

กลุ่มงานเลขานุการ รพว.กทม.
และ ทปช.ผว.กทม.(รพว.กทม.๑)
รับที่ ๒๓๖.๒๔
วันที่ - ๕ เม.ย. ๒๕๖๖
เวลา ๑๗.๐๐ น.

บันทึกข้อความ

รองปลัดกรุงเทพมหานคร
รับที่ สกป ๑๖๑
วันที่ - ๕ เม.ย. ๒๕๖๖
เวลา ๑๕.๐๐

ส่วนราชการ สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ โทร/โทรสาร ๐ ๒๖๒๑ ๑๐๘๕ หรือโทร ๑๕๕๕)

ที่ กท ๐๔๐๓/๑๕๐๑

วันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสถิติการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๖

เรียน ปลัดกรุงเทพมหานคร

ตามที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้กำหนดนโยบาย ๙ ดี ๙ มิติ “กรุงเทพเมื่อนำอยู่สำหรับทุกคน” ตามนโยบายมิติด้านการบริหารจัดการดี โดยมอบหมายให้สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร พัฒนาโมดูลแพลตฟอร์ม Traffy Fondue สำหรับกรุงเทพมหานคร และบูรณาการข้อมูลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์กทม. 1555 ที่รับแจ้งผ่านทางสายด่วน 1555 และเว็บไซต์ www.bangkok.go.th/rongtook ซึ่งให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง นั้น

สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ขอรายงานสถิติการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ในภาพรวม และสถิติเรื่องร้องเรียนของศูนย์กทม. 1555 ผ่านแพลตฟอร์ม Traffy Fondue สำหรับกรุงเทพมหานคร ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ ปรากฏรายละเอียดดังนี้

๑. สถิติการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ ดังนี้

ลำดับ	ช่องทางการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)
๑.	ประชาชนยื่นเรื่องด้วยตนเอง	๑๔
๒.	หนังสือจากหน่วยงานอื่น	๒๐
๓.	สำนักนายกรัฐมนตรี (GCC1111)	๒๔๙
๔.	ศูนย์กทม. 1555	
	๔.๑ สายด่วน 1555	๕,๖๓๒
	๔.๒ เว็บไซต์ www.bangkok.go.th/rongtook	๒๒๔
รวมทั้งหมด		๖,๑๓๙

๒. สถิติผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ ดังนี้

ลำดับ	ช่องทางการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน	ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)		
		แก้ไขแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	รวมทั้งหมด
๑.	ประชาชนยื่นเรื่องด้วยตนเอง	-	๑๔	๑๔
๒.	หนังสือจากหน่วยงานอื่น	๕	๑๕	๒๐
๓.	สำนักนายกรัฐมนตรี (GCC1111)	๑๔๖	๑๐๓	๒๔๙
๔.	ศูนย์กทม. 1555			
	๔.๑ สายด่วน 1555	๓,๑๔๕	๒,๔๘๗	๕,๖๓๒
	๔.๒ เว็บไซต์ www.bangkok.go.th/rongtook	๑๐๒	๑๒๒	๒๒๔
รวมทั้งหมด		๓,๓๙๘	๒,๗๑๑	๖,๑๐๙

๓. สถิติเรื่องร้องเรียนของศูนย์กทผ. 1555 ผ่านแพลตฟอร์ม Traffy Fondue สำหรับกรุงเทพมหานคร

ดังนี้

ลำดับ	สถานะของเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑.	รอรับเรื่อง	๕๙๑	๑๐.๐๙
๒.	ติดตามเรื่อง	๕	๐.๐๙
๓.	กำลังดำเนินการ	๑,๙๒๔	๓๒.๘๖
๔.	ส่งต่อ (ใหม่)	-	-
๕.	ไม่เกี่ยวข้อง	๘๙	๑.๕๒
๖.	เสร็จสิ้น	๓,๒๔๗	๕๕.๔๕
รวมทั้งหมด		๕,๘๕๖	๑๐๐

๔. การติดตามและเร่งรัดหน่วยงานดำเนินการ กรณีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ตามอำนาจหน้าที่ โดยศูนย์เรื่องร้องเรียนทุกข้อได้ดำเนินการ ดังนี้

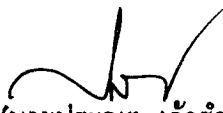
๔.๑ กรณีเรื่องที่รับแจ้งผ่านช่องทางของศูนย์กทผ. 1555 จะมีพนักงานติดตามและแจ้งผล (Outbound) ทำหน้าที่ติดตามผลการดำเนินการจากหน่วยงาน และตรวจสอบผลการดำเนินการตามที่หน่วยงาน รายงานจากผู้ร้องอีกครั้ง

๔.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการประสานผ่านทางหนังสือจากหน่วยงานอื่น และสำนัก- นายกรัฐมนตรี (GCC1111) จะมีเจ้าหน้าที่ศูนย์เรื่องร้องเรียนทุกข้อโทรประสานติดตามจากหน่วยงาน และมีหนังสือถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อติดตามเพื่อติดตามผลการดำเนินการ

๔.๓ สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๑.๔๗ น.) จำแนกเป็นรายเดือน ดังนี้

เดือน	จำนวน (เรื่อง)
มกราคม	๒,๑๖๕
กุมภาพันธ์	๒,๐๓๔
มีนาคม	๒,๗๔๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและนำเรียนผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเพื่อโปรดทราบต่อไป


(นายประณต เก้าสำราญ)
ผู้อำนวยการส่วนเลขานุการ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร
สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

เรียน ผว.กทผ.
เพื่อโปรดทราบ



-ทราบและให้ สลป. ติดตามและเร่งรัดเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่าง
ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วตามอำนาจหน้าที่

(นายสุวัฒน์ ภิรมย์)
รองปลัดกรุงเทพมหานคร
ปฏิบัติราชการแทนปลัดกรุงเทพมหานคร
- ๕ เม.ย. ๒๕๖๖


(นายจักกพันธุ์ ผิวงาม)
รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
ปฏิบัติราชการแทนผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
- ๗ เม.ย. ๒๕๖๖

แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่รับแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ
 ของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการปัดกรุงเทพมหานคร
 ประจำเดือนมีนาคม 2566

