



กลุ่มงานเลขานุการ รว.กทม.
และ ทปช.ผว.กทม.(ร.ว.กทม.๑)
รับที่.....
วันที่ - ๗.๐๖.๒๕๖๖
เวลา..... 15.10 น.

บันทึกข้อความ

รองปลัดกรุงเทพมหานคร
รับที่.....
วันที่ - ๖.๐๖.๒๕๖๖
เวลา..... ๑๑.๑๕

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

ที่ กท ๐๔๐๓/๓๓๕๔ วันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสถิติการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ ประจำเดือนมิถุนายน 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 ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ ปราบกฏรายละเอียดดังนี้

๑. สถิติการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ ดังนี้

ลำดับ	ช่องทางการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)
๑.	ประชาชนยื่นเรื่องด้วยตนเอง	๑๖
๒.	หนังสือจากหน่วยงานอื่น	๑๔
๓.	สำนักนายกรัฐมนตรี (GCC1111)	๒๐๘
๔.	ศูนย์กทม. 1555	
	๔.๑ สายด่วน 1555	๕,๐๘๘ /
	๔.๒ เว็บไซต์ www.bangkok.go.th/rongtook	๑๕๙
รวมทั้งหมด		๕,๔๘๕

๒. สถิติผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ ดังนี้

ลำดับ	ช่องทางการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน	ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)		
		ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	รวมทั้งหมด
๑.	ประชาชนยื่นเรื่องด้วยตนเอง	๒	๑๔	๑๖
๒.	หนังสือจากหน่วยงานอื่น	-	๑๔	๑๔
๓.	สำนักนายกรัฐมนตรี (GCC1111)	๑๑๑	๙๗	๒๐๘
๔.	ศูนย์กทม. 1555			
	๔.๑ สายด่วน 1555	๒,๗๒๒ /	๒,๓๖๖ /	๕,๐๘๘ /
	๔.๒ เว็บไซต์ www.bangkok.go.th/rongtook	๙๑	๖๘	๑๕๙
รวมทั้งหมด		๒,๙๒๖	๒,๕๕๙	๕,๔๘๕

๓. สถิติเรื่องร้องเรียนของศูนย์กทผ. 1555 ผ่านแพลตฟอร์ม Traffy Fondue สำหรับกรุงเทพมหานคร
ดังนี้

ลำดับ	สถานะของเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑.	รอรับเรื่อง	๕๑๗	๙.๘๕
๒.	ติดตามเรื่อง	๒๓	๐.๔๔
๓.	กำลังดำเนินการ	๑,๘๙๔	๓๖.๑๐
๔.	ส่งต่อ (ใหม่)	๒	๐.๐๔
๕.	ไม่เกี่ยวข้อง	๗๖	๑.๔๕
๖.	เสร็จสิ้น	๒,๗๓๕	๕๒.๑๓
รวมทั้งหมด		๕,๒๔๕	๑๐๐

๔. การติดตามและเร่งรัดหน่วยงานดำเนินการ กรณีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ตามอำนาจหน้าที่ โดยศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ได้ดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ กรณีเรื่องที่รับแจ้งผ่านช่องทางของศูนย์กทผ. 1555 จะมีพนักงานติดตามและแจ้งผล (Outbound) ทำหน้าที่ติดตามผลการดำเนินการจากหน่วยงาน และตรวจสอบผลการดำเนินการตามที่หน่วยงาน รายงานจากผู้ร้องอีกครั้ง

๔.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนที่รับการประสานผ่านทางหนังสือจากหน่วยงานอื่น และสำนัก-
นายกรัฐมนตรี (GCC1111) จะมีเจ้าหน้าที่ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์โทรประสานติดตามจากหน่วยงาน และมีหนังสือ
ถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อติดตามผลการดำเนินการ

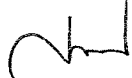
๔.๓ สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๖)
จำแนกเป็นรายเดือน ดังนี้

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด (เรื่อง)	จำนวนเรื่องร้องเรียน ที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
มกราคม	๖,๙๖๑	๑,๐๐๘	๑๔.๔๘
กุมภาพันธ์	๖,๒๙๑	๑,๐๘๕	๑๗.๒๕
มีนาคม	๖,๑๓๙	๑,๑๐๘	๑๘.๐๕
เมษายน	๕,๑๒๒	๙๕๗	๑๘.๖๘
พฤษภาคม	๕,๓๙๓	๑,๒๗๑	๒๓.๕๗
มิถุนายน	๕,๔๘๕	๒,๕๕๙	๔๖.๖๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและนำเรียนผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเพื่อโปรดทราบต่อไป

เรียน ผว.กทผ.

เพื่อโปรดทราบ



(นายสุชนันต์ กิตติศุภกร)

รองปลัดกรุงเทพมหานคร

ปฏิบัติราชการ ณ กรุงเทพมหานคร

- ๗ กค ๒๕๖๖

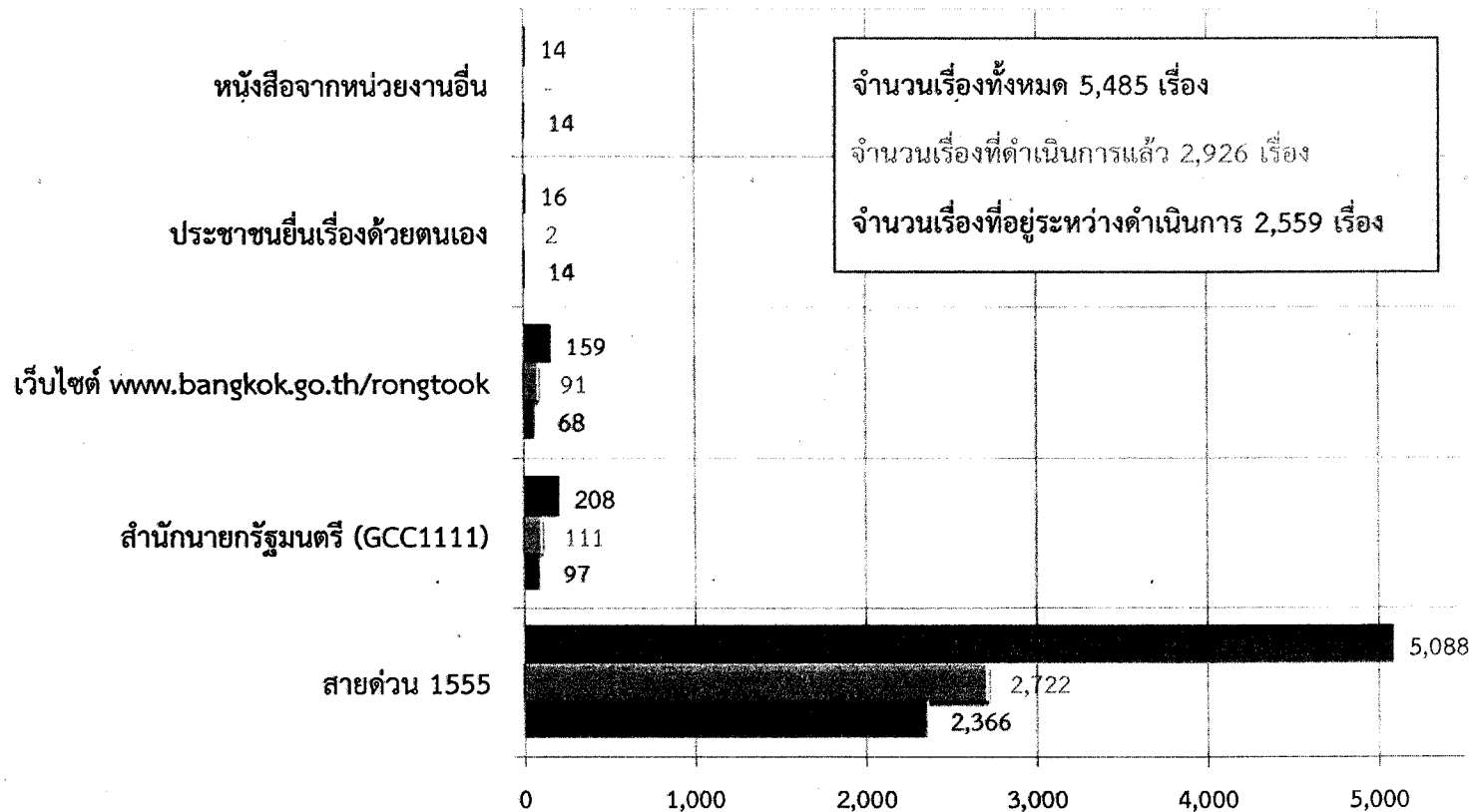
๒๗ - ๗.

(นางสาวจรัสศรี รัตตะมาน)

ผู้อำนวยการสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร

สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ
ของศูนย์เรื่องราวจ้องทุกข์ สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร
ประจำเดือนมิถุนายน 2566



ข้อมูล ณ วันที่ 5 กรกฎาคม 2566 เวลา 08.30 น.