

คู่มือการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



ศูนย์บริการประชาชน
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
www.1579.moe.go.th

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ อีกทั้งเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของการรับเรื่องร้องเรียน โดยมีกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องชัดเจน สามารถดำเนินการได้อย่างเป็นระบบ ในเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการติดต่อสอบถามข้อมูลของกระทรวงศึกษาธิการ การเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษา การรับเรื่องร้องเรียน การร้องทุกข์ของประชาชน เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐและบุคลากรในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ

ศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ จึงได้จัดทำคู่มือหรือมาตรการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สามารถใช้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนใช้ยึดถือปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือหรือมาตรการปฏิบัติงานที่จัดทำขึ้นนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องเจ้าหน้าที่ที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานและการบริการประชาชน รวมถึงใช้ในการอ้างอิงและถือปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกันให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานต่อไป

ศูนย์บริการประชาชน สอ.สป.

มิถุนายน ๒๕๖๓

สารบัญ

	หน้า
➤ คำนำ	1
➤ สารบัญ	2
➤ วัตถุประสงค์ (Objectives)	3
➤ ขอบเขต (Scope)	3
➤ คำจำกัดความ (Definition)	3
➤ หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)	4
➤ ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)	5
➤ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)	6
➤ มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Standard)	8
➤ ระบบติดตามประเมินผล (Evaluation)	9
➤ เอกสารอ้างอิง (Reference Document)	10
➤ แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	10
- แบบฟอร์มบันทึกการร้องเรียน	
- แบบฟอร์มการสมัครสมาชิกใหม่การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ www.1579.moe.go.th	
- แบบฟอร์มการกรอกรายละเอียดร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ www.1579.moe.go.th	



วัตถุประสงค์ (Objectives)

การจัดคู่มือการปฏิบัติงานและการดำเนินงานของกระบวนการหลักการรับเรื่องร้องเรียน จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ หรือผู้ที่สนใจ ได้ทราบถึงกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน
2. เพื่อเผยแพร่ให้บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานอื่น ๆ ได้รับทราบได้ทราบถึงกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน
3. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

ขอบเขต (Scope)

ขอบเขตการจัดทำกระบวนการหลักการรับเรื่องร้องเรียน จัดทำขึ้นโดยมีการกำหนดสาระของเนื้อหาให้ครอบคลุมถึง คำจำกัดความ (Definition) หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities) ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Standard) ระบบการติดตามประเมินผล (Evaluation) ของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน

คำจำกัดความ (Definition)

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและการดำเนินงานของกระบวนการหลักการรับเรื่องร้องเรียน มีคำจำกัดความสำหรับการดำเนินงานกระบวนการ ดังนี้

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

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

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการได้แก่ประชาชนและส่วนราชการต่าง ๆ

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ



หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

การดำเนินงานกระบวนการหลักการรับเรื่องร้องเรียน โดยศูนย์บริการประชาชน ภายใต้การกำกับของสำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ มีผู้หน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตามกระบวนการ ดังนี้

