

ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากระบบ MIS

ตามตัวชี้วัด ๓.๑ ร้อยละความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับการแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

๑. ในส่วนของหน่วยงานดำเนินการ (เจ้าหน้าที่ศูนย์ควบคุมระบบป้องกันน้ำท่วม)

- ๑.๑ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ตอบรับเรื่องร้องทุกข์ ระยะเวลาภายใน ๑ วันทำการ หากติดเสาร์-อาทิตย์หรือวันหยุดราชการให้ ตอบรับหลังจากวันหยุดดังกล่าว
- ๑.๒ แจ้งฝ่ายหรือผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเรื่องที่ได้รับแจ้งอย่างมีประสิทธิภาพโดยเร็วที่สุด หากผลการดำเนินการยังไม่เสร็จสิ้น ให้ตอบกำลังดำเนินการ ภายใน ๓ วันทำการ
- ๑.๓ เรื่องค้างค้ำที่ยังดำเนินการไม่เสร็จสิ้น และตอบกำลังดำเนินการภายใน ๓ วันทำการ ให้ตอบผลการดำเนินการว่าอยู่ในสถานะกำลังดำเนินการ ทุกวันที่ ๑๕ และ ๓๐ ของทุกเดือน จนกว่าการดำเนินการจะแล้วเสร็จ

เกณฑ์การให้คะแนน

ตามข้อ ๑.๑-๑.๓ ร้อยละของจำนวนเรื่องที่ได้รับการในระบบเรื่องร้องทุกข์ของ กรุงเทพมหานครได้ถูกต้องตามกระบวนการ (๒๐ คะแนน) โดยจะต้องถูกต้องร้อยละ ๙๙ ขึ้นไป หากต่ำกว่านี้จะลดลงตามลำดับ

วิธีการคิดคะแนน

จำนวนเรื่องที่ต้อง คุณ ๑๐๐ หากจำนวนเรื่องที่ได้รับแจ้งตลอดปีงบประมาณ ๒๕๖๒

๒. ทุกวันสิ้นเดือน ทำบันทึกส่งไปยัง ผู้อำนวยการสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร โดยมีแบบฟอร์มที่จะแนบไปกับตัวบันทึกคือ แบบฟอร์มเรื่องค้างค้ำในเดือนนั้น ๆ (ร๐๒) แบบฟอร์มสรุปผลการดำเนินการในเดือนนั้น ๆ (ร๐๓) และแบบฟอร์มสรุปผลการดำเนินการแยกตามประเภทการดำเนินการ (ร๐๕) โดยมีกำหนดส่งไม่เกินวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน หากส่งไม่ทันกำหนดจะถูกหักคะแนนเดือนละ ๑ คะแนน

๓. ร้อยละของคุณภาพการแก้ไขปัญหาและรายงานผลในระบบเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (๘๐ คะแนน)

- | | |
|--|--------------|
| ๓.๑ ตอบเรื่องร้องทุกข์เกินร้อยละ ๙๙ ขึ้นไป | ได้ ๘๐ คะแนน |
| ๓.๒ ตอบเรื่องร้องทุกข์ร้อยละ ๙๘-๙๘.๙๙ | ได้ ๗๐ คะแนน |
| ๓.๓ ตอบเรื่องร้องทุกข์ร้อยละ ๙๗-๙๗.๙๙ | ได้ ๖๐ คะแนน |
| ๓.๔ ตอบเรื่องร้องทุกข์ร้อยละ ๙๖-๙๖.๙๙ | ได้ ๕๐ คะแนน |
| ๓.๕ ตอบเรื่องร้องทุกข์ร้อยละ ๙๕-๙๕.๙๙ | ได้ ๔๐ คะแนน |

วิธีการคิดคะแนน การคำนวณขั้นตอนนี้ เอาจำนวนเรื่องที่ถูกต้อง คูณ ๑๐๐ หาดด้วยเรื่องร้องเรียนที่ได้รับตลอดปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ซึ่งสูตรการคำนวณ ๓.๑ ร้อยละความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ จะคำนวณจาก ข้อ (๑ - ๒) + ๓

ตามตารางเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ ๑๐ ต่อ ๑ คะแนน

ระดับคะแนน	๑	๒	๓	๔	๕
ร้อยละของความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน-ผู้รับบริการ	๕๐	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐ ขึ้นไป

หมายเหตุ กรณีมีผลการดำเนินงานต่ำกว่าร้อยละ ๕๐ จะมีค่าระดับคะแนนที่ได้เท่ากับ ๑

ประเภทของเรื่องร้องทุกข์ แต่ละหน่วยงานดำเนินการที่นำมาประเมินผล ในส่วนของสำนักการระบายน้ำ

๑. ท่อระบายน้ำ
๒. เชื้อน คู คลอง
๓. น้ำท่วม
๔. เหตุเดือดร้อนรำคาญ
๕. ไฟฟ้า

ส่วนเรื่องทีนอกเหนือจาก ๕ ข้อที่กำหนด ก็จะต้องตอบกลับมาเช่นกัน มิฉะนั้นจะเป็นเรื่องค้างค้ำของหน่วยงานนั้น ๆ จนกว่าจะตอบดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว

หน่วยปฏิบัติการและเจ้าหน้าที่ประสานงาน มีหน้าที่ในการดำเนินการ คือ

๑. เมื่อมีเรื่องร้องเรียนจากกองสารสนเทศระบายน้ำแจ้งไปยังหน่วยงาน ให้เร่งตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขให้ทันตามเวลาที่กำหนด
๒. กรณีการดำเนินการมีกำหนดเวลา เช่นระยะสัญญา หรือเหตุอื่น ให้รายงานผลการดำเนินการมายังกองสารสนเทศ โดยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ประสานงานในแต่ละกองหากได้รับการประสานจากเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ที่รับผิดชอบ ขอให้แจ้งกลับมายังกองสารสนเทศโดยจะแจ้งผ่านทางโทรศัพท์ หรือจะแจ้งผ่านวิทยุสื่อสารมายังศูนย์ควบคุมระบบป้องกันน้ำท่วมเป็นขั้นแรก แล้วจึงทำบันทึกจากหน่วยงานส่งมายังกองสารสนเทศระบายน้ำเพื่อเป็นหลักฐานในการตรวจสอบต่อไป
๓. เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้ประสานงานระหว่างกองสารสนเทศกับกองต่าง ๆ ต้องสามารถประสานงานได้อย่างรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ หากทางกองสารสนเทศมีข้อสงสัยสามารถโทรหรือประสานงานได้โดยตรง
๔. กรณีเรื่องร้องทุกข์ผิดหน่วยงาน เช่น ตรวจสอบแล้วไม่ใช่เรื่องร้องทุกข์ของสำนักการระบายน้ำ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบประสานเบื้องต้นกับหน่วยงานดังกล่าว เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ โดยการประสานงานให้แจ้งชื่อผู้ที่ประสานงานของหน่วยงานดังกล่าว พร้อมเบอร์โทร และวัน เวลาในการประสานงาน และแจ้งผ่านเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมายังกองสารสนเทศระบายน้ำ หรือเจ้าหน้าที่ที่ตรวจสอบแล้ว สามารถวิทยุมาแจ้งที่ศูนย์ควบคุมระบบป้องกันน้ำท่วมได้โดยตรง และขอให้ประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานท่านว่า เรื่องร้องเรียนเลขที่... (เลขร้องเรียนจากระบบ mis) ได้ประสานเรียบร้อยแล้ว และหากมีการประสานงานแจ้งผู้ร้องทราบแล้วให้แจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบด้วยเพื่อเจ้าหน้าที่จะได้ลงแจ้งผลการดำเนินการไปยังระบบ mis ต่อไป