



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ โทร./โทรสาร ๐ ๒๖๒๑ ๑๐๘๕ หรือโทร. ๑๕๕๕)
ที่ กท ๐๔๐๓/ ๑๕๕๓ วันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอให้มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน

เรียน ผู้อำนวยการสำนัก หัวหน้าสำนักงาน ก.ก. เลขานุการสภากรุงเทพมหานคร เลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ผู้อำนวยการเขต หัวหน้าส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และผู้อำนวยการสำนักงานการพาณิชย์ของกรุงเทพมหานคร

ด้วยสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ได้ดำเนินการจัดทำโครงการระบบการประสานงานและการติดตามเรื่องร้องเรียนระหว่างศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์กับหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครผ่านช่องทาง Line Official Account @ร้องทุกข์ 1555 เป็นช่องทางการประสานงานเรื่องร้องเรียนเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนที่จำเป็นต้องดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วนทันที (เรื่อง BEST) อีกช่องทางหนึ่ง โดยมีรายละเอียดขั้นตอนการประสานงานฯ ตามเอกสารหมายเลข ๑

ในการนี้ สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จึงขอความร่วมมือหน่วยงานมอบหมายเจ้าหน้าที่เป็นผู้ประสานงานช่องทางดังกล่าว หน่วยงานละ ๒ คน (ประกอบด้วยผู้ประสานงานหลักในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑ คน และผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนเร่งด่วน (BEST) จำนวน ๑ คน) โดยให้ผู้ที่ได้รับมอบหมาย สแกน QR Code เพื่อเพิ่มเป็นเพื่อนทางแอปพลิเคชันไลน์ และส่งเอกสารประกอบการเพิ่มเป็นเพื่อน ตามเอกสารหมายเลข ๒ ให้สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร ภายในวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔ ทั้งนี้ มอบหมายให้นางสาวดารารัตน์ อนันต์ นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ เป็นผู้ประสานงานในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายชัยชญา ขำจันทร์)

ผู้อำนวยการสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร
สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

รายละเอียดขั้นตอนการประสานงานและการติดตามเรื่องร้องเรียนระหว่างศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์
กับหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครผ่านช่องทาง Line Official Account @ร้องทุกข์ 1555

1. การติดต่อประสานงานผ่านช่องทาง Line Official Account @ร้องทุกข์ 1555 เป็นการประสานงานเรื่อง
ร้องเรียนนั้น ๆ ในห้องสนทนาส่วนตัวโดยเฉพาะระหว่างศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์กับเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมาย
จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงได้ตลอด 24 ชั่วโมง ใช้ในการติดต่อประสานงาน 3 กรณี ดังนี้

1.1 กรณีศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ประสานแจ้งเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยในชีวิตและ
ทรัพย์สินของประชาชนที่จำเป็นต้องดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วนทันที (เรื่องเร่งด่วน BEST) เช่น น้ำมันหกบนผิว
จราจร เศษวัสดุตกหล่นบนผิวจราจร ต้นไม้ล้มกีดขวางทางสัญจร/ล้มทับบ้านเรือน เสไฟฟ้า/ป้ายโฆษณาล้มเอียง
ฝาท่อระบายน้ำชำรุด/สูญหาย ถนนชำรุดเป็นหลุมขนาดใหญ่ บาทวิถีสำรุด เป็นต้น

ตัวอย่างรูปแบบข้อความ

เรียน สำนัก/สำนักงานเขต.....
ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ ขอประสาน
เรื่องเร่งด่วน (BEST)
- เลขที่รับแจ้ง
- รายละเอียด

ทั้งนี้ เมื่อหน่วยงานดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเร่งด่วน (BEST) เสร็จสิ้นแล้ว ขอให้หน่วยงาน
แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเร่งด่วน (BEST) ให้ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ทราบ

ตัวอย่างรูปแบบข้อความ

สำนัก/สำนักงานเขต.....
ขอรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
เร่งด่วน (BEST) ตามเลขที่รับแจ้ง.....
รายละเอียดการดำเนินการ.....

1.2 กรณีศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ประสานติดตามความก้าวหน้าและผลดำเนินการ

ตัวอย่างรูปแบบข้อความ

เรียน สำนัก/สำนักงานเขต.....
ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ ขอติดตามเรื่อง
ร้องเรียน เลขที่รับแจ้ง

1.3 กรณีหน่วยงานต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ ส่งเรื่องผ่านทางระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (ระบบ MIS) เช่น ถนน บาทวิถี ปัญหาจราจร ไฟฟ้า ประปา ขยะฯ เป็นต้น (ยกเว้นเรื่องร้องเรียนที่เป็นเรื่องลับ)

ตัวอย่างรูปแบบข้อความ

สำนัก/สำนักงานเขต.....
ขอสอบถามเพิ่มเติม กรณีเรื่องร้องเรียน
ตามเลขที่รับแจ้ง.....
รายละเอียดที่สอบถามเพิ่มเติม.....

2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของกรุงเทพมหานคร หรือข้อมูล/ข้อสั่งการต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการ ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน รวมทั้งผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานสามารถนำมาเผยแพร่ และประยุกต์ใช้เป็นกรณีศึกษาในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ต่อไปได้

แบบฟอร์มแจ้งรายชื่อผู้ประสานงานและการติดตามเรื่องร้องเรียนระหว่างศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์
กับหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครผ่านช่องทาง Line Official Account @ร้องทุกข์ 1555

หน่วยงาน.....

ข้อมูลผู้ประสานงาน	ผู้ประสานงานหลัก ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ภายในหน่วยงาน	ผู้ประสานงาน เรื่องร้องเรียนเร่งด่วน (BEST)
คำนำหน้า/ชื่อ - นามสกุล		
ตำแหน่ง/ระดับ		
ฝ่าย/กอง		
สำนัก/สำนักงานเขต/ หน่วยงานการพาณิชย์กรุงเทพมหานคร		
หมายเลขโทรศัพท์ที่ทำงาน		
หมายเลขโทรศัพท์มือถือ		
Line ID		
ชื่อที่ใช้ใน Application Line		

หมายเหตุ กรุณาส่งแบบแจ้งรายชื่อทางโทรสารหมายเลข 0-2621-1085 ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2564



สแกน QR Code เพื่อเพิ่มเป็นเพื่อน