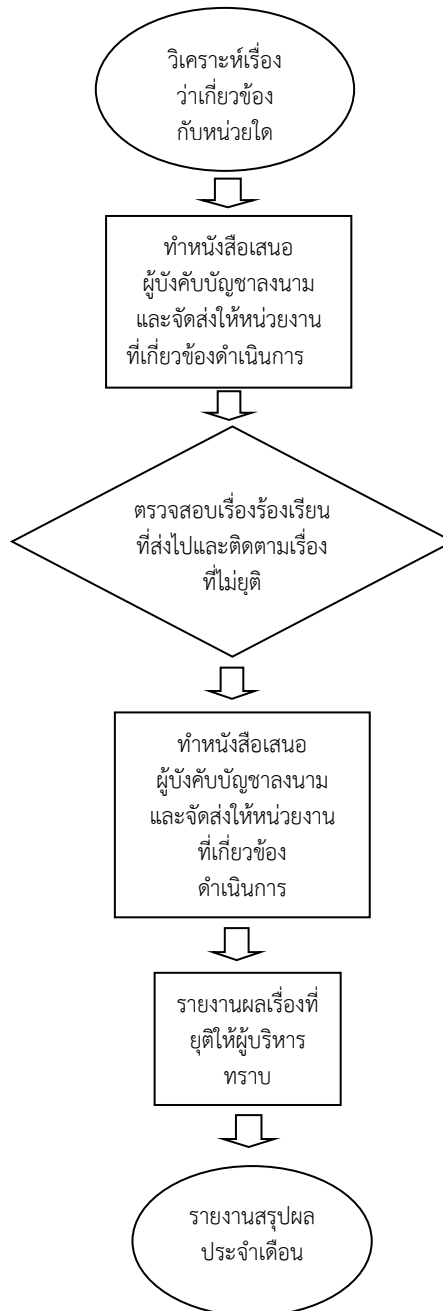
การดำเนินงานกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน มีผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการ ดังนี้

ผู้บริหาร	: รับทราบการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน
ผู้อำนวยการ	: พิจารณากลับกรองการเสนอเรื่องร้องเรียน
หัวหน้าศูนย์บริการประชาชน	: พิจารณากลับกรองการเสนอเรื่องร้องเรียน
หัวหน้างานสายด่วนการศึกษา1579	: พิจารณา วิเคราะห์ กำกับ ติดตาม ควบคุมการดำเนินงาน และสรุปรายงาน
หัวหน้างานรับเรื่องร้องเรียน	: พิจารณา วิเคราะห์ กำกับ ติดตาม ควบคุมการดำเนินงาน และสรุปรายงาน
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	: วิเคราะห์ ดำเนินการ ติดตามผล รายงานผล



ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)

การจัดคู่มือการปฏิบัติงานและการดำเนินงานของกระบวนการหลักการรับเรื่องร้องเรียน มีผังกระบวนการปฏิบัติงานสำหรับการดำเนินงานกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้



ที่มา : ตารางที่ 9 ผังกระบวนการและมาตรฐานการปฏิบัติงาน



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)

จากผังกระบวนการหลักการรับเรื่องร้องเรียนนั้น จะมีขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน

ช่องทางในการรับเรื่องเรียนของศูนย์บริการประชาชนนั้น จะมีช่องทางที่สามารถแจ้งเรื่องได้ ดังนี้

- 1) สายด่วนการศึกษา 1579
- 2) เว็บไซต์ www.1579.moe.go.th
- 3) หนังสือจากส่วนราชการต่าง ๆ
- 4) จดหมาย/หนังสือร้องเรียนจากประชาชน
- 5) เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง
- 6) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน 1111

ซึ่งในการดำเนินงานเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว จะต้องวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนนั้นก่อนว่าเป็นลักษณะของเรื่องร้องเรียนเรื่องประเภทใด เกี่ยวข้องกับกระทรวงศึกษาธิการหรือไม่ โดยศูนย์บริการประชาชนได้แบ่งประเภทของเรื่องร้องเรียนได้เป็น 5 ประเภท โดยได้มีการกำหนดรหัสประเภทเรื่อง ดังนี้

ร 1 เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ ทุณการศึกษาและสวัสดิการในด้านต่าง ๆ เช่น เงินบำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล ค่าเลี้ยงชีพ ค่าครองชีพ ค่าเล่าเรียน การกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา การขอทุนการศึกษา เป็นต้น

ร 2 เรื่องร้องเรียน กล่าวโทษบุคลากร/สถานศึกษา/สถาบันทางการศึกษา เช่น ครูมีพฤติกรรม ส่อไปในทางทุจริตเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงินจากผู้ปกครอง โรงเรียนมีการบริหารงานไม่โปร่งใส ไม่มีประสิทธิภาพ บุคลากรทางการศึกษาทุจริตเรื่องการเบิก – จ่ายเงินงบประมาณ การเลือกปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาไม่เป็นธรรม การใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์แก่ตนเอง ข้าราชการมีความสัมพันธ์ฉันท์คู่สาว เป็นต้น

ร 3 เรื่องร้องเรียนที่ให้พิจารณาเกี่ยวกับกฎ ระเบียบและมาตรการต่าง ๆ ของกระทรวงศึกษาธิการ เช่น ระเบียบทรงผมนักเรียน ระเบียบการสอบคัดเลือกข้าราชการ แนวทางการบริหารเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา เป็นต้น

ร 4 เรื่องขอความเป็นธรรมและขอความอนุเคราะห์ในเรื่องต่าง ๆ เช่น ขอย้ายกลับภูมิลำเนา ขอความเป็นธรรมเรื่องพิจารณาแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง ขอความอนุเคราะห์เข้าเรียนในสถานศึกษา ขอรับการสนับสนุนงบประมาณการก่อสร้างโรงเรียน ขอใช้สถานที่ของสถานศึกษา/สถาบันการศึกษา เป็นต้น

ร 5 เรื่องที่ประชาชนแสดงความคิดเห็น และเสนอแนะ ทิชม ในเรื่องต่าง ๆ เช่น ในด้านการจัดกิจกรรม การเรียนการสอน การปฏิรูปการศึกษา เป็นต้น

เมื่อวิเคราะห์เรื่องแล้วต้องตรวจสอบรายละเอียดของเรื่องที่แจ้งมานั้น ว่ามีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อที่จะได้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

2. จัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาผู้อำนาจลงนาม ดังนี้

2.1 จัดทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หากมีเอกสารหลักฐานข้อมูลต่าง ๆ เช่น CD รูปถ่าย จะต้องดำเนินการจัดส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วน



2.2 จัดทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทราบความคืบหน้าในการดำเนินการในเบื้องต้น (กรณีที่มีข้อมูลรายละเอียดของผู้ร้อง)

3. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและติดตามผล กรณีเรื่องร้องเรียนที่ได้จัดส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการ หากหน่วยงานที่รับผิดชอบยังไม่มีผลการรายงานผล จะต้องดำเนินการสืบค้นเรื่องเดิมเพื่อติดตามผลตามระยะเวลาดังนี้

- ติดตามครั้งที่ 1 หลังจาก 45 วันทำการ หากยังไม่มีผลการรายงานผล
- ติดตามครั้งที่ 2 หลังจาก 30 วันทำการ หากยังไม่มีผลการรายงานผล
- ติดตามครั้งที่ 3 หลังจาก 30 วันทำการ หากยังไม่มีผลการรายงานผล

4. จัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาผู้อำนาจลงนามในหนังสือเพื่อติดตามผลให้ได้ข้อยุติ

5. รายงานผลเรื่องที่ยุติให้ผู้บริหารทราบ โดยต้องตรวจสอบก่อนว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ ได้แนบหนังสือแจ้งผลผู้ร้องมาด้วยหรือไม่ (กรณีหนังสือร้องเรียนมีข้อมูลของผู้ร้อง) หากไม่มีหนังสือแจ้งผลผู้ร้องมาให้ ต้องดำเนินการติดตามขอเอกสารเพิ่มเติม เมื่อเอกสารครบถ้วนแล้วให้สรุปผลการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานให้ผู้บริหารทราบ

6. รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนประจำเดือนให้ผู้บริหารได้ทราบ ว่า

1) มีจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับในแต่ละช่องทางจำนวนเท่าใด โดยดำเนินการ ดังนี้

- ตรวจสอบว่า ส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กรต่าง ๆ ที่ดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านเข้ามามากที่สุด มีจำนวนเท่าใด โดยจะต้องจัดเรียงตามลำดับ จากนั้นจะต้องจำแนกตามส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กร มีจำนวนการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทั้งหมดกี่เรื่อง และจากส่วนราชการใดบ้าง และคิดจำนวนเรื่องของแต่ละส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กรต่าง ๆ นั้นออกมาเป็นเปอร์เซ็นต์

2) เรื่องร้องเรียนที่ได้รับเป็นเรื่องประเภทใดบ้างมีการจัดส่งให้หน่วยงานใดดำเนินการบ้าง โดยดำเนินการดังนี้

- ตรวจสอบเรื่องประเภทใดที่ประชาชนร้องเรียนเข้ามามากที่สุด มีจำนวนเท่าใด โดยจะต้องจัดเรียงตามลำดับ และจำแนกเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ได้รับประจำเดือนแต่ละเดือนว่า เรื่องเหล่านั้นมีเรื่องใดเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องสวัสดิการ-ทุนการศึกษา/พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ/กฎหมาย มาตรการต่าง ๆ/แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ/ขอความเป็นธรรม-ความอนุเคราะห์ โดยต้องจำแนกว่าแต่ละเรื่องมีจำนวนเท่าใด และคิดคำนวณเป็นเปอร์เซ็นต์

3) มีการจัดส่งเรื่องร้องเรียนให้ส่วนราชการ/หน่วยงานใดดำเนินการบ้าง โดยดำเนินการดังนี้

- ตรวจสอบจำนวนเรื่องว่าส่วนราชการ/หน่วยงานในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการมีหน่วยงานใดที่ได้รับเรื่องร้องเรียนมากที่สุด มีจำนวนกี่เรื่อง และคิดคำนวณจำนวนเรื่องที่จัดส่วนราชการต่างๆ ได้รับเรื่องร้องเรียนเป็นเปอร์เซ็นต์

4) สรุปจำนวนเรื่องที่มีการติดตามผลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชนไปยังส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องว่า มีจำนวนการยุติเรื่องเท่าใด มีการติดตามผลไปยังส่วนราชการ/หน่วยงานใดบ้างและมีจำนวนเท่าใด (เป็นการติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ส่วนราชการ/หน่วยงานที่แจ้งเรื่องไปแล้ว ๔๕ วันทำการ)

5) สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงของแต่ละส่วนราชการ/หน่วยงานที่ได้มีการรายงานผลเรื่องจนได้ข้อยุติ



มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Standard)

รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	มาตรฐานการปฏิบัติงาน
<p>1. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนว่ามีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด</p> <p>- โดยพิจารณาจากเนื้อหาของข้อร้องเรียน</p>	45 นาที	<p>กรณีหน่วยงานทั่วไป จัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการได้อย่างถูกต้อง</p> <p>กรณีหน่วยงานที่มาจากสำนักงานองคมนตรี จัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการได้อย่างถูกต้อง ทั้งนี้ขอหน่วยงานดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และรายงานผลให้สำนักงานองคมนตรีทราบภายในกำหนดเวลา 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ หากไม่สามารถดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาหรือหาข้อยุติเพื่อนำเสนอข้อมูลหรือข้อคิดเห็นให้สำนักงานองคมนตรีทราบภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ขอให้หน่วยงานของท่านแจ้งรายงานการดำเนินการให้สำนักงานองคมนตรีทราบเป็นระยะทุก 30 วัน จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ ซึ่งไม่ควรใช้ระยะเวลาในการดำเนินการเกิน 1 ปี ยกเว้นเป็นกรณีที่จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา</p>
<p>2. จัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาผู้อำนาจลงนามในหนังสือแจ้ง</p> <p>2.1 หนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>2.2 หนังสือแจ้งผู้ร้องทราบความคืบหน้า</p>	30 นาที 30 นาที	<p>ทุกเรื่องร้องเรียนที่แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องจัดส่งข้อมูลเอกสารแนบได้อย่างครบถ้วนชัดเจน</p> <p>ทุกเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องแจ้งที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการ</p>
3. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่ได้จัดส่งให้หน่วยงานต่าง ๆ ถ้าไม่มีการรายงานผลยุติเรื่องต้องดำเนินการติดตามเรื่อง	30 นาที	ทุกเรื่องที่ไม่ยุติต้องมีการติดตามผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
4. จัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชา ผู้มีอำนาจลงนามในหนังสือติดตามผลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ	30 นาที	ทุกเรื่องที่ไม่ยุติต้องมีการติดตามผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



