ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐ ประเด็นยุทธศาสตร์การปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ เรื่อง “ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส”

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๒๓ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖ ประกอบกับมาตรา ๓๗ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป จึงประกาศให้ทราบทั่วกัน โดยมีรายละเอียดปรากฏตามข้อตกลงระดับการให้บริการแนบท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๘ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๘

(นายสุเทพ แก่งสันเทียะ)
ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

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 วังจันทรเกษม 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

กระบวนงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๖ กระบวนงานย่อย ๑. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ สายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙ **ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒ ชั่วโมง** ๒. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ **ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑.๕ วันทำการ** ๓. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ https://1579.moe.go.th **ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒ วันทำการ**	ศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

กระบวนงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

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

ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๑ วันทำการ

๕. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน
ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเฟซบุ๊กศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ

ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑ วันทำการ

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

ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑ วันทำการ

หมายเหตุ : ๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนงานการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ (กรณีปกติ) ให้เป็นไปตามเอกสารภาคผนวก

๒. **เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ** : เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๓. **สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ** : เจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ว่าได้มีการ ประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ หรือชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่องแล้วแต่กรณี

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. คำร้องทุกข์

๒. ใบมอบฉันทะ (ใช้กรณีที่ผู้ร้องทุกข์มอบให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทน)

๓. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง (ถ้ามี)

ค่าธรรมเนียม

การยื่นคำร้องทุกข์ไม่เสียค่าธรรมเนียม ทั้งนี้ หากผู้ร้องประสงค์จะขอสำเนาคำร้อง ศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ จะจัดทำสำเนาคำร้องและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการจัดทำสำเนาข้อมูลดังกล่าว ตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่องการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของราชการ

คำจำกัดความ

การปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน มีคำจำกัดความ ดังนี้

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

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

สรุป การร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อขอให้ช่วยเหลือแก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนหรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำความผิด

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหาย จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ติชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ผ่านทางช่องทางการรับเรื่อง ร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช้ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ โดยศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ จะรับคำร้องทุกข์ และพิจารณาดำเนินการหรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนดในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

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 วังจันทรเกษม
  ถนนราชดำเนินนอก เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐
- เฟซบุ๊กศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ
- แอปพลิเคชันไลน์ “สายด่วน ๑๕๗๙” @1579moe (Line Official)

ซึ่งศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ จะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบตามเอกสารภาคผนวก