

(สำเนา)

ที่ นร 0709.3/ว 13

สำนักงาน ก.พ.

ถนนพิษณุโลก กท 10300

15 พฤษภาคม 2540

เรื่อง กฎ ก.พ.ฉบับที่ 17 (พ.ศ.2540) ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์
ขอให้แก้ไขการปฏิบัติไม่ถูกต้องหรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย

เรียน (เวียน กระทรวง ทบวง กรม และจังหวัด)

สิ่งที่ส่งมาด้วย กฎ ก.พ.ฉบับที่ 17 (พ.ศ.2540) ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณา
เรื่องร้องทุกข์ ขอให้แก้ไขการปฏิบัติไม่ถูกต้องหรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย

ด้วย ก.พ.ได้ออกกฎ ก.พ.ฉบับที่ 17 (พ.ศ.2540) ตามความในพระราชบัญญัติ
ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2535 ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์
ขอให้แก้ไขการปฏิบัติไม่ถูกต้องหรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย โดยได้นำหลักการตาม
กฎ ก.พ.ฉบับที่ 9 (พ.ศ.2518) ออกตามความในพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน
พ.ศ.2518 ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์บางเรื่องมากำหนดไว้ และได้
เพิ่มเติมหลักการที่สำคัญเพื่อให้วิธีการร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ เป็นไป
อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเกิดความเป็นธรรมแก่ฝ่ายผู้ร้องทุกข์และฝ่ายผู้บังคับบัญชา
มากขึ้น เช่น การให้สิทธิแก่ผู้ร้องทุกข์ในการแถลงการณ์ด้วยวาจาประกอบการพิจารณา
เรื่องร้องทุกข์ การคัดค้านผู้พิจารณาเรื่องร้องทุกข์ การถอนคำร้องทุกข์ เป็นต้น ดังปรากฏตาม
สำเนากฎ ก.พ.ที่ส่งมาพร้อมนี้

อนึ่ง กฎ ก.พ.ฉบับนี้ ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 114 ตอนที่ 13 ก วันที่ 21 เมษายน 2540 แล้ว และจะมีผลใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดสามสิบ วันนับแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา คือ ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 22 พฤษภาคม 2540 เป็นต้นไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ได้แจ้งให้กรมและจังหวัดทราบแล้ว

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) อุดล บุญประกอบ

(นายอุดล บุญประกอบ)

เลขาธิการ ก.พ.

สำนักเสริมสร้างวินัยและรักษาระบบคุณธรรม

กลุ่มยุทธศาสตร์และร้องทุกข์

โทร. 2819451

โทรสาร 6286204

กฎ ก.พ.

ฉบับที่ 17 (พ.ศ. 2540)

ออกตามความในพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2535

ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์

ขอให้แก้ไขการปฏิบัติไม่ถูกต้องหรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 8 (5) และมาตรา 130 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2535 ก.พ. จึงออกกฎ ก.พ. ซึ่งได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรีไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 กฎ ก.พ. นี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดสามสิบวันนับแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ 2 การร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ในกรณีที่ข้าราชการพลเรือนสามัญเห็นว่าผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจหน้าที่ปฏิบัติต่อตนโดยไม่ถูกต้องหรือไม่ปฏิบัติต่อตนให้ถูกต้องตามกฎหมาย ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎ ก.พ. นี้

ข้อ 3 เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา เมื่อมีกรณีเป็นปัญหาขึ้นระหว่างกันควรจะได้ปรึกษาหารือทำความเข้าใจกัน ฉะนั้น เมื่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีปัญหาเกี่ยวกับการที่ผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจหน้าที่ปฏิบัติต่อตนไม่ถูกต้องหรือไม่ปฏิบัติต่อตนให้ถูกต้องตามกฎหมาย และแสดงความประสงค์ที่จะปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชา ให้ผู้บังคับบัญชานั้นให้โอกาสและรับฟังหรือสอบถามเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าวเพื่อเป็นทางแก่งการทำความเข้าใจและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นต้น

ถ้าผู้อยู่ได้บังคับบัญชาไม่ประสงค์ที่จะปรึกษาหารือ หรือปรึกษาหารือแล้ว
ไม่ได้รับคำชี้แจงหรือได้รับคำชี้แจงไม่เป็นที่พอใจ ก็ให้ร้องทุกข์ตามข้อ 4

ข้อ 4 การร้องทุกข์ ให้ร้องทุกข์ได้สำหรับตนเองเท่านั้น จะร้องทุกข์
แทนผู้อื่นหรือมอบหมายให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนไม่ได้ และให้ร้องทุกข์เป็นหนังสือภายใน
สามสิบวันนับแต่วันทราบเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์

ข้อ 5 หนังสือร้องทุกข์ต้องลงลายมือชื่อและตำแหน่งของผู้ร้องทุกข์ และ
ต้องประกอบด้วยสาระสำคัญที่แสดงข้อเท็จจริงและปัญหาของเรื่องให้เห็นว่าผู้บังคับบัญชา
ใช้อำนาจหน้าที่ปฏิบัติต่อตนโดยไม่ถูกต้องหรือไม่ปฏิบัติต่อตนให้ถูกต้องตามกฎหมาย
อย่างไร และความประสงค์ของการร้องทุกข์

ถ้าผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะแถลงการณ์ด้วยวาจาในชั้นพิจารณาของ อ.ก.พ.
จังหวัด อ.ก.พ. กรม อ.ก.พ. กระทรวง หรือ ก.พ. แล้วแต่กรณี ให้แสดงความประสงค์
ไว้ในหนังสือร้องทุกข์ หรือจะทำเป็นหนังสือต่างหากก็ได้แต่ต้องยื่นหรือส่งก่อนที่ อ.ก.พ.
หรือ ก.พ. แล้วแต่กรณี เริ่มพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ โดยยื่นหรือส่งตรงต่อ อ.ก.พ. หรือ ก.พ.

ข้อ 6 การร้องทุกข์ต่อ อ.ก.พ. จังหวัด อ.ก.พ. กรม อ.ก.พ. กระทรวง
หรือ ก.พ. แล้วแต่กรณี ให้ดำเนินการดังนี้

(1) ในกรณีที่เหตุร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหาร
ส่วนภูมิภาคที่ต่ำกว่าผู้ว่าราชการจังหวัด ให้ร้องทุกข์ต่อ อ.ก.พ. จังหวัด และให้ อ.ก.พ. จังหวัด
เป็นผู้พิจารณา

(2) ในกรณีที่เหตุร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหาร
ส่วนกลางที่ต่ำกว่าอธิบดี ให้ร้องทุกข์ต่อ อ.ก.พ. กรม และให้ อ.ก.พ. กรมเป็นผู้พิจารณา

(3) ในกรณีที่เหตุร้องทุกข์เกิดจากผู้ว่าราชการจังหวัด หรืออธิบดี ให้ร้องทุกข์ต่อ อ.ก.พ. กระทรวง และให้ อ.ก.พ. กระทรวง เป็นผู้พิจารณา

(4) ในกรณีที่เหตุร้องทุกข์เกิดจากนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีเจ้าสังกัด หรือปลัดกระทรวง หรือกรณีผู้บังคับบัญชาปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์ตามมติของ อ.ก.พ. กระทรวง หรือกรณีที่เหตุร้องทุกข์เกิดจากการถูกสั่งพักราชการตามมาตรา 107 ให้ร้องทุกข์ต่อ ก.พ. และให้ ก.พ. เป็นผู้พิจารณา

ข้อ 7 ผู้ร้องทุกข์มีสิทธิคัดค้านอนุกรรมการ รองประธานอนุกรรมการ หรือกรรมการผู้พิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ถ้าผู้นั้นมีเหตุอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

- (1) เป็นผู้บังคับบัญชาผู้เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์
- (2) มีส่วนได้เสียในเรื่องที่ร้องทุกข์
- (3) มีสาเหตุโกรธเคืองผู้ร้องทุกข์
- (4) เป็นคู่สมรส บุพการี ผู้สืบสันดาน หรือพี่น้องร่วมบิดามารดา หรือร่วมบิดาหรือมารดากับผู้บังคับบัญชาผู้เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์

การคัดค้านอนุกรรมการ รองประธานอนุกรรมการ หรือกรรมการผู้พิจารณาเรื่องร้องทุกข์นั้น ต้องแสดงข้อเท็จจริงที่เป็นเหตุแห่งการคัดค้านไว้ในหนังสือร้องทุกข์ หรือแจ้งเพิ่มเติมเป็นหนังสือก่อนที่ อ.ก.พ. หรือ ก.พ. แล้วแต่กรณี เริ่มพิจารณาเรื่องร้องทุกข์

เมื่อมีเหตุหรือมีการคัดค้านตามวรรคหนึ่ง อนุกรรมการ รองประธานอนุกรรมการ หรือกรรมการผู้นั้นจะขอถอนตัวไม่ร่วมพิจารณาเรื่องร้องทุกข์นั้นก็ได้ ถ้าอนุกรรมการ รองประธานอนุกรรมการ หรือกรรมการผู้นั้นมิได้ขอถอนตัว ให้ประธานอนุกรรมการ หรือประธานกรรมการ แล้วแต่กรณี พิจารณาข้อเท็จจริงที่คัดค้าน หากเห็นว่า

ข้อเท็จจริงที่น่าเชื่อถือ ให้แจ้งอนุกรรมการ รองประธานอนุกรรมการ หรือกรรมการผู้นั้นทราบและมีให้ร่วมพิจารณาเรื่องร้องทุกข์นั้น เว้นแต่ประธานอนุกรรมการ หรือประธานกรรมการ แล้วแต่กรณี พิจารณาเห็นว่า การให้อนุกรรมการ รองประธานอนุกรรมการหรือกรรมการผู้นั้นร่วมพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ยิ่งกว่า เพราะจะทำให้ได้ความจริงและเป็นธรรม จะอนุญาตให้อนุกรรมการ รองประธานอนุกรรมการหรือกรรมการผู้นั้นร่วมพิจารณาเรื่องร้องทุกข์นั้นก็ได้

ข้อ 8 เพื่อประโยชน์ในการนับระยะเวลาเรื่องทุกข์

(1) ในกรณีที่เหตุเรื่องทุกข์เกิดจากการที่ผู้บังคับบัญชามีคำสั่งเป็นหนังสือต่อผู้ร้องทุกข์ ให้ถือวันที่ผู้ถูกสั่งลงลายมือชื่อรับทราบคำสั่งเป็นวันทราบเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์

ถ้าผู้ถูกสั่งไม่ยอมลงลายมือชื่อรับทราบคำสั่ง และมีการแจ้งคำสั่งให้ผู้ถูกสั่งทราบกับมอบสำเนาคำสั่งให้ผู้ถูกสั่ง แล้วทำบันทึกลงวันเดือนปี เวลา และสถานที่ที่แจ้ง และลงลายมือชื่อผู้แจ้งพร้อมทั้งพยานรู้เห็นไว้เป็นหลักฐานแล้ว ให้ถือวันที่แจ้งนั้นเป็นวันทราบเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์

ถ้าไม่อาจแจ้งให้ผู้ถูกสั่งลงลายมือชื่อรับทราบคำสั่งได้โดยตรง และได้แจ้งเป็นหนังสือส่งสำเนาคำสั่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับไปให้ผู้ถูกสั่ง ณ ที่อยู่ของผู้ถูกสั่ง ซึ่งปรากฏตามหลักฐานของทางราชการ โดยส่งสำเนาคำสั่งไปให้สองฉบับเพื่อให้ผู้ถูกสั่งเก็บไว้หนึ่งฉบับ และให้ผู้ถูกสั่งลงลายมือชื่อและวันเดือนปีที่รับทราบคำสั่งส่งกลับคืนมาเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานหนึ่งฉบับ ในกรณีเช่นนี้ เมื่อล่วงพ้นสามสิบวันนับแต่วันที่ปรากฏในใบตอบรับทางไปรษณีย์ลงทะเบียนว่าผู้ถูกสั่งได้รับเอกสารดังกล่าวหรือมีผู้รับแทนแล้ว แม้ยังไม่ได้รับสำเนาคำสั่งฉบับที่ให้ผู้ถูกสั่งลงลายมือชื่อและวันเดือนปีที่รับทราบคำสั่งกลับคืนมา ให้ถือว่าผู้ถูกสั่งได้ทราบคำสั่งแล้ว

(2) ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาไม่มีคำสั่งเป็นหนังสือต่อผู้ร้องทุกข์โดยตรง ให้ถือวันที่มีหลักฐานยืนยันว่าผู้ร้องทุกข์รับทราบหรือควรได้ทราบคำสั่งนั้นเป็นวันทราบเรื่อง อันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์

(3) ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจหน้าที่ปฏิบัติโดยไม่ถูกต้องหรือไม่ปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมายต่อผู้ร้องทุกข์โดยไม่ได้มีคำสั่งอย่างใด ให้ถือวันที่ผู้ร้องทุกข์ควรได้ทราบถึงการใช้อำนาจหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาดังกล่าวเป็นวันทราบเรื่อง อันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์

ข้อ 9 การร้องทุกข์ต่อ อ.ก.พ. จังหวัด อ.ก.พ. กรม หรือ อ.ก.พ. กระทรวง ให้ทำหนังสือร้องทุกข์ถึงประธาน อ.ก.พ. พร้อมกับสำเนารับรองถูกต้องหนึ่งฉบับ โดยออกนามจังหวัด กรม หรือกระทรวง แล้วแต่กรณี และยื่นที่ศาลากลางจังหวัดหรือ ส่วนราชการนั้น

การร้องทุกข์ต่อ ก.พ. ให้ทำหนังสือร้องทุกข์ถึงประธาน ก.พ. หรือ เลขาธิการ ก.พ. พร้อมกับสำเนารับรองถูกต้องหนึ่งฉบับ และยื่นที่สำนักงาน ก.พ.

ผู้ร้องทุกข์จะยื่นหรือส่งหนังสือร้องทุกข์พร้อมกับสำเนารับรองถูกต้องหนึ่งฉบับผ่านผู้บังคับบัญชาหรือผู้บังคับบัญชาผู้เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ก็ได้ และให้ผู้บังคับบัญชานั้นดำเนินการตามข้อ 11 วรรคสอง หรือวรรคสาม แล้วแต่กรณี

ในกรณีที่มีผู้นำหนังสือร้องทุกข์มายื่นเอง ให้ผู้รับหนังสือออกใบรับหนังสือ ประทับตรารับหนังสือ และลงทะเบียนรับหนังสือไว้เป็นหลักฐานในวันที่รับหนังสือตามระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ และให้ถือวันที่รับหนังสือตามหลักฐานดังกล่าวเป็นวันยื่นหนังสือร้องทุกข์

ในกรณีที่ส่งหนังสือร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ ให้ถือวันที่ทำการไปรษณีย์
 ต้นทางออกใบรับฝากเป็นหลักฐานฝากส่ง หรือวันที่ทำการไปรษณีย์ต้นทางประทับตรา
 รับที่ซองหนังสือเป็นวันส่งหนังสือร้องทุกข์

เมื่อได้ยื่นหรือส่งหนังสือร้องทุกข์ไว้แล้ว ผู้ร้องทุกข์จะยื่นหรือส่งหนังสือ
 ร้องทุกข์หรือเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมก่อนที่ อ.ก.พ. จังหวัด อ.ก.พ.กรม อ.ก.พ. กระทรวง
 หรือ ก.พ. แล้วแต่กรณี เริ่มพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ก็ได้ โดยยื่นหรือส่งตรงต่อ อ.ก.พ. หรือ
 ก.พ.

ข้อ 10 ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ไม่ประสงค์จะให้มีการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์
 ต่อไป จะขอถอนเรื่องร้องทุกข์ก่อนที่ อ.ก.พ.จังหวัด อ.ก.พ. กรม อ.ก.พ. กระทรวง หรือ
 ก.พ. แล้วแต่กรณี พิจารณาเรื่องร้องทุกข์เสร็จสิ้นก็ได้ โดยทำเป็นหนังสือยื่นหรือส่งตรง
 ต่อ อ.ก.พ. หรือ ก.พ. เมื่อได้ถอนเรื่องร้องทุกข์แล้ว การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์นั้นให้เป็น
 อันระงับ

ข้อ 11 เมื่อได้รับหนังสือร้องทุกข์ตามข้อ 9 วรคหนึ่งหรือวรคสอง
 ให้ประธาน อ.ก.พ. จังหวัด ประธาน อ.ก.พ. กรม ประธาน อ.ก.พ. กระทรวง หรือ
 สำนักงาน ก.พ. แล้วแต่กรณี มีหนังสือแจ้งพร้อมทั้งส่งสำเนาหนังสือร้องทุกข์ให้
 ผู้บังคับบัญชาผู้เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ทราบโดยเร็ว และให้ผู้บังคับบัญชาผู้เป็นเหตุ
 แห่งการร้องทุกข์นั้นส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องและคำชี้แจงของตน (ถ้ามี) ไปเพื่อ
 ประกอบการพิจารณาภายในเจ็ดวันทำการนับแต่วันได้รับหนังสือ

ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาได้รับหนังสือร้องทุกข์ที่ได้ยื่นหรือส่งตามข้อ 9
 วรคสาม ให้ผู้บังคับบัญชานั้นส่งหนังสือร้องทุกข์พร้อมทั้งสำเนาต่อไปยังผู้บังคับบัญชา
 ผู้เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ภายในสามวันทำการนับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องทุกข์

เมื่อผู้บังคับบัญชาผู้เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ได้รับหนังสือร้องทุกข์ที่ได้ยื่นหรือส่งตามวรรคสอง หรือข้อ 9 วรรคสาม ให้ผู้บังคับบัญชาผู้เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์นั้นจัดส่งหนังสือร้องทุกข์พร้อมทั้งสำเนาและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องและคำชี้แจงของตน (ถ้ามี) ไปยังประธาน อ.ก.พ. จังหวัด ประธาน อ.ก.พ. กรม ประธาน อ.ก.พ. กระทรวง หรือสำนักงาน ก.พ. แล้วแต่กรณี ภายในเจ็ดวันทำการนับแต่วันได้รับหนังสือร้องทุกข์

ข้อ 12 การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ให้ อ.ก.พ. จังหวัด อ.ก.พ. กรม หรือ อ.ก.พ. กระทรวง แล้วแต่กรณี พิจารณาจากเรื่องราวการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาผู้เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ และในกรณีจำเป็นและสมควรอาจขอเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม รวมทั้งคำชี้แจงจากหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอื่นของรัฐ ห้างหุ้นส่วน บริษัท หรือบุคคลใด ๆ หรือขอให้ผู้แทนหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอื่นของรัฐ ห้างหุ้นส่วน บริษัท ข้าราชการ หรือบุคคลใด ๆ มาให้ถ้อยคำหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาได้

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ขอแสดงการณ์ด้วยวาจา หาก อ.ก.พ. พิจารณาเห็นว่าการแสดงการณ์ด้วยวาจาไม่จำเป็นแก่การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ จะให้งดการแสดงการณ์ด้วยวาจาเสียก็ได้

