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