



ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ

ประเด็นการประเมิน : คุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัด : 3.1 ระดับความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจากประชาชน

น้ำหนัก :

Line	Staff	Line & Staff
8	8	8

คำอธิบาย :

เรื่องร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการ ที่มีมาถึงกรุงเทพมหานคร ที่ปรากฏอยู่ในระบบเรื่องราวจ้างทุกซ์ ของกรุงเทพมหานคร(MIS)

การบริหารจัดการกับเรื่องร้องเรียน หน่วยงานมีหน้าที่บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ โดย

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

รายละเอียดผลการดำเนินการที่สามารถตอบชี้แจงผู้ร้องได้ หมายถึง ผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานบันทึกในระบบเรื่องราวจ้างทุกซ์ของกรุงเทพมหานคร (MIS) โดยระบุวิธีการดำเนินการ/พิจารณาเรื่อง เช่น การส่งต่อให้แก่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งการตักเตือน การดำเนินคดี แจ้งการพิจารณายุติเรื่อง หรืออื่น ๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการ (กรณีสามารถติดต่อผู้ร้องได้) ทั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ศูนย์รับแจ้งทุกซ์ 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.	ทอระบายน้ำ	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

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

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 วันทำการ นับถัดจากวันที่หน่วยงานมีการตอบรับผ่านระบบฯ (รายงานครั้งที่ 1) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการที่ได้รับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (2 คะแนน)

ขั้นตอนที่ 2 : การดำเนินการแก้ไข : พิจารณาจำนวนเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการแก้ไขและรายงานผลการดำเนินการโดยระบุรายละเอียดผลการดำเนินการที่สามารถตอบชี้แจงผู้ร้องได้ และมีการติดตามความคืบหน้าการดำเนินการ (กรณีที่ไม่แล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการ นับถัดจากวันที่หน่วยงานมีการตอบรับผ่านระบบฯ/รายงานครั้งที่ 1) ทุกวันที่ 15 และวันที่ 30 ของเดือน (สำหรับเดือนกุมภาพันธ์ กำหนดเป็นวันทำการสุดท้ายของเดือน) จนกว่าการดำเนินการแล้วเสร็จ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนจากประชาชน/ผู้รับบริการที่ได้รับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 หากไม่รายงานในช่วงเวลาที่กำหนดแม้แต่ครั้งเดียวจะถือว่าการดำเนินการในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ 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 สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไปเท่านั้น มิฉะนั้นจะถูกตัดคะแนน เดือนละ 0.1 คะแนน แต่ไม่เกินคะแนนเต็มของขั้นตอนนี้ ตลอดปีงบประมาณ (2 คะแนน)

กรณีที่ระบบฯ ชัดข้องไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามปกติ 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 ในระบบเรื่องราวจ้องทุกข์
3. แบบรายงานรหัส CPL_R001 รายงานเรื่องคดียางหน่วยงานดำเนินการ
4. รูปภาพหรือหลักฐานอื่นๆ ประกอบการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนส่งทางอีเมล bma.rongtook@gmail.com

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ : กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร