



(๒๖)

แผนของกองได้รับจาก กทม. ครบ
ที่ รพท. ๒๖๖ ๓.๐๖

บันทึกข้อความ

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

ที่ กท ๐๔๐๓/

วันที่

พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสถิติการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ ประจำเดือนตุลาคม 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 ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๖ ปรากฏรายละเอียดดังนี้

๑. สถิติการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ ดังนี้

ลำดับ	ช่องทางการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)
๑.	ประชาชนยื่นเรื่องด้วยตนเอง	๒๔
๒.	หนังสือจากหน่วยงานอื่น	๑๓
๓.	สำนักนายกรัฐมนตรี (GCC1111)	๒๗๔
๔.	ศูนย์กทม. 1555	
	๔.๑ สายด่วน 1555	๕,๘๒๕
	๔.๒ เว็บไซต์ www.bangkok.go.th/rongtook	๑๕๕
รวมทั้งหมด		๖,๒๙๖

๒. สถิติผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ ดังนี้

ลำดับ	ช่องทางการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน	ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)		
		ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	รวมทั้งหมด
๑.	ประชาชนยื่นเรื่องด้วยตนเอง	๙	๑๕	๒๔
๒.	หนังสือจากหน่วยงานอื่น	๔	๙	๑๓
๓.	สำนักนายกรัฐมนตรี (GCC1111)	๑๗๔	๑๐๐	๒๗๔
๔.	ศูนย์กทม. 1555			
	๔.๑ สายด่วน 1555	๓,๕๙๖	๒,๒๒๙	๕,๘๒๕
	๔.๒ เว็บไซต์ www.bangkok.go.th/rongtook	๘๒	๗๓	๑๕๕
รวมทั้งหมด		๓,๘๖๕	๒,๔๐๖	๖,๒๗๑

๓. สถิติเรื่องร้องเรียนของศูนย์กม. 1555 ผ่านแพลตฟอร์ม Traffy Fondue สำหรับกรุงเทพมหานคร

ดังนี้

ลำดับ	สถานะของเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑.	รอรับเรื่อง	๖๑๒	๑๐.๒๓
๒.	ติดตามเรื่อง	๒๔	๐.๔๐
๓.	กำลังดำเนินการ	๑,๖๖๖	๒๗.๘๖
๔.	ส่งต่อ (ใหม่)	๑	๐.๐๒
๕.	ไม่เกี่ยวข้อง	๙๑	๑.๕๒
๖.	เสร็จสิ้น	๓,๕๘๖	๕๙.๙๗
รวมทั้งหมด		๕,๙๘๐	

๔. การติดตามและเร่งรัดหน่วยงานดำเนินการ กรณีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ได้ดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ กรณีเรื่องที่รับแจ้งผ่านช่องทางของศูนย์กม. 1555 จะมีพนักงานติดตามและแจ้งผล (Outbound) ทำหน้าที่ติดตามผลการดำเนินการจากหน่วยงาน และตรวจสอบผลการดำเนินการตามที่หน่วยงานรายงานจากผู้ร้องอีกครั้ง

๔.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนที่รับการประสานผ่านทางหนังสือจากหน่วยงานอื่น และสำนักนายกรัฐมนตรี (GCC1111) จะมีเจ้าหน้าที่ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์โทรประสานติดตามจากหน่วยงาน และมีหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อติดตามผลการดำเนินการ

๔.๓ สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (ข้อมูล ณ วันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖) จำแนกเป็นรายเดือน ดังนี้

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด (เรื่อง)	จำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
มกราคม	๖,๙๖๑	๗๘๖	๑๑.๒๙
กุมภาพันธ์	๖,๒๙๑	๗๘๔	๑๒.๔๖
มีนาคม	๖,๑๓๙	๗๘๔	๑๒.๗๗
เมษายน	๕,๑๒๒	๕๔๒	๑๐.๕๘
พฤษภาคม	๕,๓๙๓	๖๗๐	๑๒.๔๒
มิถุนายน	๕,๔๘๕	๙๐๑	๑๖.๔๓
กรกฎาคม	๕,๖๐๕	๙๐๔	๑๖.๑๓
สิงหาคม	๕,๔๕๓	๑,๐๗๓	๑๙.๖๘
กันยายน	๕,๙๖๔	๑,๓๐๔	๒๑.๘๖
ตุลาคม	๖,๒๙๑	๒,๔๒๖	๓๘.๕๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและนำเรียนผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเพื่อโปรดทราบต่อไป

แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่รับแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ
ของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการปัดกรุงเทพมหานคร
ประจำเดือนตุลาคม 2566

