



ประกาศสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงประกาศสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทันที่ และสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๖๑ ประเด็นยุทธศาสตร์ “การสร้างความเป็นเลิศ ในการให้บริการประชาชน (Service Excellence)”

อาศัยอำนาจตาม มาตรา ๓๗ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงให้ยกเลิกประกาศสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ลงวันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๕๘ เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ และให้ใช้ประกาศ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ฉบับนี้แทน โดยมีรายละเอียดปรากฏตามข้อตกลงระดับการให้บริการแนบท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๑ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(นางพัชราภรณ์ อินทรีย์วงศ์)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ (ไม่เสียค่าโทร)	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๒. จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ชั้น ๑ อาคารสำนักงาน ก.พ. (เดิม) ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐	วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. www.1111.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๔. ตู้ ปณ.๑๑๑๑ (ไม่ต้องติดแสตมป์) เลขที่ ๑ ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๕. โบบายแอปพลิเคชัน (PSC 1111)	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
* หมายเหตุ ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑ เว็บไซต์ และโบบายแอปพลิเคชัน เปิดให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง แต่เจ้าหน้าที่ สปน. จะดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ในวันและเวลาราชการ	

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๕ กระบวนการย่อย	ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ** ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒ ชั่วโมง	
๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ที่จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ** ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑.๕ วันทำการ	

กระบวนการงาน

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

๓. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน
ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
(เว็บไซต์ www.1111.go.th)

**** ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒ วันทำการ**

๔. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน
ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ (ตู้ ปณ.๑๑๑๑)

**** ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๘.๕ วันทำการ**

๕. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน
ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางโมบายแอปพลิเคชัน (PSC 1111)

**** ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑ วันทำการ**

ทั้งนี้ รายละเอียดขั้นตอนของแต่ละกระบวนการปรากฏตามเอกสารภาคผนวก

** หมายเหตุ

เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ว่าได้มีการประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ หรือชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่องแล้วแต่กรณี

ยกเว้นเรื่องร้องทุกข์กรณีดังต่อไปนี้ ซึ่งเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน จะใช้ระยะเวลาการให้บริการมากกว่าที่ระบุไว้ข้างต้น

- (๑) การรวมกลุ่มเรียกร้องของมวลชน (๒) เรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล (๓) เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน
- (๔) เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษ (๕) เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง (๖) เรื่องที่ต้องแก้ปัญหาในเชิงนโยบาย (๗) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและต้องวิเคราะห์หลักฐานและเสนอความเห็นด้านกฎหมาย (๘) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน (๙) เรื่องที่ไม่สามารถประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยวิธีปกติ เช่น ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ ต้องมีการจัดประชุม เป็นต้น
- (๑๐) เรื่องที่กระทบต่อความมั่นคงของชาติ (๑๑) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. คำร้องทุกข์
๒. ใบมอบฉันทะ (ใช้กรณีที่ผู้ร้องทุกข์มอบให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทน)
๓. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง (ถ้ามี)

ค่าธรรมเนียม

การยื่นคำร้องทุกข์ไม่เสียค่าธรรมเนียม ทั้งนี้ หากผู้ร้องประสงค์จะขอสำเนาคำร้อง ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จะจัดทำสำเนาคำร้องและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการจัดทำสำเนาข้อมูลดังกล่าว ตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่องการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของราชการ

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จะรับคำร้องทุกข์ และพิจารณาดำเนินการ หรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนดในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวจ้างร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้ และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทาง ๕ ช่องทาง ดังนี้

- สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑
- จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวจ้างร้องทุกข์ของรัฐบาล
- เว็บไซต์ www.1111.go.th
- ตู้ ปณ.๑๑๑๑
- โหมบายแอปพลิเคชัน (PSC 1111)

ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก