



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (ส่วนเรื่องราร้องทุกข์ โทร. ๐ ๒๒๒๕ ๑๖๑๙ หรือโทร. ๑๐๘๘)

ที่ กท ๐๒๐๐/ ๖๖๒๕

วันที่

๒๘ ต.ค. ๒๕๖๕

เรื่อง การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนผ่านแพลตฟอร์ม Traffy Fondue

เรียน ผู้อำนวยการสำนัก หัวหน้าสำนักงาน ก.ก. หัวหน้าผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร เลขานุการสภากรุงเทพมหานคร ผู้อำนวยการเขต และหัวหน้าส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

ตามที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ได้กำหนดนโยบาย ๙ ตี ๙ มิติ “กรุงเทพมหานคร เมืองน่าอยู่สำหรับทุกคน” โดยนโยบายมิติด้านบริหารจัดการได้ นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ผ่านแพลตฟอร์ม Traffy Fondue เพื่อให้ประชาชนร่วมรายงานปัญหาที่พบในพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร และหน่วยงานต่าง ๆ สามารถรับทราบข้อร้องเรียนได้ทันที ซึ่งเมื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาเรียบร้อยแล้ว สามารถแจ้งผลกลับไปยังประชาชนให้รับทราบได้โดยตรงและรวดเร็ว นั้น

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ผู้ออกแบบแพลตฟอร์ม Traffy Fondue ได้เพิ่มฟีเจอร์ (Feature) ใหม่ ๕ สถานะ สำหรับปัญหาที่ต้องใช้เวลาในการแก้ไข ประกอบด้วย

๑. **ศึกษาปัญหา** เป็นปัญหาใหญ่ที่ต้องมีการวิเคราะห์ศึกษาเพื่อการแก้ไข
๒. **จัดทำนโยบาย** เป็นปัญหาที่ต้องให้ผู้บริหารระดับสูงตัดสินใจเชิงนโยบาย
๓. **การของบประมาณ** ยังไม่มีงบประมาณหรือใช้งบประมาณสูง ต้องเข้าสู่กระบวนการขอจัดสรรงบประมาณ
๔. **จัดซื้อจัดจ้าง** มีงบประมาณในการดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้ว แต่อยู่ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง
๕. **ขั้นตอนทางกฎหมาย** การแก้ไขอยู่ในขั้นตอนที่ต้องใช้กฎหมายในการดำเนินการ การแก้ไขกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ เป็นต้น

จากการตรวจสอบข้อมูลเรื่องร้องเรียนผ่านแพลตฟอร์ม Traffy Fondue พบปัญหาว่ามีบางหน่วยงานส่งต่อข้อมูลการร้องเรียนของประชาชนไปยังฟีเจอร์ (Feature) ใหม่ทั้ง ๕ สถานะ และไม่มีดำเนินการหรือแจ้งผลความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องทราบเป็นเวลานาน ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาดังกล่าวข้างต้น กรณีหากหน่วยงานได้นำข้อมูลการร้องเรียนผ่านแพลตฟอร์ม Traffy Fondue ส่งต่อไปยังฟีเจอร์ (Feature) ใหม่ ๕ สถานะ ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ขอให้หน่วยงานแจ้งผลความคืบหน้าการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๓๐ วัน เช่น กรณีส่งต่อไปยังสถานะ “จัดซื้อจัดจ้าง” หน่วยงานต้องแจ้งความคืบหน้าว่าได้ดำเนินการถึงขั้นตอนใด อาทิ อยู่ระหว่างขั้นตอนหาตัวผู้รับจ้าง หรือได้ตัวผู้รับจ้างแล้ว อยู่ระหว่างขั้นตอนการลงนามในสัญญา เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนรับทราบผลการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานเป็นระยะ ๆ ซึ่งจะส่งผลให้การรับเรื่องร้องเรียนผ่านแพลตฟอร์ม Traffy Fondue ของกรุงเทพมหานครเกิดผลสัมฤทธิ์สามารถนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการ

(นางสาวศนิ จิวจินดา)

ผู้ช่วยเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร  
ปฏิบัติราชการแทนเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร