

ชื่อโครงการ ความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของฝ่ายทะเบียน
ผู้รับผิดชอบ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกใหญ่
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐

๑. หลักการและเหตุผล/ความสำคัญ

ปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของประชาชนเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่สามารถนำมาประเมินค่าความสำเร็จในการบริหารจัดการของกรุงเทพมหานคร โดยเกิดจากผลรวมของความสำเร็จในการบริการของหน่วยงานและส่วนราชการต่าง ๆ ในสังกัด โดยเฉพาะการบริการของสำนักงานเขตที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน กลายเป็นหนึ่งตัวชี้วัดที่สำคัญ ที่ถูกกำหนดไว้ในแผนงานบริหารงานทะเบียนของฝ่ายทะเบียน ๕๐ สำนักงานเขต

ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการประเมินความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จึงได้จัดทำเป็นโครงการเพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ ตามวัตถุประสงค์ของกรุงเทพมหานคร และยังสามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริการของสำนักงานเขตให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อสามารถทราบผลร้อยละของความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ และรายงานผลให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน ตลอดปีงบประมาณ

๒.๒ เพื่อรวบรวมปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจากประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายทะเบียนไว้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และปรับปรุงงานบริการให้ดียิ่งขึ้น

๓. เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

๓.๑ ปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนได้รับการแก้ไขได้สำเร็จ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของเรื่องที่ได้รับแจ้งทั้งหมด

๓.๒ ปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขให้สำเร็จภายใน ๓ วัน มีไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของเรื่องที่ได้รับแจ้งทั้งหมด

๔. วิธีการดำเนินการ/ลักษณะของกิจกรรม

๔.๑ รับแจ้งปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook/Page ฝ่ายทะเบียน, website ของสำนักงานเขตบางกอกใหญ่, Traffy Fondue, ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๕๕๕ และช่องทางอื่นๆ

๔.๒ ฝ่ายทะเบียนดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือประสานกับหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องกับปัญหา

๔.๓ ปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนได้รับการแก้ไข หรือชี้แจงข้อเท็จจริงผ่านช่องทางที่ได้รับแจ้งมา

๕. ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๙ – ๓๐ กันยายน ๒๕๗๐

๖. แผนปฏิบัติการ

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐											
	ต.ค. ๖๙	พ.ย. ๖๙	ธ.ค. ๖๙	ม.ค. ๗๐	ก.พ. ๗๐	มี.ค. ๗๐	เม.ย. ๗๐	พ.ค. ๗๐	มิ.ย. ๗๐	ก.ค. ๗๐	ส.ค. ๗๐	ก.ย. ๗๐
๑. จัดทำแผนกิจกรรม ๑.๑.จัดประชุมเจ้าหน้าที่ ๑.๒.เสนอโครงการ/อนุมัติ ๑.๓.จัดทำแผนดำเนินการ	↔											
๒. ดำเนินการรวบรวมและ แก้ไขปัญหาร้องทุกข์/ ร้องเรียน		←										→
๓. การรายงานผลการ ดำเนินการ	←											→
๔. สรุปผลรายงานผล การแก้ปัญหาร้องทุกข์/ ร้องเรียนให้ ผอ.เขตทราบ (รายงานทุกเดือนสรุปผล ทั้งหมดในเดือน ก.ย.๗๐)	←											→

๗. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

๘. ความเสี่ยงและแนวทางการบริหารความเสี่ยง

ความเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยง			แนวทางการบริหารจัดการ ความเสี่ยง
	โอกาส ที่จะเกิด	ผลกระทบ	ระดับของ ความเสี่ยง	
- ระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้องไม่สามารถ ดำเนินการช่วยเหลือผู้มีปัญหา เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนได้	๑	๑	น้อย	-ประสานศูนย์คอมพิวเตอร์ เพื่อแก้ไข
- ปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ไม่เกี่ยวข้องกับการทะเบียนต้องประสาน กับหน่วยงานอื่นๆ	๒	๒	น้อย	-ให้ความช่วยเหลือประสาน หน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง ขอหลักฐานเอกสารต่างๆ
- เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนบางเรื่อง มีขั้นตอน กระบวนการในการแก้ไข ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วได้	๓	๓	ปานกลาง	-ดำเนินการด้วยความรอบคอบ คอยติดตามเรื่องและประสาน กับผู้ร้องฯ ทุกระยะ

๙. ผลที่คาดว่าจะได้รับ...

๙. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- ๙.๑ ผู้มีปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจะได้รับการแก้ไขทุกราย
- ๙.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการจากฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกใหญ่
- ๙.๓ สามารถนำปัญหาไปวิเคราะห์เพื่อวางแผนบริหารจัดการปัญหาให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

๑๐. การติดตามและประเมินผล

หัวหน้าฝ่ายทะเบียนเป็นผู้ควบคุม ติดตามและรายงานผลการปฏิบัติงานตามกิจกรรม และรายงานให้ผู้อำนวยการเขตทราบทุกเดือน

ลงชื่อ


(นางสาวจริน จีระกุล)
เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

ผู้เสนอโครงการ

ลงชื่อ


(นายเกียรติวิสุทธิ์ เพ็ชรหมื่นไวย)
ผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่

ผู้อนุมัติโครงการ