สถจ. ปัตตานี
7630
รับที่ ๑๗๓
วันที่ 23 ก.ค. 2558
บันทึกข้อความ

สำนักงานปลัดกระทรวง โทร. ๐ ๒๒๒๔ ๓๓๐ - ๒
ส่วนราชการ กระทรวงมหาดไทย

ที่ มท ๐๒๐๖.๒/ ว ๔๑๖๗ วันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๕๘

☐ ง.บห.
☐ ก.มบ.
☐ ก.ผส.
☑ ก.กร
☐ ก.งบ.

เรื่อง การประชาสัมพันธ์การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย หัวหน้าหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และหัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้มีหนังสือขอความอนุเคราะห์ให้กระทรวงมหาดไทยประชาสัมพันธ์การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาลตามข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรี กรณีการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ โดยให้ทุกส่วนราชการประชาสัมพันธ์และสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนยื่นเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมของทุกส่วนราชการและทุกจังหวัด และสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้แก่ประชาชน รวมถึงติดตามให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ได้มีการร้องทุกข์หรือร้องเรียน ณ ที่อื่นๆ ด้วย ตลอดทั้งประชาสัมพันธ์การแก้ไขปัญหาของรัฐบาลในเรื่องหลักให้เป็นรูปธรรม เพื่อประชาชนจะได้เข้าใจ มีที่พึ่ง รู้ว่าจะเข้าไปพบใคร อย่างไร

ในการนี้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้รับทราบช่องทางการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ กระทรวงมหาดไทยจึงขอให้ทุกหน่วยงานเผยแพร่ข้อมูลการประชาสัมพันธ์การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ รายละเอียดตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมนี้ ผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานให้เป็นไปอย่างกว้างขวาง

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
เลขที่ 1733
วันที่ 24 ก.ค. 2558
เวลา

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการต่อไป

ร้อยตำรวจโท
(อาทิตย์ บุญญะโสภัต)
ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาคร รักษาราชการแทน
รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

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

เรียน ท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี
มท. แจ้ง ว่า ขอให้ประชาสัมพันธ์การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ตามหนังสือขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์ และสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนยื่นเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมของทุกส่วนราชการและทุกจังหวัด และสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้แก่ประชาชน รวมถึงติดตามให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ได้มีการร้องทุกข์หรือร้องเรียน ณ ที่อื่นๆ ด้วย ตลอดทั้งประชาสัมพันธ์การแก้ไขปัญหาของรัฐบาลในเรื่องหลักให้เป็นรูปธรรม เพื่อประชาชนจะได้เข้าใจ มีที่พึ่ง รู้ว่าจะเข้าไปพบใคร อย่างไร ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ โดยเผยแพร่ข้อมูลการประชาสัมพันธ์การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ รายละเอียดตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมนี้ ผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานให้เป็นไปอย่างกว้างขวาง และทุกช่องทาง เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการต่อไป

(นายปราโมทย์ ศรีวิสุทธิ์)
ท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี

(นายฤทธิรณ นวลานนท์)
หัวหน้ากลุ่มงานกฎหมาย ระเบียบและเรื่องร้องทุกข์

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