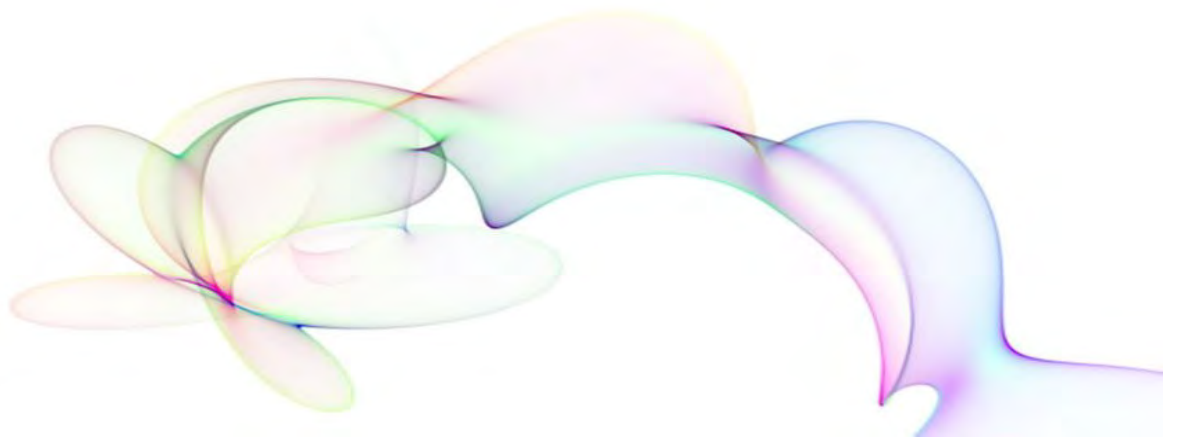




# คู่มือการปฏิบัติงาน กองพิทักษ์ระบบคุณธรรม



คณะทำงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร

---



## หน้าที่ความรับผิดชอบกองพิทักษ์ระบบคุณธรรม

มีหน้าที่เกี่ยวกับการสนับสนุนการพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์ การร้องทุกข์ และการคุ้มครองระบบคุณธรรมของข้าราชการกรุงเทพมหานคร ดำเนินการเกี่ยวกับคดีปกครองกรณี ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร กรรมการวินิจฉัยอุทธรณ์ กรุงเทพมหานคร หรือกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ กรุงเทพมหานคร ถูกฟ้องคดีปกครองต่อศาลปกครองชั้นต้น ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย พัฒนาหลักเกณฑ์ วิธีการ กฎ ระเบียบ แนวทางการดำเนินการด้านการอุทธรณ์ การร้องทุกข์ และการคุ้มครองระบบคุณธรรม พิจารณาดำเนินการปรับปรุง แก้ไข หรือจัดทำร่างกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือสั่งการและแนวทางปฏิบัติต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของ ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร ให้คำปรึกษา แนะนำ สนับสนุน ติดตามและประเมินผลเกี่ยวกับการอุทธรณ์ การร้องทุกข์ และการรักษาระบบคุณธรรมของกรุงเทพมหานคร และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

### ขอบเขตกระบวนงาน

กองพิทักษ์ระบบคุณธรรมได้กำหนดขอบเขตของกระบวนงานที่ปรากฏในคู่มือปฏิบัติงานตามบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน เป็น ๔ กระบวนงาน ดังนี้

๑. กระบวนงานพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ ครอบคลุมถึงขั้นตอนเรื่องอุทธรณ์ของผู้อุทธรณ์ คู่กรณีในอุทธรณ์ และผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ มีขอบเขตของกระบวนงานเริ่มต้นจากการรับอุทธรณ์ ตรวจสอบอุทธรณ์ เบื้องต้น จ่ายสำนวนอุทธรณ์ พิจารณารับหรือไม่รับอุทธรณ์ ให้คู่กรณีในอุทธรณ์ทำคำแก้อุทธรณ์ ให้ผู้อุทธรณ์ทำคำคัดค้านคำแก้อุทธรณ์ ให้คู่กรณีในอุทธรณ์ทำคำแก้อุทธรณ์เพิ่มเติม จัดทำบันทึกสรุปสำนวนเสนอองค์คณะวินิจฉัยนั่งพิจารณาอุทธรณ์ครั้งแรก องค์คณะพิจารณาและเสนอ ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร ก.พ.ค. กรุงเทพมหานครมีคำวินิจฉัย และแจ้งผู้อุทธรณ์และคู่กรณีในอุทธรณ์ทราบคำวินิจฉัย

๒. กระบวนงานพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ครอบคลุมถึงขั้นตอนเรื่องร้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์คู่กรณีในการร้องทุกข์ และผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ มีขอบเขตของกระบวนงานเริ่มต้นจากการรับคำร้องทุกข์ ตรวจสอบคำร้องทุกข์จ่ายสำนวนเรื่องร้องทุกข์ พิจารณารับหรือไม่รับเรื่องร้องทุกข์ ให้คู่กรณีในการร้องทุกข์ทำคำแก้คำร้องทุกข์และคำชี้แจง จัดทำบันทึกสรุปสำนวนเสนอองค์คณะวินิจฉัย ประชุมพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ทำคำวินิจฉัยรายงาน ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร เพื่อทราบ และแจ้งผู้ร้องทุกข์และคู่กรณีในการร้องทุกข์ทราบคำวินิจฉัย

๓. กระบวนงานดำเนินการเกี่ยวกับคดีปกครองกรณี ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร กรรมการวินิจฉัยอุทธรณ์ กรุงเทพมหานคร หรือกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ กรุงเทพมหานคร ถูกฟ้องคดีปกครองต่อศาลปกครองชั้นต้น กระบวนงานการดำเนินการเกี่ยวกับคดีปกครองนี้ครอบคลุมเฉพาะกรณี ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร กรรมการวินิจฉัยอุทธรณ์ กรุงเทพมหานคร หรือกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ กรุงเทพมหานคร ถูกฟ้องคดีปกครองต่อศาลปกครองชั้นต้น มีขอบเขตของกระบวนงานเริ่มต้นจากการรับเรื่องการถูกฟ้องคดีจากสำนักงานกฎหมายและคดี ซึ่งเป็นส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครที่มีหน้าที่ในการประสานงานกับพนักงานอัยการเพื่อจัดทำคำให้การแก้คำฟ้อง ตรวจสอบคำฟ้องและสำเนาเอกสารแนบท้าย ตรวจสอบข้อเท็จจริงจากสำนวนเรื่องเดิม จัดทำคำชี้แจงข้อเท็จจริง และสำเนาเอกสารประกอบ เสนอกรรมการ ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร พิจารณา และเสนอหัวหน้าสำนักงาน ก.ก. ในฐานะเลขานุการ ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร ลงนามเพื่อนำส่งให้สำนักงานกฎหมายและคดี สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



๔ กระบวนการพิจารณาดำเนินการปรับปรุง แก้ไข หรือจัดทำร่างกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือสั่งการและแนวทางปฏิบัติต่างๆ ปัจจุบันกระบวนการพิจารณาดำเนินการในส่วนนี้ได้ดำเนินการในเฉพาะเรื่องการออกกฎหมายและระเบียบที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของ ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การประชุม การปฏิบัติงานในอำนาจหน้าที่ การมอบหมายงาน การรักษาการแทน การอุทธรณ์ การร้องทุกข์ และกรณีไม่สามารถปฏิบัติงานได้เต็มเวลาอย่างสม่ำเสมอของ ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร แต่อย่างไรก็ตาม กระบวนการพิจารณาดำเนินการในส่วนนี้โดยหลักการแล้วถือว่ามีขั้นตอนการพิจารณาดำเนินการที่คล้ายคลึงกัน มีขอบเขตของกระบวนการเริ่มต้นจากตรวจสอบข้อกฎหมายที่ให้อำนาจแก่ ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร ในการพิจารณาดำเนินการตามกระบวนการดังกล่าว ศึกษาและวิเคราะห์รายละเอียดข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ยกร่างกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือสั่งการและแนวทางปฏิบัติต่างๆ เสนอที่ประชุม ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร พิจารณา ประธานกรรมการ ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร ลงนาม หรือเสนอผู้มีอำนาจเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

## กรอบแนวคิด

### ๑ กระบวนการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์

ผู้เกี่ยวข้อง	ความต้องการ/ความคาดหวัง	
<b>ผู้รับบริการ</b> ๑ ผู้อุทธรณ์ ๒ คู่กรณีในอุทธรณ์ ๓ หน่วยงานและส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง	การพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์มีความถูกต้องชอบธรรม และเป็นที่น่าเชื่อถือและที่พึงให้กับทุกฝ่าย อีกทั้งสามารถมีส่วนร่วมในการพิจารณาวินิจฉัยตามสิทธิอันพึงได้รับ	
<b>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b> ๑ ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ๒ ข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานคร ๓ หน่วยงานและส่วนราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร	สามารถนำแนวคำวินิจฉัยไปเป็นหลักในการปฏิบัติราชการได้ หรือนำไปปรับใช้ให้เกิดความเหมาะสมตามควรแก่กรณี	
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า
๑ พรบ. ระเบียบข้าราชการ กทม. และบุคลากร กทม. พ.ศ. ๒๕๕๔ ๒ กฎ ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร ว่าด้วยการอุทธรณ์และพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ พ.ศ. ๒๕๕๕ ๓ พรบ. วิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙	การพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายกำหนดอย่างถูกต้องครบถ้วน และเป็นไปตามระบบคุณธรรม ภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด โดยสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	เป็นส่วนช่วยในการสร้าง ปรับปรุง แก้ไข และเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารงานบุคคลให้เกิดเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น



๒. กระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์

ผู้เกี่ยวข้อง	ความต้องการ/ความคาดหวัง	
<b>ผู้รับบริการ</b> ๑ ผู้ร้องทุกข์ ๒ คู่กรณีในการร้องทุกข์ ๓ หน่วยงานและส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง	การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์มีความถูกต้องชอบธรรม และเป็นที่น่าเชื่อถือและที่พึงให้กับทุกฝ่าย อีกทั้งสามารถมีส่วนร่วมในการพิจารณาวินิจฉัยตามสิทธิอันพึงได้รับ	
<b>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b> ๑ ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ๒ ข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากร กรุงเทพมหานคร ๓ หน่วยงานและส่วนราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร	สามารถนำแนวคำวินิจฉัยไปเป็นหลักในการปฏิบัติราชการได้ หรือนำไปปรับใช้ให้เกิดความเหมาะสมตามควรแก่กรณี	
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า
๑ พรบ. ระเบียบข้าราชการ กทม. และบุคลากร กทม. พ.ศ. ๒๕๕๔ ๒ กฎ ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร ว่าด้วยการร้องทุกข์และพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๕ ๓ พรบ. วิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙	การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายกำหนดอย่างถูกต้องครบถ้วน และเป็นไปตามระบบคุณธรรม ภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด โดยสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	เป็นส่วนช่วยในการสร้าง ปรับปรุง แก้ไข และเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารงานบุคคลให้เกิดเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

๓. กระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับคดีปกครองกรณี ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร กรรมการวินิจฉัยอุทธรณ์ กรุงเทพมหานคร หรือกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ กรุงเทพมหานคร ถูกฟ้องคดีปกครองต่อศาลปกครองชั้นต้น

ผู้เกี่ยวข้อง	ความต้องการ/ความคาดหวัง	
<b>ผู้รับบริการ</b> กองต่างๆ ในสำนักงาน ก.ก.	ข้อเท็จจริงและสำเนาเอกสารประกอบที่สมบูรณ์ครบถ้วน สามารถนำเสนอให้สำนักงานกฎหมายและคดี เพื่อส่งให้พนักงานอัยการทำการแก้คำฟ้องได้ครบถ้วนทุกประเด็น	
<b>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b> ผู้ถูกฟ้องคดี	ข้อเท็จจริงและสำเนาเอกสารประกอบสามารถใช้เป็นประโยชน์ในการดำเนินคดีปกครองต่อศาลปกครองชั้นต้น และมีน้ำหนักเพียงพอที่จะทำให้การพิพากษาคดีเป็นไปในทางที่เป็นคุณแก่ตน	
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า
พรบ. จัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. ๒๕๔๒	การดำเนินการเกี่ยวกับคดีปกครอง เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายกำหนดอย่างถูกต้องครบถ้วน และทันการณ์ โดยสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	-



๔. กระบวนการพิจารณาดำเนินการปรับปรุง แก้ไข หรือจัดทำร่างกฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับ หนังสือสั่งการ และแนวทางปฏิบัติต่างๆ

ผู้เกี่ยวข้อง		ความต้องการ/ความคาดหวัง
<b>ผู้รับบริการ</b> ๑ ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ๒ ข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานคร ๓ หน่วยงานและส่วนราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร		สามารถนำกฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับ หนังสือสั่งการ และแนวทางปฏิบัติต่างๆ ที่ดำเนินการโดย ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร ไปเป็นหลักในการปฏิบัติราชการ หรือนำไปปรับใช้ให้เกิดความเหมาะสมตามควรแก่กรณีได้
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า
๑ พรบ. ระเบียบข้าราชการ กทม. และบุคลากร กทม. พ.ศ. ๒๕๕๔ ๒ พรบ. วิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙	การพิจารณาดำเนินการเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายกำหนดอย่างถูกต้องครบถ้วนตามหลักคุณธรรม โดยสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	เป็นส่วนช่วยในการสร้าง ปรับปรุง แก้ไข และเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารงานบุคคลให้เกิดเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น



## ข้อกำหนดที่สำคัญ

กระบวนงาน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดของข้อกำหนดที่สำคัญ
๑. กระบวนงานพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ ๒. กระบวนงานพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์	- การพิจารณาวินิจฉัยเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายกำหนด - สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด	- ร้อยละ ๑๐๐ ของการพิจารณาวินิจฉัยเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายกำหนด - ร้อยละ ๑๐๐ ของการพิจารณาวินิจฉัยดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด
๓. กระบวนงานดำเนินการเกี่ยวกับคดีปกครองกรณี ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร กรรมการวินิจฉัยอุทธรณ์ กรุงเทพมหานคร หรือ กรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ กรุงเทพมหานคร ถูกฟ้องคดีปกครองต่อศาลปกครองชั้นต้น	- การดำเนินการเกี่ยวกับคดีปกครองเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายกำหนด - ข้อเท็จจริงและสำเนาเอกสารประกอบสามารถใช้เป็นประโยชน์ในการดำเนินคดีปกครองต่อศาลปกครองชั้นต้น และมีน้ำหนักเพียงพอ	- ร้อยละ ๑๐๐ ของการดำเนินการเกี่ยวกับคดีปกครองเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายกำหนด - ร้อยละ ๑๐๐ ของข้อเท็จจริงและสำเนาเอกสารประกอบมีความสมบูรณ์ครบถ้วน เพียงพอที่จะสามารถสามารถนำส่งให้สำนักงานกฎหมายและคดี เพื่อส่งให้พนักงานอัยการทำการไต่สวนการแก้คำฟ้องได้ครบถ้วนทุกประเด็น
๔ ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนงานการพิจารณาดำเนินการปรับปรุง แก้ไข หรือจัดทำร่างกฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับ หนังสือสั่งการ และแนวทางปฏิบัติต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของ ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร	การดำเนินการเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายกำหนด	ร้อยละ ๑๐๐ ของการดำเนินการเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายกำหนด



## คำจำกัดความ

“**อุทธรณ์**” หมายความว่า การที่ผู้ถูกสั่งลงโทษทางวินัยหรือถูกสั่งให้ออกจากราชการตามกรณีที่ถูกกฎหมายกำหนดร้องขอรับความยุติธรรมจากองค์กรผู้มีอำนาจหน้าที่พิจารณาวินิจฉัยให้ยกเรื่องของตนขึ้นพิจารณาใหม่เพื่อให้เป็นไปในทางที่เป็นคุณแก่ตน

“**ผู้อุทธรณ์**” หมายความว่า ผู้มีสิทธิอุทธรณ์ และผู้ที่รับมอบหมายให้อุทธรณ์แทน

“**คู่กรณีในอุทธรณ์**” หมายความว่า ผู้บังคับบัญชาผู้สั่งลงโทษทางวินัยหรือสั่งให้ออกจากราชการตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๔ ที่เป็นเหตุแห่งการอุทธรณ์

“**ร้องทุกข์**” หมายความว่า การที่ข้าราชการกรุงเทพมหานครร้องขอความเป็นธรรม เนื่องจากเห็นว่าผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจหน้าที่ปฏิบัติต่อตนโดยไม่ถูกต้องหรือไม่ปฏิบัติต่อตนให้ถูกต้อง ทำให้เกิดความคับข้องใจและประสงค์จะให้มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนโดยเร็ว

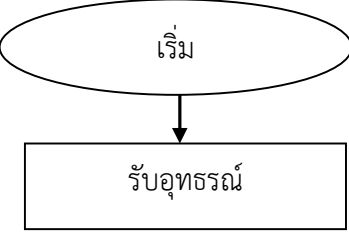
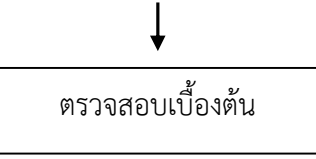
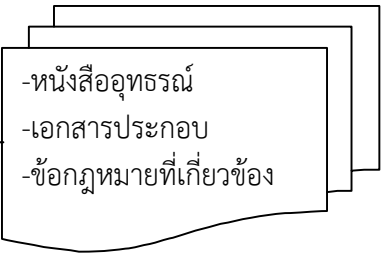

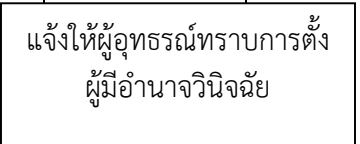
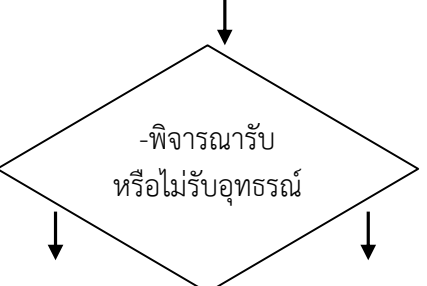
“**คู่กรณีในการร้องทุกข์**” หมายความว่า ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์

