



กลุ่มงานเลขานุการ รพช.กทม.
และ ทปช.รพช.กทม.(รพช.กทม.๑)
รับที่ ๒๕๖๑. ๓๖
วันที่ ๑๑ เม.ย. ๒๕๖๖
เวลา ๑๖.๒๐ น.

บันทึกข้อความ

รองปลัดกรุงเทพมหานคร
รับที่ กสป. ๑๕๓
วันที่ ๘ เม.ย. ๒๕๖๖
เวลา ๑๕.๓๑

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

ที่ กท ๐๔๐๓/๒๓๙๐

วันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสถิติการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๖

เรียน ปลัดกรุงเทพมหานคร

ตามที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้กำหนดนโยบาย ๙ ดี ๙ มิติ “กรุงเทพเมืองน่าอยู่สำหรับทุกคน” 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 ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๖ ปรากฏรายละเอียดดังนี้

๑. สถิติการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ ดังนี้

ลำดับ	ช่องทางการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)
๑.	ประชาชนยื่นเรื่องด้วยตนเอง	๑๒
๒.	หนังสือจากหน่วยงานอื่น	๑๘
๓.	สำนักนายกรัฐมนตรี (GCC1111)	๑๘๑
๔.	ศูนย์กทม. 1555	
	๔.๑ สายด่วน 1555	๔,๗๓๐
	๔.๒ เว็บไซต์ www.bangkok.go.th/rongtook	๑๘๑
รวมทั้งหมด		๕,๑๒๒

๒. สถิติผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ ดังนี้

ลำดับ	ช่องทางการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน	ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)		
		แก้ไขแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	รวมทั้งหมด
๑.	ประชาชนยื่นเรื่องด้วยตนเอง	๓	๙	๑๒
๒.	หนังสือจากหน่วยงานอื่น	-	๑๘	๑๘
๓.	สำนักนายกรัฐมนตรี (GCC1111)	๑๐๔	๗๗	๑๘๑
๔.	ศูนย์กทม. 1555			
	๔.๑ สายด่วน 1555	๒,๕๕๑	๒,๑๗๙	๔,๗๓๐
	๔.๒ เว็บไซต์ www.bangkok.go.th/rongtook	๙๐	๙๑	๑๘๑
รวมทั้งหมด		๒,๗๔๘	๒,๓๗๔	๕,๑๒๒

๓. สถิติเรื่องร้องเรียนของศูนย์กทม. 1555 ผ่านแพลตฟอร์ม Traffy Fondue สำหรับกรุงเทพมหานคร
ดังนี้

ลำดับ	สถานะของเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑.	รอรับเรื่อง	๔๙๓	๑๐.๐๔
๒.	ติดตามเรื่อง	๖	๐.๑๒
๓.	กำลังดำเนินการ	๑,๖๙๖	๓๔.๕๓
๔.	ส่งต่อ (ใหม่)	๕	๐.๑๐
๕.	ไม่เกี่ยวข้อง	๗๐	๑.๔๓
๖.	เสร็จสิ้น	๒,๖๔๑/	๕๓.๗๘/
รวมทั้งหมด		๔,๘๑๑	๑๐๐

๔. การติดตามและเร่งรัดหน่วยงานดำเนินการ กรณีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ตามอำนาจหน้าที่ โดยศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ได้ดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ กรณีเรื่องที่รับแจ้งผ่านช่องทางของศูนย์กทม. 1555 จะมีพนักงานติดตามและแจ้งผล (Outbound) ทำหน้าที่ติดตามผลการดำเนินการจากหน่วยงาน และตรวจสอบผลการดำเนินการตามที่หน่วยงาน รายงานจากผู้ร้องอีกครั้ง

๔.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนที่รับการประสานผ่านทางหนังสือจากหน่วยงานอื่น และสำนัก-
นายกรัฐมนตรี (GCC1111) จะมีเจ้าหน้าที่ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์โทรประสานติดตามจากหน่วยงาน และมีหนังสือ
ถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อติดตามผลการดำเนินการ

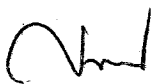
๔.๓ สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (ข้อมูล ณ วันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๖
เวลา ๐๙.๓๐ น.) จำแนกเป็นรายเดือน ดังนี้

เดือน	จำนวน (เรื่อง)
มกราคม	๒,๐๒๘
กุมภาพันธ์	๑,๘๔๔
มีนาคม	๒,๐๒๐
เมษายน	๒,๓๗๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและนำเรียนผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเพื่อโปรดทราบต่อไป

เรียน ผว.กทม.

เพื่อโปรดทราบ



(นายสุชนันต์ กิตติศุภกร)

รองปลัดกรุงเทพมหานคร

ปฏิบัติราชการแทนปลัดกรุงเทพมหานคร

๑๑ พ.ค. ๒๕๖๖

จส. - น.

(นางสาวจรัสศรี รัตตะมาน)

ผู้อำนวยการสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร

สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

-ทราบและให้ สลป. ติดตามเรื่องร้องเรียนที่อยู่
ระหว่างดำเนินการในข้อ ๔ ตามอำนาจหน้าที่



(นายจักกพันธุ์ ผิวงาม)

รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

ปฏิบัติราชการแทนผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

๑๒ พ.ค. ๒๕๖๖

แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่รับแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ
ของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการปัดกรุงเทพมหานคร
ประจำเดือนเมษายน 2566

