



# ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โทร. ๐ ๒๒๒๖ ๐๒๑๔ หรือโทร. ๑๐๘๔)

ที่ กท ๐๒๐๐/๕๘๑๔

วันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง โครงการจ้างเหมาบริการรายบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการตามนโยบายของคณะผู้บริหาร  
ในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการเขต

ด้วยสำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ได้จัดทำโครงการจ้างเหมาบริการรายบุคคล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการตามนโยบายของคณะผู้บริหารในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนต่อใน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชน ในพื้นที่เขตต่าง ๆ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนได้อย่าง รวดเร็วและตรงจุดตามนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร โดยให้สำนักงานเขตดำเนินการจ้างเหมาบริการ เป็นรายบุคคล เขตละ ๑ อัตรา (งบประมาณเขตละจำนวน ๑๘๐,๐๐๐.- บาท) ระยะเวลาจ้างตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ ดังนั้น จึงขอให้สำนักงานเขตดำเนินการจัดทำคำขอ งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ไปยังสำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร โดยแนบ โครงการจ้างเหมาฯ เพื่อประกอบการพิจารณา

จึงเรียนประสานมาเพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

วิ - ๓

(นางวิภารัตน์ ไชยานุกิจ)

เลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร



# ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

กลุ่มงานเลขานุการ รพว.กทม. และ ทบข.กรุงเทพมหานคร (รพว.กทม.๑)	วันที่ 27 มี.ย. 2563	รับ	กองปลัดกรุงเทพมหานคร
เวลา 12.00 น.	เวลา 08.00 น.	ส่ง	ก.พ.ว. ๗๘ ย.ย. ๗๖ ๕๕๖๓

ส่วนราชการ สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โทร. ๐ ๒๒๖ ๐๒๔ หรือโทร. ๑๐๔๔)

ที่ กท ๐๒๐๐/๕๗๓๓๓ วันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง โครงการจ้างเหมาบริการรายบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการตามนโยบายของคณะผู้บริหารในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน ปลัดกรุงเทพมหานคร

ต้นเรื่อง สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้จัดทำโครงการจ้างเหมาบริการรายบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการตามนโยบายของคณะผู้บริหารในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของสำนักงานเขตให้สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและตรงจุดตามนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานครให้กับทุกสำนักงานเขตเพื่อดำเนินการจ้างเหมาบริการรายบุคคล จำนวน ๕๐ เขต ๆ ละ ๑ อัตรา ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประสานงานบริการประชาชน คุณสมบัติปริญาตรีที่มีหลักสูตรไม่น้อยกว่า ๔ ปี หรือเทียบเท่าไม่ต่ำกว่านี้ ประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า ๒ ปี ดังนี้

- จัดสรรงบกลางประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ดำเนินการจ้างตั้งแต่วันที่ ๒ มกราคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ งบประมาณจำนวนทั้งสิ้น ๖,๗๕๐,๐๐๐.- บาท
- จัดสรรงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ดำเนินการจ้างตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ งบประมาณจำนวนทั้งสิ้น ๙,๐๐๐,๐๐๐.- บาท

### ข้อเท็จจริง

๑. สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มีหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ กท ๐๒๐๐/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๖๓ แจ้งทุกสำนักงานเขตติดตามผลโครงการจ้างเหมาบริการรายบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการตามนโยบายของคณะผู้บริหารในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน (ครั้งที่ ๑) โดยให้รายงานผลการดำเนินการโครงการจ้างเหมาฯ ตั้งแต่เดือนมกราคม - มิถุนายน ๒๕๖๓ ซึ่งสำนักงานเขตทั้ง ๕๐ เขตได้รายงานผลการดำเนินงานโครงการดังกล่าวและนำเรียนผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครทราบเรียบร้อยแล้ว

๒. สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มีหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ กท ๐๒๐๐/๓๙๗๓ ลงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ แจ้งทุกสำนักงานเขตติดตามผลโครงการจ้างเหมาบริการรายบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการตามนโยบายของคณะผู้บริหารในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน (ครั้งที่ ๒) โดยให้รายงานผลการดำเนินการโครงการจ้างเหมาฯ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๓ ซึ่งขณะนี้สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ได้รายงานปลัดกรุงเทพมหานครเพื่อนำเรียนผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครทราบ

๓. จากรายงานผลการติดตามโครงการจ้างเหมาฯ ตั้งแต่เดือนมกราคม - กันยายน ๒๕๖๓ พบว่าโครงการจ้างเหมาฯ ช่วยแก้ไขปัญหาความล่าช้าเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้กับประชาชนได้เป็นอย่างดีและทำให้ปริมาณเรื่องค้างลดจำนวนลงเป็นอย่างมาก ประกอบกับสำนักงานเขตได้ให้ข้อเสนอแนะว่าโครงการจ้างเหมาฯ มีประโยชน์ช่วยขับเคลื่อนนโยบายของผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น จึงเสนอขอให้ดำเนินการจัดทำโครงการจ้างเหมาบริการเป็นรายบุคคลต่อไปปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๔. สำนักบ...

ค.พ. ๒๕๖  
๒๗ พ.ย. ๒๕๖๓ เวลา ๑๖.๓๐

กลุ่มงานเลขานุการ ผว.กทผ.  
รับที่ 1819  
วันที่ 24 พ.ย. ๒๕๖๓  
เวลา 16.35

สำนักงานเลขานุการ ผว.กทผ.  
รับ 2753  
วันที่ 24 พ.ย. ๒๕๖๓  
เวลา 16.30 น

๔. สำนักงานงบประมาณกรุงเทพมหานคร มีหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ กท ๑๙๐๒/๘๑๙ ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ แจ้งให้หน่วยงานจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ดังนี้

(๒) คำของงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ต้องเป็นไปตามความจำเป็นและเป็นภารกิจของหน่วยรับงบประมาณ โดยให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยรับงบประมาณ และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยรับงบประมาณ

ข้อพิจารณาและเสนอแนะ สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร พิจารณาแล้วเห็นว่าเพื่อให้การขับเคลื่อนภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบงานภาพรวมของกรุงเทพมหานคร ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชนในพื้นที่เขตต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานครทั้งจำนวน ๕๐ เขต เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ตรงกับความต้องการของประชาชนได้มากที่สุด จึงเห็นควรขออนุมัติโครงการจ้างเหมาบริการรายบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการตามนโยบายของคณะผู้บริหารในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน โดยดำเนินการจ้างเหมาบริการเป็นรายบุคคลให้กับสำนักงานเขต จำนวน ๕๐ เขต ๆ ละ ๑ อัตรา รวม ๕๐ อัตรา คุณสมบัติปริญญาตรีที่มีหลักสูตรไม่น้อยกว่า ๔ ปี หรือเทียบเท่าไม่ต่ำกว่านี้ ระยะเวลาจ้างตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ เป็นเงิน ๙,๐๐๐,๐๐๐.- บาท (เก้าล้านบาทถ้วน) และเมื่อได้รับอนุมัติโครงการจ้างเหมาฯ แล้ว สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครจักได้แจ้งสำนักงานเขตให้จัดทำคำของบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ไปยังสำนักงานงบประมาณกรุงเทพมหานครต่อไป

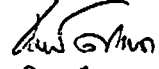
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเรียนผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เพื่อโปรดลงนามอนุมัติโครงการที่แนบมาพร้อมนี้

ฉ. น.


(นางวิภากรัตน์ ไชยานุกิจ)

เลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

เรียน ผว. กทผ.  
เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติและลงนาม  
ตามที่ สผว. กทผ. เสนอ

  
(นายวินิฉัตร ศิริภาค)  
รองปลัดกรุงเทพมหานคร  
ปฏิบัติราชการแทนปลัดกรุงเทพมหานคร  
๒๔ พ.ย. ๒๕๖๓

-อนุมัติ และลงนามแล้ว ตาม ป.กทผ.เสนอ

พลตำรวจโท   
(โสภณ พิสุทธิวงษ์)  
รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร  
รักษาราชการแทนผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร  
๒๗ พ.ย. ๒๕๖๓

ชื่อโครงการ	จ้างเหมาบริการรายบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการตามนโยบาย ของคณะผู้บริหารในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
ปีงบประมาณ	๒๕๖๕

---

## ๑. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภารกิจหลักในการพัฒนาเมืองให้มีความเจริญก้าวหน้า และดูแลประชาชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดีได้อาศัยอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี มีโอกาสในการรับบริการด้านต่างๆ รวมถึงโอกาสในการพัฒนาตนเอง เพื่อให้ทุกคนมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสุขอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ซึ่งการจะบริหารจัดการเมืองให้เป็นไปตามเป้าประสงค์ดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น การดูแลแก้ไขปัญหาเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน ตลอดจนรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ นับเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

คณะผู้บริหารกรุงเทพมหานครตระหนักถึงหน้าที่และปัจจัยในการขับเคลื่อนงานดังกล่าว จึงมีนโยบายให้เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน จากเดิมที่สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนผ่านส่วนเรื่องราวร้องทุกข์ โดยการส่งหนังสือ การเดินทางเข้ามาแจ้งเรื่องด้วยตนเอง และการแจ้งเรื่องทางโทรศัพท์ โดยให้เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ด้วยการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์แอด (Line@) “อัศวิน คลายทุกข์” เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสื่อสาร ร้องทุกข์ ร้องเรียน แจ้งความต้องการ ตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไข ปัญหาต่างๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังลดช่องว่างระหว่างองค์กรกับประชาชน ด้วยการจัดกิจกรรม “ผู้ว่าฯ พบประชาชน” ซึ่งเป็นการลงพื้นที่ของคณะผู้บริหารระดับสูงของกรุงเทพมหานคร เวียนไปตามชุมชนต่างๆ ทั้ง ๕๐ เขต เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในแต่ละพื้นที่ได้มีโอกาสพบปะและแจ้งเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ ความต้องการ และข้อเสนอแนะต่อคณะผู้บริหารด้วยตนเองอย่างใกล้ชิด อันเป็นการทำงาน บริการในเชิงรุก ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อน้องประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ ตลอดจนสร้างความเข้าใจอันดีระหว่าง ประชาชนกับหน่วยงาน อันนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีของกรุงเทพมหานคร และการพัฒนาเมืองในภาพรวมอีกด้วย

การดำเนินการตามนโยบายข้างต้น ทำให้มีจำนวนเรื่องร้องเรียนของประชาชนที่แจ้งผ่านทาง ช่องทางต่างๆ ตลอดจนข้อสั่งการของคณะผู้บริหารจากการลงพื้นที่ตรวจเยี่ยมชุมชนในแต่ละครั้งเป็นจำนวนมาก ซึ่งสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีระบบการประสานส่งมอบงาน ติดตามความก้าวหน้า จากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้อง รวมถึงรายงานผลต่อคณะผู้บริหาร อย่างเป็นระบบ

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาที่จำนวนเรื่องร้องเรียนซ้ำจะเห็นว่าการดำเนินการเพื่อแก้ไข เรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานคร ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทันท่วงทีนัก และเมื่อพิจารณาร่วมกับผลการประชุมเชิงปฏิบัติการ “ประชาสัมพันธ์แนวใหม่สัญจร” ของสำนัก การประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นการประชุมแนวตั้งนักประชาสัมพันธ์เขตทั้ง ๕๐ เขต ทำให้สามารถวิเคราะห์เชื่อมโยงกันได้ว่าปัญหา ดังกล่าวเกิดจากการที่สำนักงานเขตเกือบทั้งหมดมอบหมายภารกิจในการประสานและติดตามการดำเนินการ แก้ไขเรื่องร้องเรียนจากทุก ๆ ระบบ ได้แก่ ไลน์แอด “อัศวิน คลายทุกข์”, กิจกรรม “ผู้ว่าฯ พบประชาชน”, การรับเรื่องร้องเรียนผ่านส่วนรับเรื่องร้องทุกข์ และระบบรับเรื่องร้องทุกข์ ๑๕๕๕ ให้นักประชาสัมพันธ์เป็นผู้รับผิดชอบ เมื่อนำไปรวมกับปริมาณงานที่เป็นงานในหน้าที่จึงทำให้ไม่สามารถดำเนินการประสานและติดตาม

งานได้รวดเร็วเท่าที่ควร ทำให้ประชาชนต้องติดตามเรื่องเองด้วยวิธีการร้องเรียนซ้ำ อีกทั้งเมื่อพิจารณาปัญหาในระยะยาว จะพบว่าคณะผู้บริหารมีนโยบายในการขับเคลื่อนงานประชาสัมพันธ์ของกรุงเทพมหานครในรูปแบบของ “การประชาสัมพันธ์แนวใหม่” ซึ่งจะยิ่งทำให้ภารกิจอันเป็นงานในหน้าที่ของผู้ดำรงตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์สังกัด สำนักงานเขตเพิ่มมากขึ้นไปอีกและจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการประสานและติดตามเรื่องร้องเรียนอันเป็น งานบริการประชาชนโดยตรงและมีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจที่มีต่อกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญ

ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าว และเป็นการป้องปรามปัญหาในการปฏิบัติราชการ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานด้านการดูแลประชาชน อันเป็นภารกิจหลัก ของกรุงเทพมหานคร สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ในฐานะหน่วยงานซึ่งมีหน้าที่ในการรับเรื่อง ร้องเรียน ตรวจสอบ ติดตามประเมินผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ตลอดจนประสานและรวบรวมข้อมูลงานนโยบาย สำหรับเป็นข้อมูลในการวินิจฉัยสั่งการและบริหารราชการของคณะผู้บริหารกรุงเทพมหานครเพื่อการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการมากที่สุด จึงได้จัดทำโครงการจ้าง เหมาบิการรายบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการตามนโยบายของคณะผู้บริหารในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน ขึ้น เพื่อจ้างเหมาบุคคลปฏิบัติงานในการประสานและติดตามการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ตลอดจนการดำเนินการ ตามนโยบายและข้อสั่งการต่างๆของคณะผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ประจำสำนักงานเขตทั้ง ๕๐ เขต อันเป็นการลดภาระ งานที่ไม่ใช่งานตามหน้าที่ของตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์สังกัดสำนักงานเขต

## ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชน ให้ได้รับ การแก้ไขอย่างรวดเร็วและตรงจุด ตามนโยบายของคณะผู้บริหารกรุงเทพมหานคร

๒.๒ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในหน้าที่ของนักประชาสัมพันธ์ สังกัดสำนักงานเขต

๒.๓ เพื่อเป็นการตอบสนองต่อนโยบายของคณะผู้บริหารกรุงเทพมหานคร

## ๓. เป้าหมาย

จ้างเหมาบริการเป็นรายบุคคล เขตละ ๑ อัตรา รวม ๕๐ อัตรา ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ประสานงาน บริการประชาชน คุณสมบัติปริญญาตรีที่มีหลักสูตรไม่น้อยกว่า ๔ ปี หรือเทียบเท่าไม่ต่ำกว่านี้ ระยะเวลาจ้างตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ รวม ๑๒ เดือน เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในการเป็นผู้ประสานงาน ติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนจากทุกช่องทาง ลงพื้นที่เพื่อประสานงานและรวบรวมข้อเท็จจริง รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำสรุปพร้อมข้อเสนอแนะนำเรียนผู้อำนวยการเขตในการพิจารณาสั่งการ ตลอดจนนำรายงานที่ผู้อำนวยการเขตให้ความเห็นชอบแล้วรายงานตามระบบเพื่อนำเรียนผู้ว่าราชการ กรุงเทพมหานครและคณะผู้บริหารที่เกี่ยวข้องต่อไป ซึ่งจะเป็นการเสริมสร้างระบบและกระบวนการทำงานของ หน่วยงานกรุงเทพมหานครให้มีความพร้อมในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนอย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ และ มีความครอบคลุมทั่วถึงคนทุกกลุ่มในทุกพื้นที่ของกรุงเทพมหานครมากยิ่งขึ้น สร้างความพึงพอใจในการให้บริการของ หน่วยงานกรุงเทพมหานคร

## ๔. ลักษณะโครงการ

๔.๑ เป็นโครงการใหม่ที่จะจัดทำขึ้นเพื่อรองรับนโยบายของคณะผู้บริหารในการเพิ่มประสิทธิภาพ การดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชน ตลอดจนการดำเนินการตามนโยบายและ ข้อสั่งการของคณะผู้บริหารด้านการให้บริการประชาชน

๔.๒ เป็นโครงการ...

๔.๒ เป็นโครงการที่มีความเชื่อมโยงกับแผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานครประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ในยุทธศาสตร์การพัฒนาทั้ง ๗ ด้าน ได้แก่ มหานครปลอดภัย, มหานครสีเขียว สะดวกสบาย, มหานครสำหรับทุกคน, มหานครกระชับ, มหานครประชาธิปไตย, มหานครแห่งเศรษฐกิจและการเรียนรู้, และการบริหารจัดการเมืองมหานคร เนื่องจากข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะจากประชาชนที่แจ้งมาทางช่องทางต่างๆ มีความหลากหลายในประเด็นปัญหา ครอบคลุมการบริหารจัดการเมืองในทุกๆ ด้าน และมีผลให้การพัฒนาเมืองในภาพรวมมีความสมบูรณ์และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชากรทุกคนที่มีถิ่นพำนัก หรือเข้ามาดำเนินธุรกรรมต่างๆ ในกรุงเทพมหานคร การจัดทำโครงการจ้างเหมาบริการรายบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการตามนโยบายของคณะผู้บริหารในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน ซึ่งเป็นการส่งเสริมการแก้ไขเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีความเกี่ยวข้องสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ต่างๆ จึงเป็นโครงการที่เชื่อมโยงกับทุกประเด็นยุทธศาสตร์ในแผนปฏิบัติการฯ

๔.๓ เป็นโครงการที่มีรูปแบบของการจ้างเหมาบุคคลเพื่อปฏิบัติหน้าที่ในการเป็นผู้ประสานงานติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนจากทุกช่องทาง ลงพื้นที่เพื่อประสานงานและรวบรวมข้อเท็จจริง รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำสรุปพร้อมข้อเสนอแนะนำเรียนผู้อำนวยการเขตในการพิจารณาสั่งการตลอดจนนำรายงานที่ผู้อำนวยการเขตให้ความเห็นชอบแล้วรายงานตามระบบเพื่อนำเรียนผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและคณะผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นภารกิจที่เพิ่มขึ้นใหม่ตามนโยบายของคณะผู้บริหารและบริบทของการปฏิบัติราชการที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ในปัจจุบัน ยังไม่มีข้าราชการและลูกจ้างตำแหน่งใดเป็นผู้รับผิดชอบ

๕. ระยะเวลาและสถานที่ดำเนินการ

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ รวมระยะเวลา ๑๒ เดือน โดยสำนักงานเขตต่างๆ เป็นผู้ดำเนินการจ้างเหมาบุคคลปฏิบัติหน้าที่ประจำ ณ สำนักงานเขต ทั้ง ๕๐ เขต

๖. แผนปฏิบัติการ

มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕												
	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๑. สำนักงานเขตทั้ง ๕๐ เขต ดำเนินการเปิดรับสมัครเพื่อหาตัวบุคคลผู้รับจ้างฯ	✓												
๒. ผู้รับจ้างฯ ปฏิบัติหน้าที่ตามขอบเขตของงาน		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
๓. ผู้ควบคุมงานตามผู้บริหารสำนักงานเขต มอบหมายประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้รับจ้างและรายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

๗. งบประมาณ

เบิกจ่ายจากงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อเป็นค่าจ้างเหมาบริการเป็นรายบุคคล เขตละ ๑ อัตรา รวม ๕๐ อัตรา ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ รวมระยะเวลา ๑๒ เดือน แบ่งเป็นเขตละจำนวน ๑๘๐,๐๐๐.- บาท (หนึ่งแสนแปดหมื่นบาทถ้วน) รวมจำนวนเงินทั้งสิ้น ๙,๐๐๐,๐๐๐.-บาท (เก้าล้านบาทถ้วน) โดยสำนักงานเขตเป็นผู้ดำเนินการจ้างเหมาบริการเป็นรายบุคคลเอง มีรายละเอียด ดังนี้

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประสานงานบริการประชาชน คุณวุฒิปริญญาตรีที่มีหลักสูตรการศึกษา ไม่น้อยกว่า ๔ ปี หรือเทียบได้ไม่ต่ำกว่านี้ ประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า ๒ ปี เขตละ ๑ อัตรา เป็นเงิน เขตละ ๑๘๐,๐๐๐.- บาท (๑ อัตรา x ๑๘,๐๐๐.- บาท x ๑๒ เดือน)

๘. ความเสี่ยงของโครงการและแนวทางบริหารความเสี่ยง

ความเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยง			แนวทาง การบริหารความเสี่ยง
	โอกาสที่จะเกิด	ผลกระทบ	ระดับของความเสี่ยง	
ผู้รับจ้างอาจถูก มอบหมายให้ รับผิดชอบงาน นอกเหนือหน้าที่ ที่กำหนดไว้ใน ขอบเขตงาน	น้อย	ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานลดลง และไม่เป็นไปตาม เป้าหมายในการ ดำเนินโครงการ	ปานกลาง	๑. สผว.กทม.จัดให้มีการประชุมชี้แจงให้ ผู้รับจ้างเข้าใจใน ขอบเขตงานที่ต้อง รับผิดชอบก่อนเริ่ม ปฏิบัติงาน ๒. สำนักงานเขตมีการ ควบคุมการปฏิบัติงาน ที่เป็นระบบ และมี เกณฑ์ในการ ประเมินผลการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจน

๙. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๙.๑ การดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชนจากทุกช่องทางได้รับการ  
แก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ และตรงตามความต้องการของประชาชน

๙.๒ นโยบายของคณะผู้บริหารกรุงเทพมหานครได้รับการขับเคลื่อนไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็น  
รูปธรรม

๙.๓ ประชาชนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนและเกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานต่างๆ รวมถึง  
คณะผู้บริหารกรุงเทพมหานคร

๙.๔ กรุงเทพมหานครมีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น

๑๐. การติดตามการประเมินผล

๑๐.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ประเภทตัวชี้วัด	วิธีการคำนวณ/ เครื่องมือในการใช้วัด	ระยะเวลา
ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินการจ้างเหมาบุคคลากรของสำนักงานเขต	ร้อยละ ๑๐๐ (๕๐ เขต/ ๕๐ อัตราร)	ผลผลิต	ร้อยละความสำเร็จ = $\frac{\text{จำนวนคนที่จ้างได้}}{๕๐} \times ๑๐๐$	ภายใน ม.ค. ๖๕
จำนวนเรื่องร้องเรียนที่เป็นเรื่องค้างดำเนินการ	ร้อยละ ๔ เมื่อเทียบกับจำนวนเรื่องค้างดำเนินการผ่านไลน์แอด “อศวิมลสายทุกข์” ณ วันที่ ๓๐ ก.ย. ๖๓ (๕,๗๘๕ เรื่อง)	ผลลัพธ์	ร้อยละความสำเร็จ = $\frac{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนค้าง}}{๕,๗๘๕} \times ๑๐๐$	ณ วันที่ ๓๐ ก.ย. ๖๕

๑๐.๒ การติดตามความก้าวหน้า

รายงานความก้าวหน้าในการดำเนินการเป็นรายเดือน

๑๐.๓ การประเมินผลโครงการ

สำนักงานเขตทั้ง ๕๐ เขต เก็บรวบรวมข้อมูลการปฏิบัติงานจริงและประเมินผลการดำเนินงาน เสนอผู้บริหารกรุงเทพมหานครตามลำดับชั้น และจัดส่งสำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครต่อไป

ลงชื่อ วิภา - น. ผู้เสนอโครงการ  
(นางวิภารัตน์ ไชยานุกิจ)  
เลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

พลตำรวจโท hm ผู้อนุมัติโครงการ  
ลงชื่อ (โรจธรรม พิลาธิวัณย์)  
รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร  
รักษาราชการแทนผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร



**ขอบเขตของงานจ้างเหมาบริการ และรายละเอียดของการดำเนินงาน**  
**ในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ประสานงานบริการประชาชน**  
**เพื่อปฏิบัติงานตามโครงการจ้างเหมาบริการรายบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการ**  
**ตามนโยบายของคณะผู้บริหารในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

**๑. ผู้รับจ้างต้องมีคุณสมบัติทั่วไปและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้**

**๑.๑ คุณสมบัติทั่วไป**

๑.๑.๑ มีสัญชาติไทย

๑.๑.๒ มีอายุไม่ต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์

๑.๑.๓ มีความรู้ความสามารถ หรือมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่รับจ้างเป็นอย่างดี

๑.๑.๔ มีความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับสำนักงานเป็นอย่างดี

๑.๑.๕ มีความประพฤติเรียบร้อย สุขภาพแข็งแรง เหมาะสม และปฏิบัติงานจ้างด้วยตนเอง

๑.๑.๖ มีบุคลิกภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

**๑.๒ ลักษณะต้องห้าม**

๑.๒.๑ เป็นคนไร้ความสามารถ คนเสมือนไร้ความสามารถ คนวิกลจริต หรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ หรือเป็นโรคตามที่กำหนดในกฎ ก.ก.

๑.๒.๒ เป็นผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง

๑.๒.๓ เป็นบุคคลล้มละลาย

๑.๒.๔ เป็นผู้อยู่ระหว่างถูกสั่งพักราชการ หรือถูกสั่งให้ออกจากราชการไว้ก่อน หรือเคยถูกไล่ออก เพราะกระทำผิดวินัย ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำส่วนราชการ หรือตามกฎหมายอื่น

๑.๒.๕ เป็นผู้ที่เคยต้องรับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาของศาลถึงที่สุดให้จำคุกเพราะกระทำความผิดทางอาญา เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดอันได้กระทำโดยประมาท หรือความผิดลหุโทษ

๑.๒.๖ เป็นผู้บกพร่องในศีลธรรมอันดีจนเป็นที่รังเกียจของสังคม

**๒. คุณสมบัติการศึกษาของผู้รับจ้าง**

คุณสมบัติปริญญาตรีที่มีหลักสูตรการศึกษาไม่น้อยกว่า ๔ ปี หรือเทียบได้ไม่ต่ำกว่านี้

**๓. ขอบเขตของงานที่จ้าง**

๓.๑ รับเรื่อง ประสานงาน และติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนจากทุกช่องทาง

๓.๒ ลงพื้นที่เพื่อประสานงาน ตรวจสอบ และรวบรวมข้อเท็จจริง

๓.๓ รวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ วิเคราะห์ และจัดทำสรุปพร้อมข้อเสนอแนะ นำเรียนผู้อำนวยการเขตพิจารณาสั่งการ

๓.๔ รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินการ วิเคราะห์ และจัดทำสรุปรายงานนำเรียนผู้อำนวยการเขต ให้ความเห็นชอบเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ และนำเรียนผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและคณะผู้บริหารกรุงเทพมหานครที่เกี่ยวข้องพิจารณา

๓.๕ รวบรวมข้อมูลการดำเนินการของสำนักงานเขต วิเคราะห์ และจัดทำฐานข้อมูลการดำเนินการ เพื่อใช้ในการควบคุมติดตามเรื่อง ใช้จัดทำข้อมูลเชิงสถิติ หรือใช้เป็นข้อมูลประกอบการบริหารงานของสำนักงานเขต

๓.๖ สรุปรายงานให้สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นรายเดือน

๔. สถานที่และ...

๔. สถานที่และการปฏิบัติงาน

ปฏิบัติงาน ณ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขต ในวันและเวลาราชการ ตั้งแต่เวลา ๐๗.๓๐ น. ถึงเวลา ๑๗.๓๐ น. พักกลางวันตั้งแต่เวลา ๑๒.๐๐ น. - ๑๓.๐๐ น.

๕. เงื่อนไขในการปฏิบัติงานและประกันความเสียหาย

๕.๑ ผู้รับจ้างจะต้องอยู่ในระเบียบหรือข้อบังคับหรือข้อตกลงหรือคำสั่งของสำนักงานเขต หากผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบหรือข้อบังคับ สำนักงานเขตสามารถบอกเลิกข้อตกลงจ้างได้ทันที

๕.๒ ผู้รับจ้างจะต้องลงชื่อ เวลาปฏิบัติงาน เวลาเลิกงานทุกวัน

๕.๓ ผู้รับจ้างจะโยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงลักษณะงานที่รับผิดชอบมิได้ เว้นแต่ได้รับความยินยอมหรือเป็นความต้องการของสำนักงานเขต

๕.๔ ผู้รับจ้างจะต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรการประหยัดพลังงานของหน่วยงาน และช่วยกันดูแล ปิดไฟฟ้า พัดลม เครื่องปรับอากาศ น้ำประปา รวมทั้งประตู หน้าต่างให้เรียบร้อย เมื่อไม่ได้ใช้งานแล้วทุกครั้ง

๕.๕ สำนักงานเขตจะเป็นผู้รับผิดชอบจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ หรือครุภัณฑ์สำนักงานที่จำเป็นและเหมาะสมให้แก่ผู้รับจ้าง


๕.๖ ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบต่อความเสียหาย ในทรัพย์สินของสำนักงานเขต อันเกิดจากการกระทำของผู้รับจ้างโดยเจตนา หรือไม่เจตนา โดยต้องชดใช้ความเสียหายที่เกิดในตลอดอายุข้อตกลง

๖. การส่งมอบงานจ้างและการประเมินงานจ้าง

ผู้รับจ้างต้องส่งมอบงานที่รับจ้างภายใน ๓ วันทำการ นับถัดจากวันสุดท้ายของเดือน หรือนับจากวันสุดท้ายที่มีการปฏิบัติงานในเดือนนั้น

๗. เงื่อนไขอื่นๆ

การกำหนดหลักประกันการปฏิบัติงานตามข้อตกลงการจ้าง ให้เป็นดุลยพินิจของผู้สั่งจ้างที่จะกำหนดได้ตามความเหมาะสม โดยพิจารณาจากลักษณะของการปฏิบัติงาน และหรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่กรุงเทพมหานคร

ลงชื่อ..........ผู้ร่างขอบเขต  
(นางสาวปริญญญ์ ปัญจเสวี)  
หัวหน้ากลุ่มงานตรวจสอบ ติดตามและประมวลผล  
ส่วนเรื่องราวร้องทุกข์  
สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร



รายละเอียดเนื้องานจ้างเหมาบริการรายบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการ  
ตามนโยบายของคณะผู้บริหารในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

**๑. เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จากแอปพลิเคชันไลน์แอด (Line@) อีศวิมลสายทุกข์**

(๑) รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ประชาชนแจ้งผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์แอด (Line@) อีศวิมลสายทุกข์ จากเจ้าหน้าที่ทีมอีศวิมลสายทุกข์ สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โดยติดตามเปิดอ่านข้อความ จาก Note ในไลน์กลุ่ม "ร้องเรียน ผว.กทม" และนำเรียนผู้อำนวยการเขตเพื่อโปรดทราบ

(๒) รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียนในแต่ละกรณี โดยการประสานกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ภายในสำนักงานเขต ประสานผู้ร้อง และลงพื้นที่เพื่อรวบรวมข้อเท็จจริง หรือจัดทำสรุปเกี่ยวกับสาเหตุความเป็นมา ของปัญหา นำเสนอผู้อำนวยการเขตเพื่อพิจารณาสั่งการส่วนราชการในสังกัดดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไป

(๓) ติดตามผลการดำเนินการจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องภายในสำนักงานเขตจนกว่าปัญหาจะได้รับการแก้ไข หรือ จนกว่าเรื่องจะยุติ

(๔) สรุปผลการดำเนินการที่ผู้อำนวยการเขตให้ความเห็นชอบแล้วและรายงานต่อทีมอีศวิมลสายทุกข์ สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โดยจัดทำเป็น Note และส่งทางช่องทางไลน์กลุ่ม "ร้องเรียน ผว.กทม." เพื่อสำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครจะได้แจ้งผล หรือปัญหาอุปสรรคในการ ดำเนินการให้ประชาชนทราบ และนำเรียนผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครทราบต่อไป

(๕) บันทึกกรณีเรื่องร้องเรียน ผลการดำเนินการ ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการ และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ลงในฐานข้อมูลของสำนักงานเขต โดยจัดระบบเป็นหมวดหมู่และลำดับเวลา เพื่อความสะดวกในการสืบค้น ในโอกาสต่อไป

**๒. เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จากการลงพื้นที่ตรวจเยี่ยมชุมชนในกิจกรรม "ผู้ว่าฯ พบประชาชน"**

(๑) รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ประชาชนแจ้งต่อผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและคณะผู้บริหาร กรุงเทพมหานครในกิจกรรม "ผู้ว่าฯ พบประชาชน" จากเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการ กรุงเทพมหานคร

(๒) กรณีเป็นงานในความรับผิดชอบของสำนักต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่ประสานหน่วยงานนั้นๆ เพื่อติดตามสอบถามความก้าวหน้าและผลการดำเนินการ ตลอดจนปัญหา/อุปสรรคที่ทำให้การดำเนินการล่าช้า หรือไม่สามารถดำเนินการตามข้อสั่งการของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและคณะผู้บริหารได้

(๓) กรณีเป็นงานในความรับผิดชอบของสำนักงานเขตเอง มีหน้าที่ประสานกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ในสำนักงานเขต เพื่อติดตามสอบถามความก้าวหน้าและผลการดำเนินการ ตลอดจนปัญหา/อุปสรรคที่ทำให้ การดำเนินการล่าช้า หรือไม่สามารถดำเนินการตามข้อสั่งการของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและคณะผู้บริหารได้

(๔) เมื่อได้ข้อมูลจากการดำเนินการตามข้อ (๒) และ (๓) แล้ว สรุปเรื่องนำเรียนผู้อำนวยการเขตเพื่อโปรดทราบ และพิจารณา

(๕) เมื่อผู้อำนวยการเขตให้ความเห็นชอบกับข้อมูลตามข้อ (๔) แล้ว มีหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

- ประสานนำส่งข้อมูลนั้นให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เพื่อนำเรียนผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครต่อไป

- ประสานส่งข้อมูลให้หัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชนฯ แจ้งประชาชนผู้ร้องต่อไป

๓. เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จากส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

(๑) รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ประชาชนแจ้งผ่านส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ตามที่ผู้อำนวยการเขตสั่งการ

(๒) กรณีเป็นงานในความรับผิดชอบของสำนักต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่ประสานหน่วยงานนั้นๆ เพื่อติดตามสอบถามความก้าวหน้าและผลการดำเนินการ ตลอดจนปัญหา/อุปสรรคที่ทำให้การดำเนินการล่าช้า หรือไม่สามารดำเนินการได้

(๓) กรณีเป็นงานในความรับผิดชอบของสำนักงานเขตเอง มีหน้าที่ประสานกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ในสำนักงานเขต เพื่อติดตามสอบถามความก้าวหน้าและผลการดำเนินการ ตลอดจนปัญหา/อุปสรรคที่ทำให้การดำเนินการล่าช้า หรือไม่สามารดำเนินการได้

(๔) เมื่อได้ข้อมูลจากการดำเนินการตามข้อ (๒) และ (๓) แล้ว สรุปเรื่องนำเรียนผู้อำนวยการเขตเพื่อโปรดทราบ และพิจารณา

(๕) เมื่อผู้อำนวยการเขตให้ความเห็นชอบกับข้อมูลตามข้อ (๔) แล้ว รายงานต่อส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร หรือแจ้งประชาชนผู้ร้อง แล้วแต่กรณี

๓. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

#### วุฒิการศึกษา ความรู้ความสามารถ และคุณสมบัติที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

๑. ได้รับปริญญาตรีหรือคุณวุฒิต่างอื่นที่เทียบได้ในระดับเดียวกันหรือสูงกว่า ในสาขาวิชาหรือทางที่ส่วนราชการเจ้าสังกัดเห็นว่าเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติ

๒. มีความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง

๓. มีทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง

๔. มีสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง

๕. มีทักษะในการสื่อสารภาษาไทยในระดับดีมาก ทั้งการฟัง พูด อ่าน และเขียน

๖. สามารถใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมพื้นฐานสำหรับการทำงานในสำนักงานได้เป็นอย่างดี

๗. มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน ช่างสังเกต และจดจำรายละเอียดต่างๆ

๘. มีจิตวิทยาในการสื่อสารกับบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งหรือข้อพิพาทต่างๆ

๙. เป็นผู้มีความฉลาดทางอารมณ์ สามารถอดทนอดกลั้นต่อสถานการณ์ตึงเครียด ตลอดจนการทำงาน

ที่มีปัญหาและอุปสรรค รวมถึงความยากลำบากต่างๆ ได้

๑๐. มีความคิดที่เป็นระบบและสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้เป็นอย่างดี

๑๑. มีความซื่อสัตย์ สุจริต และอุทิศตนเพื่อการปฏิบัติงานในหน้าที่

๑๒. มีคุณธรรมจริยธรรม และมีคุณสมบัติเหมาะสมกับการปฏิบัติงานบริการประชาชน