



กลุ่มงานเลขานุการ รพว.กทม.
และ ทบข.ผว.กทม.(รพว.กทม.๑)
รับที่..... ๕๖๖.๖๔
วันที่ - ๕ ก.ย. ๒๕๖๖
เวลา..... 15.30 น.

บันทึกข้อความ

รองปลัดกรุงเทพมหานคร
รับที่..... ศส. ๓๒๑
วันที่ - ๕ ก.ย. ๒๕๖๖
เวลา..... ๑๔.๓๕

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

ที่ กท ๐๔๐๓/๕๓๓๒

วันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสถิติการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖

เรียน ปลัดกรุงเทพมหานคร

ตามที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้กำหนดนโยบาย ๙ ตี ๙ มิติ “กรุงเทพมหานครน่าอยู่สำหรับทุกคน” 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 ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ ปรากฏรายละเอียดดังนี้

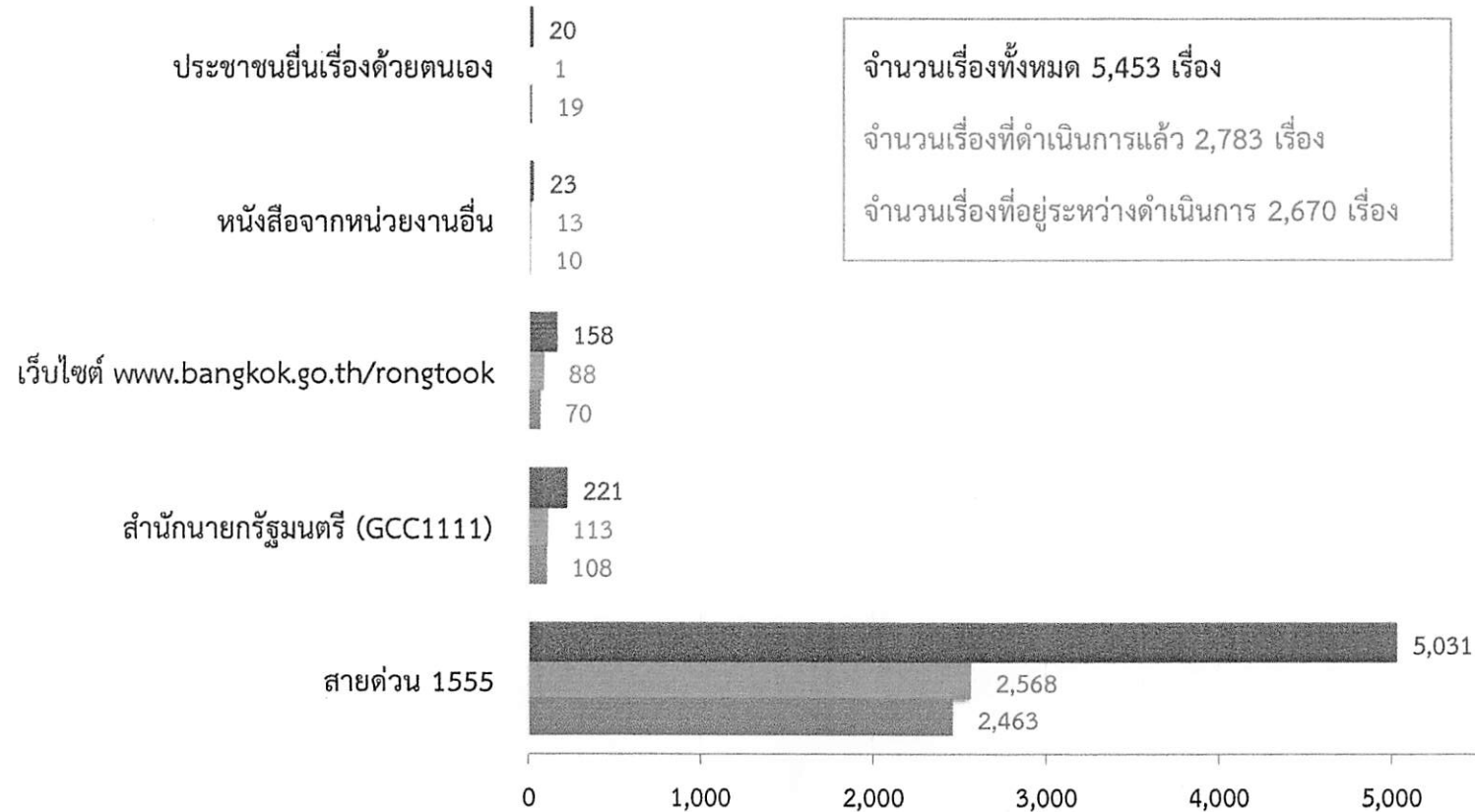
๑. สถิติการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ ดังนี้

ลำดับ	ช่องทางการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)
๑.	ประชาชนยื่นเรื่องด้วยตนเอง	๒๐
๒.	หนังสือจากหน่วยงานอื่น	๒๓
๓.	สำนักนายกรัฐมนตรี (GCC1111)	๒๒๑
๔.	ศูนย์กทม. 1555	
	๔.๑ สายด่วน 1555	๕,๐๓๑
	๔.๒ เว็บไซต์ www.bangkok.go.th/rongtook	๑๕๘
รวมทั้งหมด		๕,๔๕๓

๒. สถิติผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ ดังนี้

ลำดับ	ช่องทางการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน	ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)		
		ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	รวมทั้งหมด
๑.	ประชาชนยื่นเรื่องด้วยตนเอง	๑	๑๙	๒๐
๒.	หนังสือจากหน่วยงานอื่น	๑๓	๑๐	๒๓
๓.	สำนักนายกรัฐมนตรี (GCC1111)	๑๑๓	๑๐๘	๒๒๑
๔.	ศูนย์กทม. 1555			
	๔.๑ สายด่วน 1555	๒,๕๖๘	๒,๔๖๓	๕,๐๓๑
	๔.๒ เว็บไซต์ www.bangkok.go.th/rongtook	๘๘	๗๐	๑๕๘
รวมทั้งหมด		๒,๗๘๓	๒,๖๗๐	๕,๔๕๓

แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่รับแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ
ของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการปัดกรุงเทพมหานคร
ประจำเดือนสิงหาคม 2566



๓. สถิติเรื่องร้องเรียนของศูนย์กทม. 1555 ผ่านแพลตฟอร์ม Traffy Fondue สำหรับกรุงเทพมหานคร
ดังนี้

ลำดับ	สถานะของเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑.	รอรับเรื่อง	๖๙๒	๑๓.๓๔
๒.	ติดตามเรื่อง	๓๔	๐.๖๖
๓.	กำลังดำเนินการ	๑,๘๐๗	๓๔.๘๒
๔.	ส่งต่อ (ใหม่)	๒	๐.๐๔
๕.	ไม่เกี่ยวข้อง	๖๙	๑.๓๓
๖.	เสร็จสิ้น	๒,๕๘๕	๔๙.๘๒
รวมทั้งหมด		๕,๑๘๙	

๔. การติดตามและเร่งรัดหน่วยงานดำเนินการ กรณีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยศูนย์เรื่องร่วรร้องทุกข์ได้ดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ กรณีเรื่องที่รับแจ้งผ่านช่องทางของศูนย์กทม. 1555 จะมีพนักงานติดตามและแจ้งผล (Outbound) ทำหน้าที่ติดตามผลการดำเนินการจากหน่วยงาน และตรวจสอบผลการดำเนินการตามที่หน่วยงานรายงานจากผู้ร้องอีกครั้ง

๔.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนที่รับการประสานผ่านทางหนังสือจากหน่วยงานอื่น และสำนักนายกรัฐมนตรี (GCC1111) จะมีเจ้าหน้าที่ศูนย์เรื่องร่วรร้องทุกข์โทรประสานติดตามจากหน่วยงาน และมีหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อติดตามผลการดำเนินการ

๔.๓ สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (ข้อมูล ณ วันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๖) จำแนกเป็นรายเดือน ดังนี้

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด (เรื่อง)	จำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
มกราคม	๖,๙๖๑	๘๒๗	๑๑.๘๘
กุมภาพันธ์	๖,๒๙๑	๘๖๘	๑๓.๘๐
มีนาคม	๖,๑๓๙	๘๗๐	๑๔.๑๗
เมษายน	๕,๑๒๒	๖๗๓	๑๓.๑๔
พฤษภาคม	๕,๓๙๓	๘๓๙	๑๕.๕๖
มิถุนายน	๕,๔๘๕	๑,๐๘๔	๑๙.๗๖
กรกฎาคม	๕,๖๐๕	๑,๒๖๓	๒๒.๕๓
สิงหาคม	๕,๔๕๓	๒,๖๗๐	๔๘.๙๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและนำเรียนผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเพื่อโปรดทราบต่อไป

เรียน ผว.กทม.

เพื่อโปรดทราบ

(นายสุชสันต์ กิตติศุภกร)

รองปลัดกรุงเทพมหานคร

ปฏิบัติราชการแทนปลัดกรุงเทพมหานคร = ๒๐๒๒๕๕

๒๖-๙.

(นางสาวจรัสศรี รัตธรรมาน)

ผู้อำนวยการสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร

สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร