

ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดิน

ว่าด้วยการแจ้ง การร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

พ.ศ. ๒๕๖๒

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการแจ้ง การร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง การพิจารณาเรื่องร้องเรียน และการมอบหมายให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๔ (๒) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินและผู้ตรวจการแผ่นดินปรึกษาหารือและเห็นชอบร่วมกันจึงออกระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการแจ้ง การร้องเรียน การแสวงหาข้อเท็จจริง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๒”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิก

(๑) ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาว่าด้วยการเสนอ การรับคำร้องเรียนและการสอบสวนหาข้อเท็จจริง พ.ศ. ๒๕๔๕

(๒) ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการเสนอคำร้องเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) พ.ศ. ๒๕๔๗

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“ผู้ตรวจการแผ่นดิน” หมายความว่า ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินด้วย

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

“เลขานุการ” หมายความว่า เลขานุการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

“พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า เลขานุการ พนักงานและลูกจ้างของสำนักงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินแต่งตั้งเพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐

“เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวน” หมายความว่า พนักงานเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ซึ่งได้รับมอบหมายให้ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงหรือดำเนินการอื่นใดตามระเบียบนี้

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น และมีฐานะเป็นกรม ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และให้หมายความรวมถึงหน่วยงานอื่นที่ใช้อำนาจหรือได้รับมอบให้ใช้อำนาจทางปกครองหรือให้ดำเนินกิจการทางปกครองด้วย

“เจ้าหน้าที่ของรัฐ” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างซึ่งปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ และเจ้าพนักงานตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะปกครองท้องที่ และให้หมายความรวมถึงกรรมการอนุกรรมการ และบุคคลหรือคณะบุคคลซึ่งใช้อำนาจหรือได้รับมอบให้ใช้อำนาจทางปกครองหรือให้ดำเนินกิจการทางปกครองด้วย

“การแสวงหาข้อเท็จจริง” หมายความว่า การไต่สวน การสืบสวน การสอบสวน และการดำเนินการอื่นใดเพื่อรวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณา

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่มีผู้แจ้งหรือผู้ร้องเรียน หรือเรื่องที่ปรากฏต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไม่ว่าโดยทางใด และผู้ตรวจการแผ่นดินได้เห็นชอบให้พิจารณาดำเนินการ

ข้อ ๕ ให้ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินรักษาการตามระเบียบนี้ และให้มีอำนาจกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ หรือดำเนินการอื่นใดเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้

ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ ให้ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด และคำวินิจฉัยของประธานผู้ตรวจการแผ่นดินให้ถือเป็นที่สุด

หมวด ๑

บททั่วไป

ข้อ ๖ วิธีปฏิบัติเรื่องใดที่ระเบียบนี้มีได้กำหนดไว้ ให้ปฏิบัติตามมติของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ข้อ ๗ ในการดำเนินการตามระเบียบนี้ กรณีที่มีความจำเป็นต้องแปลภาษาไทยท้องถิ่น หรือภาษาถิ่นหรือภาษาต่างประเทศเป็นภาษาไทย หรือต้องแปลภาษาไทยเป็นภาษาไทยท้องถิ่น หรือภาษาถิ่นหรือภาษาต่างประเทศให้สำนักงานจัดให้มีการแปล

กรณีที่ผู้แจ้ง ผู้ร้องเรียน หรือบุคคลใดไม่สามารถพูดหรือได้ยินหรือสื่อความหมายได้ หรือไม่เข้าใจภาษาไทย และไม่มีล่าม ให้สำนักงานจัดให้มีพนักงานเจ้าหน้าที่หรือบุคคลใดมาอำนวยความสะดวกแก่บุคคลดังกล่าวโดยไม่ชักช้า

การจ่ายค่าแปลเอกสารตามวรรคหนึ่ง หรือค่าตอบแทน ค่าพาหนะเดินทาง และค่าเช่าที่พักแก่บุคคลตามวรรคสอง ให้เป็นไปตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการนั้น

หมวด ๒

การรับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๘ ผู้ใดพบหรือได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือมีผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากหน่วยงานของรัฐยังมีได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด ๕ หน้าทีของรัฐ ของรัฐธรรมนูญ หรือมีกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ

หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ บรรดาที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน หรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ อาจแจ้งหรือร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณาดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจต่อไปได้

ส่วนที่ ๑

การแจ้ง

ข้อ ๙ การแจ้งต่อผู้ตรวจการแผ่นดินตามข้อ ๘ ต้องเป็นเรื่องที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชนส่วนรวม หรือเพื่อคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ

การแจ้งตามวรรคหนึ่ง ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ ระบุเหตุแห่งการแจ้ง พร้อมด้วยข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่แจ้ง ตลอดจนระบุหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องตามสมควร

ข้อ ๑๐ การแจ้งสามารถดำเนินการด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(๑) การแจ้งเป็นหนังสือโดย

(ก) ส่งด้วยตนเอง

(ข) ส่งทางไปรษณีย์

(ค) ส่งทางโทรสาร

(ง) มอบหรือส่งโดยบุคคลหรือองค์กรหรือหน่วยงานของรัฐ

(๒) การแจ้งด้วยวาจาโดย

(ก) แจ้งทางโทรศัพท์ (สายด่วน ๑๖๗๖)

(ข) แจ้งต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่

(๓) การแจ้งผ่านอินเทอร์เน็ตโดย

(ก) เว็บไซต์ www.ombudsman.go.th

(ข) แอปพลิเคชัน “ผู้ตรวจการแผ่นดิน”

(๔) การแจ้งด้วยวิธีการอื่นตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด

ส่วนที่ ๒

การร้องเรียน

ข้อ ๑๑ การร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินตามข้อ ๘ อาจเป็นเรื่องที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชนส่วนรวม หรือเพื่อคุ้มครองประโยชน์สาธารณะหรือเป็นเรื่องเฉพาะตัวก็ได้

การร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ ระบุเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมด้วยข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน ตลอดจนระบุหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องตามสมควร

ข้อ ๑๒ การร้องเรียนที่เป็นเรื่องเฉพาะตัว ผู้ร้องเรียนต้องเป็นผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมโดยตรง และมีรายละเอียดอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(๑) กรณีร้องเรียนเป็นหนังสือ ให้ระบุชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ (ถ้ามี) ของผู้ร้องเรียน

(๒) กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์ (สายด่วน ๑๖๗๖) ให้แจ้งชื่อ ที่อยู่ เลขประจำตัวประชาชน หรือเลขหนังสือเดินทาง และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ ยินยอมให้มีการบันทึกเสียงไว้เป็นหลักฐาน

(๓) กรณีร้องเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต ให้ระบุชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ (ถ้ามี) เลขประจำตัวประชาชนหรือเลขหนังสือเดินทาง และที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail Address) ของผู้ร้องเรียน

ข้อ ๑๓ วิธีการร้องเรียนให้นำความในข้อ ๑๐ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๔ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้ผู้อื่นร้องเรียนแทนก็ได้

การมอบหมายให้ผู้อื่นร้องเรียนแทนให้ทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อ ในกรณีไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ให้พิมพ์ลายนิ้วมือแทน

ผู้ร้องเรียนแทนต้องทราบข้อเท็จจริงอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียนและต้องไม่กระทำการใดที่ขัดกับสิทธิของผู้ที่ตนร้องเรียนแทน

ข้อ ๑๕ กรณีมีเหตุจำเป็น เมื่อผู้ร้องเรียนไม่สามารถเขียนหนังสือร้องเรียนได้ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่บันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นและบันทึกรายละเอียดตามข้อ ๑๑ โดยให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อหรือลายพิมพ์นิ้วมือไว้เป็นหลักฐาน และให้พนักงานเจ้าหน้าที่ลงลายมือชื่อ วัน เดือน ปีที่รับเรื่องร้องเรียน

ส่วนที่ ๓

เรื่องที่ไม่มีการแจ้งหรือการร้องเรียน

ข้อ ๑๖ กรณีความปรากฏต่อผู้ตรวจการแผ่นดินไม่ว่าโดยทางใดว่ามีผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม หรือมีผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากหน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ ของรัฐธรรมนูญ หรือมีกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ

หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ บรรดาที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน หรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถพิจารณาเรื่องดังกล่าวโดยไม่มีการแจ้งหรือการร้องเรียนก็ได้

หมวด ๓

การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๗ เมื่อสำนักงานได้รับเรื่องตามข้อ ๘ หรือผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นชอบให้พิจารณาดำเนินการตามข้อ ๑๖ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนบันทึกข้อมูลและรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนดังต่อไปนี้

- (๑) เรื่องร้องเรียนเลขดำที่
- (๒) ประเด็นของเรื่องร้องเรียน
- (๓) หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ และบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- (๔) ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้แจ้งหรือผู้ร้องเรียน (ถ้ามี)
- (๕) พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

ข้อ ๑๘ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนตรวจสอบเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบของผู้ตรวจการแผ่นดิน

ข้อ ๑๙ เรื่องร้องเรียนใดที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดิน และมีรายละเอียดถูกต้องครบถ้วน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนรายงานต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณาสั่งการ

