



คู่มือปฏิบัติงาน

การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์



ศูนย์ฯ 35 หัวหมาก



<https://webportal.bangkok.go.th/healthcenter35>



Email : healthcenter_35@hotmail.com



02-3743550 , 02-374-3594



Fax. 02-3745686



ศูนย์ฯสามสิบห้า หัวหมาก



ศูนย์บริการสาธารณสุข 35 หัวหมาก

สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
คำจำกัดความ	๑
ประเด็นข้อร้องเรียน	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๔
การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน	๕
กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการขอร้องเรียน	๕
บทที่ ๒ กระบวนการปฏิบัติงาน	๖
กระบวนการ	๖
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
การรายงาน	๘
การติดตาม	๙

บทที่ ๑ บทนำ

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์บริการสาธารณสุข ๓๕ หัวหมาก ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๑.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๑.๓ เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๑.๔ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ได้เรียนรู้ และพัฒนาการทำงาน มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์บริการสาธารณสุข ๓๕ หัวหมาก การสื่อสาร การรับข้อคิดเห็น การติดตาม การตอบรับ การตรวจสอบ และการตอบสนองข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน ระดับความรุนแรง การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนกับสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมายโดยการแต่งตั้งจากศูนย์บริการสาธารณสุข ๓๕ หัวหมาก มีหน้าที่ในการควบคุม กำกับ ติดตาม ดูแลการรับ ข้อคิดเห็น และบริหารจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ ตลอดจนพิจารณาข้อคิดเห็น

๓.๒ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ หมายถึง การแสดงความคิดเห็น การให้คำแนะนำต่างๆ

๓.๓ ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อศูนย์บริการสาธารณสุข ๓๕ หัวหมาก จากการให้บริการของกรมในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์บริการสาธารณสุข ๓๕ หัวหมาก เนื่องจาก ไม่มีประสิทธิภาพไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

- ขอร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสาธารณสุข ๓๕ หัวหมาก ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการทำงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ

- ขอร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นกรณีพิเศษ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มีการเสนอข่าวทางสื่อมวลชน หรือเป็นเรื่องที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์ศูนย์บริการสาธารณสุข ๓๕ หัวหมาก

๓.๔ ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ประชาชนทั่วไป , องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน , ผู้รับบริการ , ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อมายังศูนย์บริการสาธารณสุข ๓๕ หัวหมาก ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

๓.๕ ศูนย์รับขอร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึงการรับขอร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

๓.๖ เจ้าหน้าที่คือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการขอร้องเรียนของหน่วยงาน

๓.๗ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานของศูนย์บริการสาธารณสุข ๓๕ หัวหมาก ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามขอร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ

๓.๘ ระดับขอร้องเรียน เป็นการจำแนกความสำคัญของขอร้องเรียนออกเป็น ๔ กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ ๑ ขอร้องเรียนที่มีความรุนแรง ซึ่งขอร้องเรียนในข้อนี้รุนแรงมากซึ่งลูกค้าไม่พอใจในการรับบริการและอาจถึงขั้นเลิกใช้บริการได้

กลุ่มที่ ๒ ขอร้องเรียนที่มีความถี่สูง ขอร้องเรียนในข้อนี้ลูกค้าจำนวนมากจะได้รับผลกระทบ

กลุ่มที่ ๓ ขอร้องเรียนที่มีความรุนแรงและมีความถี่สูง

กลุ่มที่ ๔ ขอร้องเรียนอื่น ๆ อาจเป็นข้อเรียกร้องเล็ก ๆ น้อย ซึ่งอาจเกิดจากความไม่พอใจส่วนตัว

๓.๙ ระดับความรุนแรง หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ข้อคิดเห็นผู้รับบริการ ดังนี้

ระดับความรุนแรง	ความหมาย
๑	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป
๒	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ
๓	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม
๔	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ
๕	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน

๓.๑๐ ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองขอคิดเห็นผู้รับบริการ หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรวดเร็วในการตอบสนองโดยดูจากระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ขอคิดเห็นผู้รับบริการ ดังนี้

ระดับความรุนแรง	ความหมาย	ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองขอคิดเห็นผู้รับบริการ
๑	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไป	ภายใน ๑๕ วัน
๒	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ	ภายใน ๑๕ วัน
๓	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้มีการเจรจาเพื่อปกป้องชื่อเสียงของหน่วยงานหรือกรม	ภายใน ๑๒ วัน
๔	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดการฟ้องร้องทางคดีความ	ภายใน ๑๐ วัน
๕	ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้ส่งผลกระทบต่อชีวิต และ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	ภายใน ๗ วัน

๓.๑๑ การสื่อสาร หมายถึง การติดต่อ การแจ้งข้อมูล การแสดงเจตนาหรือผลการดำเนินการให้แก่ผู้รับบริการทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิหนังสือ โทรศัพท์ E-Mail Website และสื่ออื่น ๆ เป็นต้น

๓.๑๒ การรับข้อคิดเห็น หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปแสดงความคิดเห็นตามสิทธิอย่างเสรีผ่านช่องทาง ตามประกาศ เช่นผู้รับข้อคิดเห็น หนังสือ จดหมาย โทรศัพท์โทรสาร E-Mail Website สื่อมวลชน หรือสื่อภายนอก และช่องทางอื่น ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพและผู้รับบริการพึงพอใจ

๓.๑๓ การติดตามข้อคิดเห็น หมายถึง การติดตามการดำเนินการข้อคิดเห็นของผู้รับบริการเป็นระยะหลังจากที่คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นพิจารณาแล้ว โดยต้องแจ้งผู้เสนอข้อคิดเห็นทราบสถานะการดำเนินการอยู่ชั้นตอนใด

๓.๑๔ การตรวจสอบข้อเท็จจริง หมายถึง การนำข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับข้อคิดเห็นนั้นมาประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการฯ

๓.๑๕ การสื่อสารการตัดสินใจ หมายถึง การแจ้งผล ข้อวินิจฉัย หรือเรื่องที่ทำเนิการตามข้อคิดเห็น โดยใช้ช่องทางที่กำหนด

๓.๑๖ การดำเนินการจนได้ข้อยุติ และการรายงานผล

๔. ประเด็นข้อร้องเรียน แบ่งเป็นดังนี้

๑. การให้บริการ
๒. การบริหารจัดการ
๓. ค่าตอบแทน
๔. การทุจริตของเจ้าหน้าที่
๕. วินัยข้าราชการ
๖. อื่น ๆ

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๕.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี
- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์หรือ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้
- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือดร้อนหรือเสียหาย

อย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของคุณ์บริการสาธารณสุข ๓๕ หัวหมาก ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

๕.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๕.๓ การใช้บริการร้องเรียนของคุณ์บริการสาธารณสุข ๓๕ หัวหมาก นั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

๕.๔ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัดคุณ์บริการสาธารณสุข ๓๕ หัวหมาก

๕.๕ ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๑ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๖. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ (หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจนแจ้งตลอดจนชี้พยาน

บุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

๗. กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

๗.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐ มาตรา ๕๖, ๕๗ และ ๕๙

๗.๒ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ มาตรา ๑๔, ๑๕ และ ๒๕

๗.๓ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ หมวด ๑๐ การร้องทุกข์มาตรา ๑๒๒, ๑๒๓, ๑๒๔ และ ๑๒๕

๗.๔ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๗, ๓๘, ๓๙, ๔๑ และ ๔๒

๗.๕ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์พ.ศ.๒๕๕๒

๗.๖ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ.๒๕๔๘ ข้อ๘, ๙ และ ๑๒

๗.๗ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔

บทที่ ๒

๑. กระบวนการ

๑.๑ แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ โดยมีหน้าที่ในการควบคุม กำกับ ติดตามดูแล บริหารจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการที่เกี่ยวกับศูนย์บริการสาธารณสุข ๓๕ หัวหมาก ตลอดจนพิจารณา ข้อคิดเห็น

๑.๒ จัดช่องทางการรับข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการผ่านหลายช่องทาง อาทิ ผู้รับข้อคิดเห็น หนังสือ จดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร E-mail Website รวมทั้งที่มายื่นข้อคิดเห็นด้วยตนเอง

๑.๓ การรับข้อคิดเห็นจากช่องทางที่กำหนด ดังนี้

๑.๓.๑ ผู้รับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ตั้งอยู่บริเวณหน้าห้องตรวจ ๒ อาคารทำการศูนย์ฯ ๓๕ หัวหมาก ชั้น ๑ และหน้าประตูทางออก อาคารทำการศูนย์ฯ ๓๕ หัวหมาก ชั้น ๑ และตรงข้ามห้องทันตกรรม อาคารทำการศูนย์ฯ ๓๕ หัวหมาก ชั้น ๒ และหน้าห้องสังคมสงเคราะห์ อาคารอเนกประสงค์ ชั้น ๒

๑.๓.๒ จดหมายร้องเรียนทางไปรษณีย์ส่งถึง ผู้อำนวยการศูนย์บริการสาธารณสุข ๓๕ หัวหมาก เลขที่ ๔ ซอย रामคำแหง ๔๐ แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กทม. ๑๐๒๔๐

๑.๓.๓ โทรศัพท์หมายเลข ๐๒-๓๗๔-๓๕๕๐ ต่อ ๑๖ ผู้อำนวยการศูนย์ฯ ต่อ ๒๖ หัวหน้าพยาบาล

๑.๓.๔ ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ งานข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน ศูนย์บริการสาธารณสุข ๓๕ หัวหมาก อาคารทำการศูนย์ฯ ๓๕ หัวหมาก ชั้น ๑ งานบริการผู้ป่วยนอก

๑.๓.๕ E-mail : healthcenter_๓๕@hotmail.com

๑.๓.๖ Website : <https://webportal.bangkok.go.th/healthcenter๓๕>

๑.๓.๗ Facebook : ศูนย์ฯสามสิบห้า หัวหมาก

๑.๓.๘ Line : @๒๖๗yrlfk ไลน์ศูนย์บริการสาธารณสุข ๓๕ หัวหมาก

๑.๓.๙ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ผ่านโทรศัพท์ Call center ๑๕๕๕

๑.๓.๑๐ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนส่วนกลางกรุงเทพมหานคร TraffyFondue (ทราฟฟี ฟองดูว์)

๑.๔ การรับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนของศูนย์บริการสาธารณสุข ๓๕ หัวหมาก

๑.๔.๑ การรับข้อคิดเห็นผ่านช่องทางใด ๆ ให้ลงทะเบียนรับ

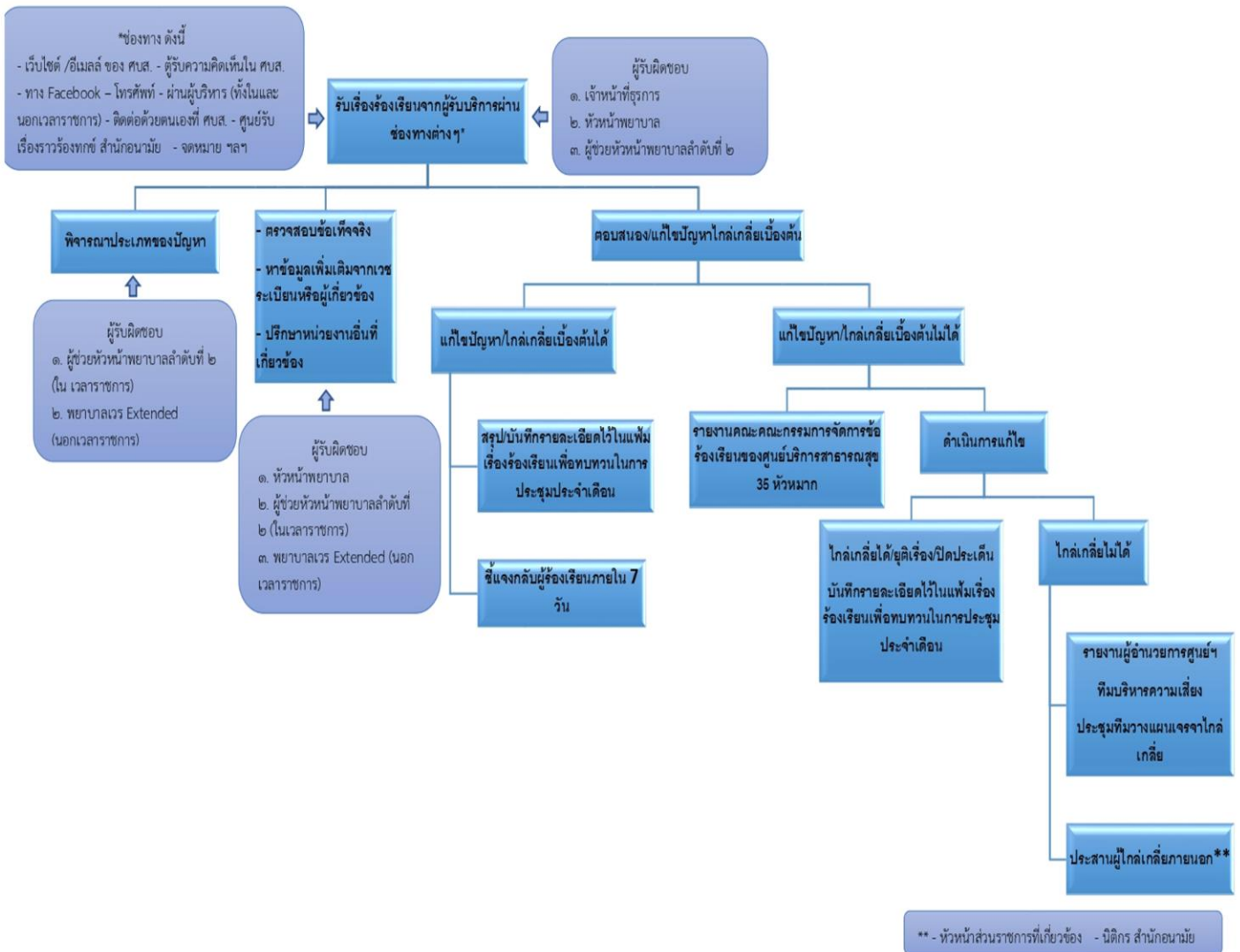
๑.๔.๒ หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ให้ดำเนินการจัดการข้อคิดเห็นที่ลงทะเบียนรับเรียบร้อยแล้ว ตามระดับความรุนแรง โดยข้อคิดเห็นเกี่ยวกับหน่วยงานในสังกัดให้จัดทำเอกสารเสนอประธานคณะกรรมการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณา เพื่อแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและดำเนินการ รวมทั้งต้องส่งรายงานผลให้สำนักอนามัยทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๑.๔.๓ ผู้รับผิดชอบ ที่มีหน้าที่กำกับ ติดตาม การดำเนินการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน ว่าอยู่ในขั้นตอนใด ต้องสื่อสารการตัดสินใจแจ้งผู้ให้ข้อคิดเห็น/ผู้ร้องเรียน ทราบสถานะของการดำเนินการ

๑.๔.๔ การปิดข้อคิดเห็น เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว แจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ให้ข้อคิดเห็น/ผู้ร้องเรียน และรายงานประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นทราบ และสำนักอนามัยทราบภายใน ๗ วันทำการ

กระบวนการปฏิบัติงาน

Work Flow การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



แบบสรุปรับเรื่องร้องเรียนของผู้มารับบริการ

ศูนย์บริการสาธารณสุข ๓๕ หัวหมาก ประจำปีงบประมาณ

ข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน			ผลการดำเนินการ			
	จำนวนเรื่องทั้งหมด	ราชการส่วนกลาง	ภาคประชาชน	การตอบกลับผู้ร้อง		การดำเนินการ	
				จำนวนตอบกลับผู้ร้องภายในระยะเวลาที่กำหนด	จำนวนบัตรสนเท่ห์ที่ไม่สามารถตอบกลับผู้ร้องได้	จำนวนเรื่องที่สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ	จำนวนเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ
๑. ที่มา							
๑.๑ โทรศัพท์	-	-	-	-	-	-	-
๑.๒ ร้องเรียนด้วยตัวเอง	-	-	-	-	-	-	-
๑.๓ จดหมาย	-	-	-	-	-	-	-
๑.๔ ผู้รับความคิดเห็น	-	-	-	-	-	-	-
๑.๕ เว็บไซต์ หรืออีเมลล์	-	-	-	-	-	-	-
๑.๖ ศูนย์กทม. ๑๕๕๕	-	-	-	-	-	-	-
๑.๗ Facebook Messenger	-	-	-	-	-	-	-
๑.๘ Traffy Fondue	-	-	-	-	-	-	-
๑.๙ อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-	-	-	-
๒. ประเด็นข้อร้องเรียน							
๒.๑ สถานที่							
๒.๒ บุคคล							
๒.๓ ระบบบริการ							
๒.๔ อื่นๆ อุปกรณ์							
๓. ปัญหาและอุปสรรค							
๔. ข้อเสนอแนะ							