

## แบบแจ้งระยะเวลาแล้วเสร็จของการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

### ข้อตกลงระดับในการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

คำชี้แจง : ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ อยู่ระหว่างการพัฒนากระบวนการจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์และช่องทางแจ้งเรื่องร้องทุกข์สำหรับประชาชนที่ยื่นเรื่องต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ โดยข้อเท็จจริงพบว่า ประชาชนรอคอยการแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนโดยไม่รู้ระยะเวลาแล้วเสร็จ ไม่รู้จะติดตามเรื่องได้ที่ไหน หน่วยงานใดรับผิดชอบ ทำให้ต้อง ลำบากเดินทางติดตามเรื่องด้วยตนเอง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงได้พัฒนาระบบติดตามผล และสถานะเรื่องร้องทุกข์ (Tracking System) เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามเรื่องร้องทุกข์ได้ด้วยตนเอง และเพื่อให้การจัดการข้อร้องทุกข์บรรลุวัตถุประสงค์และสนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่าง มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในการนี้ จึงขอความร่วมมือให้หน่วยงานแจ้งกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในการ ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ในแต่ละประเภทเรื่องตามหน้าที่และอำนาจของหน่วยงาน เพื่อจกได้นำไปเป็นข้อมูลแจ้ง ให้ประชาชนทราบต่อไป

.....

#### ๑. ชื่อหน่วยงาน

กระทรวงการต่างประเทศ

กรมการกงสุล

#### ๒. หน่วยงานท่านมีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์แบบใด

ยังไม่มีการกำหนดระยะเวลา (จะแจ้งค่ามาตรฐานให้ประชาชนทราบ ๑๕ วันทำการ)

มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ.....วันทำการ ทุกกรณี

มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในแต่ละประเภทเรื่องแตกต่างกัน ดังนี้

ที่	ประเภทเรื่อง	กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ (วันทำการ)
๑	การให้บริการหนังสือเดินทาง	๑๕ วัน
๒	การตรวจลงตรา	๑๕ วัน
๓	การรับรองนิติกรณ์เอกสาร	๑๕ วัน
๔	การคุ้มครองและดูแลคนไทยในต่างประเทศ	รายงานพัฒนาการหรือ ความคืบหน้า ภายใน ๓๐ วัน

\*\*\*\*\*