



กลุ่มงานเลขานุการ รพช.กทม.
และ ทปช.ผว.กทม.(รพช.กทม.๑)
รับที่..... ๒๖๖๑๐๐
วันที่..... ๑๑ ส.ค. ๒๕๖๖
เวลา..... ๑๐.๐๐ น.

บันทึกข้อความ

รองปลัดกรุงเทพมหานคร
รับที่..... ๑๖๖๑๐๐
วันที่..... ๑๑ ส.ค. ๒๕๖๖
เวลา..... ๑๐.๐๐

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

ที่ กท ๐๔๐๓/๓๗๖๓ วันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสถิติการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖

เรียน ปลัดกรุงเทพมหานคร

ตามที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้กำหนดนโยบาย ๙ ดี ๙ มิติ “กรุงเทพเมืองน่าอยู่สำหรับทุกคน” ตามนโยบายมีติด้านการบริหารจัดการดี 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 ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ ปราบปรามรายละเอียดดังนี้

๑. สถิติการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ ดังนี้

ลำดับ	ช่องทางการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)
๑.	ประชาชนยื่นเรื่องด้วยตนเอง	๑๗
๒.	หนังสือจากหน่วยงานอื่น	๒๑
๓.	สำนักนายกรัฐมนตรี (GCC1111)	๑๙๕
๔.	ศูนย์กทม. 1555	
	๔.๑ สายด่วน 1555	๕,๒๐๒
	๔.๒ เว็บไซต์ www.bangkok.go.th/rongtook	๑๗๐
รวมทั้งหมด		๕,๖๐๕

๒. สถิติผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ ดังนี้

ลำดับ	ช่องทางการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน	ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)		
		ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	รวมทั้งหมด
๑.	ประชาชนยื่นเรื่องด้วยตนเอง	-	๑๗	๑๗
๒.	หนังสือจากหน่วยงานอื่น	-	๒๑	๒๑
๓.	สำนักนายกรัฐมนตรี (GCC1111)	๑๐๘	๘๗	๑๙๕
๔.	ศูนย์กทม. 1555			
	๔.๑ สายด่วน 1555	๒,๖๓๖	๒,๕๖๖	๕,๒๐๒
	๔.๒ เว็บไซต์ www.bangkok.go.th/rongtook	๘๓	๘๗	๑๗๐
รวมทั้งหมด		๒,๘๒๗	๒,๖๕๓	๕,๔๘๐

๓. สถิติเรื่องร้องเรียนของศูนย์กทผ. 1555 ผ่านแพลตฟอร์ม Traffy Fondue สำหรับกรุงเทพมหานคร

ดังนี้

ลำดับ	สถานะของเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑.	รอรับเรื่อง	๖๕๔	๑๒.๑๗
๒.	ติดตามเรื่อง	๓๘	๐.๗๑
๓.	กำลังดำเนินการ	๑,๙๖๑	๓๖.๕๐
๔.	ส่งต่อ (ใหม่)	๕	๐.๐๙
๕.	ไม่เกี่ยวข้อง	๖๕	๑.๒๑
๖.	เสร็จสิ้น	๒,๖๔๙	๔๙.๓๑
รวมทั้งหมด		๕,๓๗๒	

๔. การติดตามและเร่งรัดหน่วยงานดำเนินการ กรณีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ตามอำนาจหน้าที่ โดยศูนย์เรื่องราวจึงทุกขได้ดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ กรณีเรื่องที่รับแจ้งผ่านช่องทางของศูนย์กทผ. 1555 จะมีพนักงานติดตามและแจ้งผล (Outbound) ทำหน้าที่ติดตามผลการดำเนินการจากหน่วยงาน และตรวจสอบผลการดำเนินการตามที่หน่วยงาน รายงานจากผู้ร้องอีกครั้ง

๔.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการประสานผ่านทางหนังสือจากหน่วยงานอื่น และสำนัก- นายกรัฐมนตรี (GCC1111) จะมีเจ้าหน้าที่ศูนย์เรื่องราวจึงทุกขโทรประสานติดตามจากหน่วยงาน และมีหนังสือ ถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อติดตามผลการดำเนินการ

๔.๓ สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (ข้อมูล ณ วันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๖) จำแนกเป็นรายเดือน ดังนี้

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด (เรื่อง)	จำนวนเรื่องร้องเรียน ที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
มกราคม	๖,๙๖๑	๙๐๗	๑๓.๐๓
กุมภาพันธ์	๖,๒๙๑	๙๕๘	๑๕.๒๓
มีนาคม	๖,๑๓๙	๙๕๙	๑๕.๖๒
เมษายน	๕,๑๒๒	๗๗๓	๑๕.๐๙
พฤษภาคม	๕,๓๙๓	๑,๐๒๙	๑๙.๐๘
มิถุนายน	๕,๔๘๕	๒,๕๕๙	๔๖.๖๕
กรกฎาคม	๕,๖๐๕	๒,๗๗๘	๔๙.๕๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและนำเรียนผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเพื่อโปรดทราบต่อไป

เรียน ผว.กทผ.

เพื่อโปรดทราบ



(นายสุขสันต์ กิตติศุภกร)

รองปลัดกรุงเทพมหานคร

ปฏิบัติราชการแทนปลัดกรุงเทพมหานคร

- ๗ ส.ค. ๒๕๖๖

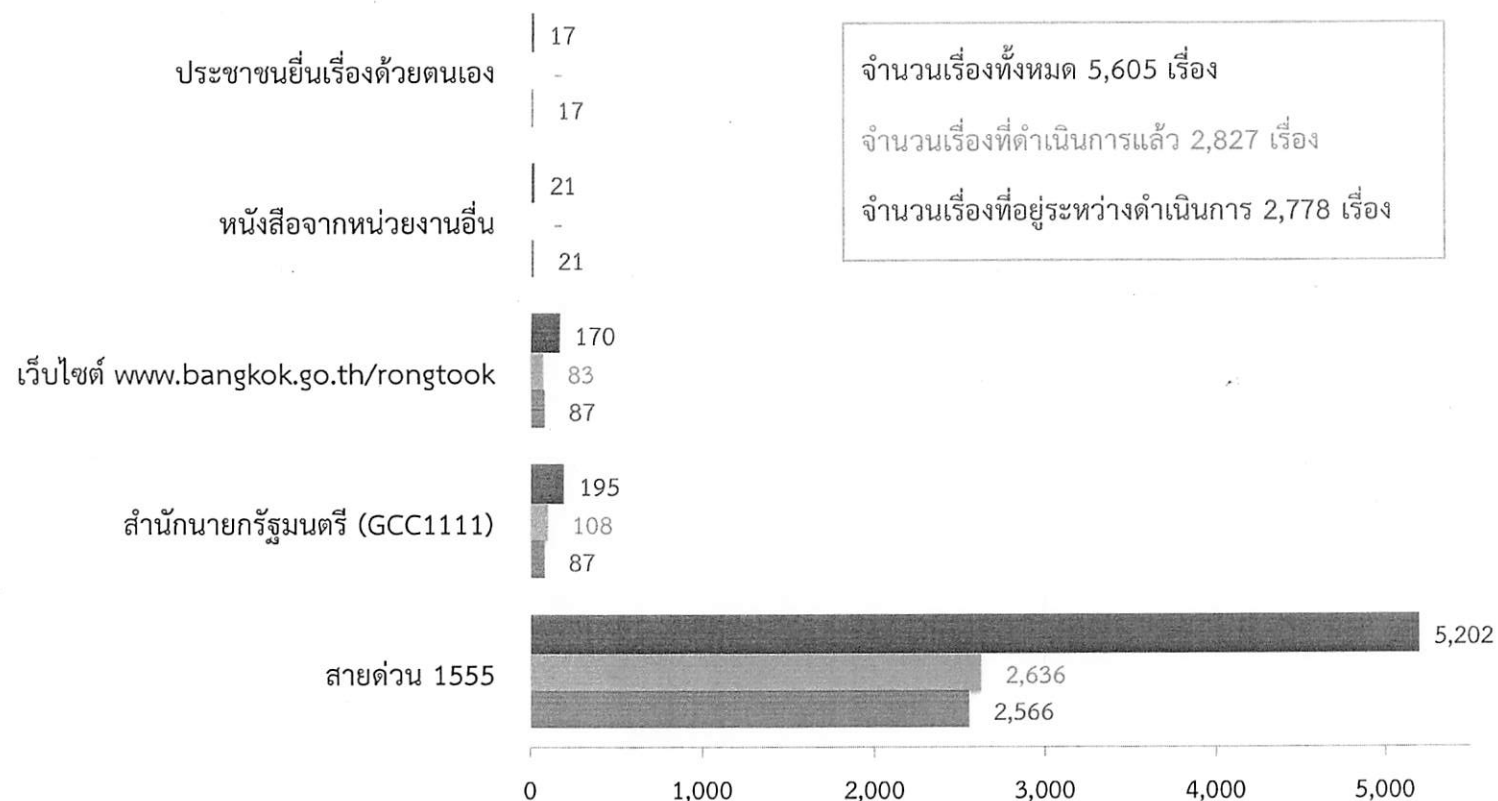
๒๖ - ๗.

(นางสาวจรัสศรี รัตตะมาน)

ผู้อำนวยการสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร

สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่รับแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ
ของศูนย์เรื่องราวจึงทุกซ์ สำนักงานเลขาธิการปัดกรุงเทพมหานคร
ประจำเดือนกรกฎาคม 2566



ข้อมูล ณ วันที่ 3 สิงหาคม 2566 เวลา 10.00 น.