



บันทึกข้อความ

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

ที่ กท ๐๔๐๗/๕๑๑

วันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานสรุปเรื่องร้องทุกข์ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๐

เรียน ปลัดกรุงเทพมหานคร

กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ขอเรียนสรุปรายงานเรื่องร้องทุกข์ ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๐ ดังนี้

๑. ปริมาณเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมด จำนวน ๕,๔๑๒ เรื่อง ได้แก่

ศูนย์รับแจ้งทุกข์ กองกลาง จำนวน ๕,๒๑๕ เรื่อง					หน่วยงานของ กรุงเทพมหานคร	
ศูนย์ กทม. ๑๕๕๕ จำนวน ๔,๙๗๓ เรื่อง			เรื่องร้องเรียน ทางอินเทอร์เน็ต	หน่วยงานภายนอก (สำนักนายกรัฐมนตรี)	(กปส.)	(สพว.)
ทางโทรศัพท์ ๔,๕๒๙ เรื่อง		เว็บไซต์				
เรื่องทั่วไป	เรื่องเร่งด่วน (BEST)					
๔,๒๓๖ เรื่อง	๒๙๓ เรื่อง	๔๔๔ เรื่อง	๔๑ เรื่อง	๒๐๑ เรื่อง	๗๖ เรื่อง	๑๒๑ เรื่อง

๒. ปริมาณสายโทรศัพท์ ที่โทรเข้าศูนย์ กทม.๑๕๕๕ ได้แก่

ปริมาณสายที่เข้ามา	สามารถรับสายได้	ไม่สามารถรับสายได้
๗,๘๘๙ สาย	๗,๘๒๙ สาย (๙๙.๒๔%)	๖๐ สาย (๐.๗๖%)

๓. ปริมาณเรื่องที่ศูนย์ กทม.๑๕๕๕ บันทึกเข้าระบบเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร ได้แก่

จำนวนเรื่องทั้งหมด	เรื่องร้องทุกข์	ไม่ใช่เรื่องร้องทุกข์
๑๑,๑๖๑ เรื่อง	๔,๙๗๓ เรื่อง (๔๔.๕๖%)	๖,๑๘๘ เรื่อง (๕๕.๔๔%)

๔. สถิติเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับแจ้งทุกข์ กองกลาง จำนวน ๕,๒๑๕ เรื่อง ได้แก่

สำนัก		สำนักงานเขต		หน่วยงานภายนอกสังกัด		รวมจำนวนเรื่องร้องทุกข์	
๘๐๖ เรื่อง		๔,๑๓๙ เรื่อง		๒๗๐ เรื่อง		๕,๒๑๕ เรื่อง	
แก้ไขแล้ว	กำลังดำเนินการ	แก้ไขแล้ว	กำลังดำเนินการ	แก้ไขแล้ว	กำลังดำเนินการ	แก้ไขแล้ว	กำลังดำเนินการ
๖๕๗	๑๔๙	๔,๐๓๒	๑๐๗	๔๗	๒๒๓	๔,๗๓๖	๔๗๙
(๘๑.๕๑%)	(๑๘.๔๙%)	(๙๗.๔๑%)	(๒.๕๙%)	(๑๗.๔๑%)	(๘๒.๕๙%)	(๙๐.๘๑%)	(๙.๑๙%)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและนำเรียนผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเพื่อโปรดทราบต่อไป

(นางสาวสุธิภา นาเจริญ)

ผู้อำนวยการกองกลาง

สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

เจ้าหน้าที่

ตำแหน่ง

วันที่ ๒๕ ม.ค. ๒๕๖๑

วันที่ ๒๕ ม.ค. ๒๕๖๑

วันที่ ๒๕ ม.ค. ๒๕๖๑

วันที่ ๒๕ ม.ค. ๒๕๖๑

วันที่ ๒๕ ม.ค. ๒๕๖๑