5. รายงานผลเรื่องที่ยุติให้ผู้บริหารทราบ โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบต้องแจ้งผลผู้ร้องทราบ	45 นาที	ได้รับเอกสารรายงานผลจากหน่วยงานที่รับผิดชอบครบถ้วนทุกเรื่องเพื่อรายงานผลให้ผู้บริหารได้รับทราบ
6. รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนประจำเดือน	2 วัน	การรวบรวมข้อมูลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเพื่อรายงานผลมีความถูกต้องทุกครั้ง

ระบบติดตามประเมินผล (Evaluation)

ตัวชี้วัด	แนวทางการประเมิน	วิธีการประเมิน
ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการได้ถูกต้อง	พิจารณาหนังสือที่จัดส่งแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการทั้งหมด	ตรวจสอบจากเรื่องที่มีการจัดส่งหน่วยงานที่รับผิดชอบผิดพลาด
ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่สามารถจัดส่งข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการได้อย่างครบถ้วนชัดเจน	พิจารณาจากจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	ตรวจสอบจากการประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่สามารถแจ้งความคืบหน้าให้แก่ผู้ร้องได้ภายในเวลาที่กำหนด	พิจารณาจากจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องแจ้งที่อยู่ติดต่อสามารถติดต่อกลับได้	ตรวจสอบจากระยะเวลาที่สามารถแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องได้ทราบ
ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ตรวจสอบได้ครบถ้วนเพื่อนำไปติดตามผล	พิจารณาจากจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดที่ต้องมีการติดตาม	ตรวจสอบจากเรื่องร้องเรียนที่ไม่รายงานผลและต้องติดตาม
ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการที่เสร็จสิ้นแล้วที่สามารถติดตามเอกสารประกอบการรายงานผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ครบถ้วน	พิจารณาจากการรายงานผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ตรวจสอบจากเอกสารประกอบการรายงานผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



เอกสารอ้างอิง (Reference Document)

- หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร 0504/ว 100 ลงวันที่ 10 เมษายน 2556 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ
- หนังสือสำนักงานองคมนตรี ที่ รล 0007.6/2243 ลงวันที่ 16 สิงหาคม 2562
- www.1579.moe.go.th

แบบฟอร์มที่ใช้ (Form)

แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงานสำหรับการดำเนินงานกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนมี ดังนี้

1. แบบฟอร์มบันทึกการร้องเรียน กรณี เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์บริการประชาชน
2. แบบฟอร์มการสมัครสมาชิกใหม่ กรณี การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ www.1579.moe.go.th
3. แบบฟอร์มการกรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ www.1579.moe.go.th

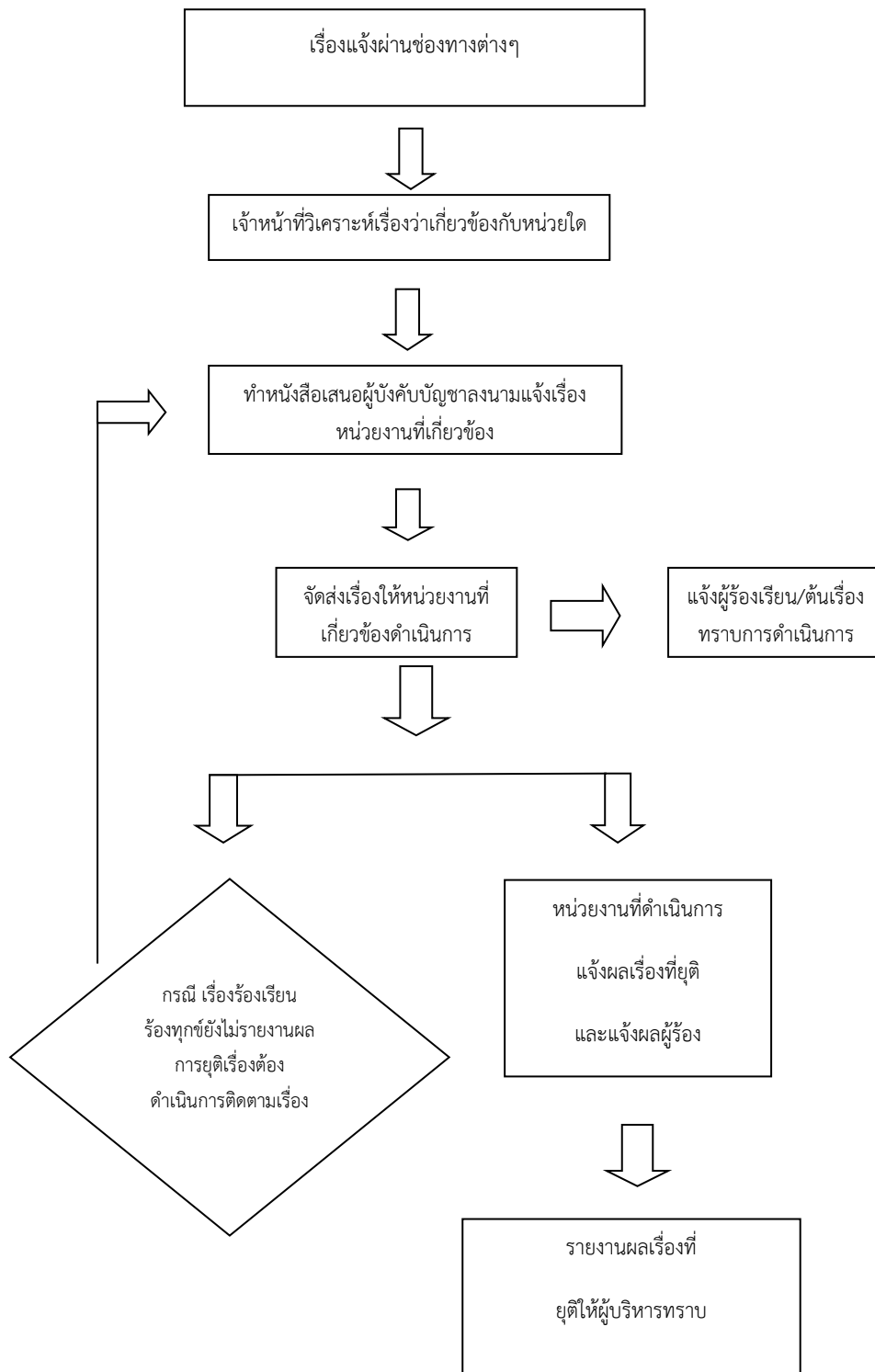


ภาคผนวก



๒. แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โครงสร้างขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชน



๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และช่องทางรับฟังความเห็น

๑. สายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙
๒. Facebook: ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ
๓. Page: www.๑๕๗๙.moe.go.th
๔. สายด่วนรัฐบาล ๑๑๑๑
๕. ทางจดหมาย/หนังสือร้องเรียนจากประชาชน
๖. ร้องเรียนด้วยตนเอง

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
กระทรวงศึกษาธิการ

	สายด่วนการศึกษา 1579
	www.1579.moe.go.th
	จดหมาย/หนังสือร้องเรียนจากประชาชน
	เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง
	ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC1111)
	ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ

๔. ข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

สรุปเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สป.				
ลำดับ	รายละเอียดเรื่อง	จำนวนเรื่อง	หน่วยงานรับผิดชอบ	หมายเหตุ
1	การทุจริตและประพฤติมิชอบ	2	สำนักนิติการ สป.	

๕. ช่องทางรับฟังความเห็น

๑. สายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙
๒. Facebook: ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ
๓. Page: www.๑๕๗๙.moe.go.th
๔. สายด่วนรัฐบาล ๑๑๑๑
๕. ทางจดหมาย/หนังสือร้องเรียนจากประชาชน
๖. ร้องเรียนด้วยตนเอง