.	เขื่อน คูคลอง	16.	ปัญหาจราจร
6.	ท่อระบายน้ำ	17.	การบริหารงานบุคคล
7.	ที่พักผู้โดยสาร	18.	ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว
8.	ไฟฟ้า	19.	การคุ้มครองผู้บริโภค
9.	ประปา	20.	ยาเสพติด
10.	โทรศัพท์	21.	เหตุเดือดร้อนรำคาญ
11.	น้ำท่วม	22.	เรื่องราวร้องทุกข์ประเภทอื่นๆ
		23.	เรื่องฉุกเฉิน

การบริหารจัดการกับเรื่องที่ได้รับแจ้ง หน่วยงานมีหน้าที่บริหารจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดย

1. มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้งจากระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (MIS) ทุกวัน
2. แจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องที่ได้รับแจ้งอย่างมีประสิทธิภาพโดยเร็วที่สุด
3. บันทึกรายละเอียดผลการดำเนินการให้สามารถตอบผู้แจ้งเรื่องได้ผ่านระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (MIS) และรายงานความก้าวหน้าตามระยะเวลาที่กำหนด
4. จัดให้มีรูปภาพหรือหลักฐานอื่น ๆ (ถ้ามี) ประกอบการตอบดำเนินการเสร็จสิ้นในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร

5. ชี้แจงผู้แจ้งเรื่อง (กรณีสามารถติดต่อได้)
6. รายงานผลการดำเนินการหรือปัญหาให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ

รายละเอียดผลการดำเนินการที่สามารถตอบชี้แจงผู้แจ้งเรื่องได้ หมายถึง ผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องที่ได้รับแจ้งที่หน่วยงานบันทึกเข้าระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (MIS) โดยระบุวิธีการดำเนินการ/พิจารณาเรื่อง เช่น การส่งต่อให้แก่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องที่แจ้งเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งการดักเตือน การดำเนินคดี แจ้งการพิจารณายุติเรื่อง หรืออื่น ๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้แจ้งเรื่องทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการ (กรณีสามารถติดต่อผู้แจ้งเรื่องได้) ทั้งนี้เพื่อให้กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร สามารถตอบชี้แจงผู้แจ้งเรื่องได้

สูตรการคำนวณ :

การดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 3.1 กำหนดให้มีคะแนนตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่	คะแนน
1	2
2	4
3	1

โดยมีการคิดคะแนนรายขั้นตอน ดังนี้

$$\text{คะแนนรายขั้นตอน} = \frac{\text{ผลรวมของจำนวนเรื่องที่ถูกต้องในแต่ละขั้นตอน}}{\text{จำนวนเรื่องที่ได้รับแจ้งที่ปรากฏในรายงานของหน่วยงานตลอดปีงบประมาณ 2561}} \times 100$$

ค่าที่ได้ต้องไม่น้อยกว่า 95% ถึงจะได้คะแนนเต็มในขั้นตอนที่ 1 และ 2

$$\text{หากได้น้อยกว่า 95\%} = \frac{\text{ค่าที่ได้} \times \text{คะแนนเต็มในขั้นตอนนั้น}}{95}$$

เกณฑ์การให้คะแนน :

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 0.25 ต่อ 1 คะแนน

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ	≤6	6.25	6.5	6.75	7

การดำเนินการ :

ขั้นตอนที่ 1 : การรับเรื่อง : พิจารณาจากจำนวนเรื่องที่ได้รับแจ้งที่หน่วยงานตอบรับภายใน 1 วันทำการ นับถัดจากวันที่ศูนย์รับแจ้งทุกข์ฯ แจ้งดำเนินการ เพื่อดำเนินการแก้ไข และ รายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินการ/พิจารณาเข้าสู่ระบบฯ ภายใน 3 วันทำการนับถัดจากวันที่หน่วยงานมีการตอบรับผ่านระบบฯ (รายงานครั้งที่ 1) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ของจำนวนเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการที่ได้รับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (2 คะแนน)

ขั้นตอนที่ 2 : การดำเนินการแก้ไข : พิจารณาจำนวนเรื่องที่ได้รับแจ้งที่มีการดำเนินการแก้ไขและรายงานผลการดำเนินการโดยระบุรายละเอียดผลการดำเนินการที่สามารถตอบชี้แจงผู้แจ้งได้ และมีการติดตามความคืบหน้าการดำเนินการ(กรณีที่ไม่แล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการนับถัดจากวันที่หน่วยงานมีการตอบรับผ่านระบบฯ/รายงานครั้งที่ 1) ทุกวันที่ 15 และวันที่ 30 ของเดือน (สำหรับเดือนกุมภาพันธ์กำหนดเป็นวันทำการสุดท้ายของเดือน) จนกว่าการดำเนินการแล้วเสร็จ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ของจำนวนเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการที่ได้รับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 หากไม่รายงานในช่วงเวลาที่กำหนดแม้แต่ครั้งเดียวจะถือว่าดำเนินการเรื่องที่ได้รับแจ้งนั้น ๆ ไม่สมบูรณ์ในขั้นตอนนี้ (1 คะแนน)

ทั้งนี้ ให้หน่วยงานจัดให้มีรูปภาพหรือหลักฐานอื่น ๆ ประกอบการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กองกลางภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไปทางอีเมล bma.rongtook@gmail.com โดยกองกลางจะดำเนินการสุ่มตรวจรูปภาพหรือหลักฐานอื่น ๆ ประกอบการดำเนินการแก้ไขปัญหา จำนวน 50% ของจำนวนเรื่องที่ได้รับแจ้งในระบบฯ ที่มีสถานะการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วในแต่ละเดือน โดยผลการสุ่มตรวจจะต้องถูกต้อง สอดคล้องกับการรายงานผลในระบบเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร ไม่น้อยกว่า 80% ของจำนวนเรื่องที่สุ่มตรวจ มิฉะนั้นจะต้องถูกหักคะแนนเดือนละ 0.2 แต่ไม่เกินคะแนนเต็มของขั้นตอนนี้ ตลอดปีงบประมาณ (3 คะแนน)

ขั้นตอนที่ 3 : การรายงานผล : พิจารณาการจัดทำรายงานของหน่วยงาน เพื่อสรุปการดำเนินการแก้ไขเรื่องที่ได้รับแจ้งให้หัวหน้าหน่วยงานทราบทุกเดือนและนำส่งให้กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไปเท่านั้น มิฉะนั้นจะถูกตัดคะแนน เดือนละ 0.1 คะแนน แต่ไม่เกินคะแนนเต็มของขั้นตอนนี้ ตลอดปีงบประมาณ (1 คะแนน)

กรณีที่ระบบฯ ขัดข้องไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามปกติ ให้หน่วยงานพิมพ์หน้าจอ (Print Screen) ที่แสดงความผิดปกติของระบบฯ แนบรายงานประจำเดือน

หมายเหตุ

1. วิธีการนับวันปฏิบัติในขั้นตอนที่ 1 และ 2 หน่วยงานประเมินและหน่วยงานผู้ถูกประเมินให้นับเฉพาะวันทำการ หากวันที่กำหนดในขั้นตอนใดตรงกับวันหยุดทำการ หน่วยงานต้องปฏิบัติในวันทำการถัดไปเท่านั้น
2. กรณีหน่วยงานไม่มีเรื่องรับแจ้งผ่านระบบฯ ให้หน่วยงานนั้น ๆ ได้รับคะแนนเต็มสำหรับตัวชี้วัดนี้

เอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :

1. บันทึกรายงานผล ความก้าวหน้าการปฏิบัติราชการตามคำรับรองประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561
2. แบบรายงานรหัส CPL_R003 รายงานผลการปฏิบัติงาน ในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ฯ
3. แบบรายงานรหัส CPL_R001 รายงานเรื่องค่างหน่วยงานดำเนินการ
4. รูปภาพหรือหลักฐานอื่นๆ ประกอบการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนส่งทางอีเมล bma.rongtook@gmail.com

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ : กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร