

# แนวทาง การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนผ่าน

# Call Center สายด่วน 1203

ประชาชนโทรศัพท์แจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ / สอบถามข้อมูล / ขอคำปรึกษา

เจ้าหน้าที่ Call Center รับแจ้งเรื่องร้องเรียน / เรื่องขอคำปรึกษา (5 นาที)

เจ้าหน้าที่ Call Center บันทึกเรื่องร้องเรียนในระบบ “ระบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน” (CRM) (5 นาที)




เจ้าหน้าที่ Call Center แจ้งเลข Ticket ให้ผู้ร้องเรียนทราบ สำหรับการติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน (5 นาที)

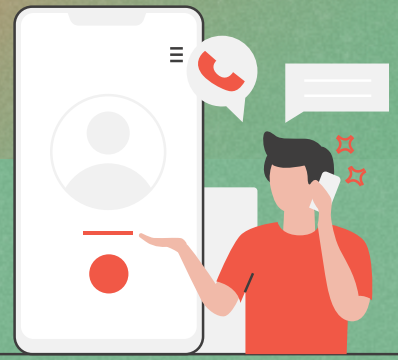
เจ้าหน้าที่ Call Center นำเรื่องร้องเรียนเสนอ ผู้อำนวยการกองกลาง เพื่อประสานสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ (20 นาที)

เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานตอบเรื่องร้องเรียน / สอบถามข้อมูลจนได้ข้อยุติ (15 วันทำการ)

 สิ้นสุด

ช่องทางให้บริการ  
ค่าธรรมเนียม  
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

สายด่วน 1203  
ไม่มีค่าธรรมเนียม  
 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา ๔๑ (๒)  
 พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546  
 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2522



จัดทำโดย  
กองบริหารการพาณิชย์ภูมิภาค