

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. สายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๒. เดินทางมาด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ อาคารเสมารักษ์ ชั้น ๑ ถนนราชดำเนินนอก เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐	วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. เว็บไซต์ https://1579.moe.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๔. ส่งจดหมายทางไปรษณีย์ ศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เลขที่ ๓๑๙ อาคารเสมารักษ์ ชั้น ๑ วังจันทร์เกษม ถนนราชดำเนินนอก เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๕. เฟซบุ๊กศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๖. แอปพลิเคชันไลน์ “สายด่วน 1579” @1579moe (Line Official)	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนการงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๖ กระบวนการย่อย ๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ สายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒ ชั่วโมง	ศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่เดินทางมาร้องทุกข์ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑.๕ วันทำการ	
๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ https://1579.moe.go.th ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒ วันทำการ	

กระบวนการงาน

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

๔. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน
ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์
(ศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ สป.
เลขที่ ๓๑๙ อาคารเสมารักษ์ ชั้น ๑ วังจันทรมุขม
ถนนราชดำเนินนอก เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐)

ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๑ วันทำการ

๕. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน
ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเพชบุ๊คศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ

ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑ วันทำการ

๖. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน
ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชันไลน์ “สายด่วน 1579” @1579moe
(Line Official)

ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑ วันทำการ

- หมายเหตุ : ๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ (กรณีปกติ) ให้เป็นไปตาม
เอกสารภาคผนวก
๒. เริ่มต้นระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
๓. สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
ว่าได้มีการ ประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ หรือชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง
หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่องแล้วแต่กรณี

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

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

ค่าธรรมเนียม

การยื่นคำร้องทุกข์ไม่เสียค่าธรรมเนียม ทั้งนี้ หากผู้ร้องประสงค์จะขอสำเนาคำร้อง ศูนย์บริการประชาชน
สำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ จะจัดทำสำเนาคำร้องและเรียกเก็บค่าธรรมเนียม
และค่าใช้จ่ายในการจัดทำสำเนาข้อมูลดังกล่าว ตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ
เรื่องการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของราชการ

คำจำกัดความ

การปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน มีคำจำกัดความ ดังนี้

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่
หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้อง
ความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังรวมถึง
ข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/
ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น/คำติชม/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

สรุป การร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนหรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความเป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำความผิด

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหาย จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่อง ต่อปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ผ่านทางช่องทางการรับเรื่อง ร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่น ร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พลติการณ์ เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ โดยนำเสนอ ข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ โดยศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ จะรับคำร้องทุกข์ และพิจารณาดำเนินการ หรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนดในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็น หนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้ และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ผ่านช่องทาง ๖ ช่องทาง ดังนี้

- สายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙
- เดินทางมาด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ อาคารเสมารักษ์ ชั้น ๑ ถนนราชดำเนินนอก
เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐
- เว็บไซต์ <https://1579.moe.go.th>
- ส่งจดหมายทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซอง ศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
เลขที่ ๓๑๙ อาคารเสมารักษ์ ชั้น ๑ วังจันทรมุข
ถนนราชดำเนินนอก เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐
- เฟซบุ๊กศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ
- แอปพลิเคชันไลน์ “สายด่วน ๑๕๗๙” @1579moe (Line Official)

ซึ่งศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ จะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผัง กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบตามเอกสารภาคผนวก