



คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖

คำนำ

ด้วย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรียนการสอนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ในการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการต่อเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้มีมาตรฐาน รวดเร็ว และเกิดความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย โดยได้กำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน รายละเอียดขั้นตอนและวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียน ส่วนงานที่รับผิดชอบ ระยะเวลาในการดำเนินการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน ให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติของผู้รับบริการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรียนการสอนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่ได้จัดทำขึ้นมานี้ จะเป็นประโยชน์บุคคลภายนอกผู้ที่จะกระทำการร้องเรียน หากมีข้อผิดพลาด หรือมีข้อเสนอแนะประการใด ขอได้โปรดแจ้งให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ทราบเพื่อจะได้ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมต่อไป

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. ประเภทของเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑
๕. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
๖. ช่องทางการติดต่อร้องเรียน/การให้บริการ	๓
๗. สถานที่ตั้งของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖	๓
๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
๙. ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔
๑๐. การติดตามเรื่องร้องเรียน	๕
ภาคผนวก	
๑. ตัวอย่างการกรอกข้อมูล	๖
๒. แบบคำร้อง	๗
๓. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๘
๔. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒	๙
๕. กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑	๑๙

คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ เพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์กับทางราชการ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อเหตุการณ์ ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ และเป็นธรรม

เพื่อใช้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง และจัดการเรื่องร้องเรียนได้รวดเร็ว อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ จึงได้จัดทำคู่มือนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของในการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้มีมาตรฐาน รวดเร็ว และเกิดความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย โดยได้กำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนการทุจริต วิธีการร้องเรียน ขั้นตอนและวิธีการร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียน ระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติของผู้รับบริการ

๒. วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน
- ๒) เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการกระบวนการตรวจสอบ ที่มีการวางขั้นตอน ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่แน่นอน ชัดเจนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเกิดความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

๓. คำจำกัดความ

- “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- “ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ปกครอง นักเรียน และประชาชนทั่วไป
- “การจัดการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- “ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป หรือผู้มีส่วนได้เสีย ที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ
- “ช่องทางการร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- “ทุจริต” หมายถึง เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย เพื่อตนเอง หรือผู้อื่น

๔. ประเภทของเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๔.๑ ทุจริตในตำแหน่งหน้าที่
- ๔.๒ ทุจริตในการปฏิบัติหน้าที่
- ๔.๓ ทุจริตการฮั้วประมูล
- ๔.๔ ทุจริตการจัดซื้อจัดจ้าง

- ๔.๕ ทุจริตในการเงิน และบัญชี
- ๔.๖ ประพจน์มิชอบในการปฏิบัติหน้าที่
- ๔.๗ ร่ำรวยผิดปกติ
- ๔.๘ เรียกรับเงิน
- ๔.๙ เรียกรับสินบน
- ๔.๑๐ เรียกรับแป๊ะเจี๊ยะ
- ๔.๑๑ เรียกของกำนัล / สิทธิพิเศษ
- ๔.๑๒ เบียดบัง หรือยกยอกทรัพย์สินของราชการ

๕. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ได้แต่งตั้งคณะทำงานและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

๕.๑ คณะทำงาน ประกอบด้วย

- | | | |
|-----------------------------------|---|---------------------------|
| ๑. นายชัยนนต์ นิลพัฒน์ | ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ | ประธานคณะทำงาน |
| ๒. นายนพพร เดชชิต | รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ | รองประธานคณะทำงาน คนที่ ๑ |
| ๓. นายเอกนรินทร์ โงนมนี | รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ | รองประธานคณะทำงาน คนที่ ๒ |
| ๔. นายวัลลภ ไตรวานนท์ | รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ | รองประธานคณะทำงาน คนที่ ๓ |
| ๕. นางสาวฐานิสสรณ์ ศรีสิงห์ชัย | ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกลฯ | คณะทำงาน |
| ๖. นางสาวพิชญ์ชัชฌิณี โหมอัมฤทธิ์ | ผู้อำนวยการกลุ่มนโยบายและแผน | คณะทำงาน |
| ๗. นางสาวเรณู อุดรชัย | ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานการเงินฯ | คณะทำงาน |
| ๘. นางสาวเกษแก้ว ปวนแดง | ผู้อำนวยการกลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินฯ | คณะทำงาน |
| ๙. นางทองสุข ปิยะวงษ์ | ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา | คณะทำงาน |
| ๑๐. นางณัฐพร ดอกแก้ว | นักวิชาการศึกษาชำนาญการ
ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ | คณะทำงาน |
| ๑๑. นางสมพร รุจิเลิศ | นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ
ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล | คณะทำงาน |
| ๑๒. นางสาวดากานดา วงศ์พิพัฒน์ทวีป | นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ
ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาครูฯ | คณะทำงาน |
| ๑๓. นางสาวอังคณา ไวกุฒิ | ผู้อำนวยการหน่วยตรวจสอบภายใน | คณะทำงาน |
| ๑๕. นายณัฐวัฒน์ วงศ์โยมุล | นิติกรชำนาญการ | คณะทำงานและเลขานุการ |

๕.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่อง (กลุ่มกฎหมายและคดี) ช่องทางประกอบด้วย

- ช่องทางตรง
- Webboard ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต (แยกต่างหากจากช่องทางร้องเรียนทั่วไป) บนเว็บไซต์
- ทางโทรศัพท์ / ทางสื่อออนไลน์ Facebook / Line
- ทางไปรษณีย์ / ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ได้มอบให้นิติกร หรือเจ้าหน้าที่ของกลุ่มกฎหมายและคดี เป็นฝ่ายเลขานุการ เป็นผู้รับเรื่อง และประสานงานไปยังกลุ่มงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีการร้องทุกข์ /

