

# การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

## ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์

1.1 ประชาชนที่ประสงค์จะยื่นเรื่องร้องทุกข์ต่อภาครัฐ สามารถยื่นเรื่องได้โดยตรงต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดังนี้

- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทุกจังหวัด
- ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงทุกกระทรวง

1.2 หากยื่นตามข้อ 1.1 แล้ว ยังไม่ได้รับการแก้ไข และประชาชนประสงค์จะยื่นเรื่องร้องทุกข์ต่อศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สามารถใช้บริการผ่านช่องทาง ดังนี้

- สายด่วนของรัฐบาล 1111 (บริการตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุด ไม่เสียค่าโทร)

- เว็บไซต์ ([www.1111.go.th](http://www.1111.go.th))

- ตู้ ปณ. 1111 ทำเนียบรัฐบาล (ไม่ต้องติดแสตมป์)

- จุดบริการร่วม 1111 ทำเนียบรัฐบาล (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ

พลเรือน (เดิม)) ซึ่งมีผู้แทนหน่วยงานทุกกระทรวง รวมทั้ง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รวม 23 หน่วยงาน ร่วมให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

1.3 ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์สำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาในประเทศไทย หรือชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย

- สายด่วน 1155 ของกองบังคับการท่องเที่ยว กรณีเหตุด่วน เหตุฉุกเฉิน (Emergency) บริการตลอด 24 ชั่วโมงและมีล่ามช่วยแปลหลายภาษา

- สายด่วนของรัฐบาล 1111 กรณีการร้องทุกข์ทั่วไป (Non Emergency)