



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ โทร. ๐ ๒๖๒๑ ๑๐๘๕ หรือโทร. ๑๔๐๐)  
ที่ กท ๐๔๐๓/ ๗๖ วันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง การแจ้งประสานเรื่องร้องเรียนผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) ทางโทรศัพท์มือถือของศูนย์กทม. ๑๕๕๕  
เรียน ผู้อำนวยการสำนัก และผู้อำนวยการเขต

ด้วยสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาความเดือดร้อน รับฟังข้อเสนอแนะและตอบข้อสอบถามจากประชาชน ซึ่งมีการประสานแจ้งเรื่องร้องเรียนฯ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน ในลักษณะการเชิงรุกและมุ่งหวังผลสัมฤทธิ์ให้เกิดการแก้ไขปัญหา โดยเร็ว

ในการนี้ สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร ขอเรียนให้ทราบว่า ศูนย์กทม. ๑๕๕๕ ซึ่งเป็นส่วนงานของการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๕๕๕ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง มีการแจ้งประสานเรื่องร้องเรียนผ่านระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (ระบบ MIS) แล้วยังมีการแจ้งประสานเรื่องร้องเรียนผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) ทางโทรศัพท์มือถืออีกช่องทางหนึ่ง ในกรณีที่เป็นเรื่องเร่งด่วน (BEST) หรือเรื่องร้องเรียนที่มีความสำคัญอันอาจส่งผลกระทบต่อประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครในวงกว้าง เช่น เหตุน้ำท่วม เหตุเพลิงไหม้ และเหตุวัสดุตกหล่นบนผิวการจราจร เป็นต้น เพื่อให้หน่วยงานสามารถวินิจฉัยสั่งการในการดำเนินการแก้ไขปัญหา ได้อย่างรวดเร็วและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายชัยชญา ชำจันทร์)

ผู้อำนวยการสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร  
สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร