



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรุงเทพมหานคร (สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๔๐๑๓ หรือโทร. ๑๕๐๐)

ที่ กท ๐๔๐๓/ ๗๓๐

วันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

เรื่อง แนวทางปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน

เรียน รองปลัดกรุงเทพมหานคร ผู้อำนวยการสำนัก หัวหน้าสำนักงาน ก.ก. หัวหน้าผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร ผู้ช่วยปลัดกรุงเทพมหานคร เลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร เลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ผู้อำนวยการเขต หัวหน้าส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และผู้อำนวยการสำนักงานการพาณิชย์ของกรุงเทพมหานคร

ด้วยผู้บริหารกรุงเทพมหานคร มีนโยบายให้ทุกหน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนที่แจ้งผ่านศูนย์กทม. ๑๕๕๕ ให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ มีประสิทธิภาพ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

ดังนั้น เพื่อให้การแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และมีประสิทธิภาพ จึงให้ยกเลิกหนังสือกรุงเทพมหานคร ด่วนมาก ที่ กท ๐๔๐๓/๑๔๒๕ ลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๗, หนังสือกรุงเทพมหานคร ที่ กท ๐๔๐๓/๕๑๖ ลงวันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๕๘, หนังสือกรุงเทพมหานคร ด่วน ที่ กท ๐๔๐๓/๕๖๙๑ ลงวันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๕๐, หนังสือกรุงเทพมหานคร ด่วนมาก ที่ กท ๐๔๐๓/๑๒๓๘ ลงวันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๒, หนังสือกรุงเทพมหานคร ด่วนที่สุด ที่ กท ๐๔๐๓/๖๐๓ ลงวันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๕๔ และหนังสือกองกลาง ที่ กท ๐๔๐๓/๕๓๑๑ ลงวันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๕๖ และให้ดำเนินการดังนี้

๑. ให้ทุกหน่วยงานส่งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร เช่น ข่าวการประชาสัมพันธ์ บริการต่าง ๆ ของหน่วยงาน การจัดกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ที่ประชาชนทั่วไปควรได้รับทราบ ให้กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานครทราบ เพื่อให้การให้บริการของศูนย์กทม. ๑๕๕๕ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบคำถามของประชาชนในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรุงเทพมหานคร ได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันทาง E-mail: rongtook1555@gmail.com หรือทางโทรสาร หมายเลข ๐ ๒๖๒๑ ๑๐๘๕

๒. ให้ศูนย์รับแจ้งทุกข์ กองกลาง รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชนทางโทรศัพท์ (๑๕๕๕) ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยให้ดำเนินการ ดังนี้

๒.๑ บันทึกข้อมูลการร้องเรียนลงในระบบรับเรื่องราວร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร เพื่อแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

๒.๒ กรณีเรื่องเร่งด่วนฉุกเฉิน ให้ดำเนินการแจ้งหน่วยบริการเร่งด่วน (BEST) ที่รับผิดชอบ โดยผ่านศูนย์วิทยุกรุงเทพมหานคร (ศูนย์อัมรินทร์) ในทันที และประสานแจ้งเรื่องดังกล่าวให้หัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบผ่านระบบข้อความสั้น (SMS) อีกทางหนึ่ง

๒.๓. สรุปรายงานผลดำเนินการจากการโทรศัพท์ติดตามเรื่องจากผู้ร้อง กรณีที่หน่วยงานตอบดำเนินการเสร็จสิ้นผ่านระบบรับเรื่องราວร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร แต่ผู้ร้องแจ้งว่ายังไม่ดำเนินการ เสนอหัวหน้าผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกเป็นรายเขตตรวจราชการกรุงเทพมหานครทุกวันที่ ๑ และวันที่ ๑๕ ของเดือน

๓. เมื่อหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากระบบรับเรื่องราວร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร ทุกวัน อย่างน้อยวันละ ๒ ครั้ง คือ เวลา ๐๙.๐๐ น. และเวลา ๑๔.๐๐ น.

๓.๒ เมื่อได้รับเรื่อง...

๓.๒ เมื่อได้รับเรื่องให้ดำเนินการทันที กรณีที่ต้องประสานขอความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ให้ประสานในทันที และติดตามผลเพื่อให้ปัญหาได้รับการแก้ไขจนกว่าจะแล้วเสร็จ

๓.๓ รายงานผลการดำเนินการเบื้องต้นในระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร ภายใน ๓ วันทำการ นับถัดจากวันที่หน่วยงานตอบรับเรื่อง และแจ้งผู้ร้องทราบกรณีมีข้อที่อยู่ชัดเจน

๓.๔ กรณีเรื่องร้องทุกข์ใดที่มีปัญหาไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จให้ระบุด้วยว่า ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนใด พร้อมทั้งบันทึกรายละเอียดผลการดำเนินการในระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร ให้สามารถตอบและชี้แจงรายละเอียดผู้ร้องได้ และแจ้งความคืบหน้าให้ทราบ ทุกวันที่ ๑๕ และวันที่ ๓๐ ของเดือน (สำหรับเดือนกุมภาพันธ์กำหนดเป็นวันทำการสุดท้ายของเดือน) กรณีวันดังกล่าวตรงกับวันหยุดราชการ ให้รายงานผลการดำเนินการในวันแรกของการเปิดทำการ จนกว่าการดำเนินการจะแล้วเสร็จ

๓.๕ กรณีเป็นเรื่องส่งผิดหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมแจ้งศูนย์ฯ ทราบ และตอบกลับทางระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร โดยให้ระบุด้วยว่าเป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานใด ภายใน ๓ วันทำการ นับถัดจากวันที่หน่วยงานตอบรับเรื่อง

๔. กรณีเรื่องเร่งด่วนที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยบริการเร่งด่วน (BEST) ในพื้นที่ใด เมื่อได้รับแจ้งเหตุให้ดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ ให้เข้าดำเนินการแก้ไขภายใน ๑ ชั่วโมง นับตั้งแต่เวลาที่ได้รับแจ้งเรื่อง

๔.๒ เมื่อเข้าถึงจุดที่ได้รับแจ้งเหตุ/ดำเนินการเสร็จสิ้น ให้ วิทยุแจ้งศูนย์วิทยุกรุงเทพมหานคร (ศูนย์อัมรินทร์) หรือโทรศัพท์แจ้งศูนย์ฯทม. ๑๕๕๕

๔.๓ กรณีที่เห็นว่า ปัญหาที่ได้รับแจ้งเกินขีดความสามารถของหน่วยบริการเร่งด่วน (BEST) ในระดับสำนักงานเขต ให้ดำเนินการแก้ไขเฉพาะหน้าในเบื้องต้นก่อนเท่าที่จะดำเนินการได้ และประสานแจ้งหน่วยบริการเร่งด่วน (BEST) ระดับสำนักหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขต่อไป พร้อมวิทยุแจ้งศูนย์วิทยุกรุงเทพมหานคร (ศูนย์อัมรินทร์) และโทรศัพท์แจ้งศูนย์ฯทม. ๑๕๕๕ เพื่อแจ้งผู้ร้องต่อไป

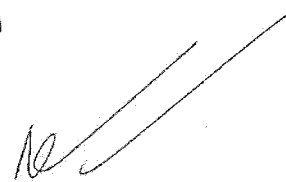
๕. การดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ต้องให้ความสำคัญคุ้มครองผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้องอย่าให้ต้องรับภัย หรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖. ให้หัวหน้าหน่วยงานควบคุม กำกับ ดูแล และติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

๗. ให้หัวหน้าผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร มอบหมายผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร รับผิดชอบการตรวจราชการแต่ละเขตตรวจราชการกรุงเทพมหานคร ดำเนินการสุ่มตรวจผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตามที่กองกลาง สำนักปลัดกรุงเทพมหานครรายงาน แล้วรายงานผลให้ปลัดกรุงเทพมหานครและผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครทราบ

ทั้งนี้ ทุกหน่วยงานต้องให้ความสำคัญกับปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ และเร่งรัดดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ยุติโดยเร็ว

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด


(นายลััญญา ชินนิตร)
ปลัดกรุงเทพมหานคร