“**องค์กรคณะวินิจฉัยอุทธรณ์**” หมายความว่า ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร หรือคณะกรรมการวินิจฉัยอุทธรณ์กรุงเทพมหานคร ที่ ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร ตั้งเพื่อทำหน้าที่เป็นผู้พิจารณาวินิจฉัยเรื่องอุทธรณ์และต้องมีกรรมการวินิจฉัยอุทธรณ์ กรุงเทพมหานคร อย่างน้อยสองคน จึงจะเป็นองค์กรคณะวินิจฉัย

“**องค์กรคณะวินิจฉัยร้องทุกข์**” หมายความว่า ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร หรือกรรมการ ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร คนหนึ่ง หรือคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ กรุงเทพมหานคร ที่ ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร ตั้งเพื่อทำหน้าที่เป็นผู้พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ในกรณีที่เป็นคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ กรุงเทพมหานคร ต้องมีกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์กรุงเทพมหานคร อย่างน้อยสองคน จึงจะเป็นองค์กรคณะวินิจฉัย

## แผนผังกระบวนการงาน

### ๑. กระบวนการงานการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์

ระยะเวลา ๑๒๐ วัน	จำนวน ผู้ปฏิบัติงาน	หน่วยงาน			
		กลุ่มงานพิทักษ์ระบบคุณธรรม	ผู้บังคับบัญชาผู้สั่งลงโทษ/สั่งให้ออก	ผู้อุทธรณ์	บุคคล/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๑ วัน	๑ คน				
๓ วัน	๑ คน				
๑ วัน	๑ คน				
๗ วัน	องค์คณะ วินิจฉัย				



## แผนผังกระบวนการงาน

### ๑. กระบวนการงานการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ (ต่อ)

ระยะเวลา ๑๒๐ วัน	จำนวน ผู้ปฏิบัติงาน	หน่วยงาน			
		กลุ่มงานพิทักษ์ระบบคุณธรรม	ผู้บังคับบัญชาผู้สั่งลงโทษ/สั่งให้ออก	ผู้อุทธรณ์	บุคคล/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓๐ วัน	๑ คน	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 40px; margin: 0 auto;">รับ</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100%; margin: 0 auto;">คู่มือใน อุทธรณ์ ทำคำแก้ อุทธรณ์</div> </div> <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 40px; margin: 0 auto;">ไม่รับ</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100%; margin: 0 auto;">เสนอ ก.พ.ค. กทม. เพื่อทราบและ จำหน่ายอุทธรณ์</div> </div> </div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100%; margin: 0 auto;">แจ้งให้ผู้อุทธรณ์</div>	
๑๕ วัน	๑ คน	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100%; margin: 0 auto;">ผู้อุทธรณ์ทำคำคัดค้านคำแก้อุทธรณ์</div>			
๑๕ วัน	๑ คน	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100%; margin: 0 auto;">คู่มือในอุทธรณ์ทำคำแก้อุทธรณ์ เพิ่มเติม</div>			
๓๐ วัน	๑ คน	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100%; margin: 0 auto;">จัดทำบันทึกสรุปสำนวน องค์คณะวินิจฉัย</div>			

## แผนผังกระบวนการงาน

### ๑. กระบวนการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ (ต่อ)

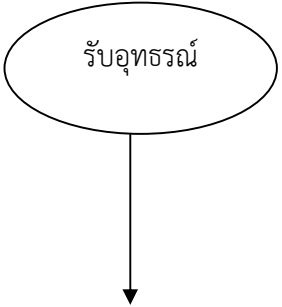
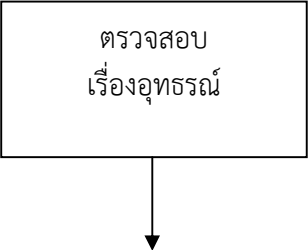
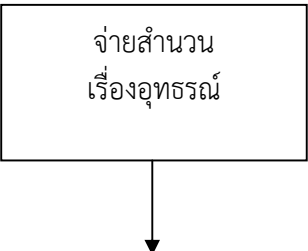
ระยะเวลา ๑๒๐ วัน	จำนวน ผู้ปฏิบัติงาน	หน่วยงาน			
		กลุ่มงานพิทักษ์ระบบคุณธรรม	ผู้บังคับบัญชาผู้สั่งลงโทษ/สั่งให้ออก	ผู้อุทธรณ์	บุคคล/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๑ วัน	องค์คณะวินิจฉัย	นั่งพิจารณาอุทธรณ์ครั้งแรก			
๑๕ วัน	องค์คณะวินิจฉัย	พิจารณาเสนอ ก.พ.ค. กทม.			
๑ วัน	ก.พ.ค. กทม.	ก.พ.ค. กทม. มีคำวินิจฉัย			
๑ วัน	๑ คน	แจ้งผู้อุทธรณ์และคู่กรณี ในอุทธรณ์ทราบ			
		จบ			

- หนังสืออุทธรณ์และเอกสารประกอบ
- คำแก้อุทธรณ์และเอกสารประกอบ
- คำคัดค้านคำแก้อุทธรณ์และเอกสารประกอบ
- คำแก้อุทธรณ์เพิ่มเติมและเอกสารประกอบ
- บันทึกสรุปสำนวน

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๑. กระบวนการงานการวินิจฉัยพิจารณาเรื่องอุทธรณ์

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา ๑๒๐ วัน	รายละเอียด ของงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบ ติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑		๑ วัน	๑.ฝ่ายบริหารงาน ทั่วไปลงทะเบียนรับ ๒.กลุ่มงานพิทักษ์ ระบบคุณธรรม กำหนดนิติกร ผู้รับผิดชอบ สำนวน	-ลงทะเบียนรับและ กำหนดนิติกร ผู้รับผิดชอบสำนวน ภายในเวลาที่กำหนด		-ฝ่ายบริหารงาน ทั่วไป -กลุ่มงานพิทักษ์ ระบบคุณธรรม		-พรบ.ระเบียบ ขรก. กทม.ฯ ๕๔ -พรบ.ระเบียบ ขรก. พลเรือน ๕๑ -กฎ ก.พ.ค. กทม. อุทธรณ์ฯ ๕๕ -พรบ.วิธีปฏิบัติราชการ ฯ ๓๙
๒		๓ วัน	๑.นิติกรผู้รับผิดชอบ สำนวนตรวจสอบ อุทธรณ์และ พิจารณาเสนอ ประธาน ก.พ.ค. กทม.	-หนังสืออุทธรณ์ระบุ ข้อมูลเช่น ชื่อ ตำแหน่ง สังกัด คำสั่งที่อุทธรณ์ ข้อโต้แย้ง คำขอ ลายมือชื่อ ครบถ้วน ตามที่ กม. กำหนด		-นิติกรรับผิดชอบ สำนวน		
๓		๑ วัน	๑.ประธาน ก.พ.ค. กทม. ตั้งผู้มีอำนาจ วินิจฉัยอุทธรณ์ ๒.นิติกรผู้รับผิดชอบ สำนวนแจ้งผู้อุทธรณ์ ทราบ	-มอบหมายงานให้ เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของผู้มี อำนาจวินิจฉัยอุทธรณ์		-ประธาน ก.พ.ค. กทม. -นิติกร ผู้รับผิดชอบ สำนวน		

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๑. กระบวนการวินิจฉัยพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ (ต่อ)

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดของงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๓		๗ วัน	๑.องค์คณะวินิจฉัยตรวจสอบเรื่องอุทธรณ์และมีคำวินิจฉัย	-เป็นการอุทธรณ์ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ทราบคำสั่ง และมีข้อมูล เช่น ชื่อ ตำแหน่ง สังกัด คำสั่งที่อุทธรณ์ ข้อโต้แย้ง คำขอลายมือชื่อ ครบถ้วนตามที่ กม. กำหนด		-องค์คณะวินิจฉัย		
๔		๓๐ วัน	๑.กรณีไม่รับ ให้แจ้งผู้อุทธรณ์เพื่อทราบ ๒.กรณีรับ ให้แจ้งคู่กรณีในอุทธรณ์ยื่นคำแก้อุทธรณ์ภายในเวลาที่กำหนด	-คำวินิจฉัยแสดงเหตุผลในการรับหรือไม่รับอุทธรณ์ กรณีไม่รับต้องแจ้งสิทธิในการโต้แย้งคำวินิจฉัยต่อศาลปกครองให้ผู้อุทธรณ์ทราบ		-องค์คณะวินิจฉัย -องค์คณะวินิจฉัย -กรรมการเจ้าของสำนวน		

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๑. กระบวนการงานการวินิจฉัยพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ (ต่อ)

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดของงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๖	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">                     ผู้อุทธรณ์ทำคำคัดค้านคำแก้อุทธรณ์                 </div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">↓</div>	๑๕ วัน	๑.แจ้งผู้อุทธรณ์ยื่นคำคัดค้านคำแก้อุทธรณ์ภายในเวลาที่กำหนด	-กรณีผู้อุทธรณ์ไม่ดำเนินการตามที่กำหนดให้เป็นดุลพินิจของกรรมการเจ้าของสำนวนที่จะส่งจำหน่ายออกจากสารบบ		-กรรมการเจ้าของสำนวน		
๗	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">                     คู่กรณีในอุทธรณ์ทำคำแก้อุทธรณ์เพิ่มเติม                 </div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">↓</div>	๑๕ วัน	๑.แจ้งคู่กรณีในอุทธรณ์ยื่นคำแก้อุทธรณ์เพิ่มเติมภายในเวลาที่กำหนด	-กรรมการเจ้าของสำนวนมีอำนาจจัดทำบันทึกสำนวนได้ทั้งในกรณีที่มีหรือไม่มีการยื่นคำแก้อุทธรณ์เพิ่มเติม		-กรรมการเจ้าของสำนวน		

