

รายละเอียดการให้บริการของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์

งานที่ให้บริการ การให้บริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์

ติดต่อรับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

1. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร อาคารศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร (เสาชิงช้า)
2. สายด่วนศูนย์กทม. 1555 ที่หมายเลขโทรศัพท์ 1555
3. เว็บไซต์ www.bangkok.go.th/rongtook
4. สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่
 - เฟซบุ๊กแฟนเพจ ชื่อ “ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ กรุงเทพมหานคร/ศูนย์กทม.1555”
 - Twitter @bma1555
5. จดหมายถึงสำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร ที่อยู่ ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร (เสาชิงช้า) 173 ถนนดินสอ แขวงเสาชิงช้า เขตพระนคร กทม. 10200
6. ช่องทางสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน 1111 ประสานเรื่องทางระบบ OPM (<http://opm1111.go.th>)

เวลาทำการ 07.30 – 16.30 น

หลักฐานที่ใช้ในการติดต่อรับบริการ

1. สำเนาบัตรประชาชน
2. รูปภาพหรือหลักฐานประกอบการพิจารณา

ค่าธรรมเนียม -ไม่มี-

ขั้นตอนการเข้ารับบริการ/ร้องทุกข์

- 3.1 ประชาชนและหน่วยงานภายนอกสามารถติดต่อศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์เพื่อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ข้อเสนอแนะหรือสอบถามการให้บริการของกรุงเทพมหานครได้ตามช่องทางในข้อ 1
- 3.2 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความต้องการของประชาชน/หน่วยงานภายนอก และข้อมูลเบื้องต้นของผู้ร้องและบันทึกข้อมูลในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร และประสานงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป หากเป็นกรณีเร่งด่วนฉุกเฉินให้ประสานศูนย์อำนวยการทางวิทยุสื่อสาร และส่ง SMS ให้ผู้บริหารทราบทุกครั้ง
- 3.3 แจ้งเลขที่รับแจ้งให้ผู้ร้อง/หน่วยงานทราบเพื่อใช้อ้างอิงหรือติดตามผลการดำเนินการ
- 3.4 เจ้าหน้าที่ติดตาม ตรวจสอบและเร่งรัดการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบตามช่องทางที่ติดต่อที่ไว้ ทั้งนี้หากประชาชนประสงค์ทราบความก้าวหน้าการแก้ไขปัญหาสามารถติดต่อสอบถามได้ทุกช่องทาง โดยให้แจ้งเลขที่รับแจ้งในการติดตามทุกครั้ง

ระยะเวลาในการให้บริการ

เมื่อศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์บันทึกรายละเอียดในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร และส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป ซึ่งหน่วยงานจะรับเรื่องดังกล่าวภายใน 1 วันทำการ นับถัดจากวันที่ศูนย์รับแจ้งทุกข์แจ้งดำเนินการ และรายงานผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน 3 วันทำการ นับถัดจากวันที่หน่วยงานมีการตอบรับผ่านระบบฯ ทั้งนี้หากเรื่องใดต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการให้หน่วยงานรายงานความก้าวหน้าในการแก้ไขปัญหาทุกวันที่ 15 และวันที่ 30 จนกว่าการดำเนินการแล้วเสร็จ