



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ โทร./โทรสาร ๐ ๒๖๒๑ ๑๐๘๕ หรือโทร. ๑๔๐๐)

ที่ กท ๐๔๐๓/ ๕๙๙๓

วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานสรุปเรื่องราวร้องทุกข์ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๑

เรียน ปลัดกรุงเทพมหานคร

สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ขอเรียนสรุปรายงานเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๑ ดังนี้

๑. ปริมาณเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งหมด จำนวน ๖,๘๘๗ เรื่อง ได้แก่

ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร จำนวน ๖,๖๙๙ เรื่อง					หน่วยงานของกรุงเทพมหานคร	
ศูนย์กทม. ๑๕๕๕ จำนวน ๖,๓๔๓ เรื่อง			เรื่องร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต	หน่วยงานภายนอก (สำนักนายกรัฐมนตรี)	(สปส.)	(สผว.)
ทางโทรศัพท์ ๕,๗๖๑ เรื่อง		เว็บไซต์				
เรื่องทั่วไป	เรื่องเร่งด่วน (BEST)					
๕,๒๗๙ เรื่อง	๔๘๒ เรื่อง	๕๘๒ เรื่อง	๓๙ เรื่อง	๓๑๗ เรื่อง	๗๖ เรื่อง	๑๑๒ เรื่อง

๒. ปริมาณสายโทรศัพท์ ที่โทรเข้าศูนย์กทม. ๑๕๕๕ ได้แก่

ปริมาณสายที่เข้ามา	สามารถรับสายได้	ไม่สามารถรับสายได้
๘,๕๘๑ สาย	๘,๕๒๒ สาย (๙๙.๓๑%)	๕๙ สาย (๐.๖๙%)

๓. ปริมาณเรื่องที่ศูนย์กทม. ๑๕๕๕ บันทึกเข้าระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร ได้แก่

จำนวนเรื่องทั้งหมด	เรื่องร้องทุกข์	ไม่ใช่เรื่องร้องทุกข์
๑๓,๗๗๑ เรื่อง	๖,๓๔๓ เรื่อง (๔๖.๐๖%)	๗,๔๒๘ เรื่อง (๕๓.๙๔%)

๔. สถิติเรื่องร้องทุกข์ที่ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร ได้ประสานไปยังหน่วยงานเพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๖,๖๙๙ เรื่อง ได้แก่

สำนัก		สำนักงานเขต		หน่วยงานภายนอกสังกัด		รวมจำนวนเรื่องร้องทุกข์	
๑,๑๘๘ เรื่อง		๕,๑๘๖ เรื่อง		๓๑๕ เรื่อง		๖,๖๙๙ เรื่อง	
แก้ไขแล้ว	กำลังดำเนินการ	แก้ไขแล้ว	กำลังดำเนินการ	แก้ไขแล้ว	กำลังดำเนินการ	แก้ไขแล้ว	กำลังดำเนินการ
๖๗๐	๕๒๘	๔,๘๑๓	๓๗๓	๕๕	๒๖๐	๕,๕๓๘	๑,๑๖๑
(๕๕.๙๓%)	(๔๔.๐๗%)	(๙๒.๘๑%)	(๗.๑๙%)	(๑๗.๔๖%)	(๘๒.๕๔%)	(๘๒.๖๗%)	(๑๗.๓๓%)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและนำเรียนผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเพื่อโปรดทราบต่อไป

(นางสาวสุธิภา นาเจริญ)

ผู้อำนวยการสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร
สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร