



บันทึกข้อความ

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
 เลขรับ 49875
 วันที่ 24 ก.ค. 2558

ส่วนราชการ กระทรวงมหาดไทย สำนักงานปลัดกระทรวง โทร. ๐ ๒๒๒๒-๔๑๓๑-๒

ที่ มท ๐๒๐๖.๒/ว ๕๖๖๓ วันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๕๘

เรื่อง การประชาสัมพันธ์การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย หัวหน้าหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และหัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้มีหนังสือขอความอนุเคราะห์ให้กระทรวงมหาดไทย ประชาสัมพันธ์การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาลตามข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรี กรณีการดำเนินการ เรื่องร้องทุกข์ โดยให้ทุกส่วนราชการประชาสัมพันธ์และสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ยื่นเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมของทุกส่วนราชการและทุกจังหวัด และสร้างความเชื่อมั่นในการ ดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้แก่ประชาชน รวมถึงติดตามให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ได้มีการร้องทุกข์ หรือร้องเรียน ณ ที่อื่นๆ ด้วย ตลอดจนทั้งประชาสัมพันธ์การแก้ไขปัญหาของรัฐบาลในเรื่องหลักให้เป็นรูปธรรม เพื่อประชาชนจะได้เข้าใจ มีที่พึ่ง รู้ว่าจะเข้าไปพบใคร อย่างไร

ในการนี้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้รับทราบช่องทางการให้บริการรับ เรื่องร้องทุกข์ กระทรวงมหาดไทยจึงขอให้ทุกหน่วยงานเผยแพร่ข้อมูลการประชาสัมพันธ์การดำเนินการ เรื่องร้องทุกข์ รายละเอียดตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมนี้ ผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานให้เป็นไป อย่างกว้างขวาง

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการต่อไป

ร้อยตำรวจโท

(อาทิตย์ บุญญะโสภัต)

ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาคร รักษาราชการแทน
 รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน
 ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
 1733
 24 ก.ค. 2558

อ.สธ.
 เลขรับ 4114
 วันที่ 27 ก.ค. 2558
 เวลา 13.20 น.

ข้อมูลการประชาสัมพันธ์การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์

๑.๑ ประชาชนที่ประสงค์จะยื่นเรื่องร้องทุกข์ต่อภาครัฐ สามารถยื่นเรื่องได้โดยตรงต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดังนี้

- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทุกจังหวัด
- ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงทุกกระทรวง

๑.๒ หากยื่นตามข้อ ๑.๑ แล้ว ยังไม่ได้รับการแก้ไข และประชาชนประสงค์จะยื่นเรื่องร้องทุกข์ต่อศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สามารถใช้บริการผ่านช่องทาง ดังนี้

- สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ (บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด ไม่เสียค่าโทร)
- เว็บไซต์ (www.1111.go.th)
- ตู้ ปณ. ๑๑๑๑ ทำเนียบรัฐบาล (ไม่ต้องติดแสตมป์)
- จุดบริการร่วม ๑๑๑๑ ทำเนียบรัฐบาล (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (เดิม))

ซึ่งมีผู้แทนหน่วยงานทุกกระทรวง รวมทั้ง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รวม ๒๓ หน่วยงาน ร่วมให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

๑.๓ ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาในประเทศไทย หรือชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย

- สายด่วน ๑๑๕๕ ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว กรณีเหตุด่วน เหตุฉุกเฉิน (Emergency) (บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมงและมีล่ามช่วยแปลหลายภาษา)
- สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ กรณีการร้องทุกข์ทั่วไป (Non Emergency)



๒. จำนวนการใช้บริการและผลการดำเนินการ

สถิติการใช้บริการเรื่องร้องทุกข์ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๕๘) มีประชาชนใช้บริการ จำนวน ๑๗๖,๖๖๔ ครั้ง รวมจำนวน ๑๑๓,๙๓๑ เรื่อง เพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ประมาณ ๓ เท่า ซึ่งสามารถดำเนินการให้มีผลเป็นที่ยุติร้อยละ ๘๘.๗๖