

นางสาว...  
ผู้ช่วย...  
๒๖

สำนักงานจังหวัดอ่างทอง  
กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร  
รับที่ 1109/2558  
วันที่ 28 ก.ค. 58 เวลา.....

ที่ มท ๐๒๐๖.๒/ว ๕๑๖



30  
๑๒๘  
๒๐๑๗ กค ๒๕๕๘

กระทรวงมหาดไทย  
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๒๗ กรกฎาคม ๒๕๕๘

เรื่อง การประชาสัมพันธ์การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย ข้อมูลการประชาสัมพันธ์การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๑ แผ่น

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

ในการนี้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้รับทราบช่องทางการให้บริการรับ เรื่องร้องทุกข์ กระทรวงมหาดไทยจึงขอให้ทุกหน่วยงานเผยแพร่ข้อมูลการประชาสัมพันธ์การดำเนินการ เรื่องร้องทุกข์ รายละเอียดตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมนี้ ผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานให้เป็นไป อย่างกว้างขวาง

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ร้อยตำรวจโท

(อาทิตย์ บุญอุษะโสภิต)

ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาคร รักษาราชการแทน

รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน  
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

กองสารนิเทศ

โทร. ๐ ๒๒๒๒ ๔๑๓๑ - ๒ (มท) ๕๐๕๓๓

โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๑๘๗๑

## 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 ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์สำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาในประเทศไทย 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