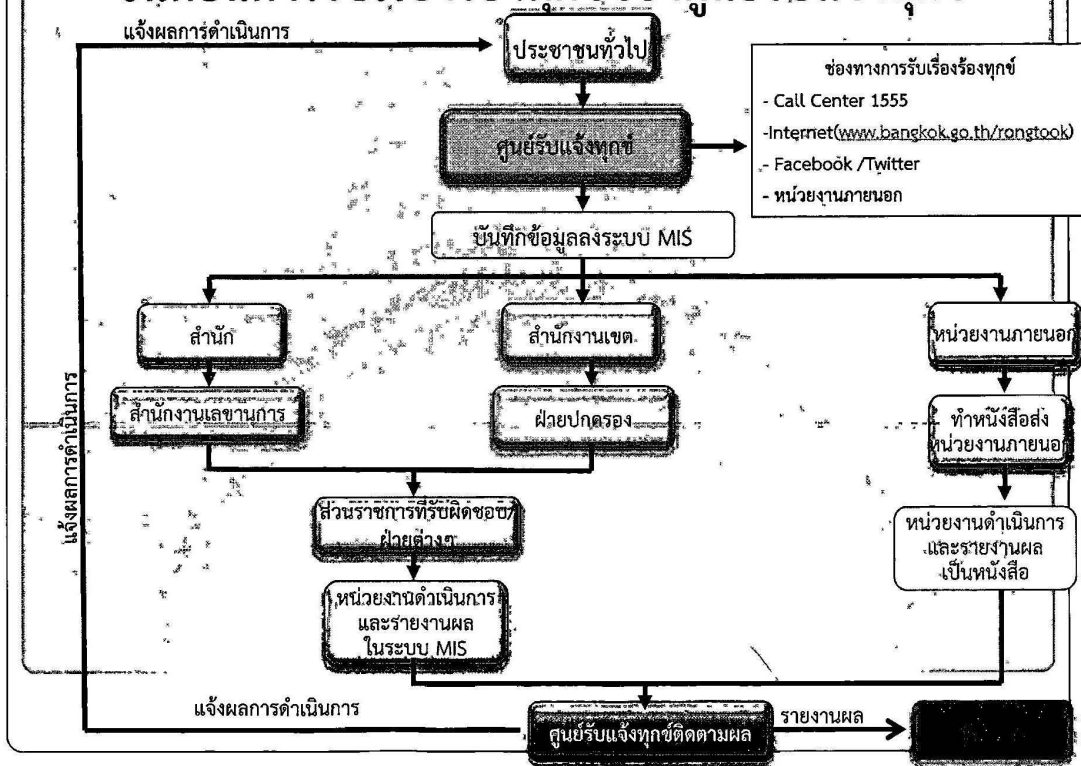


# ขั้นตอนการรับเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับแจ้งทุกข์



## **มัลติ 3** ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ

ประเด็นการประเมิน : คุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัด : 3.1 ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน

น้ำหนัก :

| Line | Staff | Line & Staff |
|------|-------|--------------|
| 8    | 8     | 8            |

คำอธิบาย :

เรื่องร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ ที่มีมาถึงกรุงเทพมหานคร ที่ปรากฏอยู่ในระบบเรื่องราວร้องทุกข์ ของกรุงเทพมหานคร(MIS)

การบริหารจัดการกับเรื่องร้องเรียน หน่วยงานมีหน้าที่บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ โดย

1. มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากระบบเรื่องราວร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (MIS) ทุกวัน
2. แจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพโดยเร็วที่สุด
3. จัดให้มีรูปภาพหรือหลักฐานอื่น ๆ ประกอบการดำเนินการแก้ไขปัญหาพร้อมรายงานผลการแก้ไขปัญหาให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ
4. ชี้แจงผู้ร้อง (กรณีสามารถติดต่อได้)
5. บันทึกรายละเอียดผลการดำเนินการให้สามารถตอบผู้ร้องได้ผ่านระบบเรื่องราວร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (MIS) และรายงานความก้าวหน้าตามระยะเวลาที่กำหนด

รายละเอียดผลการดำเนินการที่สามารถตอบชี้แจงผู้ร้องได้ หมายถึง ผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานบันทึกเข้าระบบเรื่องราວร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (MIS) โดยระบุวิธีการดำเนินการ/พิจารณาเรื่อง เช่น การส่งต่อให้แก่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งการคัดเตือน การดำเนินคดี แจ้งการพิจารณายุติเรื่อง หรืออื่น ๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการ (กรณีสามารถติดต่อผู้ร้องได้) ทั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ศูนย์รับแจ้งทุกข์ กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร สามารถตอบชี้แจงผู้ร้องได้

ประเภทของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานครได้จัดประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไว้ 23 ประเภท

| ลำดับ | ประเภทของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ลำดับ | ประเภทของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ |
|-------|------------------------------------|-------|------------------------------------|
| 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.   | เรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่นๆ         |
|       |                                    | 23.   | เรื่องฉุกเฉิน                      |

สูตรการคำนวณ : การดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 3.1 กำหนดให้มีคะแนนตามขั้นตอน ดังนี้

| ขั้นตอนที่ | คะแนน |
|------------|-------|
| 1          | 2     |
| 2          | 4     |
| 3          | 2     |

โดยการคิดคะแนนรายขั้นตอนมี ดังนี้

$$\text{คะแนนรายขั้นตอน} = \frac{\text{ผลรวมของจำนวนเรื่องที่ถูกตั้งในแต่ละขั้นตอน}}{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ปรากฏในรายงานของหน่วยงานตลอดปีงบประมาณ 2560}} \times 100$$

ค่าที่ได้ต้องไม่น้อยกว่า 95% ถึงจะได้คะแนนเต็มในขั้นตอนที่ 1 และ 2

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

เกณฑ์การให้คะแนน :

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 0.25 ต่อ 1 คะแนน

| ระดับคะแนน                                                      | 1  | 2    | 3   | 4    | 5 |
|-----------------------------------------------------------------|----|------|-----|------|---|
| ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ | ≤7 | 7.25 | 7.5 | 7.75 | 8 |

การดำเนินการ :

ขั้นตอนที่ 1 : **การรับเรื่อง** : พิจารณาจากจำนวนเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานตอบรับภายใน 1 วันทำการ นับถัดจากวันที่ศูนย์รับแจ้งทุกข์ฯ แจ้งดำเนินการ เพื่อดำเนินการแก้ไข และ รายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินการ/พิจารณาเข้าสู่ระบบฯ ภายใน 3 วันทำการนับถัดจากวันที่หน่วยงานมีการตอบรับผ่านระบบฯ (รายงานครั้งที่ 1) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการที่ได้รับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (2 คะแนน)

ขั้นตอนที่ 2 : **การดำเนินการแก้ไข** : พิจารณาจำนวนเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการแก้ไขและรายงานผลการดำเนินการโดยระบุรายละเอียดผลการดำเนินการที่สามารถตอบชี้แจงผู้ร้องได้ และมีการติดตามความคืบหน้าการดำเนินการ (กรณีที่ไม่แล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการนับถัดจากวันที่หน่วยงานมีการตอบรับผ่านระบบฯ/รายงานครั้งที่ 1) ทุกวันที่ 15 และวันที่ 30 ของเดือน (สำหรับเดือนกุมภาพันธ์กำหนดเป็นวันทำการสุดท้ายของเดือน) จนกว่าการดำเนินการแล้วเสร็จ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการที่ได้รับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 หากไม่รายงานในช่วงเวลาที่กำหนดแม้แต่ครั้งเดียวจะถือว่าผลการดำเนินการในเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ ไม่สมบูรณ์ในขั้นตอนนี้ (1 คะแนน)

ทั้งนี้ ให้หน่วยงานจัดให้มีรูปภาพหรือหลักฐานอื่นๆ ประกอบการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กองกลางภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไปทาง อีเมล bma.rongtook@gmail.com โดยกองกลางจะดำเนินการสุ่มตรวจรูปภาพหรือหลักฐานอื่นๆ ประกอบการดำเนินการแก้ไขปัญหา จำนวน 30% ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในระบบฯ ที่มีสถานะการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วในแต่ละเดือน โดยผลการสุ่มตรวจจะต้องถูกต้อง สอดคล้องกับการรายงานผลในระบบเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (MIS) ไม่น้อยกว่า 80% ของจำนวนเรื่องที่สุ่มตรวจ มิฉะนั้นจะต้องถูกหักคะแนนเดือนละ 0.2 แต่ไม่เกินคะแนนเต็มของขั้นตอนนี้ ตลอดปีงบประมาณ (3 คะแนน)

ขั้นตอนที่ 3 : **การรายงานผล** : พิจารณาการจัดทำรายงานของหน่วยงานเพื่อสรุปการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ ให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ ทุกเดือนและนำส่งให้กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานครภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไปเท่านั้น มิฉะนั้นจะถูกตัดคะแนน เดือนละ 0.1 คะแนน แต่ไม่เกินคะแนนเต็มของขั้นตอนนี้ ตลอดปีงบประมาณ (2 คะแนน)

กรณีที่ระบบฯ ขัดข้องไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามปกติ ให้หน่วยงานพิมพ์หน้าจอ (Print Screen) ที่แสดงความผิดปกติของระบบฯ แนบรายงานประจำเดือน

## หมายเหตุ

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

## เอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :

1. บันทึกรายงานผล ความก้าวหน้าการปฏิบัติราชการตามคำรับรองประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560
2. แบบรายงานรหัส CPL\_R003 รายงานผลการปฏิบัติงาน ในระบบเรื่องราวร้องทุกข์
3. แบบรายงานรหัส CPL\_R001 รายงานเรื่องคางหน่วยงานดำเนินการ
4. รูปภาพหรือหลักฐานอื่นๆ ประกอบการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนส่งทางอีเมล bma.rongtook@

gmail.com

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ : กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร