



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายปกครอง โทร. ๖๓๐๖

ที่ กท ๔๔๐๑/-

วันที่

๕ พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เดือนเมษายน ๒๕๖๐

เรียน ผู้อำนวยการเขตปทุมวัน

ฝ่ายปกครองได้รวบรวมสรุปผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ กทม. ๑๕๕๕ จากระบบ MIS เดือนเมษายน ๒๕๖๐ โดยมีเรื่องร้องเรียนรับเข้าจำนวนทั้งสิ้น ๖๙ เรื่อง ดำเนินการแก้ไขแล้ว ๖๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๕ และอยู่ระหว่างดำเนินการ ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๕ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายมงคล กฤษฎาพรณ)

เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ

หัวหน้าฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน

- ๕ พ.ค. ๒๕๖๐

(นายโสภณ วงศ์ดวงคำ)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตปทุมวัน

- ๕ พ.ค. ๒๕๖๐

ทราบ

ค.ม.ก. ๔๔๐๑/๕

(นางมรกต สนิทรากร)

ผู้อำนวยการเขตปทุมวัน

- ๕ พ.ค. ๒๕๖๐

ตารางสรุปผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ประจำเดือน .. เมษายน ๒๕๖๐ ..

ขั้นตอนที่ ๑ การตอบรับภายในกำหนด

จำนวนเรื่องร้องเรียน ทั้งหมด (เรื่อง)	จำนวนการตอบรับ		หมายเหตุ
	ภายในกำหนด (เรื่อง)	เกินกำหนด (เรื่อง)	
๖๙	๖๗	๒	๙๗.๑๐%

ขั้นตอนที่ ๒ การดำเนินการแก้ไขและรายงานความก้าวหน้า

จำนวนเรื่องร้องเรียน ทั้งหมด (เรื่อง)	การรายงาน		หมายเหตุ
	เป็นไปตามเงื่อนไข (เรื่อง)	ไม่เป็นไปตามเงื่อนไข (เรื่อง)	
๖๙	๕๗	๑๒	๘๒.๖๐%

ขั้นตอนที่ ๓ การติดตามผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียน



มีรายงาน



ไม่มีรายงาน

ขั้นตอนที่ ๔ จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข

จำนวนเรื่องร้องเรียน ทั้งหมด (เรื่อง)	การรายงาน		หมายเหตุ
	แล้วเสร็จ (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	
๖๙	๖๖	๓	๙๕.๖๕%

ขั้นตอนที่ ๑-๔ หากระบบ MIS ชัดชัด หน่วยงานต้องแจ้งกองกลาง สนป. ภายในเวลาราชการของวันที่ระบบชัดชัด เพื่อ
บันทึกผล หรือแสดงหลักฐานประกอบ เพื่อการตรวจสอบ มิฉะนั้นอาจถูกตัดคะแนนในขั้นตอนดังกล่าว

ขั้นตอนที่ ๕ คุณภาพการแก้ไขเรื่องร้องเรียนฯ หน่วยงานไม่ต้องรายงานผล คณะผู้ตรวจราชการฯ จะตรวจสอบข้อมูลจากระบบเรื่องราวร้องทุกข์

คำชี้แจงรายละเอียดผลการปฏิบัติราชการ :

.....

ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :

.....

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

วันที่ ๑๑-๑๘ เมษายน ๒๕๖๐ USER ของผู้ใช้งานหมดอายุและไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ จึงทำให้
ไม่สามารถดำเนินการตอบ-รับเรื่องร้องทุกข์จากระบบ MIS ได้ ทั้งนี้ ได้แนบภาพหน้าจอของระบบ MIS มาด้วยแล้ว

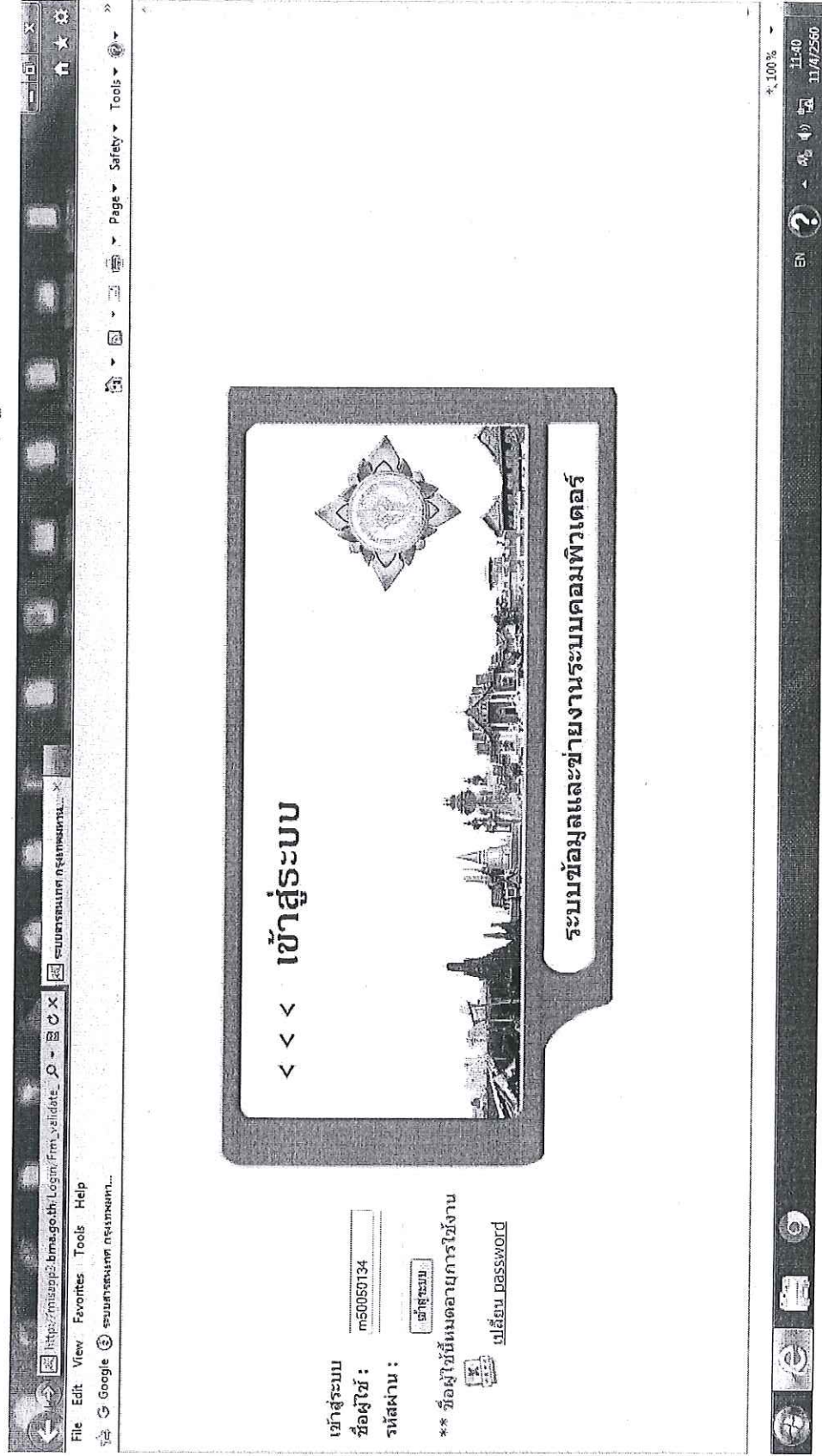
หลักฐานอ้างอิง :

.....

ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวนเรื่องร้องทุกข์	ดำเนินการเสร็จสิ้น		ระหว่างดำเนินการ	
			จำนวน	%	จำนวน	%
1	กระทำผิดในที่สาธารณะ	21	21	100.00	0	0.00
2	ละพิน	2	2	100.00	0	0.00
3	เรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่นๆ	3	3	100.00	0	0.00
4	อาคาร	4	3	75.00	1	25.00
5	ท่อระบายน้ำ	5	4	80.00	1	20.00
6	บาทวิถี	1	1	100.00	0	0.00
7	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	12	11	91.67	1	8.33
8	ปัญหาจราจร	7	7	100.00	0	0.00
9	ขยะและสิ่งปฏิกูล	12	12	100.00	0	0.00
10	ไฟฟ้า	2	2	100.00	0	0.00
รวมทั้งสิ้น		69	66	95.65	3	4.35

วันที่ 11 เมษายน 2560

- ชื่อผู้ใช้งานหมดยาย จึงไม่สามารถใช้ระบบ MIS ได้ ทั้งนี้ ได้โทรแจ้งเจ้าหน้าที่ที่ร้องทุกข์ กทม. 1555 ชื่อ คุณนรินทร์หทัย ได้รับทราบปัญหาดังกล่าวแล้ว
- ติดต่อกองระบบหมายเลข 0 2644 0021 สัญญาณสายไม่ว่างตลอด หมายเลข 0 2246 0301-2 ต่อ 1572 สัญญาณสายว่าง แต่ระบบแจ้งว่าไม่มีผู้รับสาย
- ติดต่อหมายเลขภายใน 1575 มีผู้หญิงรับสาย จึงแจ้งปัญหาว่า USER หมดยาย ผู้หญิงรายดังกล่าวให้ติดต่อหมายเลข 1572 คุณฐิติพล แต่ติดต่อไม่ได้



วันที่ 12 -18 เมษายน 2560 USER ผู้ใช้งานหมดอายุ และยังติดต่อกองระบบไม่ได้ จึงไม่สามารถเข้าระบบ MIS ได้