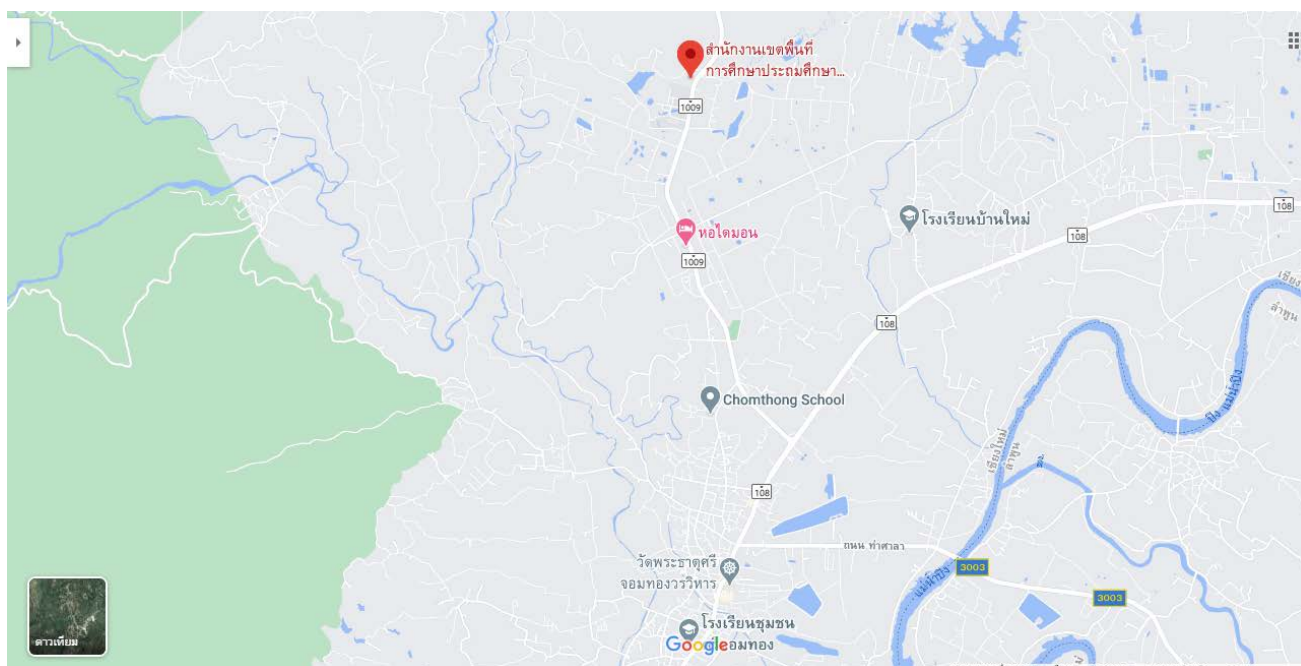
ร้องเรียน และให้คณะทำงานแต่ละกลุ่มงานมีหน้าที่ชี้แจงข้อมูล ข้อเท็จจริง จัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน ส่งต่อข้อมูล ประสานงานกับกลุ่มกฎหมายและคดี รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ รวมทั้งรายงานความคืบหน้าในการแก้ปัญหา แจ้งผลการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียน ทราบภายใน ๑๕ วัน

๖. ช่องทางการติดต่อร้องเรียน/การให้บริการ

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖
๒. เว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ www.chiangmaiarea6.go.th
๓. Facebook ชื่อ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชียงใหม่ เขต 6
๔. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ /ร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ โทร. ๐๕๓-๓๖๒๑๗๒ ต่อ ๓๙
๕. ทางไปรษณีย์ ที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ เลขที่ ๑๙๐ หมู่ที่ ๑๕ ตำบลข่วงเปา อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๖๐
๖. ตู้รับฟังความคิดเห็น ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖
๗. สายด่วนโทร ๐๕๓-๓๖๒๑๗๒ ต่อ ๓๙
๘. สายด่วน กลุ่มกฎหมายและคดี โทร.๐๘๖-๙๘๕๔๑๙๔
๙. Line กลุ่มกฎหมายและคดี ID Nuttawat4194
๑๐. email : worapong_sem@hotmail.com
๑๑. ทางโทรสาร ที่หมายเลข ๐๕๓-๓๖๒๑๗๒ ต่อ ๓๙

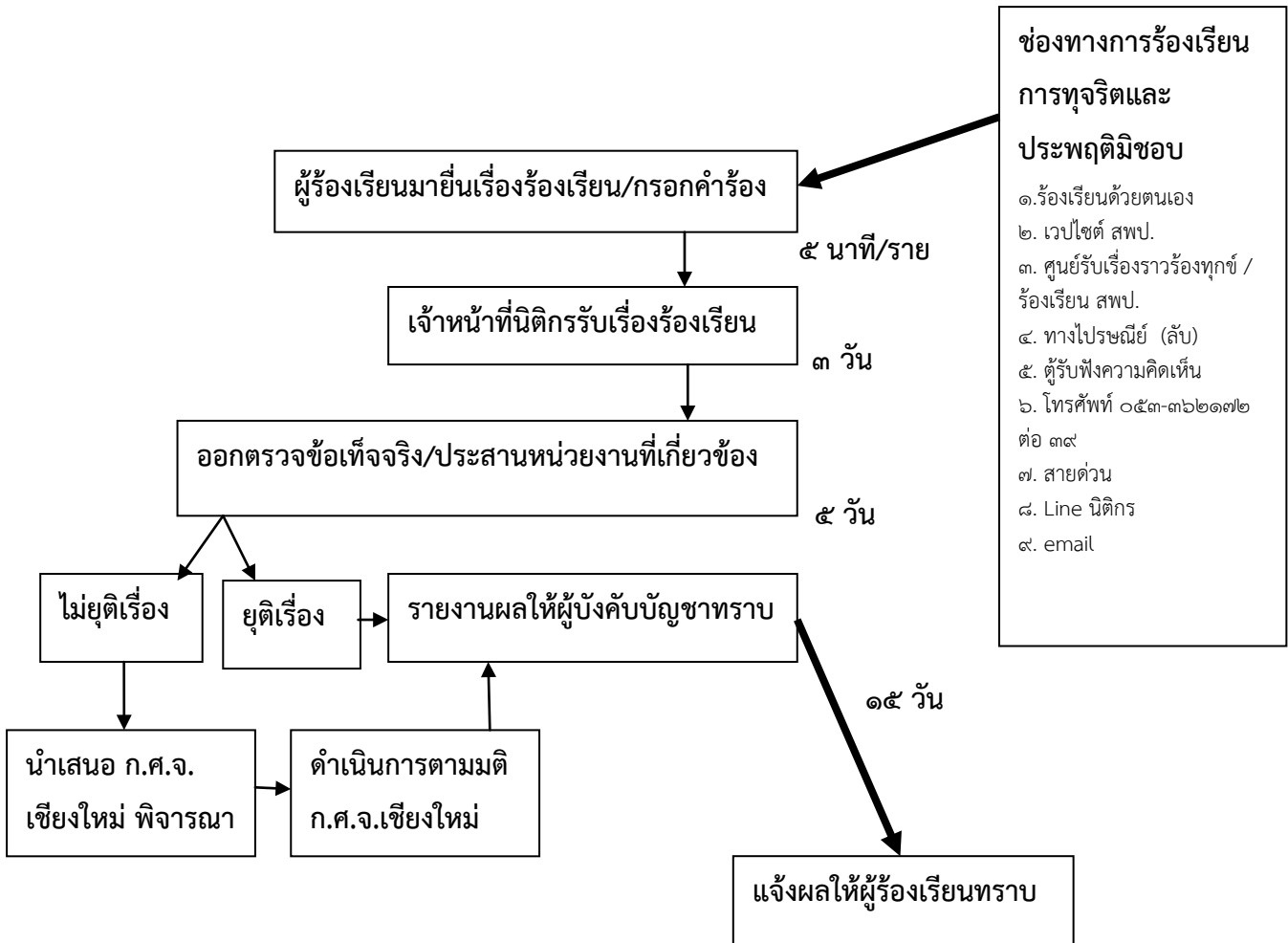
๗. สถานที่ตั้งของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ เลขที่ ๑๙๐ หมู่ที่ ๑๕ ตำบลข่วงเปา อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๖๐



๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ได้กำหนดขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกำหนดให้มีการรายงานผลไปยังผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน หากการตรวจสอบไม่แล้วเสร็จ จะต้องมีการรายงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันด้วย แล้วให้เจ้าหน้าที่รับดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ตามแผนผังดังนี้



๙. ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ขั้นตอนรายละเอียดการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๑. ผู้ร้องเรียนพบเจ้าหน้าที่ นิติกร ที่จุดรับคำร้องและกรอกแบบคำร้องตามตัวอย่าง หรือเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบมาจากช่องทางต่างๆ และให้ลงทะเบียนรับเรื่องในเอกสาร “ลับ”
๒. เจ้าหน้าที่ นิติกร รับเรื่อง/รับคำร้อง ภายใน ๕ นาที/ราย
๓. ตรวจสอบรายละเอียด และเอกสารประกอบการร้องเรียนอย่างละเอียด หรือออกตรวจสอบข้อเท็จจริง/ประสานหน่วยงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๓ วัน หากเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๓ วัน
๔. รายงานผลการแก้ไขข้อร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชาทราบ ภายใน ๕ วัน
๕. แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเป็นหนังสือ ภายใน ๑๕ วัน

ระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้นภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๐. การติดตามเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น หรือต้องการติดตามผลการแก้ปัญหาความเดือดร้อน/เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถติดต่อร้องเรียนได้ที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ โทรศัพท์ ๐๕๓-๓๖๒๑๗๒ หรือร้องเรียนได้ทุกช่องทาง เช่นเดียวกับช่องทางการให้บริการ ข้อ ๖.

ภาคผนวก

๑๑. ตัวอย่างการกรอกแบบร้องเรียน

๑๒. รายชื่อคณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๓. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๑๔. กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑

ภาคผนวก

ตัวอย่างการกรอกข้อมูล

แบบคำร้อง

เขียนที่.....สพป.เชียงใหม่ เขต ๖.....

.....
.....

วันที่...xx...เดือน...xxx.....พ.ศ.....๒๕๖๔...

เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖

ข้าพเจ้า.....นายศึกษา ประชาธิปไตย.....อายุ...๔๐...ปี เชื้อชาติ.....ไทย.....
สัญชาติ...ไทย..... บ้านเลขที่...๑๕๐.....หมู่ที่...๑๕..... ตำบล.....ช่วงเปา.....
อำเภอ...จอมทอง.....จังหวัด.....เชียงใหม่..... โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้.....๐๘๖-๙๘๕๔xxx.....
ปัจจุบันปฏิบัติงานในตำแหน่ง.....ทำงานที่.....

ข้าพเจ้ามีความประสงค์ให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ดำเนินการเกี่ยวกับ
.....อธิบายเรื่องที่ต้องการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และสิ่งที่ต้องการให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ดำเนินการ หรือให้ตรวจสอบ.....
.....
.....

พร้อมนี้ได้แนบเอกสาร ดังนี้

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน / สำเนาบัตรข้าราชการ
- เอกสารอื่นๆ (ถ้ามี)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....XXX.....ผู้ยื่นคำร้อง
(นาย ศึกษา ประชาธิปไตย)

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)

แบบคำร้อง

เขียนที่.....
.....
.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี เชื้อชาติ.....
สัญชาติ..... บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด..... โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้.....
ปัจจุบันปฏิบัติงานในตำแหน่ง.....ทำงานที่.....

ข้าพเจ้ามีความประสงค์ให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ดำเนินการเกี่ยวกับ

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

พร้อมนี้ได้แนบเอกสาร ดังนี้

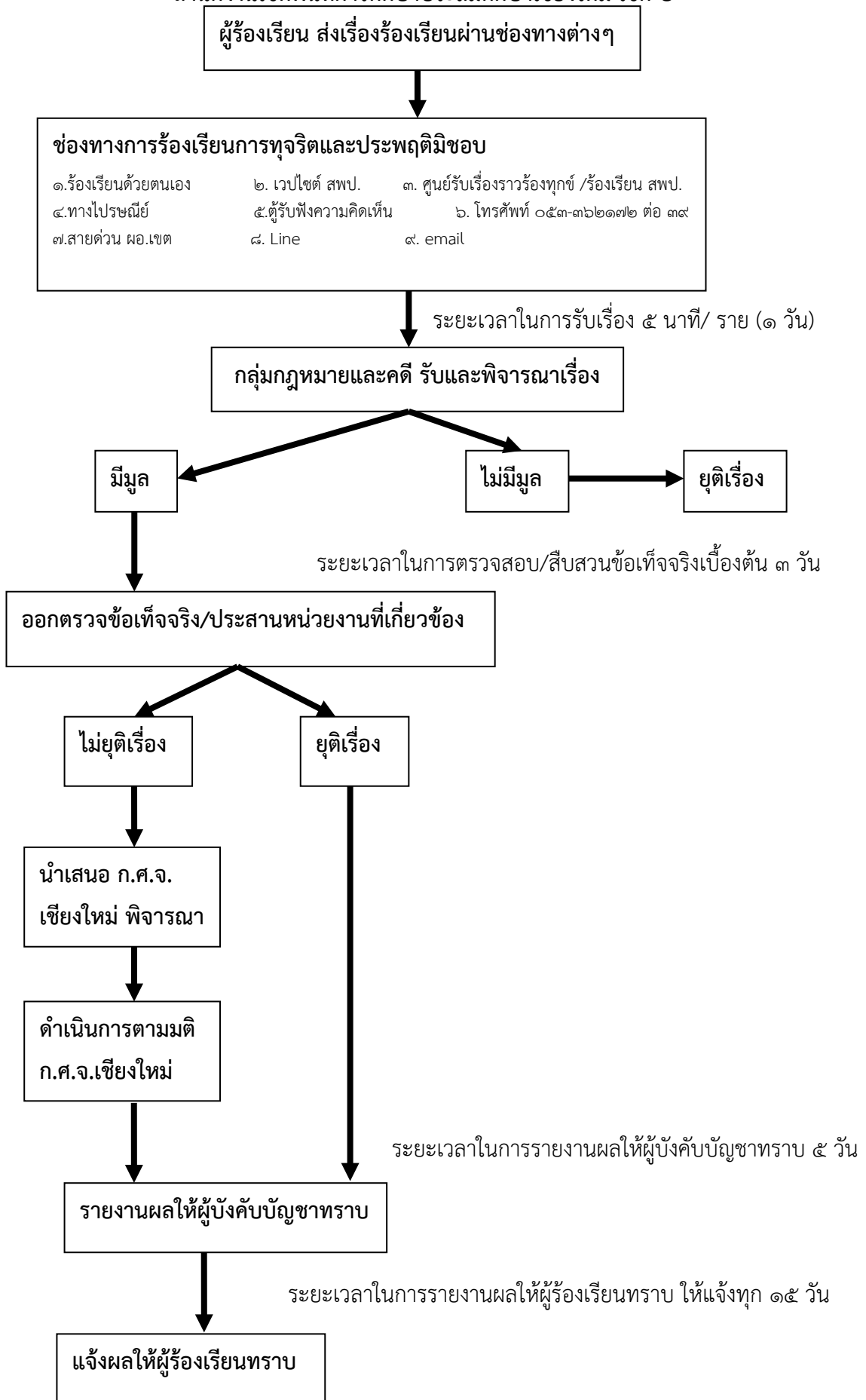
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน / สำเนาบัตรข้าราชการ
- เอกสารอื่นๆ (ถ้ามี)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖



ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์

พ.ศ. ๒๕๕๒

โดยที่มาตรา ๕๕ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้บุคคลมีสิทธิเสนอเรื่องร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว สมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ เพื่อบรรเทาและเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ (๘) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ นายกรัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี จึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ การจัดการเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่การจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมาย ให้ส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์แนะนำให้ผู้ร้องทุกข์ ไปดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการดังกล่าว การร้องทุกข์ตามระเบียบนี้ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้ร้องทุกข์ตามกฎหมายอื่น

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“คำร้องทุกข์” หมายความว่า คำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้ร้องทุกข์” หมายความว่า รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

“ส่วนราชการ” หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

“คณะกรรมการประจำกระทรวง” หมายความว่า คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวง ซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง

“ปลัดกระทรวง” หมายความว่า รวมถึงปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและปลัดทบวง

ข้อ ๕ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามระเบียบนี้

หมวด ๑

คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ข้อ ๖ ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์” ประกอบด้วย

(๑) รองนายกรัฐมนตรีซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นประธานกรรมการ

(๒) รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีคนหนึ่งซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นรองประธานกรรมการ

(๓) กรรมการโดยตำแหน่ง ได้แก่ ปลัดกระทรวงทุกกระทรวง เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา เลขาธิการ ก.พ. เลขาธิการ ก.พ.ร. เลขาธิการคณะรัฐมนตรี ผู้อำนวยการสำนักงานประมาณการสูงสุด และผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

(๔) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจำนวนสามคน ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนด้านละหนึ่งคน

ให้ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นกรรมการและเลขานุการ และอธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ ๗ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี

ในกรณีที่กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้ผู้ได้รับแต่งตั้งแทนตำแหน่งที่ว่างอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้แต่งตั้งไว้แล้ว

เมื่อครบกำหนดตามวาระในวาระหนึ่ง หากยังมีได้มีการแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิขึ้นใหม่ ให้กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระนั้น อยู่ในตำแหน่งเพื่อดำเนินงานต่อไปจนกว่ากรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้รับแต่งตั้งใหม่เข้ารับหน้าที่

ข้อ ๘ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ พ้นจากตำแหน่งเมื่อ

(๑) ตาย

(๒) ลาออก

(๓) คณะรัฐมนตรีให้ออก เพราะบกพร่องต่อหน้าที่ มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือหย่อนความสามารถ

(๔) เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

(๕) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

ข้อ ๙ ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) เสนอนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี

(๒) พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงาน โครงการ และวงเงินค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการ

(๓) วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใด

(๔) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

(๕) รายงานผลการสั่งการของนายกรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่นายกรัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณีที่การปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล

(๖) จัดให้มีระบบข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้ส่วนราชการสามารถตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว

(๗) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

(๘) แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

(๙) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการและอำนาจหน้าที่อื่นตามระเบียบนี้

(๑๐) ออกระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้

(๑๑) ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

ข้อ ๑๐ การประชุมคณะกรรมการต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดจึงจะเป็นองค์ประชุม

กรณีที่ประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้รองประธานกรรมการเป็นประธานในที่ประชุม ถ้ารองประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

การประชุมคณะกรรมการที่คณะกรรมการแต่งตั้ง ให้นำวรรคหนึ่ง วรรคสอง และวรรคสามมาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๑ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทำหน้าที่สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการรับผิดชอบงานธุรการ งานประชุม การศึกษาหาข้อมูล และกิจการต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานของคณะกรรมการ รวมทั้งปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๒ ให้มีคณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงเป็นประธานกรรมการ อธิบดีและผู้ดำรงตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งมีฐานะเทียบเท่าอธิบดีเป็นกรรมการ และกรรมการซึ่งคณะกรรมการแต่งตั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนสามคนซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ด้านละหนึ่งคน

ให้ประธานกรรมการประจำกระทรวงแต่งตั้งข้าราชการในกระทรวง เป็นเลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการอีกจำนวนสองคน

วาระการดำรงตำแหน่งและการพ้นจากตำแหน่งของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิให้นำข้อ ๗ และข้อ ๘ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๓ คณะกรรมการประจำกระทรวงมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) ควบคุม อำนาจการ ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวง ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่คณะรัฐมนตรีเห็นชอบตามข้อ ๕ (๑)

(๒) วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวงตามระเบียบนี้

(๓) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

(๔) รายงานผลการสั่งการของรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่รัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณีที่การปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล

(๕) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน หรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการประจำกระทรวงมอบหมาย

(๖) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการภายในกระทรวง

(๗) ปฏิบัติการอื่นใดตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๔ การประชุมคณะกรรมการประจำกระทรวงและคณะอนุกรรมการ ที่คณะกรรมการประจำกระทรวงแต่งตั้ง ให้นำข้อ ๑๐ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๕ คำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของคณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวง ให้ทำเป็นหนังสือและต้องระบุ

(๑) ชื่อผู้ร้องทุกข์

(๒) เหตุแห่งการร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องทุกข์

(๔) เหตุผลแห่งคำวินิจฉัย

(๕) ข้อเสนอแนะต่อนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลหรือรัฐมนตรีแล้วแต่กรณี เพื่อสั่งการตามข้อเสนอแนะนั้น ซึ่งต้องระบุให้ชัดเจนว่านายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีควรจะสั่งการในเรื่องใดว่าอย่างไร พร้อมทั้งให้เหตุผลในการสั่งการด้วย

คำวินิจฉัยตามวรรคหนึ่ง ให้ลงลายมือชื่อประธานกรรมการหรือประธานกรรมการประจำกระทรวงที่วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้น

ข้อ ๑๖ ให้ส่วนราชการรายงานผลการปฏิบัติงานตามระเบียบนี้ ต่อคณะกรรมการทุกปี ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด ในการนี้ส่วนราชการจะมีข้อเสนอใดประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการด้วยก็ได้

ข้อ ๑๗ ให้อนุกรรมการตามข้อ ๘ (๘) และข้อ ๑๓ (๕) ได้รับค่าตอบแทนการปฏิบัติงานเป็นเงินสมนาคุณ โดยทำความตกลงกับกระทรวงการคลัง

หมวด ๒

การเสนอและการรับคำร้องทุกข์

ส่วนที่ ๑

การเสนอคำร้องทุกข์

ข้อ ๑๘ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

ข้อ ๑๙ ผู้ร้องทุกข์จะต้องร้องทุกข์ด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องทุกข์เจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องทุกข์จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนก็ได้

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ตกอยู่ในสถานะที่ไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้และไม่สามารถมอบฉันทะให้ผู้ใดร้องทุกข์แทนได้ ให้ผู้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามี ภริยาหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้จัดการร้องทุกข์แทนได้

ข้อ ๒๐ คำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์
- (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์
- (๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- (๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์หรือผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนตามข้อ ๑๕ และในกรณีที่เป็นกรมมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องทุกข์ไปด้วย

คำร้องทุกข์ใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์นั้นให้ถูกต้อง

หากผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ จะต้องระบุในคำร้องทุกข์ให้ชัดเจนว่าผู้ร้องทุกข์ประสงค์ให้มีการดำเนินการอย่างไรพร้อมด้วยเหตุผลสนับสนุนที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นและรีบด่วนในการบรรเทาความเดือดร้อนที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้ร้องทุกข์โดยชัดเจน

ในกรณียื่นคำร้องทุกข์แทน ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์เห็นว่ามี ความจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจเสียหายเพราะการร้องทุกข์จะขอให้ผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอื่นและเหตุผลที่ต้องมีการร้องทุกข์แทนก็ได้

ข้อ ๒๑ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

ในการนี้ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์บันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องทุกข์จำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องทุกข์โดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อ ๒๐ และวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ลายมือชื่อผู้รับคำร้องทุกข์ และให้นำข้อ ๒๔ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

การรับคำร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

ข้อ ๒๒ การเสนอคำร้องทุกข์ ให้กระทำดังต่อไปนี้

- (๑) ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการ
- (๒) ส่งทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการ หรือ
- (๓) กระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๒๓ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐ ที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น

ส่วนที่ ๒
การรับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๔ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน

ใบรับคำร้องทุกข์จะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๕ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ที่เสนอมาตามข้อ ๒๒ (๒) หรือ (๓) หรือจากส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการนั้นตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด ภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

หมวด ๓
การพิจารณาคำร้องทุกข์

ส่วนที่ ๑
บททั่วไป

ข้อ ๒๖ ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงเห็นว่า ตามกฎหมายไม่อาจปลดปล่อยทุกข์ของผู้ร้องทุกข์ตามที่ร้องขอได้ แต่สมควรแก้ไขเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องทุกข์ โดยวิธีการอื่น คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงอาจกำหนดแนวทางการแก้ไข ตามความเหมาะสมภายใต้อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการได้

ข้อ ๒๗ ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้

การถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการบันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การถอนคำร้องทุกข์ตามวรรคหนึ่งอาจกระทำตามที่กำหนดในข้อ ๒๒ ก็ได้

เมื่อมีการถอนคำร้องทุกข์ ให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณา สำหรับคำร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ หรือคำร้องทุกข์ ที่การพิจารณาต่อไปจะเป็นประโยชน์แก่ส่วนรวม ส่วนราชการจะดำเนินการต่อไป ตามอำนาจหน้าที่ก็ได้

ข้อ ๒๘ ในกรณีที่ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องทุกข์เห็นว่าคำร้องทุกข์ที่รับไว้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่น ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังส่วนราชการอื่นที่มีอำนาจหน้าที่เพื่อดำเนินการต่อไป

ในกรณีที่มีปัญหาว่าคำร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดในกระทรวงเดียวกัน ให้เสนอเรื่องให้คณะกรรมการประจำกระทรวงเป็นผู้ชี้ขาด แต่หากเป็นกรณีที่มีปัญหาว่าคำร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดต่างกระทรวงกัน ให้คณะกรรมการเป็นผู้ชี้ขาด

ส่วนที่ ๒

การดำเนินการพิจารณาคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๙ คำร้องทุกข์ที่เสนอต่อส่วนราชการตามข้อ ๒๒ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ลงทะเบียนคำร้องทุกข์ในสารบบการพิจารณา แล้วตรวจคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่สมบูรณ์ครบถ้วน ให้รีบดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ ให้เสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไปตามข้อ ๓๓ ถ้าเห็นว่าคำร้องทุกข์นั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าจะด้วยเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการแนะนำให้ผู้ร้องทุกข์แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หรือผู้ร้องทุกข์ไม่แก้ไขคำร้องทุกข์ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์เท่าที่จะสามารถกระทำได้

ข้อ ๓๐ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ได้ขอให้พิจารณาใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ตามข้อ ๒๐ วรรคสาม เมื่อส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์เห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ก็ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้ร้องทุกข์ ประโยชน์ส่วนรวมของราชการ และความเสียหายที่ผู้ร้องทุกข์จะได้รับหากไม่ได้รับการใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มิได้ขอให้ใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้ทำการสอบสวนเบื้องต้นแล้วเห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้

ข้อ ๓๑ ในการพิจารณาคำร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ต้องพิจารณาพยานหลักฐานที่ตนเห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง ในกรณีนี้ให้รวมถึงการดำเนินการดังต่อไปนี้

- (๑) แสวงหาพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง
- (๒) รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญ เว้นแต่เห็นว่าเป็นเรื่องไม่จำเป็น ฟุ่มเฟือย หรือเป็นการประวิงเวลา
- (๓) ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- (๔) ออกไปตรวจสถานที่

ข้อ ๓๒ ถ้าผู้ร้องทุกข์ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้มาให้อัยคำหรือแสดงพยานหลักฐานแล้ว ไม่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งนั้นภายในระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการกำหนด โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ส่วนราชการจะสั่งให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณาเสียก็ได้

ข้อ ๓๓ เมื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้พิจารณาคำร้องทุกข์และรวบรวมข้อเท็จจริงต่าง ๆ ตามความจำเป็นและสมควรแล้ว เห็นว่าไม่อาจดำเนินการได้ตามข้อ ๒๕ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ทำบันทึกเสนอหัวหน้าส่วนราชการ โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

- (๑) สรุปข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายพร้อมด้วยเหตุผลให้หัวหน้าส่วนราชการวินิจฉัย
- (๒) เสนอความเห็นพร้อมด้วยเหตุผลให้คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงวินิจฉัยในกรณีที่คำร้องทุกข์ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๒

อภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ

นายกรัฐมนตรี



กฎ ก.ค.ศ.

ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องทุกข์

พ.ศ. ๒๕๕๑

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๕ (๔) และมาตรา ๑๒๔ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ ก.ค.ศ. โดยได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรี ออกกฎ ก.ค.ศ. ไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ในกฎ ก.ค.ศ. นี้ เว้นแต่ข้อความจะแสดงให้เห็นเป็นอย่างอื่น

“อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา” หมายความว่ารวมถึง อ.ก.ค.ศ. ที่ ก.ค.ศ. ตั้งด้วย

“ปลัดกระทรวง” หมายความว่า ปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ปลัดกระทรวงวัฒนธรรม หรือปลัดกระทรวงอื่นที่มีข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา แต่ไม่รวมถึงปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

ข้อ ๒ การร้องทุกข์คำสั่งให้ออกจากราชการ ให้ร้องทุกข์ต่อ ก.ค.ศ. ภายในสามสิบวันนับแต่วันได้รับแจ้งคำสั่ง โดยให้นำหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการอุทธรณ์และการพิจารณาอุทธรณ์มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๓ การร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องทุกข์ ในกรณีที่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาเห็นว่าตนไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือมีความคับข้องใจเนื่องจากการกระทำของผู้บังคับบัญชา หรือการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎ ก.ค.ศ. นี้

ข้อ ๔ เมื่อผู้อยู่ได้บังคับบัญชาามีกรณีร้องทุกข์ตามข้อ ๓ และแสดงความประสงค์ที่จะปรึกษาหารือ รับฟังหรือสอบถามกับผู้บังคับบัญชา ให้ผู้บังคับบัญชานั้นให้โอกาสและรับฟังหรือสอบถามเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าวเพื่อทำความเข้าใจและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชั้นต้น

ถ้าผู้อยู่ได้บังคับบัญชาไม่ประสงค์จะปรึกษาหารือ หรือปรึกษาหารือแล้วไม่ได้รับคำชี้แจงหรือได้รับคำชี้แจงไม่เป็นที่พอใจ หรือผู้บังคับบัญชามีได้ดำเนินการใด ๆ หรือดำเนินการแล้วแต่ไม่เป็นที่พอใจ ก็ให้ร้องทุกข์ตามข้อ ๕

ข้อ ๕ การร้องทุกข์ ให้ทำเป็นหนังสือยื่นหรือส่งต่อ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา หรือ ก.ค.ศ. แล้วแต่กรณี ภายในสามสิบวันนับแต่วันทราบเรื่องอันเป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ และให้ร้องทุกข์ได้สำหรับตนเองเท่านั้น จะร้องทุกข์แทนผู้อื่นหรือมอบหมายให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนไม่ได้

หนังสือร้องทุกข์ต้องลงลายมือชื่อ ที่อยู่ และตำแหน่งของผู้ร้องทุกข์ และต้องประกอบด้วยสาระสำคัญที่แสดงข้อเท็จจริงและเหตุผลให้เห็นว่าตนไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือมีความคับข้องใจเนื่องจากการกระทำของผู้บังคับบัญชา หรือการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยอย่างใด และความประสงค์ของการร้องทุกข์

ถ้าผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะแถลงการณ์ด้วยวาจาในชั้นการพิจารณา ให้แสดงความประสงค์ไว้ในหนังสือร้องทุกข์ หรือจะทำเป็นหนังสือต่างหากก็ได้ โดยยื่นหรือส่งตรงต่อ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา หรือ ก.ค.ศ. ก่อนเริ่มพิจารณาเรื่องร้องทุกข์

ข้อ ๖ การร้องทุกข์ต่อ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา ให้ทำหนังสือร้องทุกข์ถึงประธาน อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา พร้อมกับสำเนารับรองถูกต้องหนึ่งฉบับ ยื่นหรือส่งที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หรือส่วนราชการที่ทำหน้าที่เลขานุการของ อ.ก.ค.ศ. ที่ ก.ค.ศ. ตั้ง

การร้องทุกข์ต่อ ก.ค.ศ. ให้ทำหนังสือร้องทุกข์ถึงประธาน ก.ค.ศ. หรือเลขาธิการ ก.ค.ศ. พร้อมกับสำเนารับรองถูกต้องหนึ่งฉบับโดยยื่นหรือส่งที่สำนักงาน ก.ค.ศ.

ผู้ร้องทุกข์จะยื่นหรือส่งหนังสือร้องทุกข์พร้อมกับสำเนารับรองถูกต้องหนึ่งฉบับผ่านผู้บังคับบัญชาหรือผ่านผู้บังคับบัญชาผู้เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ก็ได้ และให้ผู้บังคับบัญชานั้นดำเนินการตามข้อ ๑๑

ในกรณีที่มีผู้นำหนังสือร้องทุกข์มายื่นเอง ให้ผู้รับออกไปรับ พร้อมทั้งประทับตรารับและลงทะเบียนไว้เป็นหลักฐานในวันที่รับตามระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ และให้ถือวันที่รับหนังสือตามหลักฐานดังกล่าวเป็นวันยื่นหนังสือร้องทุกข์

ความจำเป็นจะให้มีการรับรองรายงานการประชุมเสียก่อนก็ได้ และเมื่อได้สั่งหรือปฏิบัติตามมติดังกล่าวแล้ว ให้แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือโดยเร็ว

ข้อ ๑๗ การนับระยะเวลาตามกฎหมาย ก.ค.ศ. นี้ สำหรับเวลาเริ่มต้น ให้นับวันถัดจากวันแรกแห่งเวลานั้นเป็นวันเริ่มนับระยะเวลา ส่วนเวลาสิ้นสุด ถ้าวันสุดท้ายแห่งระยะเวลาตรงกับวันหยุดราชการ ให้นับวันเริ่มเปิดทำการใหม่เป็นวันสุดท้ายแห่งระยะเวลา

ให้ไว้ ณ วันที่ ๓๐ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๑

สมชาย วงศ์สวัสดิ์

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ

ประธาน ก.ค.ศ.

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้กฎ ก.ค.ศ. ฉบับนี้ คือ โดยที่มาตรา ๑๒๔ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ บัญญัติให้หลักเกณฑ์และวิธีการในเรื่องที่เกี่ยวกับการร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องทุกข์ กรณีที่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาถูกสั่งให้ออกจากราชการ หรือเห็นว่าตนไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือมีความคับข้องใจ เนื่องจากการกระทำของผู้บังคับบัญชาหรือการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎ ก.ค.ศ. จึงจำเป็นต้องออกกฎ ก.ค.ศ. นี้

ในกรณีที่ส่งหนังสือร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ ให้ถือว่าวันที่ทำการไปรษณีย์ต้นทางออกใบรับฝากเป็นหลักฐานฝากส่ง หรือวันที่ทำการไปรษณีย์ต้นทางประทับตรารับที่ซองหนังสือ เป็นวันส่งหนังสือร้องทุกข์

เมื่อได้ยื่นหรือส่งหนังสือร้องทุกข์ไว้แล้ว ผู้ร้องทุกข์จะยื่นหรือส่งหนังสือร้องทุกข์หรือเอกสารและหลักฐานเพิ่มเติมก่อนที่ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา หรือ ก.ค.ศ. เริ่มพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ก็ได้ โดยยื่นหรือส่งตรงต่อ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา หรือ ก.ค.ศ. แล้วแต่กรณี

ข้อ ๗ การร้องทุกข์สำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) ในกรณีที่เหตุร้องทุกข์เกิดจากนายกรัฐมนตรีนายกรัฐมนตรี เลขาธิการ หรือคำสั่งของผู้บังคับบัญชาซึ่งสั่งการตามมติของ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา หรือกรณีเหตุร้องทุกข์เกิดจากการถูกสั่งพักราชการตามมาตรา ๑๐๓ ให้ร้องทุกข์ต่อ ก.ค.ศ. และให้ ก.ค.ศ. เป็นผู้พิจารณา

(๒) ในกรณีที่เหตุร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาตั้งแต่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลงมา ให้ร้องทุกข์ต่อ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา และให้ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา เป็นผู้พิจารณา

ข้อ ๘ การร้องทุกข์สำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีได้สังกัดเขตพื้นที่การศึกษาให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) ในกรณีที่เหตุร้องทุกข์เกิดจากนายกรัฐมนตรีนายกรัฐมนตรีเจ้าสังกัด ปลัดกระทรวง หรือคำสั่งของผู้บังคับบัญชาซึ่งสั่งการตามมติของ อ.ก.ค.ศ. ที่ ก.ค.ศ. ตั้ง หรือกรณีเหตุร้องทุกข์เกิดจากการถูกสั่งพักราชการตามมาตรา ๑๐๓ ให้ร้องทุกข์ต่อ ก.ค.ศ. และให้ ก.ค.ศ. เป็นผู้พิจารณา

(๒) ในกรณีที่เหตุร้องทุกข์เกิดจากปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เลขาธิการ อธิบดีหรือตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่า อธิการบดีหรือตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่า ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการกอง ผู้อำนวยการสถานศึกษาหรือตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่า ให้ร้องทุกข์ต่อ อ.ก.ค.ศ. ที่ ก.ค.ศ. ตั้ง และให้ อ.ก.ค.ศ. ที่ ก.ค.ศ. ตั้ง เป็นผู้พิจารณา

ข้อ ๙ ผู้ร้องทุกข์มีสิทธิคัดค้านอนุกรรมการ หรือกรรมการผู้พิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ถ้าผู้นั้นมีเหตุอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

(๑) เป็นผู้บังคับบัญชาผู้เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์

(๒) มีส่วนได้เสียในเรื่องที่ร้องทุกข์

(๓) มีสาเหตุโกรธเคืองผู้ร้องทุกข์

(๔) เป็นคู่สมรส บุพการี ผู้สืบสันดาน หรือพี่น้องร่วมบิดามารดาหรือร่วมบิดาหรือมารดา กับผู้บังคับบัญชาผู้เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์

การคัดค้านอนุกรรมการหรือกรรมการผู้พิจารณาเรื่องร้องทุกข์นั้น ต้องแสดงข้อเท็จจริงที่เป็นเหตุแห่งการคัดค้านไว้ในหนังสือร้องทุกข์ หรือแจ้งเพิ่มเติมเป็นหนังสือก่อนที่ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา หรือ ก.ค.ศ. แล้วแต่กรณี เริ่มพิจารณาเรื่องร้องทุกข์

เมื่อมีเหตุหรือมีการคัดค้านตามวรรคหนึ่ง อนุกรรมการหรือกรรมการผู้นั้นจะขอลงตัวไม่ร่วมพิจารณาเรื่องร้องทุกข์นั้นก็ได้ ถ้าอนุกรรมการหรือกรรมการผู้นั้นมิได้ขอลงตัวให้อนุกรรมการหรือกรรมการที่เหลืออยู่นอกจากผู้ถูกคัดค้านพิจารณาข้อเท็จจริงที่เป็นเหตุแห่งการคัดค้าน หากเห็นว่าข้อเท็จจริงนั้นน่าเชื่อถือให้แจ้งอนุกรรมการหรือกรรมการผู้นั้นทราบและมีให้ร่วมพิจารณาเรื่องร้องทุกข์นั้น เว้นแต่จะพิจารณาเห็นว่าการให้อนุกรรมการหรือกรรมการผู้นั้นร่วมพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ยิ่งกว่า เพราะจะทำให้ได้ความจริงและเป็นธรรม จะให้อนุกรรมการหรือกรรมการผู้นั้นร่วมพิจารณาเรื่องร้องทุกข์นั้นก็ได้

ข้อ ๑๐ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ไม่ประสงค์จะให้มีการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ต่อไป จะขอลงเรื่องร้องทุกข์ก่อนที่ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา หรือ ก.ค.ศ. พิจารณาเรื่องร้องทุกข์เสร็จสิ้นก็ได้ โดยทำเป็นหนังสือยื่นหรือส่งตรงต่อ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา หรือ ก.ค.ศ. และเมื่อได้ถอนเรื่องร้องทุกข์แล้ว การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ให้เป็นอันระงับ

ข้อ ๑๑ เมื่อได้รับหนังสือร้องทุกข์ตามข้อ ๖ วรรคหนึ่งหรือวรรคสอง ให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หรือส่วนราชการที่ทำหน้าที่เลขานุการของ อ.ก.ค.ศ. ที่ ก.ค.ศ. ตั้ง หรือสำนักงาน ก.ค.ศ. แล้วแต่กรณี มีหนังสือแจ้งพร้อมทั้งส่งสำเนาหนังสือร้องทุกข์ให้ผู้บังคับบัญชาผู้เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ทราบโดยเร็ว และให้ผู้บังคับบัญชาผู้เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์นั้นส่งเอกสารหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องโดยให้มีคำชี้แจงประกอบด้วย เพื่อประกอบการพิจารณาภายในเจ็ดวันทำการนับแต่วันได้รับหนังสือ

ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาได้รับหนังสือร้องทุกข์ที่ได้ยื่นหรือส่งตามข้อ ๖ วรรคสาม ให้ผู้บังคับบัญชานั้นส่งหนังสือร้องทุกข์พร้อมทั้งสำเนาต่อไปยังผู้บังคับบัญชาผู้เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ภายในสามวันทำการนับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องทุกข์

เมื่อผู้บังคับบัญชาผู้เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ได้รับหนังสือร้องทุกข์แล้ว หรือกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งหนังสือร้องทุกข์ผ่านผู้บังคับบัญชาผู้เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์โดยตรงตามข้อ ๖ วรรคสาม ให้ผู้บังคับบัญชาผู้เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์นั้นจัดส่งหนังสือร้องทุกข์พร้อมทั้งสำเนาและเอกสารหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้อง โดยให้มีคำชี้แจงประกอบด้วย ไปยังประธาน อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา หรือหัวหน้าส่วนราชการที่ทำหน้าที่เลขานุการของ อ.ก.ค.ศ. ที่ ก.ค.ศ. ตั้ง หรือประธาน ก.ค.ศ. แล้วแต่กรณี ภายในเจ็ดวันทำการนับแต่ได้รับหนังสือร้องทุกข์

ข้อ ๑๒ การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ให้ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา หรือ ก.ค.ศ. พิจารณาถึงเหตุแห่งการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือเหตุแห่งความคับข้องใจเนื่องจากการกระทำของผู้บังคับบัญชาหรือเหตุแห่งการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย และในกรณีจำเป็นและสมควรอาจขอเอกสารหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม รวมทั้งคำชี้แจงจากหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอื่นของรัฐ ห้างหุ้นส่วน บริษัท หรือบุคคลใด ๆ หรือขอให้ผู้แทนหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอื่นของรัฐ ห้างหุ้นส่วน บริษัท หรือบุคคลใด ๆ มาให้ถ้อยคำหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาได้

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ขอแถลงการณ์ด้วยวาจา หาก อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา หรือ ก.ค.ศ. พิจารณาเห็นว่า การแถลงการณ์ด้วยวาจาไม่จำเป็นแก่การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ จะให้งดแถลงการณ์ด้วยวาจาก็ได้

ในกรณีที่นัดให้ผู้ร้องทุกข์มาแถลงการณ์ด้วยวาจาต่อที่ประชุม ให้แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาผู้เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ทราบด้วยว่า ถ้าประสงค์จะแถลงแก้ก็ให้มาแถลง หรือมอบหมายเป็นหนังสือให้ข้าราชการที่เกี่ยวข้องเป็นผู้แทนมาแถลงต่อที่ประชุมครั้งนั้นก็ได้ ทั้งนี้ ให้แจ้งล่วงหน้าตามควรแก่กรณี และเพื่อประโยชน์ในการแถลงแก้ดังกล่าว ให้ผู้บังคับบัญชาผู้เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์หรือผู้แทนเข้าฟังคำแถลงการณ์ด้วยวาจาของผู้ร้องทุกข์ได้

ข้อ ๑๓ ให้ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา หรือ ก.ค.ศ. พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันได้รับหนังสือร้องทุกข์และเอกสารหรือหลักฐานตามข้อ ๑๑

หรือข้อ ๑๒ แล้วแต่กรณี แต่ถ้ามีความจำเป็นไม่อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในเวลาดังกล่าว ให้ขยายเวลาพิจารณาได้อีกไม่เกินสามสิบวันและให้บันทึกแสดงเหตุผลความจำเป็นที่ต้องขยายเวลาไว้ด้วย

ในกรณีที่ขยายเวลาตามวรรคหนึ่งแล้วการพิจารณายังไม่แล้วเสร็จ ให้ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา หรือ ก.ค.ศ. ขยายเวลาพิจารณาได้อีกไม่เกินสามสิบวัน แต่ทั้งนี้ให้พิจารณากำหนดมาตรการที่จะทำให้การพิจารณาแล้วเสร็จโดยเร็วและบันทึกไว้เป็นหลักฐานในรายงานการประชุม

ข้อ ๑๔ เมื่อ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา หรือ ก.ค.ศ. ได้พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์แล้ว

(๑) ถ้าเห็นว่าเหตุที่ทำให้ไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือเหตุแห่งความคับข้องใจ หรือการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยนั้น ผู้บังคับบัญชาได้ใช้อำนาจหน้าที่หรือปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์โดยชอบด้วยกฎหมายแล้วให้มีมติยกคำร้องทุกข์

(๒) ถ้าเห็นว่าเหตุที่ทำให้ไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือเหตุแห่งความคับข้องใจหรือการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยนั้น ผู้บังคับบัญชาได้ใช้อำนาจหน้าที่หรือปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์โดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย ให้มีมติเพิกถอนหรือยกเลิกการปฏิบัติ หรือให้ข้อเสนอแนะตามที่เห็นสมควรเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติให้ถูกต้องตามระเบียบและแบบธรรมเนียมของทางราชการ

(๓) ถ้าเห็นสมควรดำเนินการโดยประการอื่นใด เพื่อให้มีความถูกต้องตามกฎหมายและมีความเป็นธรรม ให้มีมติให้ดำเนินการได้ตามควรแก่กรณี

(๔) ถ้าเห็นว่าการร้องทุกข์ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ในข้อ ๕ วรรคหนึ่งหรือวรรคสอง ข้อ ๗ หรือข้อ ๘ ให้มีมติไม่รับคำร้องทุกข์

การพิจารณามีมติตามวรรคหนึ่ง ให้บันทึกเหตุผลของการพิจารณาวินิจฉัยไว้ในรายงานการประชุมด้วย

ข้อ ๑๕ มติของ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา หรือ ก.ค.ศ. ตามข้อ ๑๔ ให้เป็นที่สิ้นสุด

ข้อ ๑๖ เมื่อ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา หรือ ก.ค.ศ. ได้มีมติเป็นประการใดแล้ว ให้ผู้มีอำนาจตามมาตรา ๕๓ สั่งหรือปฏิบัติให้เป็นไปตามมตินั้นในโอกาสแรกที่ทำให้ ในกรณีที่มีเหตุผล