

ชื่อโครงการ	พัฒนากระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่รับแจ้งผ่านช่องทางการให้บริการของ ศูนย์กทม. ๑๕๕๕
ผู้รับผิดชอบ	ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร
ปีงบประมาณ	พ.ศ. ๒๕๖๕

๑. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานครได้กำหนดแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๗๕) ยุทธศาสตร์ที่ ๕ มหานครประชาธิปไตย โดยกรุงเทพมหานครเป็นเมืองประชาธิปไตยและมีธรรมาภิบาลที่มีชื่อเสียงอยู่ในระดับแนวหน้าของเอเชีย มีระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ มีการเมืองสะอาดปลอดคอร์รัปชัน อีกทั้งทุกภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคประชาชนมีบทบาทในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์กรุงเทพมหานครอย่างเข้มแข็ง ทั้งนี้ ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์ “องค์กรที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการอำนวยความสะดวก และประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และถูกต้อง” ซึ่งศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์มีหน้าที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ปัญหาความเดือดร้อนจากประชาชน รับฟังข้อเสนอแนะและตอบข้อสอบถามจากประชาชน รวมถึงการติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว พร้อมสรุปรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์กรุงเทพมหานครข้างต้น

ดังนั้น การพัฒนากระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เพื่อนำไปสู่แนวทางการแก้ไขปัญหาที่สามารถดำเนินการได้จริงและเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร จึงมีความสำคัญและจำเป็นต่อการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง อันเป็นการปฏิบัติงานการให้บริการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และสามารถยกระดับความพึงพอใจแก่ประชาชนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อพัฒนากระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่รับแจ้งผ่านช่องทางการให้บริการของศูนย์กทม. ๑๕๕๕

๒.๒ เพื่อให้ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาแก่หน่วยงานให้สามารถดำเนินการได้จริงเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ และสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน

๓. เป้าหมาย

๓.๑ มีกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่รับแจ้งผ่านช่องทางการให้บริการของศูนย์กทม. ๑๕๕๕ ตามประเภทเรื่องร้องเรียน อย่างน้อย ๕ ประเภท ได้แก่ เหตุเดือดร้อนรำคาญ ไฟฟ้า กระทำผิดในที่สาธารณะ ขยะและสิ่งปฏิกูล และท่อระบายน้ำ

๓.๒ มีมาตรฐานกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานคร ตามประเภทเรื่องร้องเรียน อย่างน้อย ๕ ประเภท ได้แก่ เหตุเดือดร้อนรำคาญ ไฟฟ้า กระทำผิดในที่สาธารณะ ขยะและสิ่งปฏิกูล และท่อระบายน้ำ

๔. ลักษณะของโครงการ

๔.๑ ประเภทโครงการ เป็นโครงการตามแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นโครงการใหม่

๔.๒ โครงการสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๗๕)

๔.๓ รูปแบบกิจกรรม เป็นการสำรวจความพึงพอใจและวิเคราะห์กระบวนการงานการแก้ไข
ปัญหาเรื่องร้องเรียน

๕. ระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลา ๑๑ เดือน (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือนสิงหาคม ๒๕๖๕)

๖. แผนปฏิบัติการ

[illegible]

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕											
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
<u>ขั้นตอนที่ ๓</u> วัดประสิทธิภาพการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียนของ กรุงเทพมหานคร โดยสำรวจความพึงพอใจฯ ครั้งที่ ๒ สํารวจจาก ผู้รับบริการศูนย์กทม. ๑๕๕๕ ตั้งแต่เดือน เม.ย. ๖๕- มิ.ย.๖๕							←→					
<u>ขั้นตอนที่ ๔</u> นำผลการสำรวจความพึง พอใจครั้งที่ ๒ มาวิเคราะห์ และประเมินผล เพื่อติดตามประสิทธิภาพ การดำเนินการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียนของ กรุงเทพมหานคร ตามกระบวนการใหม่ที่ พัฒนาขึ้นในขั้นตอนที่ ๒										↔		
<u>ขั้นตอนที่ ๕</u> สรุปผลการ ดำเนินการตามตัวชี้วัด นำเรียนหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อเห็นชอบให้ใช้ กระบวนการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียนของ กรุงเทพมหานครที่จัดทำ หรือพัฒนาขึ้นเป็น มาตรฐานการปฏิบัติงาน ของกรุงเทพมหานคร											↔	

๗. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

๘. ความเสี่ยงของโครงการและแนวทางการบริหารความเสี่ยง

ความเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยง			แนวทาง การบริหารความเสี่ยง
	โอกาส ที่จะเกิด	ผลกระทบ	ระดับของ ความเสี่ยง	
การดำเนินงานล่าช้า	๒	๒	ต่ำ	ดำเนินงานให้เป็นไปตาม แผนปฏิบัติการที่วางไว้

๙. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๙.๑ ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการปัดกรุงเทพมหานคร มีกระบวนการงานด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๙.๒ ประชาชนได้รับความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานคร

๑๐. การติดตามประเมินผล

๑๐.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ตัวชี้วัด	ค่า เป้าหมาย	ประเภท ตัวชี้วัด	วิธีการคำนวณ/ เครื่องมือในการใช้วัด	ระยะเวลา
ระดับความสำเร็จ ในการพัฒนา กระบวนการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียน ที่รับแจ้งผ่านช่องทาง การให้บริการของ ศูนย์กทม.๑๕๕๕	มีระดับ ๕	ผลลัพธ์	<u>วิธีคำนวณ</u> คำนวณจากระดับความสำเร็จในการ ดำเนินงาน ระดับ ๑ สํารวจความพึงพอใจ ครั้งที่ ๑ (ตามกระบวนการเดิม) พิจารณาและ กำหนดกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่อง ร้องเรียนของกรุงเทพมหานคร ตามประเภท เรื่องร้องเรียน ๕ ประเภท ระดับ ๒ ปรับกระบวนการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียน และสำรวจความพึงพอใจ (กระบวนการใหม่) ครั้งที่ ๒ ระดับ ๓ วิเคราะห์ และประเมินผล เพื่อ ติดตามประสิทธิภาพการดำเนินการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานคร ตามกระบวนการใหม่ ระดับ ๔ มีมาตรฐานกระบวนการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานคร อย่างน้อย ๓ ประเภท ระดับ ๕ มีมาตรฐานกระบวนการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานคร ครบทั้ง ๕ ประเภท	ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน สิงหาคม ๒๕๖๕

๑๐.๒ การติดตามความก้าวหน้า

การรายงานความก้าวหน้าในการดำเนินโครงการเป็นรายเดือนผ่านทางระบบบริหารจัดการ
แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร (BMA digital plans) จนกระทั่งดำเนินโครงการเสร็จสิ้น

๑๐.๓ การประเมินผลโครงการ

ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการปัดกรุงเทพมหานคร เป็นผู้ประเมินผลการ
ดำเนินงาน โดยรวบรวมข้อมูลและวิธีการประเมินผลตามหลักวิชาการเสนอผู้บริหารหน่วยงาน

(ลงชื่อ)  ผู้เสนอโครงการ
(นางนันทกา รักษะยาบรรณ)
หัวหน้าศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์
สำนักงานเลขาธิการปัดกรุงเทพมหานคร
สำนักปัดกรุงเทพมหานคร

(ลงชื่อ)  ผู้อนุมัติโครงการ
(นางวิไล เจริญชัยสกุล)
ผู้อำนวยการสำนักงานเลขาธิการปัดกรุงเทพมหานคร
สำนักปัดกรุงเทพมหานคร