



คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริการจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)

โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐ
ของกรุงเทพมหานคร

บริษัท ปัทมส์ โซลูชั่น จำกัด



คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

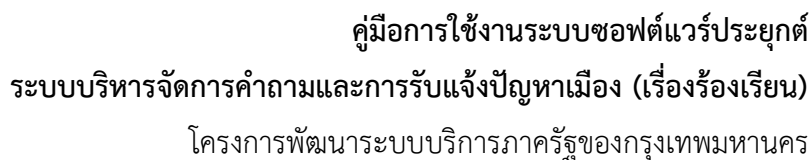
สารบัญ

บทที่ 1 ความเป็นมา	6
1. วัตถุประสงค์.....	7
2. ขอบเขตการปฏิบัติงานการบริหารจัดการคำถามและรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)	7
3. ช่องทางการให้บริการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน).....	8
4. นิยามศัพท์.....	8
5. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับแจ้งบริการคำถามและรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)..	23
6. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) หรือบรรเทา ทุกข์ของกรุงเทพมหานคร	24
7. ระยะเวลาของการดำเนินการแก้ไขปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน).....	24
8. สถานะดำเนินการบริหารจัดการคำถามและแก้ไขปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)	25
9. กระบวนการทำงาน.....	30
10. การกำหนดสิทธิ	33
11. การรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ด้วยระบบ Chatbot ระหว่างประชาชนกับ กรุงเทพมหานคร	35
12. การรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ด้วยระบบ Mobile Application ระหว่างประชาชน กับกรุงเทพมหานคร	38
บทที่ 2 การใช้งานระบบส่วนเจ้าหน้าที่	40
1.1 การลงชื่อเข้าใช้งาน.....	40
1.2 กรณีต้องการสืบค้นข้อมูลผู้แจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)	42
1.3 การบันทึกปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน).....	44
1.4 การนำเข้าข้อมูลจากสำนักนายกรัฐมนตรี (1111).....	50
1.5 การจัดส่งเรื่องที่มาจากสำนักนายกรัฐมนตรี (1111).....	51
1.6 การรับเรื่องปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)	55
1.7 การบันทึกผลการดำเนินการ	57
1.8 การส่งตรวจสอบผลการดำเนินการ.....	60
1.9 การออกรายงาน สถิติการให้บริการ	62



สารบัญรูปรูปภาพ

รูปภาพที่ 1: การแก้ไขปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ประเภทเรื่องไม่ซับซ้อน.....	25
รูปภาพที่ 2: การแก้ไขปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ประเภทเรื่องซับซ้อน.....	26
รูปภาพที่ 3: ปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ประเภทเรื่องลับ	27
รูปภาพที่ 4: ปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ประเภทเรื่องเร่งด่วน best	27
รูปภาพที่ 5: ปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ประเภทเรื่องฉุกเฉิน.....	28
รูปภาพที่ 6: ปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ซึ่งดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยหน่วยงานภายนอก	28
รูปภาพที่ 7: บริหารข้อคำถาม.....	29
รูปภาพที่ 8: การสืบค้นข้อมูลผู้แจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) (ต่อ).....	30
รูปภาพที่ 9: การรับเรื่องบริหารคำถามและรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ผ่านเจ้าหน้าที่	31
รูปภาพที่ 10: ประชาชนแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) โดยตรง	32
รูปภาพที่ 11: ประชาชนแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) โดยตรง (ต่อ).....	32
รูปภาพที่ 12: สิทธิในการเข้าถึงข้อมูล.....	33
รูปภาพที่ 13: การรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ด้วยระบบ Chatbot ระหว่างประชาชนกับ กรุงเทพมหานคร.....	35
รูปภาพที่ 14: สิทธิในการเข้าถึงข้อมูล (ต่อ).....	36
รูปภาพที่ 15: การติดตามสถานะผ่านการดำเนินการปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ด้วยระบบ Chatbot	37
รูปภาพที่ 16: ระบบ Mobile Application สำหรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน).....	38
รูปภาพที่ 17: การติดตามสถานะการดำเนินการปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ด้วยระบบ Mobile Application	39
รูปภาพที่ 1: การลงชื่อเข้าใช้งาน.....	40
รูปภาพที่ 2: การลงชื่อเข้าใช้งาน (ต่อ)	40
รูปภาพที่ 3: การลงชื่อเข้าใช้งาน (ต่อ)	41
รูปภาพที่ 4: การลงชื่อเข้าใช้งาน (ต่อ)	41
รูปภาพที่ 5: การลงชื่อเข้าใช้งาน (ต่อ)	42
รูปภาพที่ 6: การสืบค้นข้อมูลผู้แจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)	42
รูปภาพที่ 7: การสืบค้นข้อมูลผู้แจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) (ต่อ).....	43
รูปภาพที่ 8: การสืบค้นข้อมูลผู้แจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) (ต่อ).....	43
รูปภาพที่ 9: การสืบค้นข้อมูลผู้แจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) (ต่อ).....	44
รูปภาพที่ 10: การบันทึกปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน).....	44



บริษัท บีทามส์ โซลูชั่น จำกัด หน้าที่ 4



คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

รูปภาพที่ 43: การบันทึกผลการดำเนินการ (ต่อ).....	59
รูปภาพที่ 44: การส่งตรวจสอบผลการดำเนินการ	60
รูปภาพที่ 45: การส่งตรวจสอบผลการดำเนินการ (ต่อ).....	60
รูปภาพที่ 46: การส่งตรวจสอบผลการดำเนินการ (ต่อ).....	61
รูปภาพที่ 47: การส่งตรวจสอบผลการดำเนินการ (ต่อ).....	61
รูปภาพที่ 48: การออกรายงาน สถิติการให้บริการ	62
รูปภาพที่ 49: การออกรายงาน สถิติการให้บริการ (ต่อ).....	62



บทที่ 1 ความเป็นมา

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนแนวใหม่ของโครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐ เป็นการพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนจากกระบวนการปฏิบัติงานการตอบข้อคำถามและการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนที่ผ่านมาของกรุงเทพมหานคร ด้วยการพัฒนาระบบงานให้สอดคล้องกับระบบฐานข้อมูลการบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ในปัจจุบัน เพื่อให้เกิดแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และมุ่งสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบ ทั้งในส่วน of ส่วนของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) และส่วน of ส่วนของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) โดยกระบวนการทั้งสองส่วนดังกล่าวนี้จะต้องสามารถสนองตอบต่อความต้องการ และสามารถแก้ไขปัญหาปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ให้บรรลุผลสำเร็จหรืออย่างน้อยต้องสามารถบรรเทาทุกข์ของประชาชนในกรุงเทพมหานครให้เกิดความพึงพอใจต่อการดำเนินการของกรุงเทพมหานคร

ดังนั้น ระบบฐานข้อมูลการบริหารจัดการคำถามและรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ของโครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐ จึงเป็นการพัฒนาระบบเพื่อทดแทนระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (MIS) เดิม และมีการเพิ่มช่องทางรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ให้สอดคล้องกับระบบฐานข้อมูลดังกล่าว โดยพัฒนาระบบให้สามารถรองรับกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการตอบข้อคำถาม และการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ตลอดจนการกำหนดลักษณะของเมนูการใช้งานให้เข้าใจง่ายและสะดวก ในการใช้งาน พร้อมการกำหนดคุณสมบัติภายในให้เป็นหมวดหมู่ ซึ่งเพิ่มเติมจากระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (MIS) เดิม เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงสถานะการเรื่องรับแจ้งได้อย่างชัดเจนและแม่นยำมากขึ้น นอกจากนี้ระบบฐานข้อมูลการบริหารจัดการคำถามและรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ยังสามารถติดตามและควบคุมเวลาในการดำเนินการของแต่ละประเภทเรื่องร้องเรียน รวมถึงการดำเนินการร่วมกับระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนของสำนักนายกรัฐมนตรี (1111) ระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนของ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย และข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากการพัฒนาช่องทางให้บริการประชาชนที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ ได้แก่ ระบบ Chatbot สำหรับสื่อสารระหว่างประชาชนและกรุงเทพมหานคร และ Mobile Application สำหรับการแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) เพื่อเพิ่มศักยภาพในการรับส่งข้อมูลในการประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว (Real Time) และเพื่อให้เกิดความโปร่งใสของระบบราชการจากการที่ประชาชนสามารถตรวจสอบสถานะการดำเนินการของกรุงเทพมหานครได้ด้วยตนเอง



1. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร
- 2) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการตอบข้อคำถาม และการรับแจ้งปัญหาเมือง เรื่องร้องเรียน ซึ่งเป็นความเดือดร้อนและสาธารณภัยต่าง ๆ ตลอดจนข้อเสนอสื่อและข้อขัดแย้งต่าง ๆ จากประชาชนให้มีมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบของกรุงเทพมหานคร
- 3) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประสานงานการบริหารจัดการคำถามและการแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ในการสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว (Real Time)
- 4) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการติดตามการบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ให้ประชาชนสามารถตรวจสอบสถานะการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครตามกรอบเวลาที่กำหนด
- 5) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการรายงานผลและการวิเคราะห์การปฏิบัติงานการบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) อันนำไปสู่การกำหนดนโยบายด้านการดูแลคุณภาพชีวิตของประชาชนในอนาคต

2. ขอบเขตการปฏิบัติงานการบริหารจัดการคำถามและรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)

ขอบเขตการปฏิบัติงาน ดังนี้

- 1) เรื่องที่ไม่สามารถให้บริการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
- 2) เรื่องที่ให้บริการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
- 3) การลงทะเบียนและบันทึกข้อมูลในระบบการบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
- 4) การประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการคำถามและดำเนินการแก้ไขปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
- 5) การแจ้งสถานะและรายละเอียดของการให้บริการคำถามและดำเนินการแก้ไขปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ในระบบฐานข้อมูลการบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) และรายงานผลการดำเนินการ



3. ช่องทางการให้บริการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)

ช่องทางการให้บริการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) เพื่อบริการประชาชนในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนของประชาชน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงาน สายด่วน จดหมาย/หนังสือ สื่อออนไลน์ การแจ้งเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง เป็นต้น ทั้งนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ได้แก่

- 1) หน่วยงานระดับสำนัก มีช่องทางการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงาน เว็บไซต์ และประชาชนเดินทางมาแจ้งร้องเรียนด้วยตนเอง เป็นต้น
- 2) สำนักงานเขต มีช่องทางการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน และประชาชนเดินทางมาแจ้งเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง เป็นต้น
- 3) สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มีช่องทางการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงาน เว็บไซต์ ประชาชนเดินทางมาแจ้งเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง เป็นต้น
- 4) สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร มีช่องทางการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงาน เว็บไซต์ และประชาชนเดินทางมาแจ้งร้องเรียนด้วยตนเอง เป็นต้น
- 5) สำนักงานประชาสัมพันธ์ มีช่องทางการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงาน เว็บไซต์ และประชาชนเดินทางมาแจ้งร้องเรียนด้วยตนเอง เป็นต้น
- 6) สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร มีช่องทางการให้บริการฯ เช่น Call Center สายด่วน 1555 เว็บไซต์ Twitter : @bma1555 Facebook : แฟนเพจ “ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์กรุงเทพมหานคร” Mobile Application สำหรับการแจ้งปัญหาเมือง หนังสือจากหน่วยงานหรือบุคคล หรือประชาชนยื่นคำร้องด้วยตนเอง หรือจดหมาย เป็นต้น

4. นิยามศัพท์

1) กรอบการดำเนินการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการบริการจัดการคำถามและรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ของกรุงเทพมหานคร หมายถึง แนวทางการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนแนวใหม่ ซึ่งเกิดจากการทบทวนแนวทางการปฏิบัติงานที่ผ่านมา โดยพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องระบบฐานข้อมูลการบริหารจัดการคำถามและรับแจ้ง ปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ในปัจจุบัน เพื่อให้เกิดแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และมุ่งสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนที่ทำขึ้นทั้งระบบ ได้แก่ ส่วนของหน่วยงานที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ และส่วนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนหรือบรรเทาทุกข์ โดยกระบวนการทั้งสองส่วนนี้ต้องสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนและสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนได้อย่างแท้จริง



คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

2) ผู้ร้อง หมายถึง ผู้รับบริการแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของ กรุงเทพมหานคร โดยจะได้รับหมายเลขรับแจ้ง เพื่อติดตามสถานะดำเนินการเรื่องร้องเรียนและข้อสอบถาม การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานครได้

3) เรื่องที่ไม่สามารถให้บริการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ได้ หมายถึง เรื่องที่ ประชาชนขอรับบริการคำถามและแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ซึ่งกรุงเทพมหานครมีอาจให้บริการได้ เนื่องจากไม่สอดคล้อง หรือ ขัดแย้งกับข้อกฎหมาย หรือ ไม่มีกฎหมายรองรับการปฏิบัติงาน หรือผิดกฎหมาย ดังนี้

3.1) คำถามที่ไม่สามารถให้บริการได้ เนื่องจากไม่สอดคล้อง/ขัดแย้งกับข้อกฎหมาย ไม่มี กฎหมายรองรับการปฏิบัติงาน หรือผิดกฎหมาย ได้แก่

(1) ละเมิดต่อ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

(2) ละเมิดต่อ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

3.2) การแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ที่ไม่สามารถให้บริการได้ ได้แก่

(1) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในชั้นศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาด ตลอดจนมีการบังคับคดี

(2) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาด

(3) เรื่องที่องค์กรตรวจสอบตามรัฐธรรมนูญได้ตรวจสอบและวินิจฉัยแล้ว

(4) เรื่องที่มีการดำเนินการและชี้แจงผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการ แก้ไขปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) อันเป็นที่ยุติแล้ว ยกเว้นแต่จะมีหลักฐานใหม่หรือเพิ่มเติม เพื่อประกอบการพิจารณาทบทวนผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไข ปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ใหม่

(5) เรื่องอื่น ๆ เช่น การเมือง ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 112 เป็นต้น

ทั้งนี้ ให้หน่วยงานรับแจ้งต้องชี้แจงเหตุผลที่ไม่สามารถให้บริการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ให้แก่ประชาชนทราบและรายงานผู้บังคับบัญชาเพื่อโปรดพิจารณา ซึ่งหากผู้บังคับบัญชา พิจารณาแล้ว เห็นว่าควรให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งอยู่ในหลักเกณฑ์เรื่องที่ไม่สามารถให้บริการคำถามและการ รับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ดังกล่าว ให้ดำเนินการตามขอบเขตการปฏิบัติงานการบริหารจัดการ คำถามและรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ต่อไป



คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

4) เรื่องที่ให้บริการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) หมายถึง เรื่องที่ประชาชนขอรับบริการเพื่อแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ตามประเภท ดังนี้

4.1) ปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) หมายถึง เรื่องที่ประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครได้รับความเดือดร้อนหรือไม่ได้รับความสะดวกจากการรับบริการ หรือไม่ได้รับความชอบธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ซึ่งประชาชนมีความประสงค์ให้กรุงเทพมหานครให้ความช่วยเหลือหรือบรรเทาทุกข์ แบ่งเป็น 6 ประเภทเรื่อง ดังนี้

(1) เรื่องร้องเรียนที่ไม่ซับซ้อน เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการแก้ไขปัญหตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการไม่ซับซ้อน เช่น หน่วยงานดำเนินการได้เอง ดำเนินการด้วยงบประมาณไม่มาก เป็นต้น ดังนี้

เรื่อง	รายละเอียด
1.อาคาร	ได้แก่ การแจ้งปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานอาคาร ตั้งแต่เริ่มโครงการ ก่อสร้างจนถึงอาคารที่ก่อสร้างแล้วเสร็จ การใช้อาคารและปัญหาที่เกิดขึ้นจากอาคารนั้น ๆ
	1) การวางวัสดุ กองหิน ทราย ที่อยู่ในพื้นที่ก่อสร้าง บนผิวจราจร ทางเท้า ทำให้ประชาชนผู้ใช้เส้นทางไม่ได้รับความสะดวกในการสัญจร
	2) การร้องขอติดตั้งเครื่องป้องกันฝุ่นละอองและวัสดุตกหล่น
	3) การใช้สารเคมีจากการก่อสร้าง เช่น การจัดทำระบบกันซึม หรือสารกันซึมการทาสี เป็นต้น
	4) การก่อสร้างอาคารก่อให้เกิดเหตุเดือดร้อนรำคาญ เช่น เสียง กลิ่น ควัน เป็นต้น
	5) การก่อสร้างอาคารซึ่งเป็นสาเหตุของการก่อให้เกิดผลกระทบต่อสภาพสิ่งแวดล้อม
	6) การตรวจสอบแก้ไขปัญหาคารชำรุดมีรอยแตกร้าวหรือทรุดตัว
2.บาทวิถี	7) การติดตั้งและตรวจสอบระบบป้องกันอัคคีภัยและบันไดหนีไฟ
	ได้แก่ การแจ้งเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของบาทวิถี เช่น ขอบบาทวิถี กระเบื้องแตกหัก ปัญหาในการก่อสร้างบาทวิถี เป็นต้น
	1) การก่อสร้างบาทวิถี
	2) การซ่อมแซมบาทวิถี
	3) การให้ทุบหรือบาทวิถีเพื่อซ่อมแซม/ปรับปรุง
	4) การปรับปรุงบาทวิถีให้มีระดับสูงขึ้นหรือต่ำลง
	5) การเร่งก่อสร้างหรือซ่อมแซมบาทวิถี
	6) การติดตั้งที่จอดรถจักรยานยนต์



คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

เรื่อง	รายละเอียด
3.ถนน	ได้แก่ การแจ้งเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของถนน เช่น ผิวจราจรเป็นหลุม ผิวจราจรขรุขระ ปัญหาการก่อสร้าง เป็นต้น
	1) การจัดทำไหล่ทาง
	2) การปรับปรุงซ่อมแซมถนน
	3) การเร่งให้มีการปรับปรุงซ่อมแซมถนน
4.สะพาน	ได้แก่ การแจ้งเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของสะพาน รถยนต์สัญจรไป-มา สะพานลอยคนข้าม สะพานทางเดินเลียบริมคลองต่าง ๆ
	1) การซ่อมแซมสะพาน
	2) การเร่งการซ่อมแซมสะพาน
5.เขื่อน คู คลอง	ได้แก่ การแจ้งเกี่ยวกับคู คลอง แม่น้ำ รวมถึงพื้นที่บริเวณเขื่อนริมคลอง
	1) การขุดลอก คู คลอง
	2) การเก็บขยะวัชพืชใน คู คลอง
	3) การแก้ไขปัญหาหน้าน้ำเสีย
	4) การซ่อมแซมหรือแก้ไขปัญหาเขื่อนพัง/ชำรุด
	5) การจัดทำแนวกันป้องกันน้ำหนุนและน้ำท่วมแบบชั่วคราว
6.ท่อระบายน้ำ	ได้แก่ การแจ้งเกี่ยวกับกายภาพและระบบระบายน้ำ เช่น ท่อ ฝาท่อ รอบบ่อพัก การไหลเวียนของการระบายน้ำ การขุดลอก และปัญหาในการก่อสร้างท่อต่างๆ เป็นต้น
	1) การขุดลอกท่อระบายน้ำ
	2) ฝาท่อชำรุด
	3) ฝาท่อระบายน้ำหาย
	4) การปรับปรุงหรือซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ
	5) การปรับระดับของบ่อพักท่อระบายน้ำกับผิวถนน
7.น้ำท่วม	ได้แก่ การแจ้งปัญหาจากฝนตก และมีน้ำท่วมขังในพื้นที่หรือสิ่งที่เป็นอุปสรรค ต่อการระบายน้ำ
	1) การแก้ไขปัญหาหน้าท่วมขังรระบาย
	2) การร้องขอติดตั้งเครื่องสูบน้ำ
	3) การระบายน้ำหรือสูบน้ำออกนอกพื้นที่
	4) การร้องขอกระสอบทรายก่อสร้างแนวป้องกันน้ำท่วม
	5) การร้องขอให้สร้างสะพานทางเดินชั่วคราว
	6) การร้องขอให้เปิด-ปิดประตูระบายน้ำ



คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

เรื่อง	รายละเอียด
8.ที่พักผู้โดยสาร	ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับบริเวณจุดจอดรถประจำทาง ทั้งแบบที่มีศาลาที่พักผู้โดยสาร และแบบไม่มีที่พักผู้โดยสาร
	1) การซ่อมแซมที่พักผู้โดยสาร
	2) การให้เคลื่อนย้ายที่พักผู้โดยสาร
	3) การพิจารณาแก้ไขภาพโฆษณาที่ติดตั้งบริเวณที่พักผู้โดยสาร
9.ไฟฟ้า	ได้แก่ การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับไฟส่องสว่างในที่สาธารณะ
	- การซ่อม เปลี่ยน เพิ่มดวงไฟฟ้า
10.ขยะและสิ่ง ปฏิกูล	ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับขยะและสิ่งปฏิกูลในพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร สถานที่สะสมสิ่งของหรือใช้และการให้บริการจัดเก็บ
	1) ขยะตกค้าง
	2) พนักงานเก็บขยะมูลฝอยไม่จัดเก็บขยะมูลฝอยหรือเก็บไม่หมด
	3) พนักงานเก็บขยะมูลฝอยไม่ตรงเวลา
	4) ขยะตกหล่น
	5) ขยะส่งกลิ่นเหม็นหรือไม่ถูกสุขลักษณะ
	6) น้ำขยะรั่ว
	7) การย้ายจุดทิ้งขยะ
	8) ถังรองรับขยะไม่เพียงพอ
	9) ไม่มีถังขยะรองรับ
	10) น้ำขยะไหลลงน้ำใต้ดิน
	11) ขยะที่สะสมบริเวณที่พักอาศัยของคนงานในสถานที่ก่อสร้าง
	12) ขยะที่สะสมบริเวณที่ว่างของบริเวณในที่สาธารณะและเอกชน
	13) การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมล่วงหน้า
	14) การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมแต่ไม่มีใบเสร็จ
	15) การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมเกินอัตรา
	16) การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในลักษณะทุจริต
	17) การแจ้งการทิ้งขยะไม่ถูกที่
	18) การแจ้งการทิ้งขยะอันตรายดำเนินการไม่ถูกต้อง
	19) แจ้งพบการปล่อยสิ่งปฏิกูล/ขยะอันตราย/สารเคมี ลงที่ระบายน้ำ
	20) แจ้งพบปล่อยสิ่งปฏิกูล/ขยะอันตราย/สารเคมี ลงแหล่งน้ำสาธารณะ
	21) แจ้งพบโรงงานอุตสาหกรรมทิ้งขยะอันตรายปนเปื้อนกับขยะตามบ้าน



คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

เรื่อง	รายละเอียด
11.โทรศัพท์	ได้แก่ การแก้ปัญหาเกี่ยวกับโทรศัพท์ของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร - การไม่สามารถติดต่อหน่วยงานของกรุงเทพมหานครด้วยหมายเลขโทรศัพท์ที่ได้ เช่น ไม่มีผู้รับสาย สายไม่ว่าง โทรไม่ติด เป็นต้น
12.สวนสาธารณะ	ได้แก่ การแจ้งปัญหาที่เกิดจากต้นไม้ที่อยู่ในที่สาธารณะและเอกชน และปัญหาต่างๆ ในการใช้พื้นที่บริเวณสวนสาธารณะของกรุงเทพมหานคร 1) การตัดแต่งกิ่งไม้และต้นไม้ 2) การบำรุงรักษาต้นไม้ 3) การเพิ่มพื้นที่สีเขียวในลักษณะพื้นที่/ชุมชน 4) การแก้ไขปัญหาอื่น ๆ ในสวนสาธารณะของกรุงเทพมหานคร
13.มลพิษทาง สิ่งแวดล้อม	ได้แก่ สภาวะสิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะเป็นเปลี่ยนแปลง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สารเคมีที่เป็นพิษหรือเป็นอันตรายต่อสุขภาพ หรือก่อ ความรำคาญแก่มนุษย์ เช่น มลพิษทางอากาศ มลพิษทางเสียง เป็นต้น 1) มลพิษทางอากาศ ฝุ่นละออง ควั่น กลิ่น 2) มลพิษทางเสียง 3) พื้นดินที่มีการปนเปื้อนของคราบน้ำมันหรือโลหะหนักหรือสารเคมี 4) การตรวจสอบการใช้และการจัดเก็บสารเคมี
14.การกระทำผิด ในที่สาธารณะ	ได้แก่ การแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่สาธารณะหรือที่สาธารณะประโยชน์ที่ ประชาชนใช้สอยร่วมกันอันรวมถึงทางเท้า/บาทวิถี ถนน และบริเวณพื้นที่การใช้สอย ทางน้ำ เช่น ทางเท้า ถนนสาธารณะ แม่น้ำ ลำคลอง เป็นต้น 1) การจัดระเบียบหาบเร่แผงลอย 2) การจัดวางสิ่งของกีดขวางทางเท้า/บาทวิถี 3) การจอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์/จักรยานกีดขวางทางเท้า/บาทวิถี 4) การจัดการซากยานยนต์ เช่น รถยนต์ เครื่องจักร เป็นต้น 5) การดำเนินการตามพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบ เรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 ประกอบด้วย การดูแลรักษาสนามหญ้าและต้นไม้ ในถนนและสถานที่สาธารณะ การดูแลรักษาสนามหญ้าและต้นไม้สาธารณะ การห้าม ทิ้งสิ่งปฏิกูลมูลฝอยในที่สาธารณะ และการรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย



คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

เรื่อง	รายละเอียด
15.ปัญหาจราจร	ได้แก่ การแจ้งปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยหรือไม่ได้รับความสะดวกในการสัญจร เช่น ปัญหาจากการก่อสร้างถนน ปัญหาจากเครื่องหมายจราจร เป็นต้น
	1) การดำเนินการกับวัตถุตกหล่นบนผิวการจราจร
	2) การลดเกาะกลางถนนเพื่อขยายผิวการจราจร
	3) การเพิ่มจุดกลับรถ
	4) การติดตั้งช่องแสมเคลื่อนย้ายป้าย
	5) การติดตั้งช่องแสมเคลื่อนย้ายกระจกโค้ง
	6) การติดตั้งช่องแสมเคลื่อนย้ายคันชะลอความเร็ว
	7) การติดตั้งช่องแสมเคลื่อนย้ายเครื่องหมายสัญญาณการจราจร
	8) การบรรเทาทุกข์หรือสนับสนุนการแก้ไขปัญหาจราจร
	9) การบรรเทาทุกข์หรือสนับสนุนการเชื่อมต่อการเดินทางให้มีความสะดวกและสามารถเข้าถึงโครงข่ายการเดินทางรูปแบบอื่นๆ
16.เหตุเดือดร้อนรำคาญ	ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับเหตุรำคาญ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ซึ่งเป็นเหตุอันก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ผู้อยู่อาศัยในบริเวณใกล้เคียงหรือผู้ที่ต้องประสบภัยกับเขตนั้น
	1) ต้นไม้
	2) กลิ่น
	3) เสียง
	4) แสง
	5) ฝุ่นละออง (อันเกิดจากการกระทำเฉพาะหน้าของบุคคล)
	6) การดำเนินการกับสุนัข หนู ยุง นกพิราบ
17.ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ได้แก่ การดำเนินการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในลักษณะก่อนเกิดภัย ขณะเกิดภัย และหลังเกิดภัย ซึ่งเกิดจากธรรมชาติหรือมีผู้กระทำให้เกิดขึ้น อุบัติเหตุ หรืออื่น ๆ อันส่งผลกระทบต่อสาธารณสุข
	1) การจับสัตว์อันตรายหรือมีพิษ
	2) การตรวจสอบระบบป้องกันและระบบอัคคีภัย



คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

เรื่อง	รายละเอียด
18.ด้านสวัสดิการ	ได้แก่ การจัดสวัสดิการหรือการจัดกิจกรรมเพื่อดูแลคุณภาพชีวิตของประชาชน
	1) การดูแลสวัสดิการต่าง ๆ ของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ เช่น เบี้ยผู้สูงอายุ เบี้ยผู้พิการ คนดูแลคนเร่ร่อนหรือคนไร้บ้าน การให้ความช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส เป็นต้น
	2) การดูแลสวัสดิการของข้าราชการหรือบุคลากรของกรุงเทพมหานคร เช่น สวัสดิการบ้านพักอาศัยของกรุงเทพมหานคร การให้ความช่วยเหลือแก่ข้าราชการ และบุคลากรของกรุงเทพมหานคร เป็นต้น
19.การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด	ได้แก่ การดำเนินการเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพประชาชนจากการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา-2019 (โควิด19)
19	1) การแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19
	2) การฉีดวัคซีน
	3) การบริการและการอำนวยความสะดวกให้ผู้ป่วยติดเชื้อไวรัสโควิด-19 เช่น การประสานจัดรถยนต์รับ-ส่ง การประสานจัดอาหาร การให้คำแนะนำในการบำบัดรักษา เป็นต้น
	4) การเข้ารักษาพยาบาลหรือการให้บริการดูแลในระบบการรักษาพยาบาล
20.งานด้านทะเบียน	ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับงานทะเบียนและบัตร เช่น งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป งานบัตรประจำตัวประชาชน งานการให้บริการ One Stop Service เป็นต้น
	1) การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ เช่น ล่าช้า การบริการไม่สุภาพ เป็นต้น
	2) การให้บริการ One Stop Service ไม่มีประสิทธิภาพ เช่น ล่าช้า มีขั้นตอน ที่ซับซ้อน เป็นต้น
21.โรงเรียน	ได้แก่ การดำเนินกิจการภายในพื้นที่ของโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร
	1) คุณภาพและประสิทธิภาพการสอน
	2) การดูแลด้านอาคารและสถานที่ภายในโรงเรียน
	3) การดูแลด้านความปลอดภัยภายในโรงเรียน
	4) การเงินและบัญชีภายในโรงเรียน
	5) ปัญหาความขัดแย้งภายในโรงเรียน



คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

เรื่อง	รายละเอียด
22.งานบริการ	ได้แก่ คุณภาพและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร
	1) งานปกครอง
	2) งานทะเบียน
	3) งานเทศกิจ
	4) งานการคลัง
	5) งานการศึกษา
	6) งานโยธา
	7) งานรายได้
	8) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
	9) งานรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ
	10) งานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
23.การบริหารงานบุคคล	ได้แก่ การแจ้งปัญหาจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร
	- การขอความเป็นธรรม กรณีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นไปตามขั้นตอนหรือกระบวนการที่ทางราชการกำหนด การเลือกปฏิบัติ



คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

(2) เรื่องร้องเรียนที่ซับซ้อน เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการซับซ้อน มีกระบวนการมากกว่า 1 กระบวนการ ดำเนินการด้วยงบประมาณสูง และส่งผลกระทบต่อประชาชนจำนวนมาก ดังนี้

เรื่อง	รายละเอียด
1.อาคาร	ได้แก่ การแจ้งปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานอาคาร ตั้งแต่เริ่มโครงการ ก่อสร้างจนถึงอาคารที่ก่อสร้างแล้วเสร็จ การใช้อาคารและปัญหาที่เกิดขึ้นจากอาคารนั้นๆ
	1) การดำเนินการกับผู้ก่อสร้างหรือต่อเติมอาคารโดยไม่ขออนุญาต
	2) การดำเนินการกับผู้ก่อสร้างหรือต่อเติมอาคารผิดแบบที่ขออนุญาต
2.บาทวิถี	ได้แก่ การแจ้งเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของบาทวิถี
	- การก่อสร้างบาทวิถีเพิ่ม
3.ถนน	ได้แก่ การแจ้งเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของถนน
	1) การให้มีการก่อสร้างถนนเพิ่ม
	2) การให้มีการเชื่อมถนน
	3) การให้มีการขยายถนน
4.สะพาน	ได้แก่ การแจ้งเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของสะพานสำหรับรถยนต์ หรือสะพานลอยคนข้ามถนน หรือสะพานทางเดินสำหรับประชาชน
	1) การให้มีการก่อสร้างสะพานเพิ่ม
	2) การให้มีการย้ายสะพาน
5.เขื่อน คู คลอง	ได้แก่ การแจ้งเกี่ยวกับคู คลอง แม่น้ำ รวมถึงเขื่อนริมคลอง
	1) การให้ก่อสร้างเขื่อนเพิ่ม
	2) การจัดทำแนวกันป้องกันน้ำหนุนและน้ำท่วมแบบถาวร
6.ท่อระบายน้ำ	ได้แก่ การแจ้งเกี่ยวกับกายภาพและระบบระบายน้ำ
	1) การให้วางท่อระบายน้ำ
	2) การจัดสร้างระบบท่อระบายน้ำและท่อสูบน้ำเพิ่ม
7.ที่พัสดุโดยสาร	ได้แก่ การดำเนินการเกี่ยวกับที่พัสดุโดยสาร
	1) การให้จัดสร้างที่พัสดุโดยสาร
	2) การพิจารณาความถูกต้องของป้ายโฆษณา ณ จุดที่พัสดุโดยสาร



คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

เรื่อง	รายละเอียด
8.ขยะและสิ่งปฏิกูล	ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับขยะและปฏิกูล
	1) โรงงานอุตสาหกรรม โรงแรม ห้างสรรพสินค้า ปล่องสิ่งปฏิกูลลงแม่น้ำสาธารณะหรือในพื้นที่สาธารณะ
	2) โรงงานอุตสาหกรรมทิ้งขยะอันตรายปะปนกับขยะตามบ้าน
9.น้ำท่วม	ได้แก่ การแจ้งปัญหาจากปัญหาน้ำท่วมซึ่งในลักษณะการแก้ไขปัญหาระยะยาว
	- การจัดสร้างระบบการป้องกันและระบบการระบายน้ำจากเงินสนับสนุนของรัฐบาล เช่น อุโมงค์ระบายน้ำ เขื่อน เป็นต้น
10.ระบบการป้องกันปัญหาแผ่นดินทรุด	ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับระบบการป้องกันปัญหาแผ่นดินทรุด
	- การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำระบบเพื่อป้องกันปัญหาแผ่นดินทรุด
11.ต้นไม้สวนสาธารณะ	ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับต้นไม้สวนสาธารณะ
	- การแจ้งปัญหาคัดไม้สวนสาธารณะที่ต้องบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ
12.สภาพแวดล้อมเป็นพิษ	ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมเป็นพิษ
	- การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมเป็นพิษที่ต้องบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ
13.การกระผิดในที่สาธารณะ	ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับการกระทำความผิดในที่สาธารณะ
	- การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับการกระทำความผิดในที่สาธารณะที่ต้องบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ
14.ปัญหาจราจร	ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับจราจร
	- การแจ้งปัญหาจราจรที่ต้องบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ
15.การบริหารส่วนบุคคล	ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรของกรุงเทพมหานคร
	- การกล่าวโทษ/กล่าวหาเจ้าหน้าที่ (กรณีทุจริต)
16.กรรมสิทธิ์ที่ดิน	ได้แก่ การดำเนินการทั้งหมดที่เกี่ยวกับกระบวนการกรรมสิทธิ์ที่ดิน
	1) การโอนที่ดิน
	2) การดำเนินการที่เป็นข้อพิพาทเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์ที่ดินระหว่างกรุงเทพมหานครกับประชาชน
	3) อื่น ๆ



คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

เรื่อง	รายละเอียด
17.การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในชุมชน	ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในชุมชน
	1) การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในชุมชนที่ต้องบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ
	2) อื่น ๆ

หมายเหตุ : หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะเป็นผู้พิจารณาเนื้อหาเบื้องต้นจากการสอบถามข้อมูลจากประชาชนว่าปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ดังกล่าวสามารถดำเนินการแก้ไขตามกรอบเวลาของประเภทเรื่องร้องเรียน ตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของหน่วยงานที่มีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อนหรือไม่ หากหน่วยงานผู้รับแจ้งมีข้อสงสัยในการคัดแยกประเภทปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) อาจจะอยู่ในประเภทร้องเรียนที่มีขั้นตอนซับซ้อนให้ประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปัญหายาหรือ บรรเทาทุกข์เป็นผู้พิจารณา ได้แก่ สำนัก สำนักงานเขต หน่วยงานสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร หรือคณะทำงานพิจารณาขอบเขตระยะเวลาการแก้ไขปัญหายาเรื่องร้องเรียนกลางเป็นผู้พิจารณาประเภทเรื่องร้องเรียนดังกล่าวว่าเป็นประเภทเรื่องร้องเรียนที่ซับซ้อนหรือไม่ เนื่องจากไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณ หรือมีกระบวนการและขั้นตอนมากกว่า 1 กระบวนการ หรือต้องบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งนี้ หากมีการปรับเปลี่ยนข้อมูลการคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับแจ้งต้องแจ้งให้แก้ไขประเภทเรื่องร้องเรียนที่ถูกต้องและระยะเวลาการดำเนินการแล้วเสร็จให้แก่ประชาชนทราบ หากกรณีที่ประชาชนที่ระบุไม่ประสงค์แจ้งข้อมูลส่วนบุคคลก็ให้ลงข้อมูลที่แก้ไขในระบบฐานข้อมูลการบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ให้เรียบร้อย

(3) เรื่องลับ เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการแก้ไขปัญหตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นเรื่องที่ไม่สามารถเปิดเผยโดยทั่วไปได้ ได้แก่

(3.1) การบริหารงานบุคคล ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ เช่น การทุจริตต่อหน้าที่เจ้าหน้าที่ใช้อำนาจโดยมิชอบ การดำเนินการผิดกฎหมาย เป็นต้น

(3.2) การแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด

(3.3) ผู้ร้องประสงค์ให้ดำเนินการในทาง “ลับ”

(4) เรื่องเร่งด่วน best เป็นเรื่องร้องเรียน ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน ในชีวิตประจำวัน ซึ่งต้องการความเร่งด่วนในการดำเนินการแก้ไขปัญหาภายใน 24 ชั่วโมง

(4.1) ผิดจรรยาบรรณที่เป็นหลุมเป็นบ่อ



คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

- (4.2) บ่อพักท่อระบายน้ำหรือบ่อสาธารณูปโภคที่อยู่ในผิวจราจรชำรุด มีระดับต่ำ หรือสูง ฝาบ่อยุบตัวหรือพังเสียหาย
- (4.3) รื้อเหล็กบนเกาะกลางถนนและขอบทางชำรุด หรือยื่นล้ำเข้ามาในผิวจราจร
- (4.4) เศษวัสดุตกหล่นลงบนผิวจราจร เช่น ทราช ดิน และอื่น ๆ เป็นต้น
- (4.5) น้ำมันหกราดลงบนผิวจราจร
- (4.6) คันหินแตกหักล้ำเข้ามาในผิวจราจร
- (4.7) ต้นไม้ กิ่งไม้ที่เอนล้ำเข้ามาในผิวจราจร
- (4.8) ทางเท้ายุบตัวเป็นหลุม
- (4.9) คันหินทางเท้าแตกชำรุดล้ำออกมาในถนน
- (4.10) ฝาบ่อพักในทางเท้าชำรุดยุบเสียหาย
- (4.11) มีแท่งปูน เหล็ก ต่อไม้ โผล่กีดขวางทางเท้า
- (4.12) รื้อราวสะพานคดงอ ยื่นล้ำเข้ามาในถนน
- (4.13) รื้อราวสะพานเสียหาย
- (4.14) ท่อร้อยสายไฟ้ายึดเกาะบนสะพานจะหลุดหล่นลงมา
- (4.15) ส่วนประกอบของสะพานจะหลุด
- (4.16) ต้นไม้ล้ม กิ่งไม้หักกีดขวางทางสัญจร
- (4.17) ต้นไม้ล้ม กิ่งไม้หักทับบ้านเรือนประชาชน
- (4.18) น้ำท่วมขัง
- (4.19) ป้ายโฆษณาล้ม/เอียง
- (4.20) ศาลาที่พักผู้โดยสารล้ม/เอียง
- (4.21) เสาไฟฟ้าล้ม/เอียง

(5) เรื่องฉุกเฉิน เป็นเรื่องร้องเรียน ที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง หรือมีระดับความรุนแรงสูง ซึ่งต้องการความเร่งด่วนที่สุดในการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ทันเวลาที่ เช่น เหตุระเบิด เหตุเพลิงไหม้ เป็นต้น

- (5.1) เหตุระเบิด
- (5.2) เหตุเพลิงไหม้
- (5.3) เหตุอุบัติเหตุต่าง ๆ



คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

(6) ปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ซึ่งดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยหน่วยงานภายนอก กรุงเทพมหานคร ดังนี้

เรื่อง	รายละเอียด
1.ไฟฟ้า	ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ
	1) การติดตั้งเสาและไฟฟ้าสาธารณะ
	2) การเปิด-ปิดกระแสไฟฟ้า
	3) การดำเนินการลักลอบใช้ไฟฟ้า
	4) การดำเนินการแก้ไขสายไฟฟ้าที่ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยหรืออาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ประชาชน
2.ประปา	ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการประปา
	1) การติดตั้งประปา
	2) การแจ้งท่อประปาแตก
	3) การแจ้งน้ำประปาไม่ไหลหรือไหลอ่อน
	4) การขอให้ขยายท่อประปา
	5) การขอให้เร่งขยายท่อประปา
	6) การขอให้เร่งก่อสร้าง ปรับปรุง การขยายท่อประปา
3.โทรศัพท์	ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับโทรศัพท์ รวมถึงความไม่เป็นระเบียบของสายคมนาคมหรือเครือข่ายต่าง ๆ
	1) การย้ายตู้โทรศัพท์เก่าออกจากพื้นที่
	2) การเร่งปรับปรุงท่อร้อยสาย
	3) การดำเนินการสายโทรศัพท์ไม่เป็นระเบียบ
4.การคุ้มครองผู้บริโภค	ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับโฆษณา ฉลาก สัญลักษณ์ไม่เป็นธรรม เนื้อหาเกินจริง รวมทั้งพบเห็นการขนสินค้าที่อาจเป็นอันตราย
	1) โฆษณา
	2) ฉลาก
	3) สัญลักษณ์
	4) สินค้าที่อาจเป็นอันตราย



คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

เรื่อง	รายละเอียด
5.ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว	ได้แก่ การแจ้งปัญหาการใช้ความรุนแรงในครอบครัว
	1) การทารุณกรรม
	2) การทำร้ายร่างกาย
	3) การกักขังหน่วงเหนี่ยว
	4) การข่มขืน
	5) การทอดทิ้งเด็ก คนชรา และผู้พิการหรือครอบครัว
6.ยาเสพติด	ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับยาเสพติดและสารเสพติด
	1) การแจ้งเบาะแสการแจ้งปัญหาเกี่ยวกับยาเสพติดและสารเสพติดต่างๆ
	2) การบำบัดหรือดูแลผู้ติดยาเสพติด
7.คอมพิวเตอร์	ได้แก่ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับข้อมูล เครือข่าย และระบบคอมพิวเตอร์
	1) การแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำตาม พรบ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์
	2) อื่น ๆ
8.การพนัน	ได้แก่ การแจ้งปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดเกี่ยวกับการพนัน
	1) การแจ้งเบาะแสการพนันต่างๆ
	2) อื่น ๆ
9.การเมือง	การรวมกลุ่มเพื่อเรียกร้องทางการเมืองหรือการประท้วงเพื่อเปลี่ยนแปลงนโยบายทางการบริหารหรือการปฏิรูปการบริหารของประเทศ

4.2) ข้อคำถาม หมายถึง การให้บริการด้านข้อมูล/ข่าวสารต่าง ๆ ตามที่ประชาชนสอบถาม เพื่อให้ขอรับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ดังนี้

- 1) ข่าวสารทางราชการ
- 2) การติดตามและการดำเนินการแก้ไขปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)

หมายเหตุ : การให้บริการการตอบข้อสอบถามจะมีลักษณะการให้บริการ ดังนี้

- 3) หน่วยงานสามารถให้บริการตอบข้อคำถามได้ทันทีและครบถ้วน
- 4) หน่วยงานสามารถให้บริการตอบข้อคำถามได้บางส่วนหรือไม่ครบถ้วน

5) หน่วยงานไม่สามารถให้บริการตอบคำถามได้ เนื่องจากมิใช่อำนาจหน้าที่ของ กรุงเทพมหานคร แต่อย่างไรก็ตามจะมีการแจ้งข้อมูลหรือช่องทางการติดต่อให้แก่ประชาชนทราบในเบื้องต้นพร้อมประสานงานหน่วยงานที่รับผิดชอบ



4.3) ข้อเสนอแนะ หมายถึง ประชาชนมีความประสงค์ในการแสดงความคิดเห็น เพื่อให้ปรับปรุงหรือพัฒนาระบบงานหรือการให้บริการแก่ประชาชนให้สามารถสนองต่อความต้องการประชาชน โดยหน่วยงานต้องนำเรียนผู้บริหารหน่วยงานเพื่อโปรดพิจารณา

4.4) ข้อชมเชย หมายถึง ประชาชนมีความประสงค์ชมเชยการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ซึ่งหน่วยงานต้องนำเรียนผู้บริหารหน่วยงานเพื่อโปรดทราบ

4.5) เรื่องอื่น ๆ

5. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับแจ้งบริการคำถามและรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับแจ้งบริการคำถามและรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) หมายถึง หน่วยงานของกรุงเทพมหานครที่มีหน้าที่หรือได้รับมอบหมายจากผู้บริหารกรุงเทพมหานครให้ปฏิบัติงานรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของทุกหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร โดยมีกระบวนการปฏิบัติงานในลักษณะรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การตอบข้อสอบถาม พร้อมรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากประชาชน ซึ่งหน่วยงานรับแจ้งเรื่องร้องเรียนมีการสอบถามข้อมูลเบื้องต้น เช่น ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ ประเด็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน เป็นต้น โดยวินิจฉัยและคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับแจ้งก่อนส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แก่หน่วยงานภายในกรุงเทพมหานครหรือหน่วยงานภายนอกกรุงเทพมหานครตามอำนาจหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน ก่อนบันทึกข้อมูลในระบบ (ระบบบริหารข้อมูลการบริหารคำถามและรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนหรือบรรเทาทุกข์ตามกระบวนการสำหรับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของกรุงเทพมหานคร และดำเนินการตามกระบวนการสำหรับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ครบถ้วนก่อนสรุปรายงานเสนอผู้บริหารกรุงเทพมหานครเพื่อรับทราบหรือพิจารณาสั่งการ พร้อมสำเนารายงานส่งหน่วยงานประชาชนสัมพันธ์เพื่อเปิดเผยต่อสาธารณะ ทั้งนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องรับแจ้งเรื่องร้องเรียน เช่น สำนัก สำนักงานเขต สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร สำนักงานประชาสัมพันธ์ และสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร เป็นต้น



6. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) หรือบรรเทาทุกข์ของกรุงเทพมหานคร

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) หรือบรรเทาทุกข์ของกรุงเทพมหานคร หมายถึง หน่วยงานของกรุงเทพมหานครที่มีหน้าที่หรือได้รับมอบหมายจากผู้บริหารกรุงเทพมหานครให้ปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตอบข้อคำถามจากประชาชน พร้อมพัฒนาระบบงานการปฏิบัติงานตามที่ประชาชนมีข้อเสนอแนะ โดยมีการลงข้อมูลการรับแจ้ง และยืนยันระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในระบบ (ระบบฐานข้อมูล การบริหารคำถามและแก้ไขปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) หน่วยงานผู้รับแจ้งจะได้แจ้งระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จดังกล่าวให้แก่ประชาชนทราบ และเมื่อหน่วยงานดำเนินการแก้ไขหรือบรรเทาทุกข์ตามกรอบเวลาที่กำหนดแล้วให้ลงข้อมูลผลการดำเนินการในระบบ (ฐานข้อมูล การบริหารคำถามและแก้ไขปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) อีกครั้งหนึ่ง และรายงานผลให้แก่ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้น พร้อมแจ้งผลการดำเนินการให้แก่ประชาชนทราบ จึงจะถือว่าดำเนินการครบถ้วนตามกระบวนการบริหารจัดการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์หรือบรรเทาทุกข์ เช่น สำนัก สำนักงานเขต และหน่วยงานการพาณิชย์ของกรุงเทพมหานคร เป็นต้น

7. ระยะเวลาของการดำเนินการแก้ไขปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)

ระยะเวลาของการดำเนินการแก้ไขปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) หมายถึง ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแจ้งมา ซึ่งสามารถแบ่งได้ตามประเภทของเรื่องร้องเรียน ดังนี้

7.1) เรื่องร้องเรียนที่ไม่ซับซ้อน มีระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังแต่การรับเรื่องจนถึง เสร็จสิ้น มีระยะเวลาได้แก่ ครั้งที่ 1 ระยะเวลา 3 วัน ครั้งที่ 2 ระยะเวลา 7 วัน ครั้งที่ 3 ระยะเวลา 15 วัน และ ครั้งที่ 4 ระยะเวลา 30 วัน

7.2) เรื่องร้องเรียนที่ซับซ้อน มีระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังแต่การรับเรื่องจนถึง เสร็จสิ้นมีระยะเวลาได้แก่ ครั้งที่ 1 ระยะเวลา 30 วัน ครั้งที่ 2 ระยะเวลา 60 วัน ครั้งที่ 3 ระยะเวลา 90 วัน และครั้งที่ 4 ระยะเวลา 120 วัน

7.3) เรื่องลับ มีระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังแต่การรับเรื่องจนถึงเสร็จสิ้น ตามข้อกำหนด/ระเบียบที่กำหนด

7.4) เรื่องเร่งด่วน best มีระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังแต่การรับเรื่องจนถึงเสร็จสิ้น ภายใน 24 ชั่วโมง



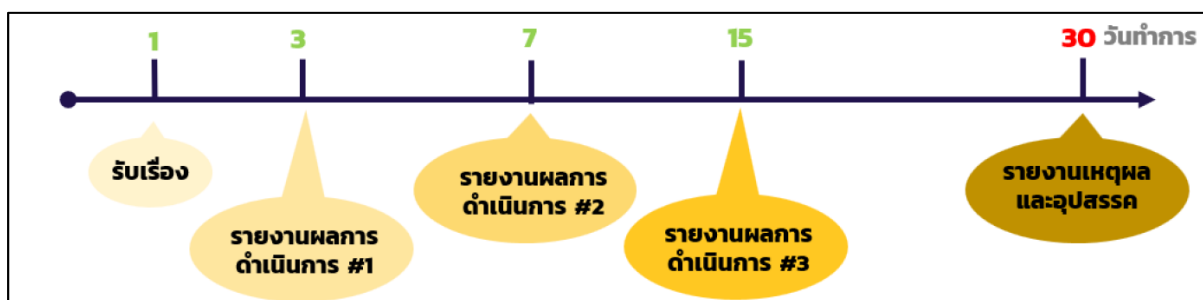
7.5) เรื่องฉุกเฉิน มีระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตั้งแต่การรับเรื่องจนถึงเสร็จสิ้นภายใน 24 ชั่วโมง

8. สถานะดำเนินการบริหารจัดการคำถามและแก้ไขปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)

สถานะดำเนินการบริหารจัดการคำถามและแก้ไขปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) หมายถึง สถานะการดำเนินการแก้ไขปัญหา ดังนี้

8.1) สถานะเรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการ

1) การแก้ไขปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ประเภทเรื่องไม่ซับซ้อน หมายถึง ปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ซึ่งดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของกรุงเทพมหานครที่มีขั้นตอนดำเนินการไม่ซับซ้อน เช่น หน่วยงานดำเนินการได้เอง ดำเนินการด้วยงบประมาณไม่มาก เป็นต้น



รูปที่ 1: การแก้ไขปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ประเภทเรื่องไม่ซับซ้อน

(1) หน่วยงานเปิดระบบการบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ภายใน 1 วันทำการ

(2) หน่วยงานรายงานรายละเอียดของการดำเนินการ ดังนี้

- การดำเนินการแก้ไขปัญหา
- การใกล้เคียง
- การบรรเทาทุกข์
- ปัญหา/อุปสรรค

(3) หน่วยงานต้องรายงานรายละเอียดของการดำเนินการและยุติปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ภายในกรอบเวลา ดังนี้

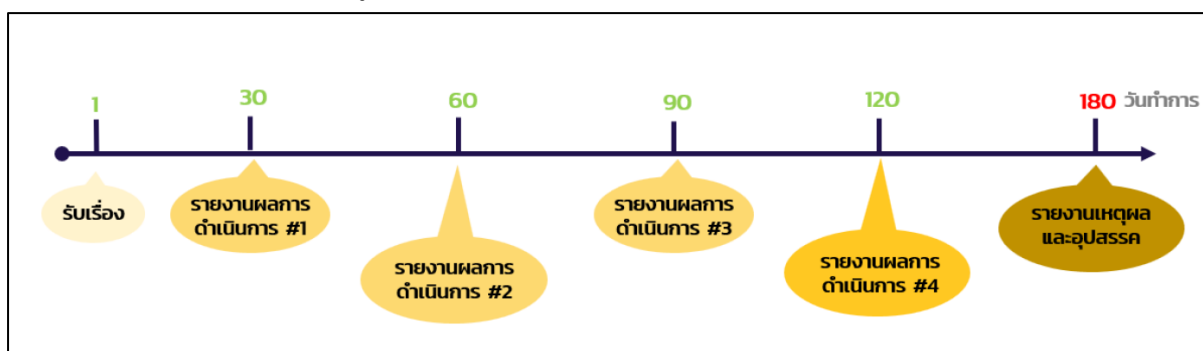
- ครั้งที่ 1 ภายใน 3 วันทำการ
- ครั้งที่ 2 ภายใน 7 วันทำการ
- ครั้งที่ 3 ภายใน 15 วันทำการ



คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

หากดำเนินการกว่า 30 วัน จะต้องรายงานเหตุผลและอุปสรรค
ให้แก่ผู้บังคับบัญชา เพื่อโปรดพิจารณาตามลำดับชั้น

2) ปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ประเภทเรื่องซับซ้อน หมายถึง ปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ซึ่งดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของกรุงเทพมหานครที่มีขั้นตอนดำเนินการซับซ้อน มีการดำเนินการมากกว่า 1 กระบวนการ หรือมีงบประมาณสูง และส่งผลกระทบต่อผู้เกี่ยวข้องจำนวนมาก



รูปที่ 2: การแก้ไขปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ประเภทเรื่องซับซ้อน

(1) หน่วยงานเปิดระบบการบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ภายใน 1 วันทำการ

(2) หน่วยงานรายงานรายละเอียดของการดำเนินการ ดังนี้

- การแก้ไขปัญหา
- การใกล้เคียง
- การบรรเทาทุกข์
- ปัญหา/อุปสรรค

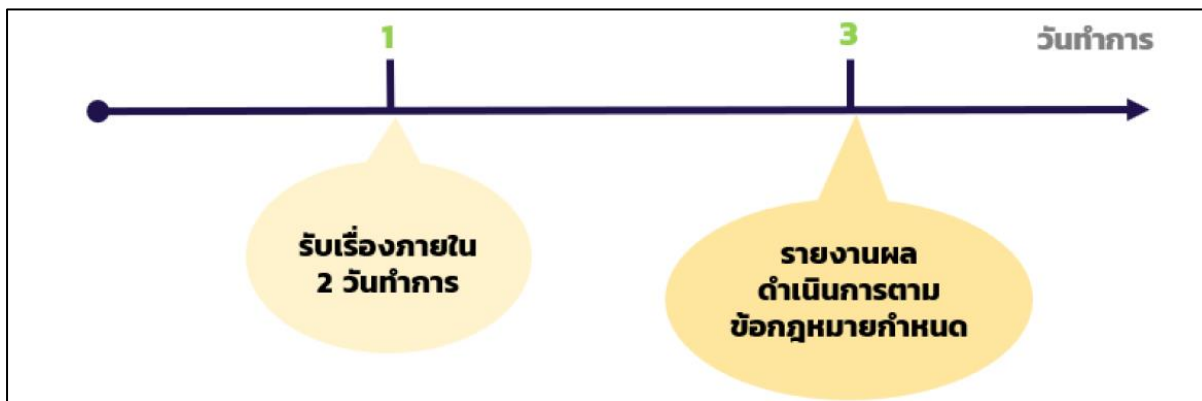
(3) หน่วยงานต้องรายงานรายละเอียดของการดำเนินการและยุติปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ภายในกรอบเวลา ดังนี้

- ครั้งที่ 1 ภายใน 30 วันทำการ
- ครั้งที่ 2 ภายใน 60 วันทำการ
- ครั้งที่ 3 ภายใน 90 วันทำการ
- ครั้งที่ 4 ภายใน 120 วันทำการ

ทั้งนี้ การดำเนินการครั้งที่ 4 จะต้องรายงานเหตุผลและอุปสรรค
ให้แก่ผู้บังคับบัญชา เพื่อโปรดพิจารณาตามลำดับชั้น



3) ปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ประเภทเรื่อง ลับ หมายถึง ปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ประเภทเรื่องลับซึ่งดำเนินการแก้ไขปัญหตามอำนาจหน้าที่หรือระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเรื่อง “ลับ”



รูปที่ 3: ปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ประเภทเรื่องลับ

(1) หน่วยงานเปิดระบบการบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ภายใน 2 วันทำการ

(2) หน่วยงานรายงานผลการดำเนินการตามข้อกำหนดที่กำหนด

- การรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นตามข้อกำหนดที่กำหนด
- หน่วยงานรายงานการดำเนินการในระบบ บริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ตามข้อกำหนดที่กำหนด/ระเบียบ เช่น การรายงานการดำเนินการทางวินัย เป็นต้น

4) เรื่องเร่งด่วน best หมายถึง เรื่องร้องเรียน ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน ในชีวิตประจำวัน ซึ่งต้องการความเร่งด่วนในการดำเนินการแก้ไขปัญหภายใน 24 ชั่วโมง



รูปที่ 4: ปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ประเภทเรื่องเร่งด่วน best



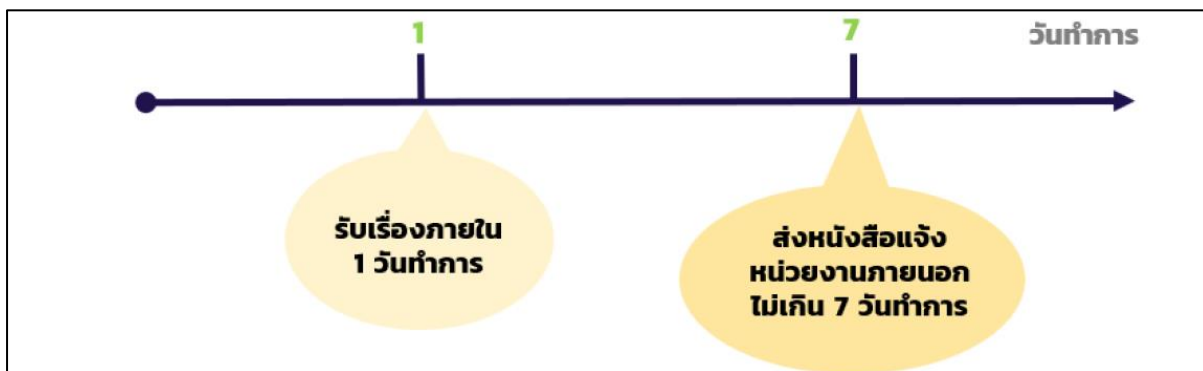
คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

- (1) หน่วยงานเปิดระบบการบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ภายใน 24 ชั่วโมง
- (2) หน่วยงานรายงานผลการดำเนินการในระบบการบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้ง ปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ภายใน 24 ชั่วโมง
- 5) เรื่องฉุกเฉิน หมายถึง เรื่องร้องเรียน ที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง หรือมีระดับ ความรุนแรงสูง ซึ่งต้องการความเร่งด่วนที่สุดในการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ทันเวลาที่ เช่น เหตุระเบิด เหตุเพลิงไหม้ เป็นต้น
- (1) หน่วยงานเปิดระบบการบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ภายใน 24 ชั่วโมง
- (2) หน่วยงานรายงานผลการดำเนินการในระบบการบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ภายใน 24 ชั่วโมง



รูปที่ 5: ปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ประเภทเรื่องฉุกเฉิน

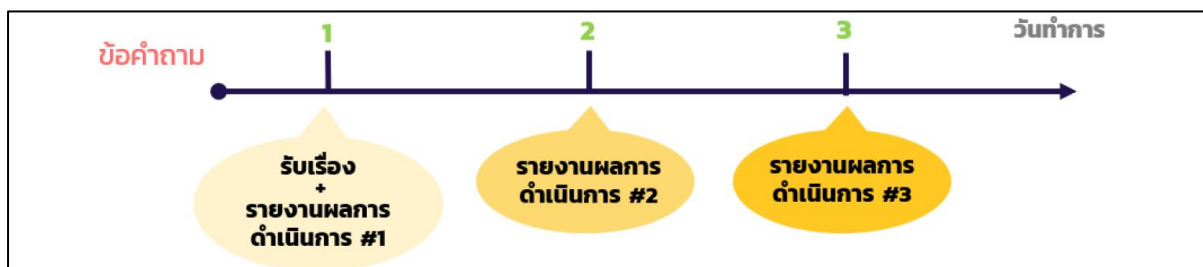
- 6) ปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ซึ่งดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยหน่วยงานภายนอก กรุงเทพมหานคร



รูปที่ 6: ปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ซึ่งดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยหน่วยงานภายนอกกรุงเทพมหานคร



7) บริการข้อคำถาม หมายถึง การให้บริการด้านข้อมูล/ข่าวสารต่าง ๆ ตามที่ประชาชนสอบถามเพื่อให้ขอรับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว



รูปที่ 7: บริหารข้อคำถาม

(1) หน่วยงานเปิดระบบการบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ภายใน 1 วันทำการ

(2) หน่วยงานตอบข้อคำถามผ่านระบบการบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ดังนี้

- ครั้งที่ 1 ภายใน 1 วันทำการ
- ครั้งที่ 2 ภายใน 3 วันทำการ
- ครั้งที่ 3 ภายใน 7 วันทำการ
- ครั้งที่ 4 ภายใน 15 วันทำการ

ทั้งนี้ หากหน่วยงานไม่สามารถตอบข้อคำถามของประชาชนได้ ต้องรายงานเหตุผลและปัญหาอุปสรรคต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อโปรดพิจารณาตามลำดับขั้นก่อนลงข้อมูลในระบบการบริหารจัดการคำถามและรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) พร้อมแจ้งให้ประชาชนทราบ

8.2) สถานะเรื่องยุติ (เสร็จสิ้น)

1) ปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ที่กรุงเทพมหานครสามารถดำเนินการได้ทั้งหมด แล้วลงข้อมูลสถานะการยุติเรื่องในระบบการบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)

2) ปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ที่กรุงเทพมหานครดำเนินการได้บางส่วน เนื่องจากมิใช่ภารกิจตามอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ซึ่งหน่วยงานได้ชี้แจงและแจ้งให้ผู้ร้องทราบแล้ว



- 3) ปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากมิใช่ภารกิจตามอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร แต่หน่วยงานได้ดำเนินการใกล้เคียงหรือบรรเทาทุกข์ พร้อมรายงานผู้บังคับบัญชาเพื่อโปรดทราบตามลำดับชั้นและแจ้งผู้ร้องทราบ
- 4) ปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ที่กรุงเทพมหานครประสานส่งข้อมูลให้แก่หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตอบข้อคำถามและการแก้ไขปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)

8.3) สถานะเรื่องค้าง

- 1) เรื่องที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปัญหายังไม่เปิดระบบการบริหาร จัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
- 2) เรื่องที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาไม่สามารถดำเนินการได้ตามกรอบเวลาที่กำหนด

9. กระบวนการทำงาน

ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ได้ทำการรวบรวมปัญหาที่มาจากช่องทางต่าง ๆ เข้ามาอยู่ในระบบเดียว เพื่อให้สามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งวิธีการนำเข้าข้อมูลจะแตกต่างกัน ซึ่งสามารถแยกได้เป็น 2 กระบวนการใหญ่ๆ ดังนี้



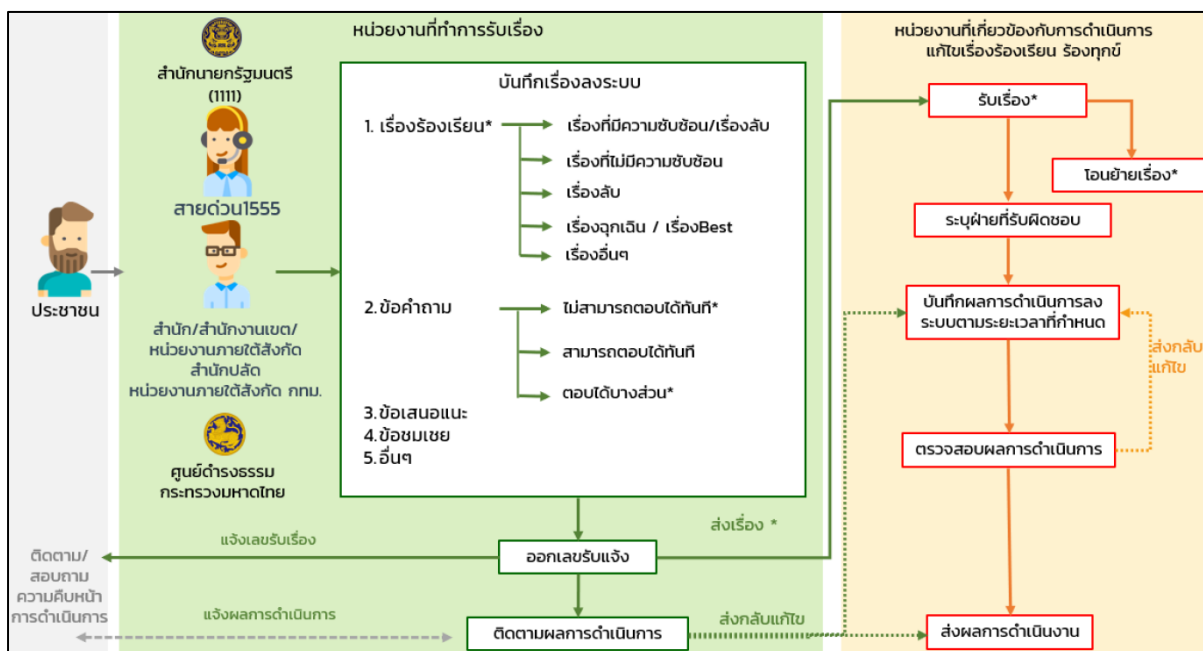
รูปที่ 8: ช่องทางการเข้าของข้อมูล



คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

9.1 การรับเรื่องบริหารคำถามและรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ผ่านเจ้าหน้าที่

เป็นการรับเรื่องร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ไม่ว่าจะเป็นการโทรแจ้งที่สายด่วน 1555 หรือการรับแจ้งผ่านทางสำนัก สำนักงานเขต หน่วยงานในสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร หรือหน่วยงานได้สังกัดกรุงเทพมหานคร สำนักนายกรัฐมนตรีและศูนย์ดำรงธรรม ขณะที่รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ จะทำการแยกการรับเรื่องบริหารคำถามและรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ผ่านเจ้าหน้าที่ ประเภทของเรื่องร้องเรียนก่อนจะบันทึกลงระบบ เมื่อทำการบันทึกและส่งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบแล้ว หน่วยงานที่รับผิดชอบจะบันทึกผลการดำเนินการผ่านระบบ ทำให้สามารถตรวจสอบสถานะของเรื่องร้องเรียนได้ตลอดเวลา เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้ทำการส่งผลการดำเนินการ



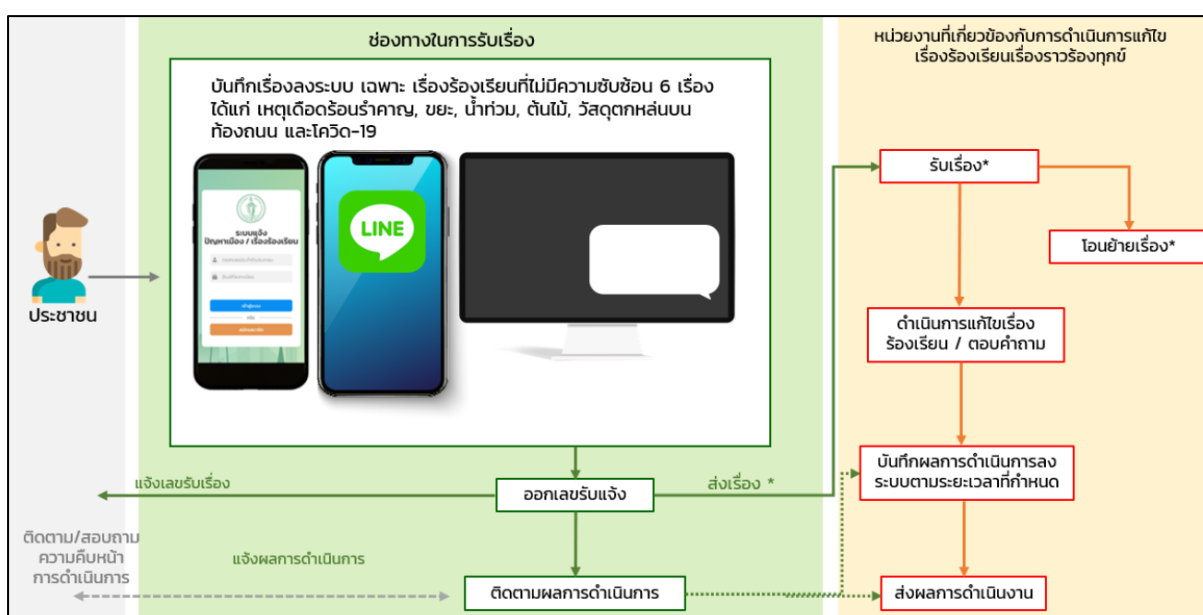
รูปที่ 9: การรับเรื่องบริหารคำถามและรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ผ่านเจ้าหน้าที่



คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

9.2 ประชาชนแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) โดยตรง

ประชาชนแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) โดยตรง เป็นการรับเรื่องร้องเรียนโดยตรงจากประชาชน ผ่านทาง Line Official Account หรือ Web Chat และ Mobile Application เมื่อประชาชนทำการส่งเรื่องร้องเรียนแล้ว เรื่องร้องเรียนจะถูกส่ง ไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบแล้ว หน่วยงานที่รับผิดชอบจะบันทึกผลการดำเนินการผ่านระบบแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ทำให้ประชาชนสามารถตรวจสอบสถานะของเรื่องร้องเรียนได้เองตลอด 24 ชั่วโมง เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้ทำการส่งผลการดำเนินการ



รูปที่ 10: ประชาชนแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) โดยตรง

โดยระบบจะทำการแสดงสถานะของเรื่อง ซึ่งแบ่งออกเป็น 8 สถานะ ได้แก่ บันทึก ตรวจสอบการบันทึก รอพิจารณา รอรับเรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ รอตรวจสอบ เสร็จสิ้น และส่งเรื่องคืน

บันทึก	รอรับเรื่อง	เสร็จสิ้น	ทั้งหมด
งานทั้งหมด 5	งานทั้งหมด 17	งานทั้งหมด 10	งานทั้งหมด 60
เกินกำหนด 0	เกินกำหนด 0	เกินกำหนด 0	เกินกำหนด 0
ตรวจสอบการบันทึก	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ส่งเรื่องคืน	
งานทั้งหมด 5	งานทั้งหมด 7	งานทั้งหมด 0	
เกินกำหนด 0	เกินกำหนด 0		
รอพิจารณา	รอตรวจสอบ		
งานทั้งหมด 2	งานทั้งหมด 4		
เกินกำหนด 0			

รูปที่ 11: ประชาชนแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) โดยตรง (ต่อ)



คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

10. การกำหนดสิทธิ

ระบบบริหารจัดการคำถามและรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) มีการแบ่งสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลไว้ 8 สิทธิ ได้แก่

การกำหนดสิทธิในการใช้งานระบบ	1 เจ้าหน้าที่ สำนัก/เขต/ หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	2 เจ้าหน้าที่ ตรวจสอบ	3 ผอ.สำนัก/ เขต/หัวหน้า หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	4 เจ้าหน้าที่ ศูนย์ฯ	5 Admin สายด่วน 1555	6 รองปลัด ฯ	7 ปลัดฯ	8 Super Admin
1. การค้นหาข้อมูลผู้แจ้ง	เฉพาะที่รับผิดชอบ			✓	✓	เฉพาะ กลุ่มเขต	✓	✓
2. การบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	✓			✓	✓			✓
3. การบันทึกข้อคำถาม				✓	✓			✓
4. การบันทึกข้อเสนอแนะ/ข้อชมเชย	✓			✓	✓			✓
5. การติดตามงาน	เฉพาะที่รับผิดชอบ			✓	✓	เฉพาะ กลุ่มเขต	✓	✓
6. การเห็นข้อมูลส่วนตัวของผู้แจ้ง	เฉพาะที่ยินยอม			✓	✓	เฉพาะ กลุ่มเขต	✓	✓
7. การแก้ไขข้อมูล	เฉพาะที่รับผิดชอบ			✓	✓			✓
8. การแก้ไขสถานะ					✓			✓
9. การตรวจสอบผลการดำเนินการ		✓			✓			✓
10. การออกรายงาน		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11. การเพิ่ม User								✓
12. การแก้ไข จัดการระบบ								✓

รูปที่ 12: สิทธิในการเข้าถึงข้อมูล

1) เจ้าหน้าที่สำนัก/ เขต/หน่วยงานที่รับผิดชอบ หมายถึง เจ้าหน้าที่ระดับสำนัก/สำนักงานเขต หรือ เจ้าหน้าที่หน่วยงานภายใต้สังกัดกรุงเทพมหานครที่เกี่ยวข้อง หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ให้ทำหน้าที่ในการบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ประชาชนมาร้องเรียน ณ สำนัก/สำนักงานเขต/หน่วยงานที่รับผิดชอบ รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาจากศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร หรือช่องทางอื่น ๆ บันทึกผลการดำเนินงานแก้ไขเรื่องร้องเรียน ก่อนดำเนินการส่งตรวจสอบ และดำเนินการโอนย้ายเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

2) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ หมายถึง เจ้าหน้าที่ระดับสำนัก/สำนักงานเขต หรือ เจ้าหน้าที่หน่วยงานภายใต้สังกัดกรุงเทพมหานครที่เกี่ยวข้อง หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ให้ทำหน้าที่ตรวจสอบผลการดำเนินการ ก่อนจะส่งผลการดำเนินการ



คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

3) ผอ.สำนัก/เขต/เจ้าหน้าที่หน่วยงานรับผิดชอบ หมายถึง ผู้บริหาร ระดับสำนัก/สำนักงานเขต หรือผู้บริหารระดับหน่วยงานภายใต้สังกัดกรุงเทพมหานครที่เกี่ยวข้อง หรือผู้มีอำนาจ หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย

4) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ หมายถึง เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดกรุงเทพมหานครหรือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสายด่วน 1555 ที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ข้อคำถาม ข้อเสนอแนะ และข้อชมเชย ทำหน้าที่ในการบันทึกเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ประชาชนโทรเข้ามาร้องเรียน หรือร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น ๆ เช่น ผ่านทางโซเชียลมีเดีย จดหมาย หนังสือของ ศูนย์ดำรงธรรม เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ในการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานภายใต้สังกัดกรุงเทพมหานครที่เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน หรือสำนักงานเขต

5) Admin สายด่วน 1555 หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ดูแลระบบฯ ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์มอบหมายให้ทำหน้าที่ในการควบคุม ตรวจสอบการทำงานของ โดยมีเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่เสร็จสิ้น ออกรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่омองค้ความรู้ต่าง ๆ ภายในระบบ แก่ไขสถานะ กำหนดค่าที่จำเป็นภายในระบบ และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นภายในระบบฯ

6) รองปลัดกรุงเทพมหานคร หมายถึง ปลัดกรุงเทพมหานครมอบหมายและมอบอำนาจให้รองปลัดกรุงเทพมหานครกลุ่มเขต สามารถตรวจสอบสถานะของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ทุกเรื่องที่อยู่ภายใต้กลุ่มเขตที่รับผิดชอบ และสามารถตรวจสอบรายงานได้

7) ปลัดกรุงเทพมหานคร สามารถดูสถานะของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ทุกเรื่อง และสามารถจัดทำ (พิมพ์) รายงานได้

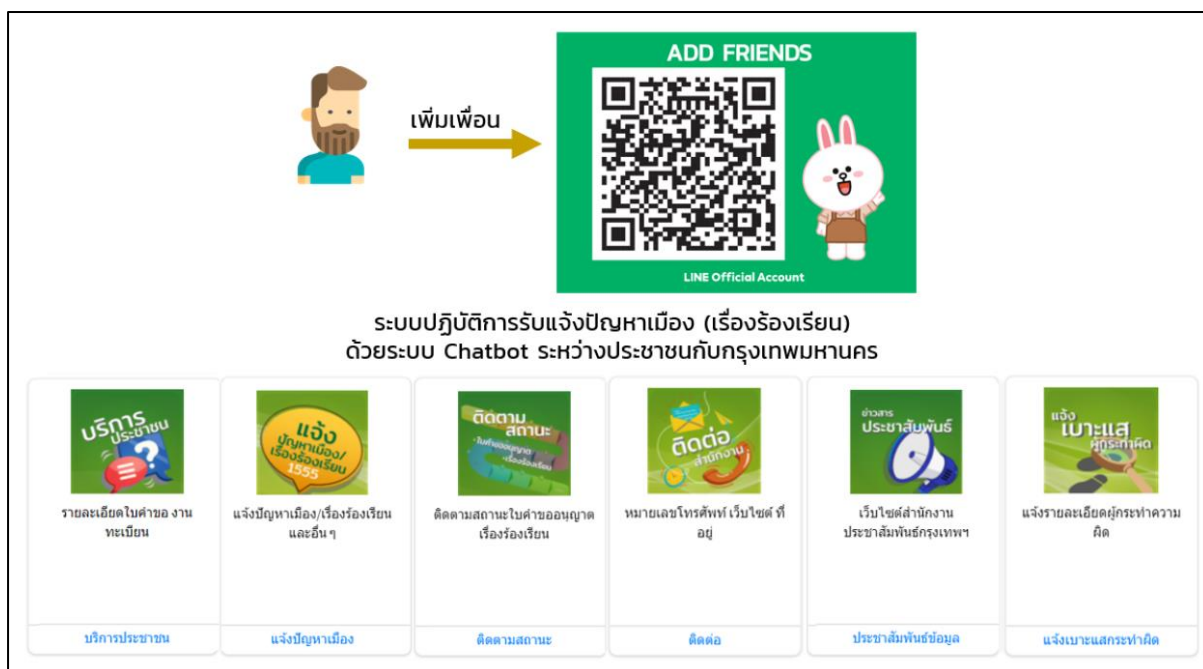
8) Super Admin ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการข้อมูลในระบบฯ การตั้งค่า การเพิ่มชื่อผู้ใช้งาน การกำหนดสิทธิของผู้ใช้งานภายในระบบ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในระบบฯ ทั้งหมด



11. การรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ด้วยระบบ Chatbot ระหว่างประชาชนกับกรุงเทพมหานคร

การรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ด้วยระบบ Chatbot ระหว่างประชาชนกับกรุงเทพมหานคร จัดทำขึ้นเพื่อรองรับการทำงานบนเว็บไซต์ (Web chat) สำหรับใช้งานบนเว็บไซต์ของกรุงเทพมหานคร และ LINE Official Account ของกรุงเทพมหานคร

ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ผ่านทางเมนูแจ้งปัญหาเมือง/เรื่องร้องเรียนได้ โดยเรื่องที่ทำให้การแจ้งจากการบันทึกไว้ในระบบปฏิบัติการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) และถูกส่งต่อไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบในทันที โดยภายในรายละเอียดจะระบุว่าจะช่องทางการรับเรื่องมาทาง Line หรือ Web Chat

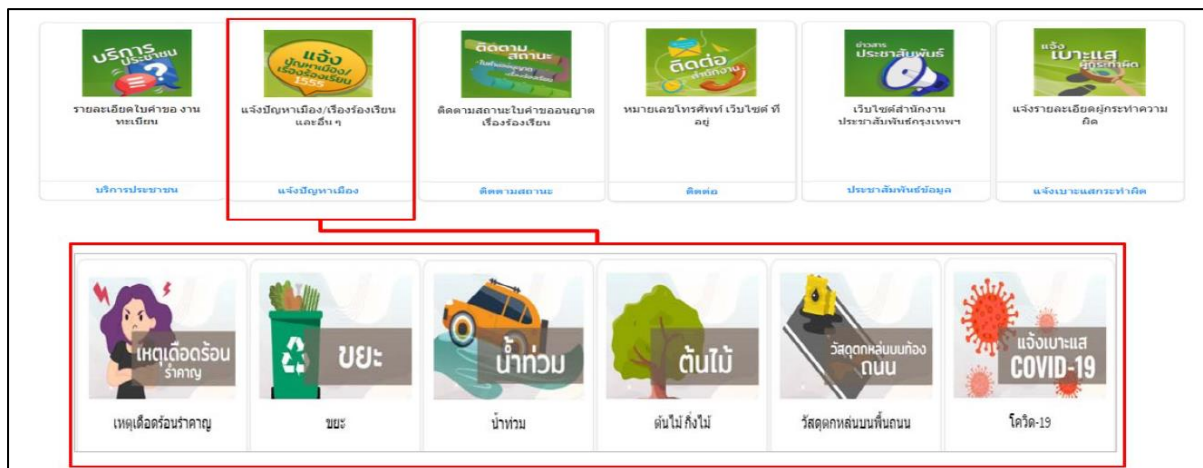


รูปที่ 13: การรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ด้วยระบบ Chatbot ระหว่างประชาชนกับกรุงเทพมหานคร



คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

เรื่องที่อยู่ในเมนูแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) จำนวน 6 เรื่อง ได้แก่



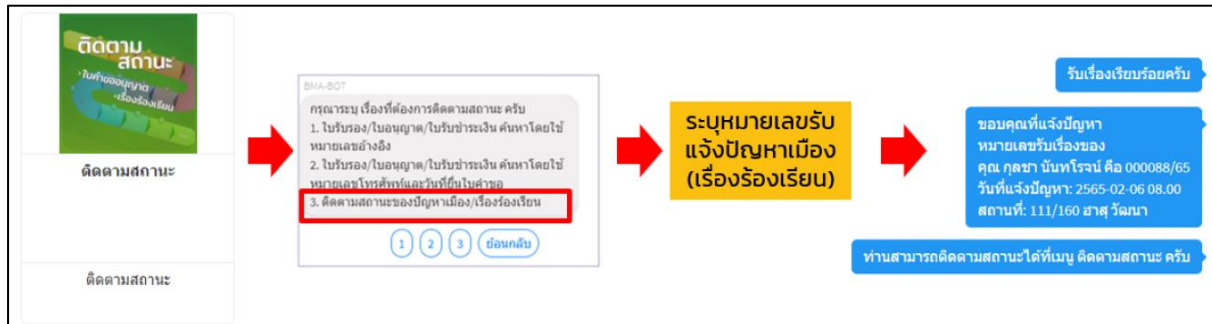
รูปที่ 14: สิทธิในการเข้าถึงข้อมูล (ต่อ)

- (1) เหตุเดือดร้อนรำคาญ ข้อคำถามที่มีในเรื่องนี้มีทั้งหมดจำนวน 88 ข้อคำถาม โดยเป็นคำถามที่เกี่ยวกับปัญหาเรื่องเหตุเดือดร้อนรำคาญ 6 หมวดหมู่ ได้แก่ กลิ่น เสียง แสง ฝุ่นละออง/ควัน และสัตว์
- (2) เรื่องขยะ ข้อคำถามที่มีในหมวดหมู่นี้มีทั้งหมดจำนวน 11 ข้อคำถาม โดยเป็นคำถามที่เกี่ยวกับปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บขยะ
- (3) เรื่องน้ำท่วม ข้อคำถามที่มีในหมวดหมู่นี้มีทั้งหมดจำนวน 12 ข้อคำถาม โดยเป็นคำถามที่เกี่ยวกับปัญหาเกี่ยวกับน้ำท่วม
- (4) เรื่องต้นไม้ ข้อคำถามที่มีในเรื่องนี้มีทั้งหมดจำนวน 49 ข้อคำถาม โดยเป็นคำถามที่เกี่ยวกับ ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องต้นไม้ แบ่งออกเป็น 3 หมวดหมู่ ได้แก่ ขอให้ตัดแต่งต้นไม้ กิ่งไม้ แจ้งต้นไม้ล้ม และแจ้งกิ่งไม้หัก
- (5) เรื่องวัสดุตกหล่นบนถนน ข้อคำถามที่มีในเรื่องนี้มีทั้งหมดจำนวน 15 ข้อคำถาม โดยเป็นคำถามที่เกี่ยวกับปัญหาเรื่องวัสดุตกหล่นบนถนน
- (6) เรื่องแจ้งเบาะแสเรื่องไวรัสโควิด-19 ข้อคำถามที่มีในเรื่องนี้มีทั้งหมดจำนวน 10 ข้อคำถาม



คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

นอกจากนี้ยังสามารถตรวจสอบสถานะการดำเนินการได้จากระบบ Chatbot ได้อีกด้วย โดย
การระบุ เลขรับเรื่องแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)

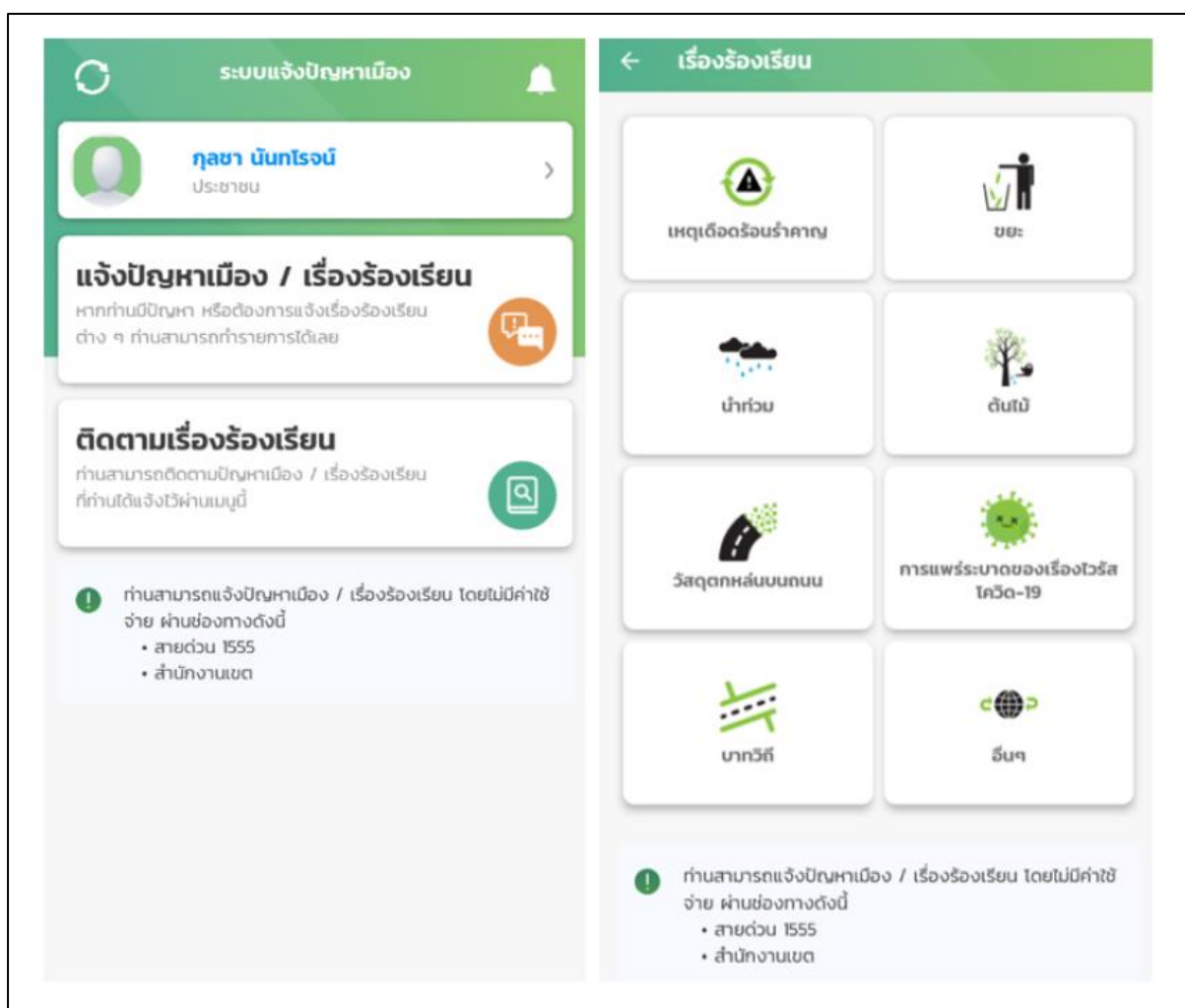


รูปที่ 15: การติดตามสถานะผ่านการดำเนินการปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ด้วยระบบ Chatbot



12. การรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ด้วยระบบ Mobile Application ระหว่างประชาชน กับ กรุงเทพมหานคร

การปฏิบัติงานรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ด้วยระบบ Mobile Application ในการแจ้ง ปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) โดยรองรับการทำงานบนระบบปฏิบัติการ IOS และ Android ภายใต้อุปกรณ์ ที่เป็นปัญหา ร้องเรียนจำนวนมาก ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน หรือเป็นภารกิจหลักของกรุงเทพมหานคร จำนวน 7 เรื่อง ได้แก่ เหตุเดือดร้อนรำคาญ ขยะ น้ำท่วม ต้นไม้ วัสดุตกหล่นบนถนน การแพร่ระบาดของเรื่อง ไวรัสโควิด-19 บาหวัด และอื่น ๆ ทั้งนี้ เมื่อประชาชนดำเนินการแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) เข้ามาใน ระบบ จะส่งข้อมูลไปยังสำนัก สำนักงานเขต หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องทันที ซึ่งระบบฯ สามารถ รับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

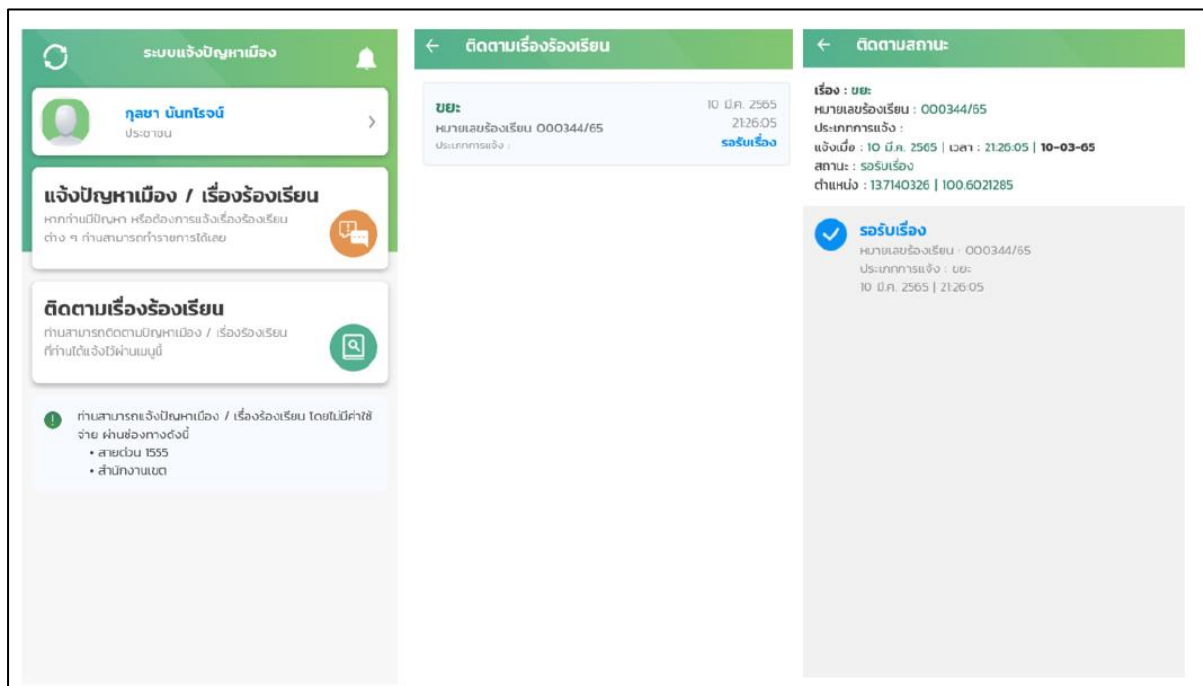


รูปที่ 16: ระบบ Mobile Application สำหรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)



คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

นอกจากนี้ Mobile Application สำหรับการแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ยังสามารถติดตามสถานะเรื่องที่ประชาชนเคยแจ้งได้ในทันทีโดยผ่านเมนูติดตามปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)



รูปที่ 17: การติดตามสถานะการดำเนินการปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ด้วยระบบ Mobile Application



บทที่ 2 การใช้งานระบบส่วนเจ้าหน้าที่

1.1 การลงชื่อเข้าใช้งาน

สิทธิการเข้าใช้ของเจ้าหน้าที่ศูนย์เรื่องราวจึงทุกข์ เจ้าหน้าที่ระดับสำนัก สำนักงานเขต และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใต้สังกัดกรุงเทพมหานคร ผู้ใช้งานเข้าสู่ระบบ Single Sign-On โดยผ่าน bmasso.bma.go.th

- 1) ระบุชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่าน
- 2) เลือก “เข้าสู่ระบบ”

รูปภาพที่ 1: การลงชื่อเข้าใช้งาน

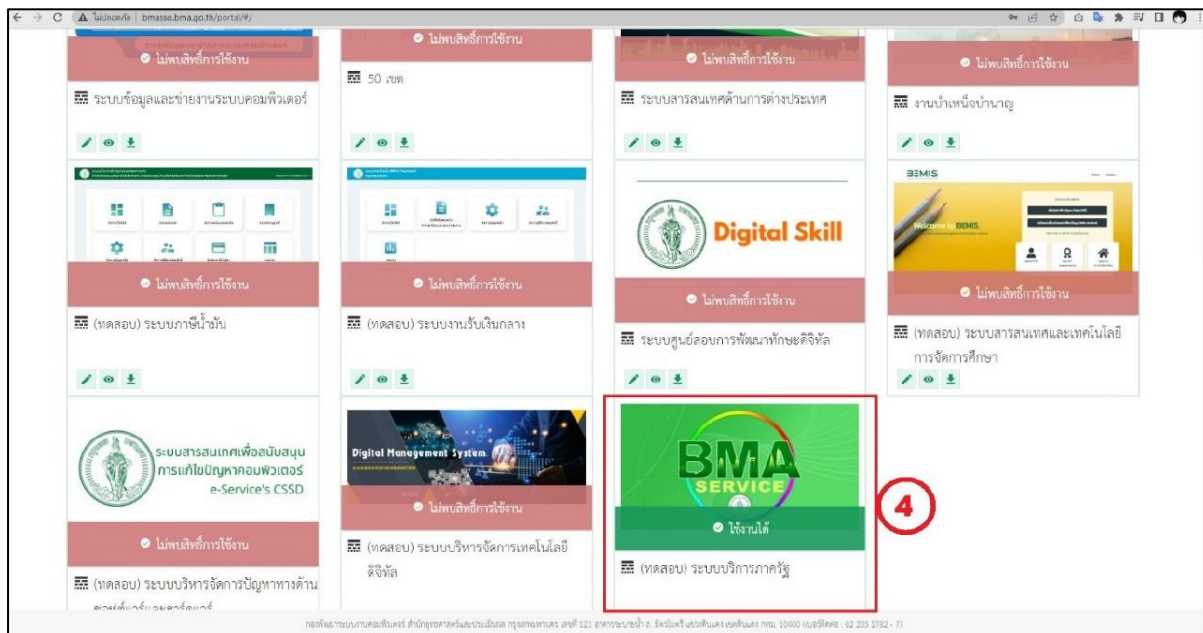
- 3) ระบุ OTP ที่ได้รับผ่านทาง Mobile Application BMA SSO

รูปภาพที่ 2: การลงชื่อเข้าใช้งาน (ต่อ)



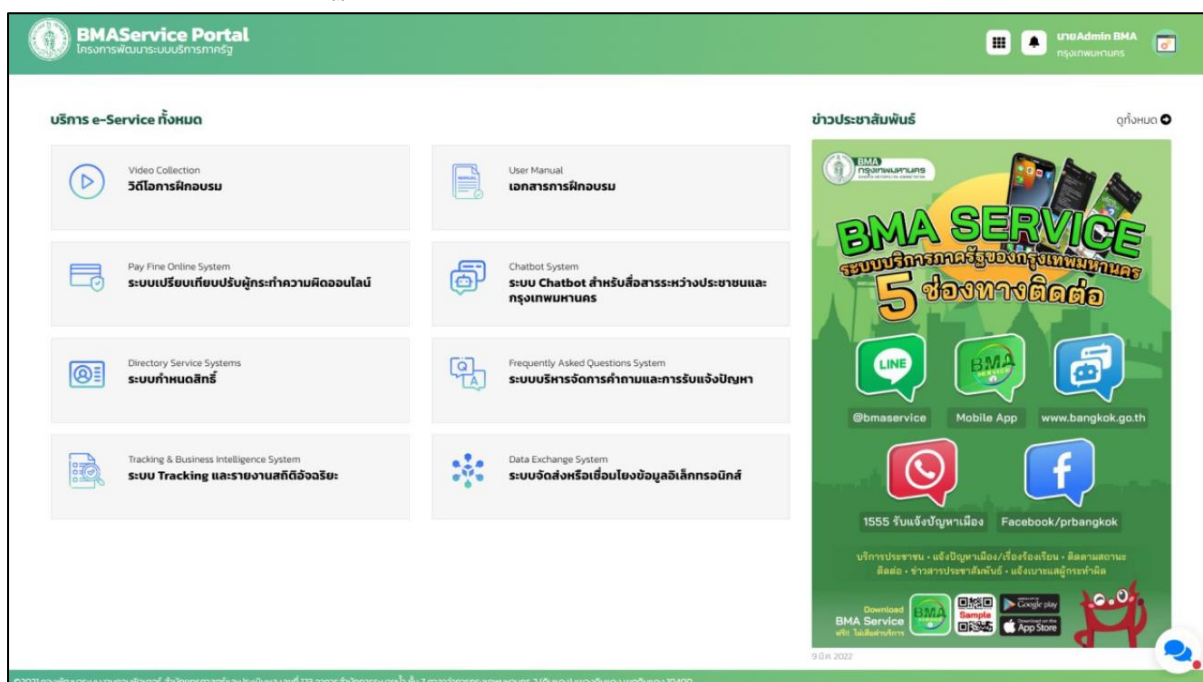
คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

4) เลือกสิทธิ์การใช้งานระบบ > BMA Service Portal โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐ



รูปภาพที่ 3: การลงชื่อเข้าใช้งาน (ต่อ)

5) ระบบ Redirect ไปที่หน้าของ BMA Service Portal โครงการพัฒนาระบบบริการ
ภาครัฐ > เลือกระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหา



รูปภาพที่ 4: การลงชื่อเข้าใช้งาน (ต่อ)



คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

6) แสดงหน้าแรกของระบบ

เลขที่รับแจ้ง	ชื่อ-นามสกุลผู้ร้องเรียน	หมายเลขโทรศัพท์มือถือ	วันที่/เวลาได้รับแจ้ง	ประเภทของเรื่อง	สถานที่เกิดเหตุ	สถานะ
000001/66	กมล งามใจ		07 มีนาคม 2566 14:48	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	บ้าน	รอรับเรื่อง
000002/66	กมล งามใจ		07 มีนาคม 2566 14:59	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	บ้าน	เสร็จสิ้น
000003/66	กมล งามใจ		08 มีนาคม 2566 14:22	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	บ้าน	เสร็จสิ้น
000004/66	กมล งามใจ	0123456789	16 มีนาคม 2566 22:57	ขยะ	ตลาด ดินแดง	อยู่ระหว่างดำเนินการ
000005/66	กมล งามใจ	0619466445	03 เมษายน 2566 18:21	ขยะ	เทศ	เสร็จสิ้น
000006/66	ไม่สะดวกแจ้ง	0619466445	03 เมษายน 2566 19:20	ต้นไม้		รอตรวจสอบ
000007/66	ไม่สะดวกแจ้ง	0951650485	04 เมษายน 2566 08:59	ขยะ	ทางเดิน	เสร็จสิ้น

รูปภาพที่ 5: การลงชื่อเข้าใช้งาน (ต่อ)

1.2 กรณีต้องการสืบค้นข้อมูลผู้แจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)

- 1) สิทธิ์การเข้าใช้งานของเจ้าหน้าที่ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ที่สามารถทำการสืบค้นข้อมูลผู้แจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) จากระบบ ซึ่งสามารถเห็นข้อมูลได้จากทุกช่องทางการรับเรื่อง

- (1) เลือกตรวจสอบเรื่อง

รูปภาพที่ 6: การสืบค้นข้อมูลผู้แจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)



คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

- (2) ระบุเงื่อนไขในการสืบค้น (อย่างใดอย่างหนึ่ง) เช่น หมายเลขโทรศัพท์มือถือ ชื่อ
หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน หรือ เลขที่รับแจ้ง เป็นต้น

ระบบรับแจ้งปัญหาเมือง/เรื่องร้องเรียน

ค้นหาประวัติ - FAQs_3001001

หมายเลขโทรศัพท์มือถือ

ค้นหา สร้างข้อมูล

ชื่อ-สกุล

เลขที่รับแจ้ง

ระดับความเร่งด่วน

เลขบัตรประจำตัวประชาชน

จนถึงวันรับเรื่อง

สถานที่เกิดเหตุ

แขวง

สถานะ

เลขที่กระเป๋นรับ

ช่องทางรับเรื่อง

หมายเลขโทรศัพท์

ตั้งแต่วันรับเรื่อง

ประเภทเรื่องเรียน

เขต

ถนน

ผลการค้นหา

รูปภาพที่ 7: การสืบค้นข้อมูลผู้แจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) (ต่อ)

- (3) เลือกค้นหา

ระบบรับแจ้งปัญหาเมือง/เรื่องร้องเรียน

ค้นหาประวัติ - FAQs_3001001

หมายเลขโทรศัพท์มือถือ

ค้นหา สร้างข้อมูล

ชื่อ-สกุล

เลขที่รับแจ้ง

ระดับความเร่งด่วน

เลขบัตรประจำตัวประชาชน

จนถึงวันรับเรื่อง

สถานที่เกิดเหตุ

แขวง

สถานะ

เลขที่กระเป๋นรับ

ช่องทางรับเรื่อง

หมายเลขโทรศัพท์

ตั้งแต่วันรับเรื่อง

ประเภทเรื่องเรียน

เขต

ถนน

ผลการค้นหา

รูปภาพที่ 8: การสืบค้นข้อมูลผู้แจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) (ต่อ)



คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

- (4) ระบบจะแสดงรายการประวัติ กรณีที่ผู้แจ้งเคยได้ทำการแจ้งปัญหามาแล้ว แต่หากเป็นการแจ้งครั้งแรกจะไม่แสดงรายการประวัติ

รูปภาพที่ 9: การสืบค้นข้อมูลผู้แจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) (ต่อ)

1.3 การบันทึกปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)

- 1) สิทธิการใช้งานของเจ้าหน้าที่ศูนย์เรื่องราวจึงทุกซ์
- (1) ระบบแสดงหน้าแรก > เลือก บันทึกเรื่อง

รูปภาพที่ 10: การบันทึกปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)



คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

(2) เลือกประเภทเรื่องร้องเรียน

รูปภาพที่ 11: การบันทึกปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) (ต่อ)

(3) เลือกช่องทางการรับแจ้ง

(4) เลือกระดับความเร่งด่วน จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียน ได้แก่

- สัญลักษณ์ 1 ดาว คือ เรื่องซับซ้อน
- สัญลักษณ์ 2 ดาว คือ เรื่องไม่ซับซ้อน, เรื่องลับ
- สัญลักษณ์ 3 ดาว คือ เรื่อง Best
- สัญลักษณ์ 4 ดาว คือ เรื่องฉุกเฉิน

รูปภาพที่ 12: การบันทึกปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) (ต่อ)



คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

- (5) ระบุรายละเอียดผู้ร้องเรียน
- (6) เลือกประเภทผู้ร้องเรียน (กรณีเลือกประเภทผู้ร้องเรียนนอกเหนือจากประชาชน ให้เลือกประเภทผู้ร้องเรียนระดับ 2-3 ด้วย)

รูปภาพที่ 13: การบันทึกปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) (ต่อ)

- (7) หากประชาชนไม่ยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลส่วนตัว ให้ทำเครื่องหมาย

รูปภาพที่ 14: การบันทึกปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) (ต่อ)



คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

- (8) ระบุรายละเอียดเรื่องร้องเรียน (โดยเฉพาะข้อที่มีสัญลักษณ์ *)
- (9) ระบุรายละเอียดเพิ่มเติม
- (10) แนบรูปภาพ หรือ ไฟล์ (จะแนบหรือไม่ก็ได้)

รูปภาพที่ 15: การบันทึกปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) (ต่อ)

- (11) เลือก บันทึก

รูปภาพที่ 16: การบันทึกปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) (ต่อ)



คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

(14) เลือกสำนัก/สำนักงานเขต กอง/เขต ฝ่าย และเจ้าหน้าที่

แจ้งหน่วยงานดำเนินการ

วันที่แจ้งดำเนินการ * 10 พฤษภาคม 2566

☐ ไม่แจ้งหน่วยงาน เจ้าของคำร้องตอบคำถามแล้ว

☒ หน่วยงานดำเนินการภายในสังกัดกรุงเทพมหานคร ☐ หน่วยงานดำเนินการภายนอกสังกัดกรุงเทพมหานคร

สำนัก/สำนักงานเขต * สำนักงานเขต

กอง/เขต สำนักงานเขตบางนา

ฝ่าย ฝ่ายปกครอง

งาน

เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่เขตบางนา

เพิ่มผู้มอบหมาย

รูปภาพที่ 19: การบันทึกปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) (ต่อ)

(15) เลือก บันทึก

ระบบรับแจ้งปัญหาเมือง/เรื่องร้องเรียน

ตรวจสอบเรื่อง เรื่องร้องเรียน บันทึกเรื่อง องค์ความรู้ รายงาน จัดการข้อมูล(Admin)

เรื่องร้องเรียน - FAQS_3003001 / บันทึก / 000072/66

บันทึก ยกเลิก

ส่งตรวจสอบบันทึก

บันทึก ตรวจสอบการบันทึก รอรับเรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ รอตรวจสอบ เสร็จสิ้น

ข้อความ

รูปภาพที่ 20: การบันทึกปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) (ต่อ)

(16) เลือก ส่งตรวจสอบบันทึก

(17) เลือกตกลง ระบบจะขึ้นสถานะเป็นตรวจสอบการบันทึก

ระบบรับแจ้งปัญหาเมือง/เรื่องร้องเรียน

ตรวจสอบเรื่อง เรื่องร้องเรียน บันทึกเรื่อง องค์ความรู้ รายงาน จัดการข้อมูล(Admin)

เรื่องร้องเรียน - FAQS_3003001 / บันทึก / 000072/66

การดำเนินการ

บันทึก ยกเลิก

ส่งตรวจสอบบันทึก

บันทึก ตรวจสอบการบันทึก รอรับเรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ รอตรวจสอบ เสร็จสิ้น

ข้อความ

บันทึกรายละเอียดข้อมูลเรื่องร้องเรียน

ยืนยัน

คุณต้องการยืนยันบันทึกใช่หรือไม่?

ตกลง ยกเลิก

000072/66

ยืนยัน

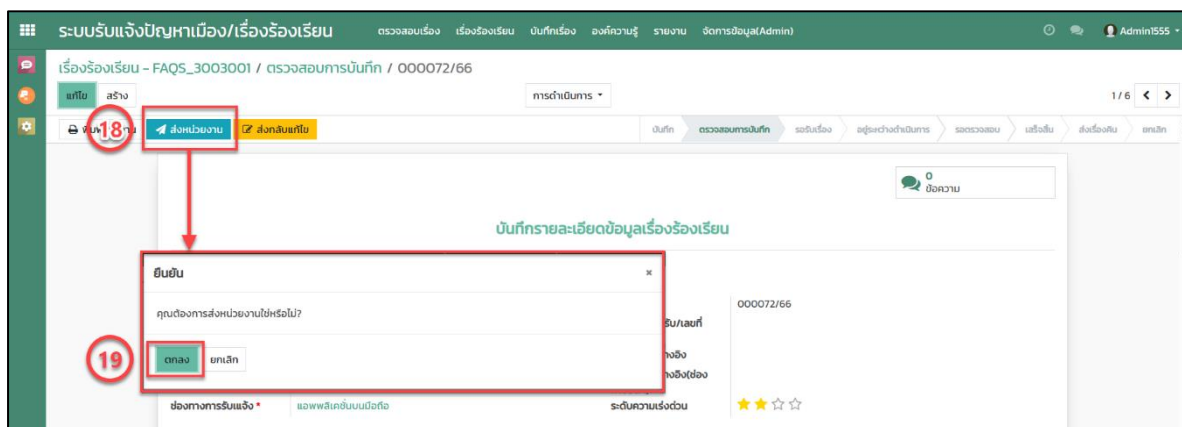
★ ★ ☆ ☆

รูปภาพที่ 21: การบันทึกปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) (ต่อ)



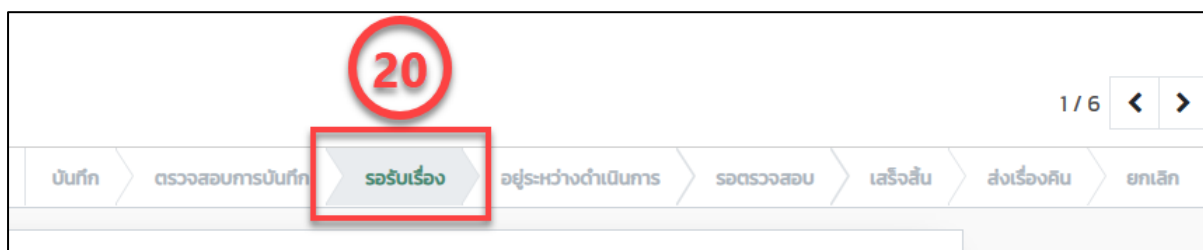
คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

- (18) เลือก ส่งหน่วยงาน หรือเลือกเสร็จสิ้น (กรณีเลือกทำเครื่องหมายหน้าข้อความ
ไม่แจ้งหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ตอบคำถามแล้ว) หรือเลือกส่งกลับแก้ไข (กรณี
ต้องการให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลแก้ไขข้อมูล)
- (19) เลือกตกลง



รูปภาพที่ 22: การบันทึกปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) (ต่อ)

- (20) สถานะเปลี่ยนเป็นรอรับเรื่อง (กรณีเลือกส่งหน่วยงาน) หรือเสร็จสิ้น (กรณีเลือก
เสร็จสิ้น)



รูปภาพที่ 23: การบันทึกปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) (ต่อ)

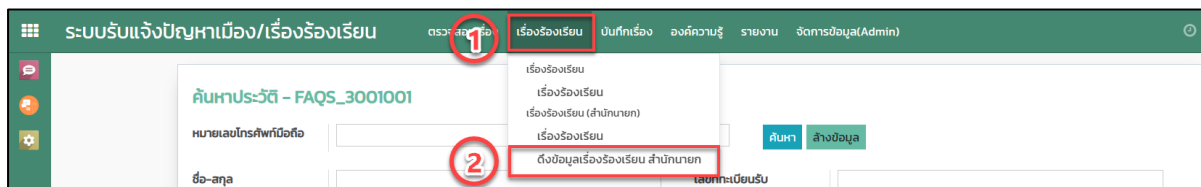
1.4 การนำเข้าข้อมูลจากสำนักนายกรัฐมนตรื (1111)

ระบบจะทำการนำเข้าข้อมูลอัตโนมัติมาในเวลา 3 ช่วงเวลา ซึ่งหากเจ้าหน้าที่ต้องการดึงเรื่องร้องเรียน
กรณีฉุกเฉิน เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบสามารถทำได้โดยการนำเข้าข้อมูลเองได้



คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

- 1) เลือกเรื่องร้องเรียน
- 2) เลือกดึงข้อมูลเรื่องร้องเรียน สำนักนายกรัฐมนตรื (1111)



รูปภาพที่ 24: การดึงข้อมูลจากสำนักนายกรัฐมนตรื (1111)

- 3) เลือกยืนยัน
- 4) ระบบแสดงจำนวนข้อมูลที่จะทำการดึงมา > เลือกตกลง



รูปภาพที่ 25: การดึงข้อมูลจากสำนักนายกรัฐมนตรื (1111) (ต่อ)

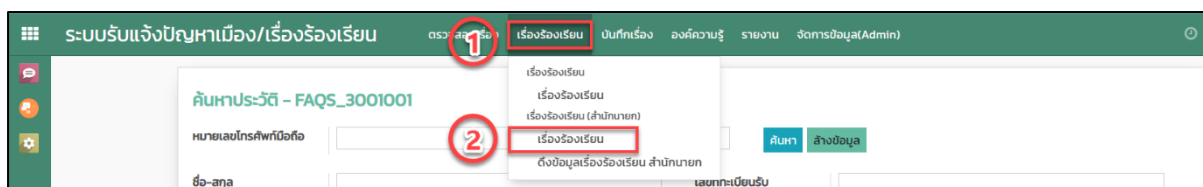
1.5 การจัดส่งเรื่องที่มาจากสำนักนายกรัฐมนตรื (1111)

ช่องทางการข้ามของข้อมูลอีกช่องทาง คือ จากสำนักนายกรัฐมนตรื (1111) ส่งข้อมูลมาในระบบรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) ซึ่งระบบได้ทำการเชื่อม API ไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ ทั้งนี้ ข้อมูลที่มาจากสำนักนายกรัฐมนตรื (1111) จะต้องมีการระบุเขตที่แจ้งปัญหา ซึ่งหากไม่มีข้อมูลฝนส่วนดังกล่าว เรื่องจะถูกส่งมายังศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อให้ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ ทำการส่งต่อเรื่องร้องเรียนต่อไป



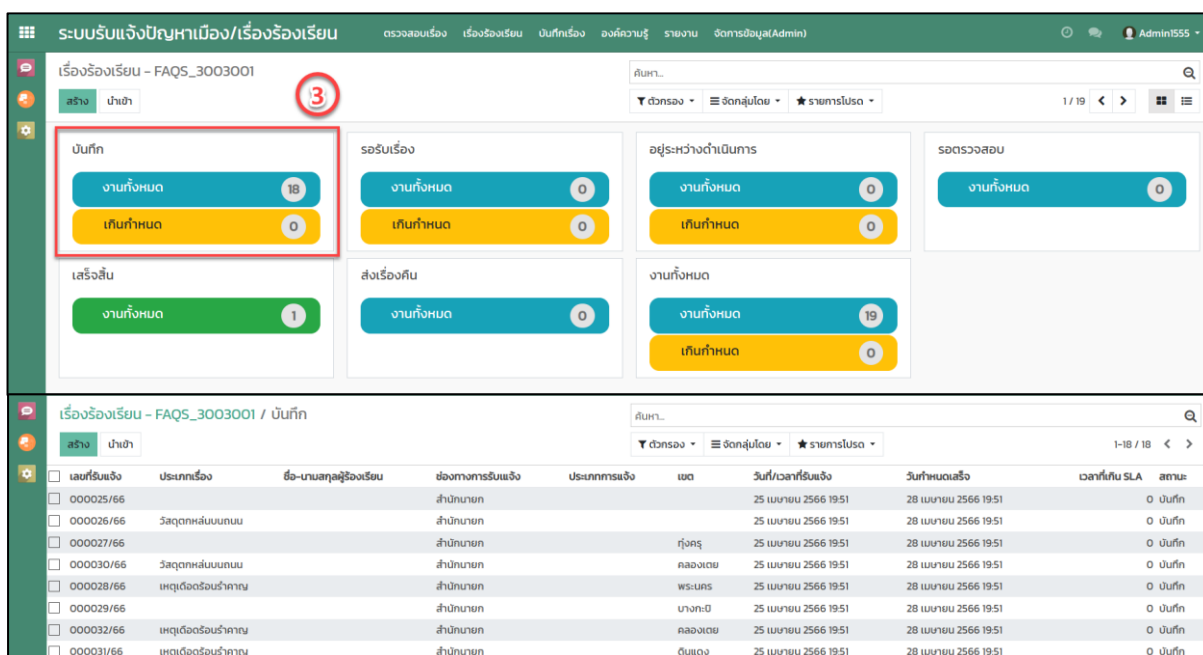
คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

- 1) เลือกเรื่องร้องเรียน
- 2) เลือกเรื่องร้องเรียน (ที่มาจากสำนักงานสำนักนายกรัฐมนตรี (1111))



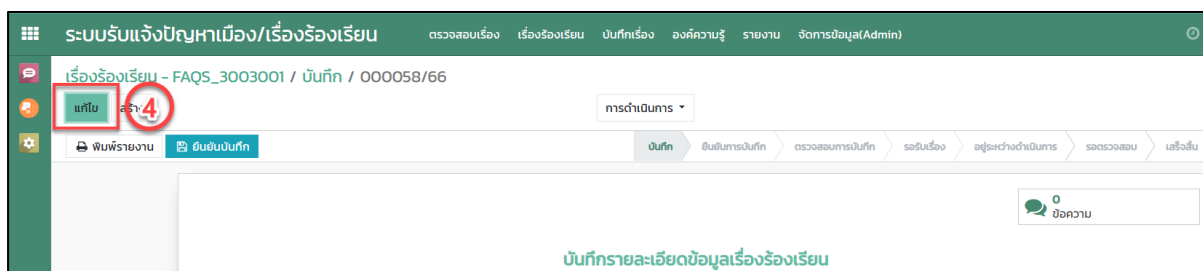
รูปภาพที่ 26: การจัดส่งเรื่องที่มาจากสำนักนายกรัฐมนตรี (1111)

- 3) เรื่องที่มาจากสำนักงานสำนักนายกรัฐมนตรี จะอยู่ในสถานะบันทึก > เลือกรายการที่ต้องการ



รูปภาพที่ 27: การจัดส่งเรื่องที่มาจากสำนักนายกรัฐมนตรี (1111) (ต่อ)

- 4) เลือกแก้ไข



รูปภาพที่ 28: การจัดส่งเรื่องที่มาจากสำนักนายกรัฐมนตรี (1111) (ต่อ)



คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

- 5) เพิ่มข้อมูลที่จำเป็น หรือ แก้ไขข้อมูลในส่วนของประเภทเรื่องร้องเรียน (โดยเฉพาะข้อที่มีสัญลักษณ์ *)

รูปภาพที่ 29: การจัดส่งเรื่องที่มาจากสำนักนายกรัฐมนตรี (1111) (ต่อ)

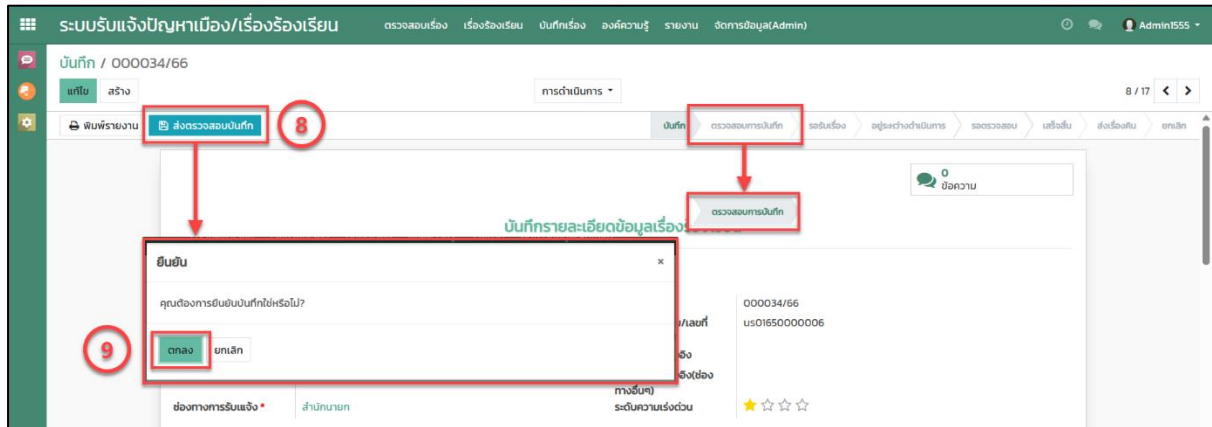
- 6) เลือกสำนัก/สำนักงานเขต กอง/เขต ฝ่าย และระบุเจ้าหน้าที่ที่ต้องการมอบหมาย
7) เลือกบันทึก

รูปภาพที่ 30: การจัดส่งเรื่องที่มาจากสำนักนายกรัฐมนตรี (1111) (ต่อ)



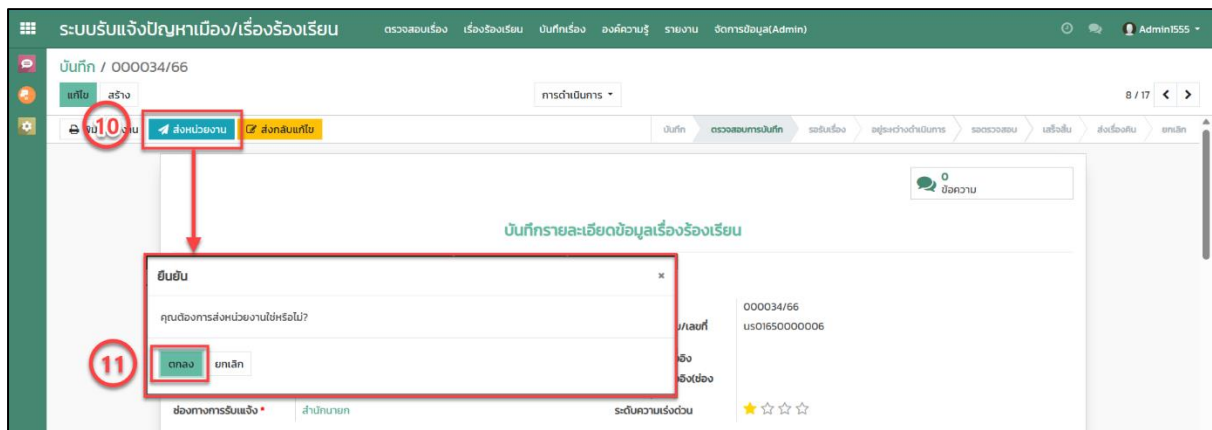
คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

- 8) เลือกส่งตรวจสอบบันทึก
- 9) เลือกตกลง ระบบจะขึ้นสถานะเป็นตรวจสอบการบันทึก



รูปภาพที่ 31: การจัดส่งเรื่องที่มาจากสำนักนายกรัฐมนตรื (1111) (ต่อ)

- 10) เลือก ส่งหน่วยงาน หรือเลือกส่งกลับแก้ไข (กรณีต้องการให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลแก้ไขข้อมูล)
- 11) เลือกตกลง

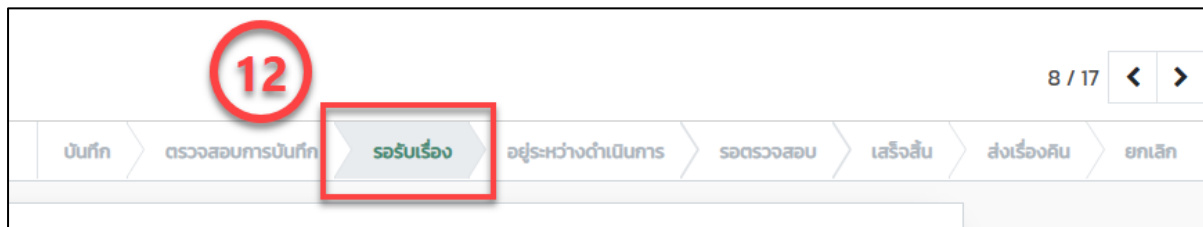


รูปภาพที่ 32: การจัดส่งเรื่องที่มาจากสำนักนายกรัฐมนตรื (1111) (ต่อ)



คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

12) สถานะเปลี่ยนเป็นรอรับเรื่อง

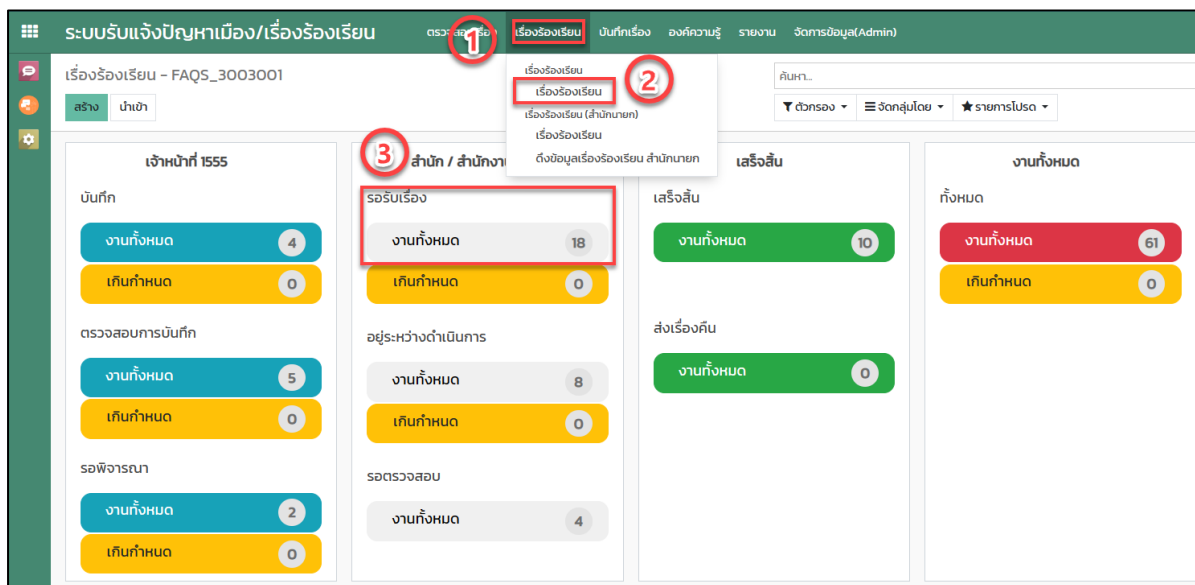


รูปภาพที่ 33: การจัดส่งเรื่องที่มาจากสำนักนายกรัฐมนตรี (1111) (ต่อ)

1.6 การรับเรื่องปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)

การรับเรื่องปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) เป็นกระบวนการที่ใช้งานเฉพาะส่วนของเจ้าหน้าที่ระดับสำนักงานเขต และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใต้สังกัดกรุงเทพมหานคร

- 1) เลือกงานของฉัน
- 2) เลือกเรื่องร้องเรียน
- 3) เลือกงานทั้งหมดที่อยู่ในส่วนของรอรับเรื่อง



รูปภาพที่ 34: การรับเรื่องปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)



คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

4) เลือกรายการที่ต้องการรับเรื่อง

ระบบรับแจ้งปัญหาเมือง/เรื่องร้องเรียน									
งานของฉัน - FAQs_3002001 / รอรับเรื่อง									
เลือก	เลขที่รับแจ้ง	ประเภทเรื่อง	ชื่อ-นามสกุลผู้ร้องเรียน	ช่องทางการรับแจ้ง	ประเภทการแจ้ง	เขต	วันที่/เวลาที่รับแจ้ง	วันที่หมดเสียง	เวลาที่เกิน SLA
☐	000001/66	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	กุลา ปันรัมย์	แอปพลิเคชันบนมือถือ	กลับ	บางนา	07 มีนาคม 2566 14:48	10 มีนาคม 2566 14:48	0 รอรับเรื่อง
☐	000012/66	บารัฟ	ไม่สะดวกแจ้ง	แอปพลิเคชันบนมือถือ	ขอให้มีการซ่อมแซมบารัฟ	ดินแดง	04 เมษายน 2566 11:50	06 เมษายน 2566 11:50	0 รอรับเรื่อง
☐	000021/66	กระทำความผิดในสาธารณะ	แอฟพลีออน โฉม	แอปพลิเคชันบนมือถือ	ตั้ง	คลองเตย	05 เมษายน 2566 14:58	08 เมษายน 2566 14:58	0 รอรับเรื่อง
☐	000051/66	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	ศูนย์ดำรงธรรม	ศูนย์ดำรงธรรม	สวนหลวง	สวนหลวง	01 พฤษภาคม 2566 10:21	04 พฤษภาคม 2566 10:21	0 รอรับเรื่อง
☐	000054/66	อาคาร	ศูนย์ดำรงธรรม	ศูนย์ดำรงธรรม	คลองเตย	คลองเตย	02 พฤษภาคม 2566 14:26	05 พฤษภาคม 2566 14:26	0 รอรับเรื่อง
☐	000055/66	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	จดหมาย/หนังสือ	จดหมาย/หนังสือ	ดินนาหว	ดินนาหว	02 พฤษภาคม 2566 14:44	05 พฤษภาคม 2566 14:44	0 รอรับเรื่อง
☐	000056/66	อื่นๆ	นางสาวอรุณกร อินทรโกสม	ศูนย์ดำรงธรรม	หนองแขม	หนองแขม	08 พฤษภาคม 2566 16:04	11 พฤษภาคม 2566 16:04	0 รอรับเรื่อง
☐	000061/66	ขยะ	กดลบระบบสำหรับทำคู่มือ	แอปพลิเคชันบนมือถือ	บางนา	บางนา	10 พฤษภาคม 2566 13:46	12 พฤษภาคม 2566 13:46	0 รอรับเรื่อง
☐	000063/66	อื่นๆ	ไม่สะดวกแจ้ง	จดหมาย/หนังสือ	บางรัก	บางรัก	10 พฤษภาคม 2566 15:48	13 พฤษภาคม 2566 15:48	0 รอรับเรื่อง
☐	000065/66	การบริหารงานบุคคล	ศูนย์ดำรงธรรม	ศูนย์ดำรงธรรม	ป้อมปราบศัตรูพ่าย	ป้อมปราบศัตรูพ่าย	10 พฤษภาคม 2566 16:04	13 พฤษภาคม 2566 16:04	0 รอรับเรื่อง

รูปภาพที่ 35: การรับเรื่องปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) (ต่อ)

5) เลือกรับเรื่อง

6) เลือกตกลง

ระบบรับแจ้งปัญหาเมือง/เรื่องร้องเรียน

งานของฉัน ตรวจสอบเรื่อง บันทึกเรื่อง องค์ความรู้ รายงาน

งานของฉัน - FAQs_3002001 / รอรับเรื่อง / 000001/66

การดำเนินการ

5

รับเรื่อง

6

ตกลง ยกเลิก

ยืนยัน

คุณต้องการรับเรื่องหรือไม่?

ตกลง ยกเลิก

รายละเอียดเรื่อง

000001/66

รายละเอียดเรื่อง

ช่องทางรับแจ้ง

แอปพลิเคชันบนมือถือ

ระดับความเร่งด่วน

0 ข้อความ

รูปภาพที่ 36: การรับเรื่องปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) (ต่อ)

7) สถานะเปลี่ยนเป็นอยู่ระหว่างดำเนินการ > เลือกแก้ไข

ระบบรับแจ้งปัญหาเมือง/เรื่องร้องเรียน

งานของฉัน ตรวจสอบเรื่อง บันทึกเรื่อง องค์ความรู้ รายงาน

งานของฉัน - FAQs_3002001 / รอรับเรื่อง / 000001/66

การดำเนินการ

แก้ไข

7

อยู่ระหว่างดำเนินการ

บันทึกรายละเอียดข้อมูลเรื่องร้องเรียน

ข้อมูลเรื่องร้องเรียน

0 ข้อความ

รูปภาพที่ 37: การรับเรื่องปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) (ต่อ)



คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

- 8) เลือกฝ่ายที่รับผิดชอบ
- 9) เลือกบันทึก

รูปภาพที่ 38: การรับเรื่องปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน) (ต่อ)

1.7 การบันทึกผลการดำเนินการ

การบันทึกผลการดำเนินการเป็นกระบวนการที่ใช้เฉพาะส่วนของเจ้าหน้าที่ระดับสำนัก สำนักงาน เขต และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใต้สังกัดกรุงเทพมหานคร ต่อจากการรับเรื่องปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)

- 1) เลือกงานของฉัน > เลือกเรื่องร้องเรียน
- 2) เลือกงานทั้งหมดในที่อยู่ส่วนของอยู่ระหว่างดำเนินการ

รูปภาพที่ 39: การบันทึกผลการดำเนินการ



คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

3) เลือกรายการที่ต้องการเพิ่มผลการดำเนินการงาน

เลือก	เลขที่รับแจ้ง	ประเภทเรื่อง	ชื่อ-นามสกุลผู้แจ้งเรื่อง	ช่องทางการรับแจ้ง	ประเภทการแจ้ง	เขต	วันที่เวลาได้รับแจ้ง	วันที่หมดเรื่อง	เวลาที่เกิน SLA	สถานะ
☐	000001/66	เหตุฉุกเฉินรับแจ้ง	กฤษณา ปิ่นกร	แอปพลิเคชันบนมือถือ	กรณี	บางนา	07 มีนาคม 2566 14:48	10 มีนาคม 2566 14:48	0	อยู่ระหว่างดำเนินการ
☐	000004/66	ขยะ	กมลวรรณ	แอปพลิเคชันบนมือถือ	กรณี	พระโขนง	16 มีนาคม 2566 22:57	19 มีนาคม 2566 22:57	0	อยู่ระหว่างดำเนินการ
☐	000043/66	น้ำท่วม	ไม่สะดวกแจ้ง	เว็บไซต์		บางนา	26 เมษายน 2566 15:45	28 เมษายน 2566 15:45	0	อยู่ระหว่างดำเนินการ
☐	000046/66	เรื่องร้องทุกข์ประชาชน	ศูนย์ดำรงธรรม			ดินแดง	27 เมษายน 2566 14:59	30 เมษายน 2566 14:59	0	อยู่ระหว่างดำเนินการ
☐	000049/66	ไฟฟ้า	ไม่สะดวกแจ้ง	แอปพลิเคชันบนมือถือ	ขอใช้ซ่อม เปลี่ยน เติมน้ำมัน ไฟฟ้า สายไฟฟ้า	หนองจอก	28 เมษายน 2566 15:47	01 พฤษภาคม 2566 15:47	0	อยู่ระหว่างดำเนินการ
☐	000060/66	การกระทำผิดในสาธารณะ	อื่นๆ	การจดรายงาน/รถจักรยานยนต์/จักรยานที่จอดขวางทางเท้า/ นกพิราบ		ปทุมวัน	10 พฤษภาคม 2566 11:57	13 พฤษภาคม 2566 11:57	0	อยู่ระหว่างดำเนินการ
☐	000061/66	ขยะ	กมลวรรณสำหรับแจ้ง	แอปพลิเคชันบนมือถือ		บางนา	10 พฤษภาคม 2566 13:46	12 พฤษภาคม 2566 13:46	0	อยู่ระหว่างดำเนินการ

รูปภาพที่ 40: การบันทึกผลการดำเนินการ (ต่อ)

4) เลือกผลการดำเนินการ

รูปภาพที่ 41: การบันทึกผลการดำเนินการ (ต่อ)

5) เลือกสร้าง

รูปภาพที่ 42: การบันทึกผลการดำเนินการ (ต่อ)



คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

- 6) เลือกเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
- 7) เพิ่มรายละเอียดผลการดำเนินงาน
- 8) แนบรูปภาพ
- 9) เลือกบันทึก

รูปภาพที่ 43: การบันทึกผลการดำเนินการ (ต่อ)



คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

1.8 การส่งตรวจสอบผลการดำเนินการ

- 1) เลือกงานของฉัน > เลือกเรื่องร้องเรียน
- 2) เลือกงานทั้งหมดในที่อยู่ส่วนของอยู่ระหว่างดำเนินการ

ระบบรับแจ้งปัญหาเมือง/เรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียน - FAQs_3003001

สร้าง นำเข้า

เจ้าหน้าที่ 1555

บันทึก

งานทั้งหมด 4

เกินกำหนด 0

ตรวจสอบการบันทึก

งานทั้งหมด 5

เกินกำหนด 0

รอพิจารณา

งานทั้งหมด 2

เกินกำหนด 0

สำนัก / สำนักงาน

รอรับเรื่อง

งานทั้งหมด 18

เกินกำหนด 0

อยู่ระหว่างดำเนินการ

งานทั้งหมด 8

เกินกำหนด 0

รอตรวจสอบ

งานทั้งหมด 4

เสร็จสิ้น

งานทั้งหมด 10

ส่งเรื่องคืน

งานทั้งหมด 0

งานทั้งหมด

ทั้งหมด

งานทั้งหมด 61

เกินกำหนด 0

รูปภาพที่ 44: การส่งตรวจสอบผลการดำเนินการ

- 3) เลือกรายการที่ต้องการส่งตรวจสอบผลการดำเนินการ

ระบบรับแจ้งปัญหาเมือง/เรื่องร้องเรียน

งานของฉัน ตรวจสอบเรื่อง บันทึกเรื่อง องค์ความรู้ รายงาน

อยู่ระหว่างดำเนินการ

สร้าง นำเข้า

ค้นหา...

▼ ตัวกรอง ▼ ≡ จัดกลุ่มโดย ▼ ★ รายการโปรด ▼

1-7 / 7 < >

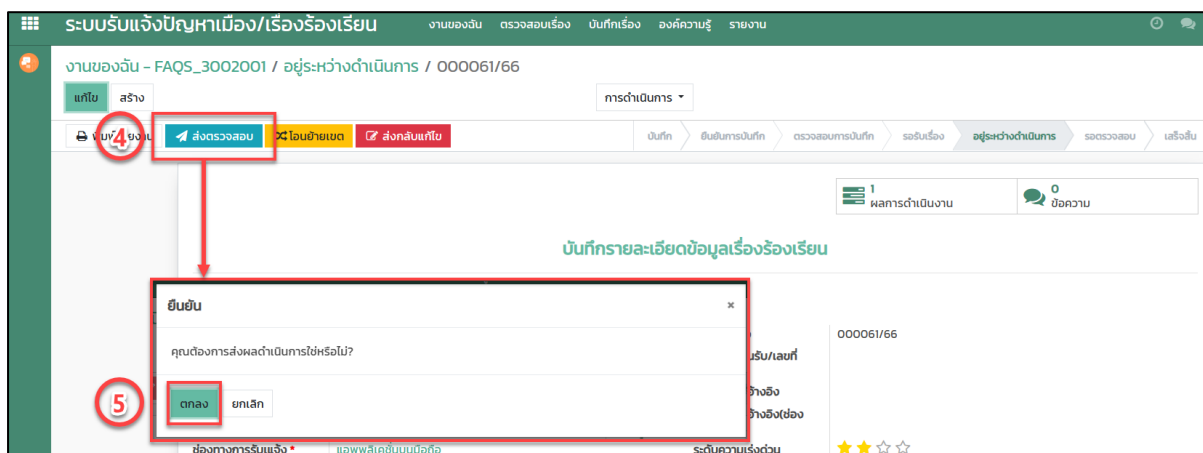
เลขที่รับแจ้ง	ประเภทเรื่อง	ชื่อ-นามสกุลผู้ร้องเรียน	ช่องทางการรับแจ้ง	ประเภทการแจ้ง	เขต	วันที่/เวลาที่ได้รับแจ้ง	วันที่กำหนดเสร็จ	เวลาที่เกิน SLA	สถานะ
☐ 000001/66	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	กุลธิดา ปิ่นโรจน์	แอปพลิเคชันบนมือถือ	กลิ่น	บางนา	07 มีนาคม 2566 14:48	10 มีนาคม 2566 14:48	0	อยู่ระหว่างดำเนินการ
☐ 000004/66	ขยะ	กตสอระบบ	แอปพลิเคชัน	ไม่มี	พระโขนง	16 มีนาคม 2566 22:57	19 มีนาคม 2566 22:57	0	อยู่ระหว่างดำเนินการ
☐ 000043/66	น้ำท่วม	ไม่สะดวกแจ้ง	เว็บไซต์	เว็บไซต์	บางนา	26 เมษายน 2566 15:45	28 เมษายน 2566 15:45	0	อยู่ระหว่างดำเนินการ
☐ 000046/66	เรื่องร้องทุกข์ประเภทร้าย	ศูนย์ดำรงธรรม	ศูนย์ดำรงธรรม	ศูนย์ดำรงธรรม	ดินแดง	27 เมษายน 2566 14:59	30 เมษายน 2566 14:59	0	อยู่ระหว่างดำเนินการ
☐ 000049/66	ไฟฟ้า	ไม่สะดวกแจ้ง	แอปพลิเคชันบนมือถือ	ขอใช้สอย เปลี่ยนเดินวางไฟฟ้า สายไฟฟ้า	หนองจอก	28 เมษายน 2566 15:47	01 พฤษภาคม 2566 15:47	0	อยู่ระหว่างดำเนินการ
☐ 000060/66	การกระทำผิดในสาธารณะ	อื่นๆ	การจ้องมองบน/รถจักรยานยนต์/จักรยานยนต์ยวดยานทางเท้า/ นกหวีด	การจ้องมองบน/รถจักรยานยนต์/จักรยานยนต์ยวดยานทางเท้า/ นกหวีด	ปทุมวัน	10 พฤษภาคม 2566 11:57	13 พฤษภาคม 2566 11:57	0	อยู่ระหว่างดำเนินการ
☐ 000061/66	ขยะ	กตสอระบบสำหรับมือถือ	แอปพลิเคชันบนมือถือ	ไม่มี	บางนา	10 พฤษภาคม 2566 13:46	12 พฤษภาคม 2566 13:46	0	อยู่ระหว่างดำเนินการ

รูปภาพที่ 45: การส่งตรวจสอบผลการดำเนินการ (ต่อ)



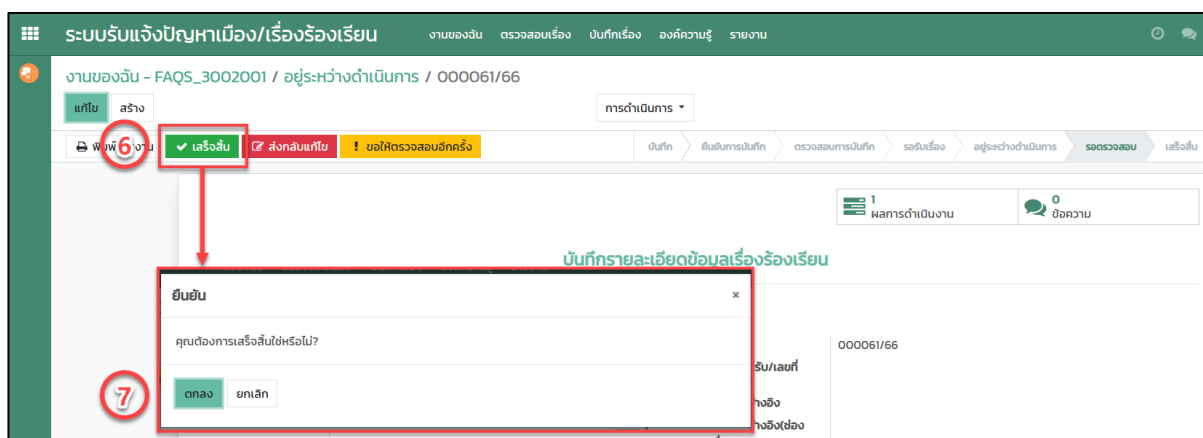
คู่มือการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ประยุกต์
ระบบบริหารจัดการคำถามและการรับแจ้งปัญหาเมือง (เรื่องร้องเรียน)
โครงการพัฒนาระบบบริการภาครัฐของกรุงเทพมหานคร

- 4) เลือกส่งตรวจสอบ
- 5) เลือกตกลง



รูปภาพที่ 46: การส่งตรวจสอบผลการดำเนินการ (ต่อ)

- 6) เลือกเสร็จสิ้น
- 7) เลือกตกลง

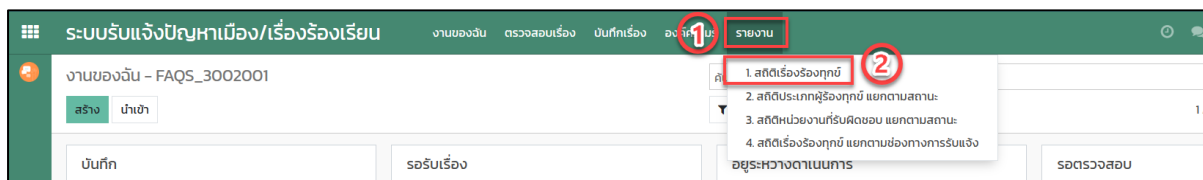


รูปภาพที่ 47: การส่งตรวจสอบผลการดำเนินการ (ต่อ)



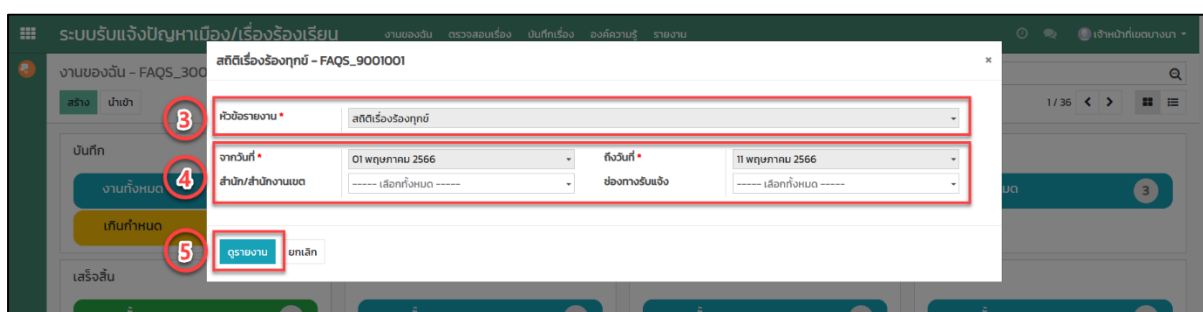
1.9 การออกรายงาน สถิติการให้บริการ

- 1) เลือกรายงาน
- 2) เลือกสถิติเรื่องร้องทุกข์



รูปภาพที่ 48: การออกรายงาน สถิติการให้บริการ

- 3) เลือกหัวข้อรายงาน
- 4) เลือกเงื่อนไขที่ต้องการออกรายการ เช่น วันที่ สำนัก/สำนักงานเขต
- 5) เลือกดูรายงาน



รูปภาพที่ 49: การออกรายงาน สถิติการให้บริการ (ต่อ)