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๑. กระบวนการงานการวินิจฉัยพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ (ต่อ)

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดของงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๘	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     จัดทำบันทึกสรุปสำนวนเสนอองค์คณะวินิจฉัย                 </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">↓</div>	๓๐ วัน	๑. รวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายและความคิดเห็นในการสรุปสำนวน	- นำข้อเท็จจริงที่ปรากฏในหนังสืออุทธรณ์ คำแก้อุทธรณ์ คำคัดค้าน คำแก้อุทธรณ์ และ คำแก้อุทธรณ์เพิ่มเติมมาใช้เป็นรายละเอียดข้อมูลในการพิจารณาวินิจฉัยทั้งในประเด็นข้อกฎหมายและประเด็นข้อเท็จจริงอย่างถูกต้องครบถ้วนและเป็นธรรม		- กรรมการเจ้าของสำนวน		
๙	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     นั่งพิจารณาอุทธรณ์ครั้งแรก                 </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">↓</div>	๑ วัน	๑. รับฟังคำแถลงด้วยวาจา ๒. รับฟังข้อเท็จจริงจากคำแถลงเป็นหนังสือ ๓. ซักถามข้อเท็จจริง	- เปิดโอกาสให้ผู้อุทธรณ์และคู่กรณีในอุทธรณ์แสดงข้อเท็จจริงเพื่อสนับสนุนเอกสารหลักฐานของตนที่ได้ยื่นไว้ก่อนแล้ว		- องค์คณะวินิจฉัย		


## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๑. กระบวนการงานการวินิจฉัยพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ (ต่อ)

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา ๑๒๐ วัน	รายละเอียด ของงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบ ติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑๐	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">พิจารณาและเสนอ ก.พ.ค. กทม.</div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">↓</div>	๑๕ วัน	๑. รับฟังข้อเท็จจริงจากหนังสืออุทธรณ์และเอกสารประกอบ ๒. รับฟังข้อเท็จจริงจากคำแก้อุทธรณ์และเอกสารประกอบ ๓. รับฟังข้อเท็จจริงจากคัดค้านคำแก้อุทธรณ์และเอกสารประกอบ	-นำข้อเท็จจริงที่ปรากฏในหนังสืออุทธรณ์ คำแก้อุทธรณ์ คำคัดค้านคำแก้อุทธรณ์ และคำแก้อุทธรณ์เพิ่มเติม บันทึกสรุปสำนวนรวมทั้งข้อเท็จจริงที่ได้มาจากการนั่งพิจารณาอุทธรณ์ครั้งแรกมาใช้เป็นรายละเอียดข้อมูลในการพิจารณาวินิจฉัยทั้งในประเด็นข้อกฎหมายและประเด็นข้อเท็จจริง อย่างถูกต้องครบถ้วนและเป็นธรรม		-องค์คณะวินิจฉัย		
๑๑	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ก.พ.ค.กทม. มีคำวินิจฉัย</div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">↓</div>	๑ วัน	๔. รับฟังข้อเท็จจริงจากคำแก้อุทธรณ์เพิ่มเติมและเอกสารประกอบ ๕. รับฟังความเห็นจากบันทึกสรุปสำนวน ๖. รับฟังข้อเท็จจริงที่ได้มาจากการนั่งพิจารณาอุทธรณ์ครั้งแรก	-รับฟังข้อเท็จจริงของผู้อุทธรณ์และคู่กรณีในอุทธรณ์และนำมาปรับกับข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีคำวินิจฉัยที่ถูกต้องเป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับกับผู้อุทธรณ์และคู่กรณีในอุทธรณ์				

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

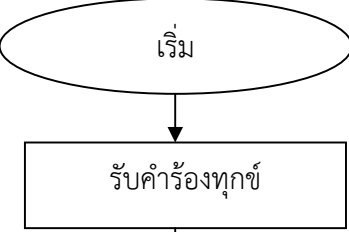
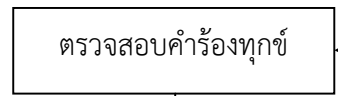
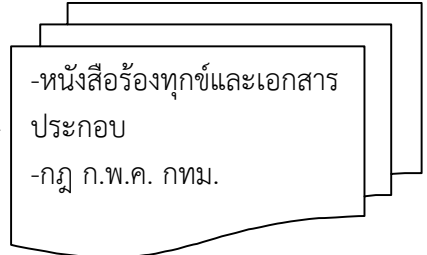
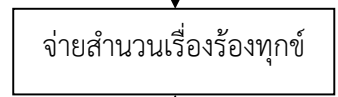

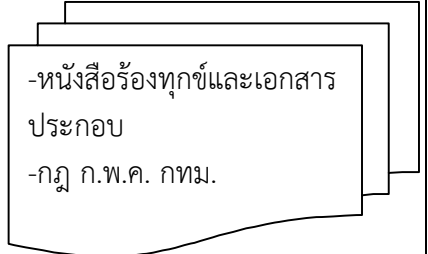
### ๑. กระบวนการงานการวินิจฉัยพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ (ต่อ)

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา ๑๒๐ วัน	รายละเอียด ของงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบ ติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑๒		๑ วัน	๑.มีหนังสือแจ้งให้ ผู้อุทธรณ์และคู่กรณี ในอุทธรณ์ทราบ คำวินิจฉัยอุทธรณ์	-คำวินิจฉัยระบุผลใน การดำเนินการพร้อม เหตุผลประกอบ/ กำหนดวิธีการให้ คู่กรณีอุทธรณ์และ ผู้เกี่ยวข้องถือปฏิบัติ/ แจ้งสิทธิในการฟ้อง คดีต่อศาลปกครองแก่ ผู้อุทธรณ์		-สำนักงาน ก.ก.		



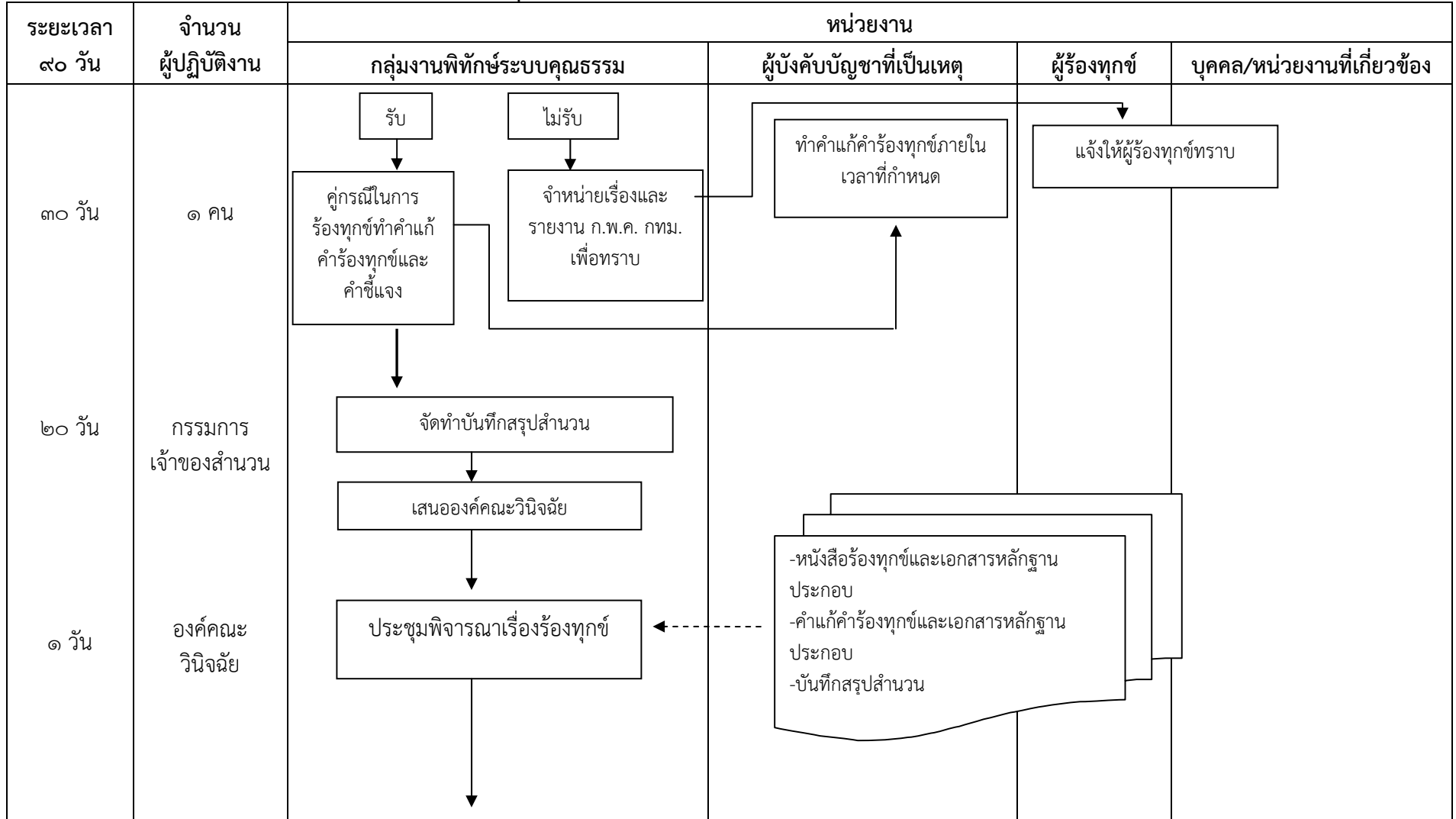
## แผนผังกระบวนการงาน

### ๒. กระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์

ระยะเวลา ๙๐ วัน	จำนวน ผู้ปฏิบัติงาน	หน่วยงาน			
		กลุ่มงานพิทักษ์ระบบคุณธรรม	ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุ	ผู้ร้องทุกข์	บุคคล/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๑ วัน	๑ คน				
๒ วัน	๑ คน				
๒ วัน	๑ คน				
๕ วัน	องค์คณะ วินิจฉัย				

## แผนผังกระบวนการงาน

### ๒. กระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ (ต่อ)



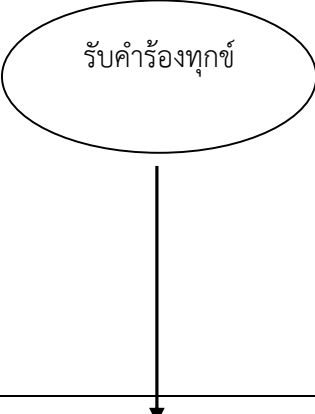
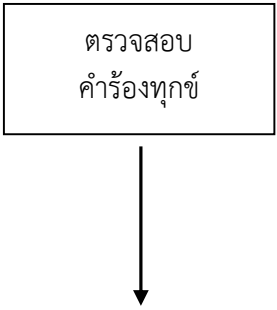
## แผนผังกระบวนการงาน

### ๒. กระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ (ต่อ)

ระยะเวลา ๙๐ วัน	จำนวน ผู้ปฏิบัติงาน	หน่วยงาน			
		กลุ่มงานพิทักษ์ระบบคุณธรรม	ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุ	ผู้ร้องทุกข์	บุคคล/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๒๗ วัน	องค์คณะ วินิจฉัย	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 0 auto; width: 80%;"> <p style="text-align: center;">ทำคำวินิจฉัย</p> </div>			
๑ วัน	ก.พ.ค. กทม.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 0 auto; width: 80%;"> <p style="text-align: center;">รายงาน ก.พ.ค. กทม. เพื่อทราบ</p> </div>			
๑ วัน	๑ คน	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; margin: 0 auto; width: 80%;"> <p style="text-align: center;">แจ้งผู้ร้องทุกข์และ คู่กรณีในการร้องทุกข์</p> </div>			

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๒. กระบวนการงานการวินิจฉัยพิจารณาเรื่องร้องทุกข์

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา ๙๐ วัน	รายละเอียด ของงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบ ติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑	 <p>รับคำร้องทุกข์</p>	๑ วัน	๑.ฝ่ายบริหารงาน ทั่วไปลงทะเบียนรับ ๒.กลุ่มงานพิทักษ์ พิจารณากำหนด นิติกรผู้รับผิดชอบ สำนวน	-ลงทะเบียนรับและ กำหนดนิติกร ผู้รับผิดชอบสำนวน ภายในเวลาที่กำหนด		-ฝ่ายบริหารงาน ทั่วไป -กลุ่มงานพิทักษ์ ระบบคุณธรรม		-พรบ.ระเบียบ ขรก. กทม.ฯ ๕๔ -พรบ.ระเบียบ ขรก. พลเรือน ๕๑ -กฎ ก.พ.ค. กทม. ร้อง ทุกข์ฯ ๕๕ -พรบ.วิธีปฏิบัติราชการ ฯ ๓๙
๒	 <p>ตรวจสอบ คำร้องทุกข์</p>	๒ วัน	๑.พนักงาน ผู้รับผิดชอบสำนวน ตรวจสอบคำร้อง ทุกข์และพิจารณา เสนอประธาน ก.พ.ค. กทม.	-หนังสือร้องทุกข์ ระบุข้อมูลเช่น ชื่อ ตำแหน่ง สังกัด เหตุ แห่งการร้องทุกข์ ข้อโต้แย้ง คำขอ ลายมือชื่อ ครบถ้วน ตามที่ กม. กำหนด		-พนักงาน ผู้รับผิดชอบ สำนวน		

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๒. กระบวนการงานการวินิจฉัยพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ (ต่อ)

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา ๙๐ วัน	รายละเอียด ของงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบ ติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๓	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">                     ถ่ายสำนวน เรื่องร้องทุกข์                 </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">↓</div>	๒ วัน	๑.ประธาน ก.พ.ค. กทม. ตั้งผู้มีอำนาจ วินิจฉัยร้องทุกข์ ๒.พนักงาน ผู้รับผิดชอบสำนวน แจ้งผู้ร้องทุกข์ทราบ	-มอบหมายงานให้ เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของผู้มี อำนาจวินิจฉัยร้อง ทุกข์		-ประธาน ก.พ.ค. กทม. -พนักงาน ผู้รับผิดชอบสำนวน		
๔	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">                     พิจารณารับหรือไม่รับ เรื่องร้องทุกข์                 </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">↓</div>	๕ วัน	๑.องค์คณะวินิจฉัย ตรวจสอบเรื่องร้อง ทุกข์และมี คำวินิจฉัย	-เป็นการร้องทุกข์ ภายใน ๓๐ วัน นับ แต่วันที่ทราบเรื่อง และมีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน		-องค์คณะวินิจฉัย		

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๒ กระบวนการวินิจฉัยพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ (ต่อ)

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา ๙๐ วัน	รายละเอียด ของงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบ ติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๙	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 60px; height: 40px; margin: 0 auto;">รับ</div> <div style="margin: 5px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 150px; height: 100px; margin: 0 auto;">คู่มือในการ ร้องทุกข์ทำคำ แก้คำร้องทุกข์ และคำชี้แจง</div> </div> <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 60px; height: 40px; margin: 0 auto;">ไม่รับ</div> <div style="margin: 5px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 150px; height: 100px; margin: 0 auto;">จำหน่ายเรื่อง และรายงาน ก.พ.ค. กทม. เพื่อทราบ</div> </div> </div>	๓๐ วัน	๑.กรณีไม่รับ ให้แจ้งผู้ ร้องทุกข์เพื่อทราบ ๒.กรณีรับ ให้แจ้ง คู่มือในการร้องทุกข์ ยื่นคำแก้คำร้องทุกข์ และคำชี้แจงภายใน เวลาที่กำหนด	-คำวินิจฉัยแสดง เหตุผลในการรับ หรือไม่รับคำร้องทุกข์ กรณีไม่รับต้องแจ้ง สิทธิในการโต้แย้งคำ วินิจฉัยต่อศาล ปกครองให้ผู้ร้องทุกข์ ทราบ		-องค์คณะวินิจฉัย  -องค์คณะวินิจฉัย		
๑๐	<div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 150px; height: 40px; margin: 0 auto;">จัดทำบันทึกสรุปลำนวน</div> <div style="margin: 5px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 150px; height: 40px; margin: 0 auto;">เสนอองค์คณะวินิจฉัย</div> <div style="margin: 5px 0;">↓</div> </div>	๒๐ วัน	๑.รวบรวม ข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายและ ความเห็นในการสรุปลำนวน	-นำข้อเท็จจริงที่ ปรากฏในหนังสือร้อง ทุกข์ คำแก้คำร้อง ทุกข์ และคำชี้แจง มาใช้เป็นรายละเอียด ข้อมูลในการพิจารณา วินิจฉัยทั้งในประเด็น ข้อกฎหมายและ ประเด็นข้อเท็จจริง อย่างถูกต้องครบถ้วน และเป็นธรรม		-กรรมการเจ้าของ สำนวน		

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๒ กระบวนการวินิจฉัยพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ (ต่อ)

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา ๙๐ วัน	รายละเอียด ของงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบ ติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๗	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ประชุมพิจารณาเรื่องร้องทุกข์</div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">↓</div>	๑ วัน	๑.หากข้อเท็จจริงชัดเจนเพียงพอหรือไม่ซับซ้อนให้การแถลงด้วยวาจา ๒.หากกำหนดให้มีการแถลงด้วยวาจาให้แจ้งผู้ร้องทุกข์และคู่กรณีในการร้องทุกข์ทราบเพื่อเข้าแถลงด้วยวาจาต่อที่ประชุม	-นำข้อเท็จจริงที่ปรากฏในหนังสือร้องทุกข์ คำแก้คำร้องทุกข์ และคำชี้แจงมาใช้เป็นรายละเอียดข้อมูลในการพิจารณาวินิจฉัยทั้งในประเด็นข้อกฎหมายและประเด็นข้อเท็จจริงอย่างถูกต้องครบถ้วนและเป็นธรรม และเปิดโอกาสให้ผู้ร้องทุกข์และคู่กรณีในการร้องทุกข์แสดงข้อเท็จจริงเพื่อสนับสนุนเอกสารหลักฐานของตนที่ได้ยื่นไว้ก่อนแล้ว		-กรรมการ เจ้าของสำนวน		

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๒ กระบวนการวินิจฉัยพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ (ต่อ)

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา ๙๐ วัน	รายละเอียด ของงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบ ติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๘	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ทำคำวินิจฉัย</div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">↓</div>	๒๗ วัน	๑.สรุปสำนวนเสนอ ก.พ.ค. กทม.	-รับฟังข้อเท็จจริงของ ผู้ร้องทุกข์และคู่กรณี ในการร้องทุกข์และ นำมาปรับกับข้อ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีคำวินิจฉัยที่ ถูกต้องเป็นธรรมและ เป็นที่ยอมรับกับผู้ร้อง ทุกข์และคู่กรณีในการ ร้องทุกข์		-องค์คณะวินิจฉัย		
๙	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">รายงาน ก.พ.ค. กทม. เพื่อทราบ</div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">↓</div>	๑ วัน	๑.เสนอคำวินิจฉัยของ องค์คณะวินิจฉัยให้ ก.พ.ค. กทม. รับทราบ	-ตรวจสอบประเด็น ข้อเท็จจริงและ ประเด็นข้อกฎหมาย ให้มีความถูกต้อง ครบถ้วนและเป็น ธรรม		-ก.พ.ค. กทม.		




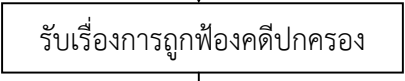
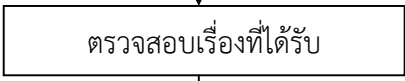
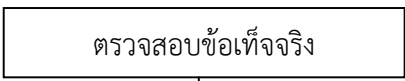
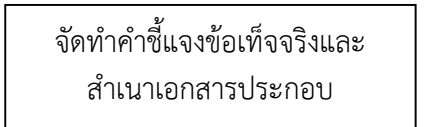
## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๒ กระบวนการวินิจฉัยพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ (ต่อ)

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา ๙๐ วัน	รายละเอียด ของงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบ ติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑๐	รายงาน ก.พ.ค. กทม. เพื่อทราบ	๑ วัน	๑.มีหนังสือแจ้งให้ ผู้ร้องทุกข์และ คู่กรณีในการร้อง ทุกข์ทราบ คำวินิจฉัยร้องทุกข์	-คำวินิจฉัยระบุผลใน การดำเนินการพร้อม เหตุผลประกอบ/ กำหนดวิธีการให้ คู่กรณีในการร้องทุกข์ และผู้เกี่ยวข้องถือ ปฏิบัติ/แจ้งสิทธิใน การฟ้องคดีต่อศาล ปกครองแก่ผู้ร้องทุกข์		-สำนักงาน ก.ก.		

## แผนผังกระบวนการงาน

๓. กระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับคดีปกครองกรณี ที่ ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร กรรมการวินิจฉัยอุทธรณ์ กรุงเทพมหานคร หรือ กรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ กรุงเทพมหานคร ถูกฟ้องคดีปกครองต่อศาลปกครองชั้นต้น

ระยะเวลา ๑๕ วัน	จำนวน ผู้ปฏิบัติงาน	หน่วยงาน	
		กลุ่มงานพิทักษ์ระบบคุณธรรม	สำนักงานกฎหมายและคดี สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
๑ วัน	๑ คน	<div style="text-align: center;">  <p>เริ่ม</p> </div>	
๒ วัน	๑ คน	<div style="text-align: center;">  <p>รับเรื่องการถูกฟ้องคดีปกครอง</p> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">                     - คำฟ้อง                      - สำเนาเอกสารแนบท้าย                 </div>
๓ วัน	๑ คน	<div style="text-align: center;">  <p>ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับ</p> </div>	
๓ วัน	๑ คน	<div style="text-align: center;">  <p>ตรวจสอบข้อเท็จจริง</p> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">                     - สำนวนเรื่องเดิม                      - ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง                 </div>
๗ วัน	๑ คน	<div style="text-align: center;">  <p>จัดทำคำชี้แจงข้อเท็จจริงและ สำเนาเอกสารประกอบ</p> </div>	



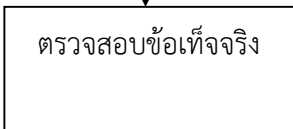
## แผนผังกระบวนการงาน

๓. กระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับคดีปกครองกรณี ที่ ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร กรรมการวินิจฉัยอุทธรณ์ กรุงเทพมหานคร หรือ กรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ กรุงเทพมหานคร ถูกฟ้องคดีปกครองต่อศาลปกครองชั้นต้น (ต่อ)

ระยะเวลา ๑๕ วัน	จำนวน ผู้ปฏิบัติงาน	หน่วยงาน	
		กลุ่มงานพิทักษ์ระบบคุณธรรม	สำนักงานกฎหมายและคดี สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
๑ วัน	กรรมการ ก.พ.ค. กทม.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">                     เสนอกรรมการ ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร พิจารณา                 </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">                     -คำชี้แจง ข้อเท็จจริงและสำเนาเอกสาร ประกอบ -คำฟ้อง -สำเนาเอกสารแนบท้าย -สำนวนเรื่องเดิม -ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง                 </div>
๑ วัน	๑ คน	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">                     เสนอหัวหน้าสำนักงาน ก.ก. ลงนามส่งเรื่อง                 </div>	
๑ วัน	๑ คน	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">                     แจ้งให้สำนักงานกฎหมายและคดี สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ต่อไป                 </div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; text-align: center; margin: 0 auto;">                     จบ                 </div>	

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓. กระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับคดีปกครองกรณี ที่ ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร กรรมการวินิจฉัยอุทธรณ์ กรุงเทพมหานคร หรือ กรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ กรุงเทพมหานคร ถูกฟ้องคดีปกครองต่อศาลปกครองชั้นต้น

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา ๑๕ วัน	รายละเอียด ของงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบ ติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑		๑ วัน	๑.ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ลงทะเบียนรับ ๒.กลุ่มงานพิทักษ์ระบบ คุณธรรมมอบหมาย นิติกรเจ้าของเรื่อง	-ลงทะเบียนรับและ มอบหมายงานภายใน เวลาที่กำหนด		-ฝ่ายบริหารงานทั่วไป -กลุ่มงานพิทักษ์ระบบ คุณธรรม		-พรบ.จัดตั้งศาล ปกครองและวิธี พิจารณาคดี ปกครอง พ.ศ. ๒๕๔๒
๒		๒ วัน	-นิติกรเจ้าของเรื่อง ตรวจสอบคำฟ้องและ สำเนาเอกสารแนบท้าย	-แยกแยะประเด็นคำ ฟ้องในข้อกฎหมายและ ข้อเท็จจริง  -แยกแยะประเด็นคำ ฟ้องที่เกี่ยวกับ ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร		-นิติกรเจ้าของเรื่อง		
๓		๓ วัน	-นิติกรเจ้าของเรื่อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง จากสำนวนเรื่องเดิม และข้อกฎหมายที่ เกี่ยวข้อง	-เรียบเรียงข้อเท็จจริง ตามลำดับเหตุการณ์ -แยกแยะข้อเท็จจริงที่ เกี่ยวกับประเด็นคำฟ้อง		-นิติกรเจ้าของเรื่อง		

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓. กระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับคดีปกครองกรณี ที่ ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร กรรมการวินิจฉัยอุทธรณ์ กรุงเทพมหานคร หรือ กรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ กรุงเทพมหานคร ถูกฟ้องคดีปกครองต่อศาลปกครองชั้นต้น (ต่อ)

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา ๑๕ วัน	รายละเอียด ของงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบ ติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๔	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">จัดทำคำชี้แจงข้อเท็จจริง และสำเนาเอกสาร ประกอบ</div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">↓</div>	๗ วัน	-นิติกรเจ้าของเรื่อง ยกร่างคำชี้แจง ข้อเท็จจริงและสำเนา เอกสารประกอบตาม จำนวนที่มีคำขอ	-ปรับข้อเท็จจริงแก้คำ ฟ้องในประเด็น ที่เกี่ยวข้อง -สำเนาเอกสารประกอบ มีความครบถ้วนและ สนับสนุนการแก้คำฟ้อง ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง		-นิติกรเจ้าของเรื่อง		
๕	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">เสนอกรรมการ ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร พิจารณา</div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">↓</div>	๑ วัน	-พิจารณาจากคำชี้แจง ข้อเท็จจริงและสำเนา เอกสารประกอบที่ นิติกรเจ้าของเรื่อง นำเสนอ	-เห็นชอบ ปรับปรุงหรือ แก้ไขเพิ่มเติมคำชี้แจง ข้อเท็จจริงและสำเนา เอกสารประกอบให้มี ความถูกต้องครบถ้วน		-กรรมการ ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร		
๖	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;">เสนอหัวหน้า สำนักงาน ก.ก. ลงนามส่งเรื่อง</div>	๑ วัน	-เสนอลงนามและออก เลขหนังสือ เพื่อส่งให้ สำนักงานกฎหมายและ คดี สำนักปลัด กรุงเทพมหานคร ดำเนินการในส่วนที่ เกี่ยวข้องต่อไป	-เห็นชอบและลงนาม ในเอกสาร		-นิติกรเจ้าของเรื่อง		

## แผนผังกระบวนการงาน

๔. กระบวนการพิจารณาดำเนินการปรับปรุง แก้ไข หรือจัดทำร่างกฎหมาย  
กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือสั่งการและแนวทางปฏิบัติต่างๆ

ระยะเวลา ๖๐ วัน	จำนวน ผู้ปฏิบัติงาน	หน่วยงาน	
		กลุ่มงานพิทักษ์ระบบคุณธรรม	หน่วยงาน/ส่วนราชการ/บุคคลที่เกี่ยวข้อง
๑ วัน	๑ คน	<pre> graph TD     Start([เริ่ม]) --&gt; Step1[มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ/รับคำร้องจากภายนอก]             </pre>	
๑๐ วัน	๑ คน	<pre> graph TD     Step1[มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ/รับคำร้องจากภายนอก] --&gt; Step2[ตรวจสอบอำนาจในการดำเนินการของ ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร]             </pre>	

## แผนผังกระบวนการงาน

๔. กระบวนการพิจารณาดำเนินการปรับปรุง แก้ไข หรือจัดทำร่างกฎหมาย  
กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือสั่งการและแนวทางปฏิบัติต่างๆ (ต่อ)

ระยะเวลา ๖๐ วัน	จำนวน ผู้ปฏิบัติงาน	หน่วยงาน	
		กลุ่มงานพิทักษ์ระบบคุณธรรม	หน่วยงาน/ส่วนราชการ/บุคคลที่เกี่ยวข้อง
๑๐ วัน	๑ คน	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     ศึกษาวิเคราะห์รายละเอียดข้อมูล ที่เกี่ยวข้อง                 </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">                     -แนวทางการดำเนินการของกรุงเทพมหานคร                      -แนวทางการดำเนินการของสำนักงาน ก.พ.                      -แนวทางการดำเนินการของศาลปกครอง                 </div>
๓๗ วัน	๑ คน	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     ยกร่างกฎหมาย กฎ ระเบียบฯ                 </div>	

## แผนผังกระบวนการงาน

๔. กระบวนการพิจารณาดำเนินการปรับปรุง แก้ไข หรือจัดทำร่างกฎหมาย  
กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือสั่งการและแนวทางปฏิบัติต่างๆ (ต่อ)

ระยะเวลา ๖๐ วัน	จำนวน ผู้ปฏิบัติงาน	หน่วยงาน	
		กลุ่มงานพิทักษ์ระบบคุณธรรม	หน่วยงาน/ส่วนราชการ/บุคคลที่เกี่ยวข้อง
๑ วัน	ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร	เสนอ ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร พิจารณา	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>-วิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการบังคับใช้</li> <li>-เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามาแสดงข้อเท็จจริง</li> <li>-พิจารณาข้อเท็จจริงรอบด้าน</li> </ul> </div>
๑ วัน	๑ คน	ประธาน ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร ลงนามหรือเสนอผู้มีอำนาจเพื่อ พิจารณาดำเนินการในส่วนที่ เกี่ยวข้องต่อไป	
๑ วัน	๑ คน	แจ้งให้ผู้อยู่ในบังคับทราบ และถือปฏิบัติ /แจ้งให้มีการ พิจารณาดำเนินการต่อไป	



## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔. กระบวนการพิจารณาดำเนินการปรับปรุง แก้ไข หรือจัดทำร่างกฎหมาย  
กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือสั่งการและแนวทางปฏิบัติต่างๆ

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา ๖๐ วัน	รายละเอียด ของงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบ ติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑	 <p style="text-align: center;">มอบหมายให้ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ/ รับคำร้องจาก ภายนอก</p>	๑ วัน	๑.กลุ่มงานพิทักษ์ระบบ คุณธรรมมอบหมายให้ นิติกรเจ้าของเรื่อง ตรวจสอบ ๒.ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ลงทะเบียนรับ และ มอบหมายให้นิติกร เจ้าของเรื่องตรวจสอบ	-ลงทะเบียนรับและ มอบหมายงานภายใน เวลาที่กำหนด		-ฝ่ายบริหารงาน ทั่วไป -กลุ่มงานพิทักษ์ ระบบคุณธรรม		-พรบ.ระเบียบ ข้าราชการ กรุงเทพมหานคร และบุคลากร กรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๔ -พรบ.วิधिปฏิบัติ ราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙
๒	 <p style="text-align: center;">ตรวจสอบอำนาจในการ ดำเนินการของ ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร</p>	๑๐ วัน	-นิติกรเจ้าของเรื่อง ตรวจสอบจากข้อ กฎหมายต่างๆ	-จัดหมวดหมู่ในการใช้ อำนาจของ ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร ตามแต่ละประเภท -เรียงลำดับ ความสำคัญเรื่องที่จะ ต้องดำเนินการ ก่อนหลัง		-นิติกรเจ้าของ เรื่อง		

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔. กระบวนการพิจารณาดำเนินการปรับปรุง แก้ไข หรือจัดทำร่างกฎหมาย  
กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือสั่งการและแนวทางปฏิบัติต่างๆ (ต่อ)

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา ๖๐ วัน	รายละเอียด ของงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบ ติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๓	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">                     ศึกษาวิเคราะห์ รายละเอียดข้อมูล ที่เกี่ยวข้อง                 </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">↓</div>	๑๐ วัน	-นิติกรเจ้าของเรื่อง ศึกษาวิเคราะห์แนว ทางการดำเนินการของ กรุงเทพมหานคร สำนักงาน ก.พ. และ ศาลปกครอง	-จัดรายละเอียดข้อมูล ให้เป็นหมวดหมู่ -เรียงลำดับความสำคัญ ของหมวดหมู่ตามกรณี ที่พบปัญหาจากมากไป หาน้อย		-นิติกรเจ้าของเรื่อง		
๔	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">                     ยกร่างกฎหมาย กฎ ระเบียบฯ                 </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">↓</div>	๓๗ วัน	-นิติกรเจ้าของเรื่อง ยกร่างโดยอาศัย รายละเอียดข้อมูล ที่ได้มาจากการศึกษา วิเคราะห์	-เนื้อหาเป็นไปตามหรือ สอดคล้องกับแนว ทางการดำเนินการจาก ที่ต่างๆ และเป็นไปตาม หลักเกณฑ์และวิธีการที่ กฎหมายกำหนด		-นิติกรเจ้าของเรื่อง		

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔. กระบวนการพิจารณาดำเนินการปรับปรุง แก้ไข หรือจัดทำร่างกฎหมาย  
กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือสั่งการและแนวทางปฏิบัติต่างๆ (ต่อ)

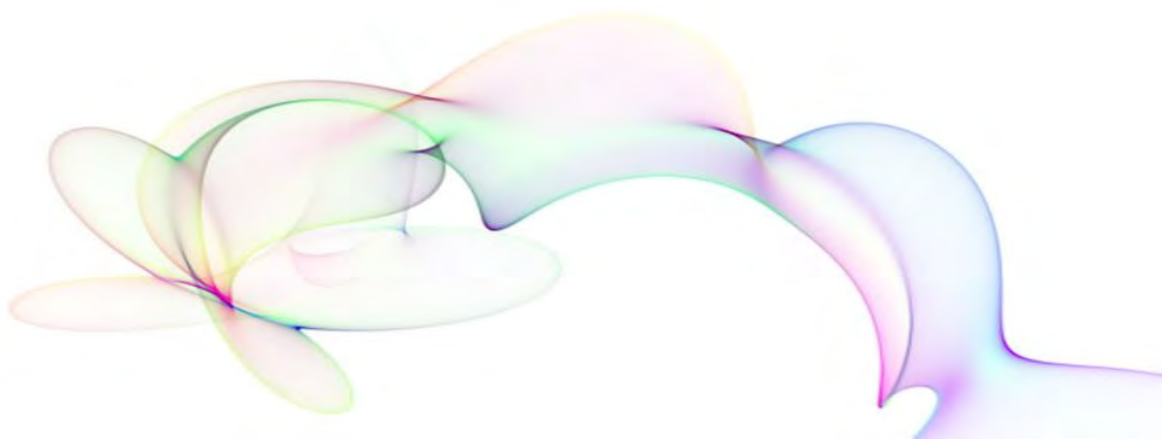
ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา ๒๐ วัน	รายละเอียด ของงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบ ติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๕	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>เสนอ ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร พิจารณา</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p>	๑ วัน	-พิจารณาจากการยก ร่างที่นิติกรเจ้าของเรื่อง นำเสนอ	-เห็นชอบ ปรับปรุง หรือ แก้ไขเพิ่มเติมให้มีความ ถูกต้องครบถ้วน		-ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร		
๖	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>ประธาน ก.พ.ค. กทม. ลงนามหรือเสนอผู้มี อำนาจเพื่อพิจารณา ดำเนินการในส่วนที่ เกี่ยวข้องต่อไป</p> </div>	๑ วัน	-เสนอลงนามและแจ้ง ให้ผู้อยู่ในบังคับทราบ และถือปฏิบัติ/แจ้งให้มี การพิจารณา ดำเนินการต่อไป	-เห็นชอบและลงนามใน เอกสาร		-นิติกรเจ้าของเรื่อง		



# คู่มือการปฏิบัติงาน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ  
กรุงเทพมหานคร

เล่ม ๗ กองพิทักษ์ระบบคุณธรรม



คณะทำงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร



## คำนำ

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงาน ก.ก. ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อ เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผล การปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ มิติที่ ๒ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ระดับความสำเร็จของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และเพื่อให้ผู้บังคับบัญชารวมทั้งผู้ปฏิบัติงานใช้เป็น เครื่องมือในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถใช้สอนงาน ตรวจสอบการทำงาน ควบคุมงาน ติดตามงาน ประเมินผล การปฏิบัติงาน สำหรับผู้ปฏิบัติงานสามารถทราบได้ว่างานที่ทำนั้นมีขอบเขตแค่ไหน ข้อกำหนดที่สำคัญเป็นอย่างไร หรือรายละเอียดของการทำงานแต่ละขั้นตอนเป็นเช่นไร

เนื้อหาในคู่มือฉบับนี้ประกอบด้วย ส่วนที่จำเป็นและสำคัญต่อการปฏิบัติงานหลายส่วน เช่น การกำหนด ผังกระบวนการ ระยะเวลา ขั้นตอน รายละเอียดของการปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพงานในแต่ละขั้นตอนที่สำคัญ โดยมีกระบวนการประกอบด้วย กระบวนการต่างๆ ของกองบริหารทั่วไป กองสรรหาบุคคล กองอัตรากำลัง กองทะเบียน ประวัติข้าราชการกรุงเทพมหานคร กองวินัยและเสริมสร้างจริยธรรม กองพิทักษ์ระบบคุณธรรม กองระบบงาน และฝ่าย บริหารงานทั่วไปของทุกกอง ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล โปร่งใส เป็นธรรมและ เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คณะทำงานหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้สำนักงาน ก.ก. เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงต่อไป

คณะทำงานจัดทำคู่มือ

กันยายน ๒๕๕๕



## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	๑
ความเป็นมาและความสำคัญในการจัดทำคู่มือ	๒
วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน	๓
คำอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้	๔
<b>กองพิทักษ์ระบบคุณธรรม</b>	
<b>หน้าที่ความรับผิดชอบ</b>	
ขอบเขตกระบวนงาน	๗ - ๑
กรอบแนวคิด	๗ - ๒
ข้อกำหนดที่สำคัญ	๗ - ๓
คำจำกัดความ	๗ - ๔
<b>แผนผังกระบวนงาน</b>	
๑. กระบวนงานการพิจารณาวินิจัยอุทธรณ์	๗ - ๕
๒. กระบวนงานการพิจารณาวินิจัยเรื่องร้องทุกข์	๗ - ๖
๓. กระบวนงานการดำเนินการเกี่ยวกับคดีปกครองกรณีที่ ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร กรรมการวินิจัยอุทธรณ์ กรุงเทพมหานคร หรือกรรมการวินิจัยเรื่องทุกข์ กรุงเทพมหานคร ถูกฟ้องคดีปกครอง ต่อศาลปกครองชั้นต้น	๗ - ๗
๔. กระบวนงานการพิจารณาดำเนินการปรับปรุง แก้ไข หรือจัดทำร่างกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือสั่งการ และแนวทางปฏิบัติต่างๆ	๗ - ๘
<b>ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>	
๑. กระบวนงานการพิจารณาวินิจัยอุทธรณ์	๗ - ๙
๒. กระบวนงานการพิจารณาวินิจัยเรื่องร้องทุกข์	๗ - ๑๐
๓. กระบวนงานการดำเนินการเกี่ยวกับคดีปกครองกรณีที่ ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร กรรมการวินิจัยอุทธรณ์ กรุงเทพมหานคร หรือกรรมการวินิจัยเรื่องทุกข์ กรุงเทพมหานคร ถูกฟ้องคดีปกครอง ต่อศาลปกครองชั้นต้น	๗ - ๑๑
๔. กระบวนงานการพิจารณาดำเนินการปรับปรุง แก้ไข หรือจัดทำร่างกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือสั่งการ และแนวทางปฏิบัติต่างๆ	๗ - ๑๒
<b>เอกสารประกอบ</b>	-



## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

คู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงาน ก.ก. ประกอบด้วยภารกิจและหน้าที่รับผิดชอบต่างๆ ของสำนักงาน ก.ก. โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบหลักออกเป็น ๗ กอง และภารกิจสนับสนุน ๑ ฝ่าย ซึ่งมีกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของกองพิทักษ์ระบบคุณธรรม มี ๔ กระบวนการ ดังนี้

ลำดับ	กระบวนการ	จำนวน ขั้นตอน	ระยะเวลา
๑	กระบวนการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ ครอบคลุมถึงขั้นตอนเรื่องอุทธรณ์ของผู้อุทธรณ์ คู่กรณีในอุทธรณ์ และผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์	๑๒	๑๒๐ วัน
๒	กระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ครอบคลุมถึงขั้นตอนเรื่องร้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์คู่กรณีในการร้องทุกข์ และผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์	๑๐	๙๐ วัน
๓	กระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับคดีปกครองกรณี ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร กรรมการวินิจฉัยอุทธรณ์ กรุงเทพมหานคร หรือกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ กรุงเทพมหานคร ถูกฟ้องคดีปกครองต่อศาลปกครองชั้นต้น กระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับคดีปกครองนี้ครอบคลุมเฉพาะกรณีที่ ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร กรรมการวินิจฉัยอุทธรณ์ กรุงเทพมหานคร หรือกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ กรุงเทพมหานคร ถูกฟ้องคดีปกครองต่อศาลปกครองชั้นต้น	๖	๑๕ วัน
๔	กระบวนการพิจารณาดำเนินการปรับปรุง แก้ไข หรือจัดทำร่างกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือสั่งการและแนวทางปฏิบัติต่างๆ ปัจจุบันกระบวนการพิจารณาดำเนินการในส่วนนี้ได้ดำเนินการในเฉพาะเรื่องการออกกฎและระเบียบที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของ ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การประชุม การปฏิบัติงานในอำนาจหน้าที่ การมอบหมายงาน การรักษาการแทน การอุทธรณ์ การร้องทุกข์ และกรณีไม่สามารถปฏิบัติงานได้เต็มเวลาอย่างสม่ำเสมอของ ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร แต่อย่างไรก็ตาม กระบวนการพิจารณาดำเนินการในส่วนนี้โดยหลักการแล้วถือว่ามีขั้นตอนการพิจารณาดำเนินการที่คล้ายคลึงกัน	๖	๖๐ วัน





## ความเป็นมาและความสำคัญในการจัดทำคู่มือ

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้ให้ความเห็นชอบหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ ตามความเห็นของคณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปี ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ ได้มีการปรับปรุงตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ โดยยกเลิกตัวชี้วัด ในมิติที่ ๒ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ร้อยละความสำเร็จในการลดรอบเวลาการปฏิบัติราชการ และตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ระดับความสำเร็จในการพัฒนากฎหมาย เนื่องจากคณะกรรมการพิจารณาแล้ว เห็นว่าหน่วยงานควรมีคู่มือใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการลดรอบเวลาการปฏิบัติงานได้ ประกอบกับการพัฒนากฎหมายอาจไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จและเป็นรูปธรรมได้ภายในปีที่มีการประเมินผล เนื่องจากต้องใช้ระยะเวลาในการปรับปรุง แก้ไขหรือร่างกฎหมาย ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ ได้กำหนดตัวชี้วัดใหม่แทนตัวชี้วัดที่ยกเลิกไป คือ ระดับความสำเร็จของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานมีคู่มือใช้ประกอบการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมถึงป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) เป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งในการทำงานทั้งระดับหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการจัดทำรายละเอียดของการทำงานในหน่วยงานนั้นๆ อย่างเป็นระบบและครบถ้วน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้หลายประการ เช่น การสอนงาน การตรวจสอบการทำงาน การควบคุมงาน การติดตามงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร เปรียบเสมือนแผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด มีคำอธิบายตามที่จำเป็นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไว้ใช้อ้างอิงมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงาน ก.ก. ไว้สำหรับเป็นคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานจริง กิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพการบริการทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพเกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพและบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ อีกทั้งเพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร





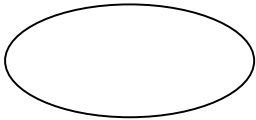
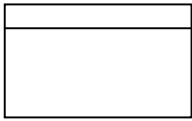

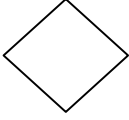



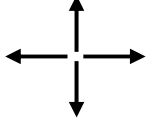

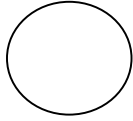
## วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

๑. เพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องสามารถทราบถึงความเชื่อมโยงของงานทั้งหมด เข้าใจว่าควรทำอะไรก่อนและหลัง ควรปฏิบัติงานอย่างไร เมื่อใด กับใคร
๒. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงขั้นตอน รายละเอียดของการปฏิบัติงาน รวมถึงมาตรฐานคุณภาพงานในขั้นตอนที่สำคัญ
๓. เพื่อให้ผู้บริหารสามารถติดตามงานได้ทุกขั้นตอน
๔. เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลการปฏิบัติงาน การฝึกอบรม และเป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน



## คำอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้

การเขียนแผนผังของกระบวนการ (Work Flow) มีสัญลักษณ์ที่ใช้เพื่อแสดงถึงกิจกรรมที่ดำเนินการ ทิศทางของการปฏิบัติ การตัดสินใจ ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และรายงาน/เอกสารต่างๆ ซึ่งมีคำอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้ ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กระบวนการที่มีกิจกรรมย่อยอยู่ภายใน
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ (Decision)
	ฐานข้อมูล (Database)
	เอกสาร / รายงาน (Document)
	เอกสาร รายงานหลายแบบ / ประเภท (Multi Document)
	ทิศทาง / การเคลื่อนไหวของงาน
	ทิศทางการนำเข้า / ส่งออกของเอกสาร / รายงาน / ฐานข้อมูล ที่อาจจะเกิดขึ้น
	จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน / กระบวนการ (Connector)

