



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองกลาง (ศูนย์รับแจ้งทุกข์ โทร. ๐๒๒๒๑ ๔๐๑๓ โทรสาร ๐๒๖๒๑ ๑๐๘๕)

ที่ กท ๐๔๐๗/๗๐๓๐

วันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานสรุปเรื่องร้องทุกข์ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๐

เรียน ปลัดกรุงเทพมหานคร

กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ขอเรียนสรุปรายงานเรื่องร้องทุกข์ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๐ ดังนี้

๑. ปริมาณเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมด จำนวน ๗,๙๒๗ เรื่อง ได้แก่

ศูนย์รับแจ้งทุกข์ กองกลาง จำนวน ๗,๗๗๘ เรื่อง						หน่วยงานของ กรุงเทพมหานคร	
ศูนย์ กทม. ๑๕๕๕ จำนวน ๗,๖๐๕ เรื่อง			เรื่องร้องเรียน ทางอินเทอร์เน็ต	หน่วยงานภายนอก (สำนักนายกรัฐมนตรี)			
ทางโทรศัพท์ ๗,๐๖๒ เรื่อง		เว็บไซต์					
เรื่องทั่วไป	เรื่องเร่งด่วน (BEST)						
๕,๑๐๑ เรื่อง	๑,๙๖๑ เรื่อง				๕๔๓ เรื่อง	๓๓ เรื่อง	๑๔๐ เรื่อง

๒. ปริมาณสายโทรศัพท์ ที่โทรเข้าศูนย์ กทม.๑๕๕๕ ได้แก่

ปริมาณสายที่เข้ามา	สามารถรับสายได้	ไม่สามารถรับสายได้
๑๓,๙๖๓ สาย	๑๓,๗๒๗ สาย (๙๘.๓๑%)	๒๓๖ สาย (๑.๖๙%)

๓. ปริมาณเรื่องที่ศูนย์ กทม.๑๕๕๕ บันทึกเข้าระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร ได้แก่

จำนวนเรื่องทั้งหมด	เรื่องร้องทุกข์	ไม่ใช่เรื่องร้องทุกข์
๑๘,๕๖๖ เรื่อง	๗,๖๐๕ เรื่อง (๔๐.๙๖%)	๑๐,๙๖๑ เรื่อง (๕๙.๐๔%)

๔. สถิติเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับแจ้งทุกข์ กองกลาง จำนวน ๗,๙๒๗ เรื่อง ได้แก่

สำนัก		สำนักงานเขต		หน่วยงานภายนอกสังกัด		รวมจำนวนเรื่องร้องทุกข์	
๑,๒๒๔ เรื่อง		๖,๒๑๕ เรื่อง		๓๓๔ เรื่อง		๗,๙๒๗ เรื่อง	
แก้ไขแล้ว	กำลังดำเนินการ	แก้ไขแล้ว	กำลังดำเนินการ	แก้ไขแล้ว	กำลังดำเนินการ	แก้ไขแล้ว	กำลังดำเนินการ
๗๘๙	๔๓๕	๕,๙๔๕	๒๗๐	๘๙	๒๕๐	๖,๘๒๓	๙๕๕
(๖๔.๕๖%)	(๓๕.๕๔%)	(๙๕.๖๖%)	(๔.๓๔%)	(๒๖.๒๕%)	(๗๓.๗๕%)	(๘๗.๗๒%)	(๑๒.๒๘%)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและนำเรียนผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเพื่อโปรดทราบต่อไป

ปลัด กคช.

(นางสาวสุธิภา นาคเจริญ)

ผู้อำนวยการกองกลาง

สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

ภาพแนบ ๖

เจ้าหน้าที่ ๑๐๐๐๐๐

เจ้าหน้าที่ ๑๐๐๐๐๐

เจ้าหน้าที่ ๑๐๐๐๐๐

วันที่ ๕ พ.ย. ๒๕๖๐

วันที่ ๕ พ.ย. ๒๕๖๐

วันที่ ๕ พ.ย. ๒๕๖๐

วันที่ ๕ พ.ย. ๒๕๖๐