ข้อ ๒๐ เรื่องร้องเรียนใดที่มีรายละเอียดไม่ถูกต้องครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน หรือมีข้อบกพร่องในสาระสำคัญ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องครบถ้วน หรือเพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจน หรือส่งเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด

หากผู้ร้องเรียนไม่ดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนรายงานต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณาวินิจฉัย

ข้อ ๒๑ เรื่องร้องเรียนใดมีลักษณะตามมาตรา ๓๖ หรือมาตรา ๓๗ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนรายงานต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณาวินิจฉัย

ข้อ ๒๒ เรื่องร้องเรียนใดที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนเห็นว่า สามารถประสานงานกับหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาตามคำร้องเรียนดังกล่าวได้ ให้ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องโดยไม่ชักช้า

กรณีสามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนรายงานต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณาวินิจฉัย แต่หากไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ภายในระยะเวลาสิบห้าวัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ดำเนินการตามข้อ ๑๙

หมวด ๔

การแสวงหาข้อเท็จจริงและการพิจารณา

ข้อ ๒๓ เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนได้รับเรื่องแล้ว ให้ดำเนินการตรวจสอบ แสวงหาข้อเท็จจริง และรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียนโดยไม่ชักช้า

การแสวงหาข้อเท็จจริงและการรวบรวมพยานหลักฐานตามวรรคหนึ่ง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนเปิดโอกาสให้ผู้แจ้ง ผู้ร้องเรียน และหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง ได้ชี้แจงและแสดงพยานหลักฐานประกอบคำชี้แจงของตนได้ตามสมควร เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่ถูกต้องครบถ้วน และเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

ข้อ ๒๔ กรณีขอให้หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลใดมีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริง หรือส่งวัตถุ เอกสาร หลักฐาน หรือพยานหลักฐานอื่น เพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลดังกล่าวดำเนินการภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือ กรณีไม่อาจดำเนินการภายในกำหนดเวลาดังกล่าวอาจขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ๆ ละไม่เกินสามสิบวัน พร้อมด้วยเหตุผลให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบก่อนครบกำหนดเวลาดังกล่าว

กรณีหน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลใดไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาตามวรรคหนึ่ง ให้มีหนังสือเร่งรัดให้ดำเนินการภายในสามสิบวันนับแต่วันที่รับหนังสือหรือตามที่เห็นสมควร หากพ้นกำหนดเวลาดังกล่าวแล้วยังไม่ดำเนินการ โดยไม่มีเหตุอันสมควร ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนรายงานต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณาสั่งการ

ข้อ ๒๕ กรณีมีความจำเป็นต้องให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลใด มาให้ความเห็นในการปฏิบัติงานหรือมาให้ถ้อยคำ หรือประชุมหารือ เพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนรายงานต่อผู้ตรวจการแผ่นดินหรือผู้ที่ผู้ตรวจการแผ่นดินมอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งการ

กรณีหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลใดมีความจำเป็นไม่สามารถมาให้ความเห็นในการปฏิบัติงานหรือมาให้ถ้อยคำ หรือประชุมหารือ ให้มีหนังสือขอเลื่อนได้ไม่เกินหนึ่งครั้ง พร้อมด้วยเหตุผลก่อนครบกำหนดนัด ทั้งนี้ การขอเลื่อนดังกล่าวต้องไม่เกินสามสิบวัน นับแต่วันที่ครบกำหนดนัดตามวรรคหนึ่ง

กรณีหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลใดไม่มาให้ความเห็นในการปฏิบัติงานหรือมาให้ถ้อยคำ หรือประชุมหารือ ตามกำหนดวันและเวลาตามวรรคหนึ่งและไม่ขอเลื่อน กำหนดนัดตามวรรคสอง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนรายงานต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณาสั่งการ

การจ่ายค่าใช้จ่ายให้แก่ผู้มาให้ความเห็นในการปฏิบัติงานหรือมาให้ถ้อยคำ ให้เป็นไปตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยการนั้น

ข้อ ๒๖ การกำหนดระยะเวลาตามข้อ ๒๔ หรือข้อ ๒๕ หากมีกฎหมายอื่นกำหนดระยะเวลาการดำเนินการในเรื่องใดไว้เป็นการเฉพาะ หรือมีความจำเป็นเร่งด่วน ผู้ตรวจการแผ่นดินหรือผู้ที่ผู้ตรวจการแผ่นดินมอบหมายอาจกำหนดระยะเวลาได้ตามความเหมาะสม

ข้อ ๒๗ การลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนเสนอผู้ตรวจการแผ่นดินหรือผู้ที่ผู้ตรวจการแผ่นดินมอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งการ

การลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงตามวรรคหนึ่ง หากมีความจำเป็นต้องเข้าไปในเคหสถานหรือสถานที่ใด ๆ ซึ่งมีได้อยู่ในความครอบครองของหน่วยงานของรัฐและเจ้าของหรือผู้ครอบครองไม่ยินยอม ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนรายงานต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณาสั่งการ

ข้อ ๒๘ การเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้จัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม หรือปรับปรุงกฎหมาย กฎ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ ต้องหารือกับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพ ความสามารถ และอุปสรรคของหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องที่จะดำเนินการตามแนวทางที่เสนอแนะประกอบด้วย

การหารือกับหน่วยงานของรัฐตามวรรคหนึ่ง อาจดำเนินการโดยทำเป็นหนังสือ การประชุมหรือวิธีการอื่นใดตามความเหมาะสม หากหน่วยงานของรัฐไม่ให้ความร่วมมือ โดยไม่มีเหตุอันสมควร ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนรายงานต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณาสั่งการ

ข้อ ๒๙ การตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐของรัฐธรรมนูญ ให้นำความในหมวดนี้มาใช้บังคับโดยอนุโลม

หมวด ๕

การจัดทำรายงาน การวินิจฉัย และการแจ้งผล

ข้อ ๓๐ เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนเห็นว่า ได้ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียนถูกต้องครบถ้วนแล้ว ให้จัดทำรายงานผลการแสวงหาข้อเท็จจริงเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณาวินิจฉัย

รายงานตามวรรคหนึ่งอย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- (๑) ผู้ร้องเรียน (กรณีการร้องเรียนตามข้อ ๑๒)
- (๒) หน่วยงานของรัฐ หรือผู้ถูกร้องเรียน
- (๓) ประเด็นเรื่องร้องเรียน
- (๔) ข้อเท็จจริง
- (๕) ข้อกฎหมาย
- (๖) ความเห็นและข้อเสนอ

ข้อ ๓๑ ให้เลขาธิการหรือผู้ที่ผู้ตรวจการแผ่นดินมอบหมายพิจารณาเรื่องร้องเรียนและให้รายงานต่อผู้ตรวจการแผ่นดินโดยไม่ชักช้า เว้นแต่เห็นว่าเรื่องดังกล่าวยังมีข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายหรือรายละเอียดไม่ถูกต้องครบถ้วน อันสมควรดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายเพิ่มเติมและมอบให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนรับไปดำเนินการ

การรายงานเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เลขาธิการหรือผู้ที่ผู้ตรวจการแผ่นดินมอบหมายจะมีข้อสังเกตเพื่อประกอบการพิจารณาของผู้ตรวจการแผ่นดินก็ได้

ข้อ ๓๒ กรณีผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นว่า เรื่องร้องเรียนใดยังมีข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายหรือรายละเอียดไม่ถูกต้องครบถ้วน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามความเห็นของผู้ตรวจการแผ่นดิน

กรณีผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นว่า เรื่องร้องเรียนใดควรมีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนดำเนินการตามข้อ ๒๘

ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจนำเรื่องร้องเรียนเสนอต่อที่ประชุมผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อปรึกษาหารือร่วมกันก็ได้

ข้อ ๓๓ เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินมีคำวินิจฉัยแล้ว หากปรากฏพยานหลักฐานหรือข้อเท็จจริงใหม่ อันอาจทำให้ผลการวินิจฉัยเปลี่ยนแปลงไป ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจพิจารณาเรื่องดังกล่าวอีกก็ได้

ข้อ ๓๔ เมื่อผู้ตรวจการแผ่นดินมีคำวินิจฉัยในเรื่องใดแล้ว ให้ออกหมายเลขเรื่องร้องเรียนเป็นเลขแดง และแจ้งผลคำวินิจฉัยพร้อมระบุเหตุผล ให้ผู้ร้องเรียน และหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องทราบหรือพิจารณาดำเนินการตามคำวินิจฉัย แล้วแต่กรณี

การแจ้งคำวินิจฉัยตามวรรคหนึ่ง ให้แจ้งเป็นหนังสือผ่านทางไปรษณีย์หรืออินเทอร์เน็ตหรือช่องทางอื่นตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด

หมวด ๖

การติดตามผลคำวินิจฉัยผู้ตรวจการแผ่นดิน

ข้อ ๓๕ กรณีผู้ตรวจการแผ่นดินมีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ ให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในหนึ่งร้อยยี่สิบวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือ หากหน่วยงานของรัฐแจ้งขอขยายระยะเวลาดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนรายงานต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อพิจารณาสั่งการ

เมื่อครบกำหนดหนึ่งร้อยยี่สิบวัน หรือครบระยะเวลาที่หน่วยงานของรัฐขอขยายระยะเวลาตามวรรคหนึ่ง แล้วแต่กรณี หากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องยังไม่ดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินหรือดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ โดยไม่มีเหตุอันสมควร ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนรายงานต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณาสั่งการ

กรณีหน่วยงานของรัฐแจ้งต่อผู้ตรวจการแผ่นดินว่า ไม่อาจดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนรายงานต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณาสั่งการให้มีการปรึกษาหารือในเรื่องดังกล่าวร่วมกันต่อไป หากได้ข้อยุติประการใดให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนรายงานต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐให้ดำเนินการไปตามข้อยุตินั้น ในกรณีที่ไม่อาจหาข้อยุติได้ให้รายงานต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อเสนอเรื่องต่อคณะรัฐมนตรีต่อไป ทั้งนี้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนติดตามผลการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีและผลการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในเรื่องดังกล่าว เพื่อรายงานต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน

กรณีหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องไม่ดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีตามวรรคสาม หรือดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ โดยไม่มีเหตุอันสมควร ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนรายงานต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน และผู้ตรวจการแผ่นดินอาจเสนอเรื่องต่อคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ หรือสั่งการตามที่เหมาะสม

ข้อ ๓๖ กรณีผู้ตรวจการแผ่นดินมีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐ ให้ขจัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม ให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ

กรณีหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องยังไม่ดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ โดยไม่มีเหตุอันสมควร ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนรายงานต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณาสั่งการ

กรณีหน่วยงานของรัฐแจ้งต่อผู้ตรวจการแผ่นดินว่า ไม่อาจดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนรายงานต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณาสั่งการให้มีการปรึกษาหารือในเรื่องดังกล่าวร่วมกันต่อไป ถ้าได้ข้อยุติประการใดให้ดำเนินการไปตามข้อยุตินั้น หากไม่อาจหาข้อยุติได้ให้รายงานต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อเสนอเรื่องต่อคณะรัฐมนตรีต่อไป

กรณีหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องไม่ดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีตามวรรคสาม หรือดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ โดยไม่มีเหตุอันสมควร ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนรายงานต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน และผู้ตรวจการแผ่นดินอาจเสนอเรื่องต่อคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ หรือสั่งการตามที่เหมาะสม

ข้อ ๓๗ กรณีผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมีได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ ของรัฐธรรมนูญ หรือรายงานพร้อมข้อเสนอแนะให้คณะรัฐมนตรีทราบว่า มีผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากหน่วยงานของรัฐ ยังมีได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ ของรัฐธรรมนูญ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนติดตามผลการพิจารณาดำเนินการและรายงานให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบ

กรณีคณะรัฐมนตรีไม่พิจารณาสั่งการภายในเวลาอันสมควร ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวน รายงานต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณาสั่งการให้รายงานเรื่องดังกล่าวต่อรัฐสภาและเผยแพร่ ให้ประชาชนทราบด้วยก็ได้

ข้อ ๓๘ กรณีผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือ ศาลปกครอง แล้วแต่กรณี ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนติดตามผลการพิจารณาของศาลและรายงาน ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบ

หมวด ๗

การมอบหมายให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการแทน

ข้อ ๓๙ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจมอบหมายให้พนักงาน เจ้าหน้าที่ดำเนินการแทน ดังต่อไปนี้

(๑) มอบหมายให้เลขาธิการหรือรองเลขาธิการมีหนังสือขอให้หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของ รัฐ หรือบุคคลใด มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริง หรือมาให้ถ้อยคำหรือให้ความเห็นในการปฏิบัติงาน หรือ ส่งวัตถุ เอกสาร หลักฐาน หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือมีหนังสือแจ้งผลการวินิจฉัย ของผู้ตรวจการแผ่นดิน

(๒) มอบหมายให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อประกอบการพิจารณา เรื่องร้องเรียน

(๓) มอบหมายให้พนักงานเจ้าหน้าที่เข้าไปในเคหสถานหรือสถานที่ใด ๆ ซึ่งมีได้อยู่ใน ความครอบครองของหน่วยงานของรัฐและเจ้าของหรือผู้ครอบครองไม่ยินยอม ให้เข้าไปได้เมื่อมีหมายของศาล โดยให้ดำเนินการตามข้อ ๒๗

ประกาศ ณ วันที่ ๙ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๒

พลเอก วิทวัส รชตะนันทน์

ประธานผู้ตรวจการแผ่นดิน