



คู่มือ มาตรการ และแนวปฏิบัติการจัดการ  
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
เรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องร้องทุกข์  
และการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

กลุ่มกฎหมายและคดี  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน  
กระทรวงศึกษาธิการ

## ๑. นิยามคำศัพท์

**สำนักงาน** หมายความว่า สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร

**ผู้อำนวยการ** หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร

**เจ้าหน้าที่** หมายความว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานจ้างเหมา หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร และสถานศึกษาในสังกัด

**ผู้รับบริการ** หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร และสถานศึกษาในสังกัด ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อประสานหรือให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร และสถานศึกษาในสังกัด

**เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ** หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร และสถานศึกษาในสังกัด ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการที่เจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร และสถานศึกษาในสังกัด กระทำความผิดตามกฎหมาย ระเบียบและแนวทางการปฏิบัติของทางราชการ อันได้แก่ การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ การกระทำความผิดทุจริตต่อหน้าที่ราชการ การกระทำความผิดเนื่องมาจากการประพฤติมิชอบ หรือการกระทำอื่นใดที่เป็นการแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

**เรื่องร้องเรียนทั่วไป** หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร และสถานศึกษาในสังกัด ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร และสถานศึกษาในสังกัด ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร และสถานศึกษาในสังกัด

**เรื่องร้องทุกข์** หมายความว่า การที่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาเห็นว่าตนไม่ได้รับความเป็นธรรมจากคำสั่งของผู้บังคับบัญชา หรือมีความคับข้องใจ เนื่องจากการกระทำของผู้บังคับบัญชา หรือกรณีถูกตั้งกรรมการสอบสวนใช้สิทธิร้องทุกข์ตามบทกฎหมายต่อองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ เพื่อขอให้ผู้บังคับบัญชาทบทวนคำสั่ง หรือขอให้เพิกถอนคำสั่ง

**ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ** หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร และสถานศึกษาในสังกัด มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร และสถานศึกษาในสังกัด

## ๒. หน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

**ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน** ทำหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องร้องทุกข์ และการรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่มาจากช่องทางกรรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ โดยให้กลุ่มกฎหมายและคดีเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้นิติกรประจำกลุ่มกฎหมายและคดี เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

### ๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร ได้มอบหมายให้กลุ่มกฎหมายและคดี เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบ กำกับ ดูแล ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โดยมีนิติกรที่เป็นผู้อำนวยการกลุ่ม หรือนิติกรซึ่งได้รับมอบหมาย เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดการและรวบรวมข้อมูลเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร เพื่อโปรดทราบและพิจารณาสั่งการต่อไป

### ๔. ช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ / ทัวไป เรื่องร้องทุกข์ และการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ / ทัวไป เรื่องร้องทุกข์ และการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. ติดต่อด้วยตนเอง โดยตรงกับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ตามข้อ ๒. และ ข้อ ๓. ณ กลุ่มกฎหมายและคดี ชั้น ๓ อาคารครุสัมพันธ์ อาคาร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กรุงเทพมหานคร

๒. จดหมาย โดยเจ้าหน้าที่ของถึง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กรุงเทพมหานคร (เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน) ถนนศรีอยุธยา แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ๑๐๕๐๐

๓. ทางโทรศัพท์ ๐ ๒๓๕๔ ๕๒๕๗ หรือ ๐ ๒๖๔๔ ๕๔๙๕

๔. ทางโทรสาร ๐ ๒๓๕๔ ๕๒๕๓

๕. ตู้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร

๖. เว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร [www.bkkp.go.th](http://www.bkkp.go.th)

๗. อีเมลล์กลุ่มกฎหมายและคดี [laws@bkkp.go.th](mailto:laws@bkkp.go.th)

๘. ช่องทางอื่น ๆ เช่น สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และโทรทัศน์) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะบันทึกข้อร้องเรียนตามระบบงานสารบรรณของทางราชการพร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนอผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาตามที่เห็นสมควร

๙. สำหรับการร้องทุกข์ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้ประสงค์จะร้องทุกข์ ต้องถือปฏิบัติ ตาม มาตรา ๑๒๒ และมาตรา ๑๒๓ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และในการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์นั้น จะถือปฏิบัติตาม กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑

## ๕. กระบวนการจัดการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ฯ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	<p>ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กรุงเทพมหานคร</p>		
๑	ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	๕ นาที	เจ้าหน้าที่งาน สารบรรณ
๒	<p>กลุ่มกฎหมายและคดี</p> <p>พิจารณา / วิเคราะห์ / สรุปวิธีการดำเนินการ / นำเสนอ ผอ.สพป.กรุงเทพมหานคร</p>	๑ - ๒ วัน	กลุ่มกฎหมาย และคดี
๓	<p>ผู้บังคับบัญชา ให้ความเห็นชอบ / พิจารณาสั่ง</p>	๑ - ๒ วัน	ผอ.สพป. กรุงเทพมหานคร
๔	<p>ดำเนินการตามคำสั่ง / แสวงหาข้อเท็จจริง / สืบสวน / สอบสวน</p> <p>จัดทำรายงาน / เสนอความเห็น</p>	ตามที่กฎหมาย ระเบียบกำหนด	กลุ่มกฎหมาย และคดี
๕	<p>ผู้บังคับบัญชา พิจารณารายงาน</p>	๓ - ๗ วัน	ผอ.สพป. กรุงเทพมหานคร
	<p>เห็นชอบ</p> <p>↓</p> <p>ลงนาม</p>		
	<p>ไม่เห็นชอบ</p> <p>↓</p> <p>ดำเนินการตามข้อสั่งการ / รายงานผลเพิ่มเติม</p> <p>↓</p> <p>ผู้บังคับบัญชา พิจารณารายงาน</p> <p>↓</p> <p>เห็นชอบ</p> <p>↓</p> <p>ลงนาม</p>	๓ - ๗ วัน	กลุ่มกฎหมาย และคดี
	<p>ดำเนินการตามข้อสั่งการและรายงานผลไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์</li> <li>- หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์</li> <li>- หน่วยงานอื่นตามที่เห็นสมควร</li> </ul>	๑ - ๓ วัน	กลุ่มกฎหมาย และคดี

## ๖. การกำกับติดตามและประเมินผล

๑. ให้มีการกำกับติดตามการตรวจสอบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามข้อ ๔. ทุกวันทำการ โดยอยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร

๒. ให้มีการตรวจสอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน ภายในระยะเวลา ตามที่กำหนด ตามข้อ ๕. โดยอยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร

๓. ให้มีการติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ได้ข้อยุติโดยเร็วและประชาชน / ผู้ที่เกี่ยวข้องพึงพอใจ โดยอยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร

๔. ให้มีการจัดทำฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ พร้อมสรุปผลความคืบหน้าของการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของหน่วยงาน ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขหรือข้อเสนอแนะ นำเสนอเป็นข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชาเป็นราย ๖ เดือน / ปีงบประมาณละ ๒ ครั้ง เพื่อประเมินผลและนำมาพัฒนา / ปรับปรุงระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของหน่วยงาน โดยอยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร