

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ศูนย์บริการประชาชน

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	
1. สายด่วน 1111	วันจันทร์ ถึงวันอาทิตย์ ตลอด 24 ชั่วโมง
2. จุดบริการประชาชน 1111 ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. 10300	วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 8.-30 -16.30 น.
3. www.1111.go.th	* วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 8.-30 -16.30 น.
4. ตู้ ปณ.1111 เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. 10300	วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 8.-30 -16.30 น.

* หมายเหตุ ช่องทางเว็บไซต์เปิดให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง แต่เจ้าหน้าที่ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เฉพาะวันและเวลาราชการ

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้	
1. แบบฟอร์มกรอกคำร้อง (ใช้เฉพาะจุดบริการประชาชน) -	จำนวน 1 ฉบับ
2. เอกสาร ___ - ___ ตัวจริง พร้อมสำเนา ___ - ___ ที่มีการลงนามลงรับรองสำเนาถูกต้อง	จำนวน ___ ชุด
3. สำเนาเอกสาร ___ - ___ ที่มีการลงนามลงรับรองสำเนาถูกต้อง	จำนวน ___ ชุด
4. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง (ถ้ามี)	จำนวน ___ ใบ

ค่าธรรมเนียม

___ - ___ บาท (___ - ___ บาทถ้วน)

ระดับการให้บริการ

ระยะเวลา
1. ช่องทางโทรศัพท์ (สายด่วน 1111) ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน 2 ชั่วโมง
2. ช่องทางจุดบริการประชาชนทำเนียบรัฐบาล (จุดบริการประชาชน 1111) ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน 1.5 วันทำการ
3. ช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์ www.1111.go.th) ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน 3 วันทำการ

เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ว่าได้มีการ
 ประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ หรือชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือระงับเรื่อง หรือยุติ
 เรื่อง หรือรวมเรื่องแล้วแต่กรณี

4. ช่องทางไปรษณีย์ (ตู้ ปณ.1111) ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน 8.5 วันทำการ

เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : ฝ่ายบริหารงานทั่วไปส่งเรื่องที่มีเอกสารประกอบให้ส่วนที่รับผิดชอบ

สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ว่าได้มีการ
 ประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ หรือชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือระงับเรื่อง หรือยุติ
 เรื่อง หรือรวมเรื่องแล้วแต่กรณี

* ช่องทางไปรษณีย์ (ตู้ ปณ.1111) เริ่มนับเวลาต่างจาก 3 ช่องทางแรก

คุณภาพ

- จำนวนเรื่องร้องทุกข์ที่ดำเนินการได้ตามมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ ร้อยละ 85

กระบวนการงาน	ค่าเป้าหมาย
การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องเรียนทางโทรศัพท์ สายด่วนของ รัฐบาล 1111 กรณีปกติ (สายด่วน 1111)	85
การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องเรียนที่จุดบริการ ประชาชน ๑๑๑๑ ทำเนียบรัฐบาล กรณีปกติ (จุดบริการประชาชน 1111)	85
การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ กรณีปกติ (เว็บไซต์ www.1111.go.th)	85
การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ กรณี ปกติ (ตู้ ปณ.1111)	85

- ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้มารับบริการได้คะแนนความพึงพอใจดีเยี่ยมไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85

ขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนการงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย 4 กระบวนการย่อย (1) กระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ สายด่วนของรัฐบาล 1111 กรณีปกติ (2) กระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมา ร้องทุกข์ที่จุดบริการประชาชน 1111 ทำเนียบรัฐบาล กรณีปกติ (3) กระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่อง ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์ www.1111.go.th) กรณีปกติ	ศูนย์บริการประชาชน

(4) กระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ (ตู้ ปณ.1111) กรณีปกติ

- หมายเหตุ : 1. ระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ได้กำหนดระดับความสำคัญของเรื่องไว้ 4 ระดับ ได้แก่
- | | |
|--------------|--------------------|
| (1) ปกติ | (2) สำคัญ |
| (3) สำคัญมาก | (4) สำคัญมากที่สุด |
2. การประมวลผลข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ดำเนินการ ดังนี้
- 2.1 กรณีปกติ จะเรียกข้อมูลจากเรื่องร้องทุกข์ที่มีความสำคัญของเรื่องในระดับ “ปกติ” และ “สำคัญ”
- 2.2 กรณีที่เป็นเรื่องซับซ้อน จะเรียกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ที่มีความสำคัญของเรื่องในระดับ “สำคัญมาก” และ “สำคัญมากที่สุด”
3. รายละเอียดขั้นตอนของแต่ละกระบวนการปรากฏตามเอกสารภาคผนวก

การรับเรื่องร้องเรียน

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทาง 4 ช่องทาง ดังนี้

- สายด่วน 1111
- จุดบริการประชาชน 1111
- www.1111.go.th
- ตู้ ปณ.1111

ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนภายในองค์กร

หมายเหตุ : รายละเอียดผังกระบวนการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนภายในองค์กรตามเอกสารภาคผนวก