ในกรณีที่นัดให้ผู้ร้องทุกข์มาแสดงการณ์ด้วยวาจาต่อที่ประชุม ให้แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาผู้เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ทราบด้วยว่า ถ้าประสงค์จะแสดงแก้ก็ให้มาแสดงหรือมอบหมายเป็นหนังสือให้ข้าราชการที่เกี่ยวข้องเป็นผู้แทนมาแสดงแก้ด้วยวาจาต่อที่ประชุมครั้งนั้นได้ ทั้งนี้ ให้แจ้งล่วงหน้าตามควรแก่กรณี และเพื่อประโยชน์ในการแสดงแก้ดังกล่าว ให้ผู้บังคับบัญชาผู้เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์หรือผู้แทนเข้าฟังคำแสดงการณ์ด้วยวาจาของผู้ร้องทุกข์ได้

ข้อ 13 ให้ อ.ก.พ.จังหวัด อ.ก.พ.กรม หรือ อ.ก.พ.กระทรวง แล้วแต่กรณี พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันได้รับหนังสือร้องทุกข์ และเอกสารหลักฐานตามข้อ 11 แต่ถ้ามีความจำเป็นไม่อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในเวลาดังกล่าว ให้ขยายเวลาพิจารณาได้อีกไม่เกินสามสิบวัน และให้บันทึกแสดงเหตุผลความจำเป็นที่ต้องขยายเวลาไว้ด้วย

ในกรณีที่ขยายเวลาตามวรรคหนึ่งแล้วการพิจารณายังไม่แล้วเสร็จ ให้ อ.ก.พ. จังหวัด อ.ก.พ.กรม หรือ อ.ก.พ.กระทรวง แล้วแต่กรณี ขยายเวลาพิจารณาได้อีกไม่เกินสามสิบวัน แต่ทั้งนี้ให้พิจารณากำหนดมาตรการที่จะทำให้การพิจารณาแล้วเสร็จโดยเร็วและบันทึกไว้เป็นหลักฐานในรายงานการประชุม และให้ส่งสำเนารายงานการประชุม อ.ก.พ. จังหวัด หรือ อ.ก.พ. กรม แล้วแต่กรณี ไปยัง อ.ก.พ.กระทรวง และส่งสำเนารายงานการประชุม อ.ก.พ.กระทรวง ไปยัง ก.พ. ภายในสิบวันนับแต่วันที่ครบกำหนดขยายเวลาตามวรรคหนึ่ง เพื่อที่ อ.ก.พ. กระทรวง หรือ ก.พ. จะได้ติดตามแนะนำและชี้แจงให้การพิจารณาแล้วเสร็จโดยเร็ว

เมื่อ อ.ก.พ. จังหวัด อ.ก.พ.กรม หรือ อ.ก.พ.กระทรวง พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้นเสร็จแล้ว ให้แจ้งผลการพิจารณาวินิจฉัยให้ อ.ก.พ. กระทรวง หรือ ก.พ. แล้วแต่กรณี ทราบด้วย

ข้อ 14 เมื่อ อ.ก.พ. จังหวัด อ.ก.พ.กรม หรือ อ.ก.พ.กระทรวง ได้พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามข้อ 6 (1) (2) หรือ (3) แล้ว

(1) ถ้าเห็นว่าการที่ผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจหน้าที่ปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์นั้นถูกต้องตามกฎหมายแล้ว ให้มีมติยกคำร้องทุกข์

(2) ถ้าเห็นว่าการที่ผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจหน้าที่ปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์นั้นไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ให้มีมติให้แก้ไขโดยเพิกถอนหรือยกเลิกการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายนั้น หรือให้ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์ให้ถูกต้องตามกฎหมาย

(3) ถ้าเห็นว่าการที่ผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจหน้าที่ปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์นั้นไม่ถูกต้องตามกฎหมายแต่บางส่วน และไม่ถูกต้องตามกฎหมายบางส่วน ให้มีมติให้แก้ไขหรือให้ปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมาย

(4) ถ้าเห็นว่าสมควรดำเนินการโดยประการอื่นใดเพื่อให้มีความถูกต้องตามกฎหมายและมีความเป็นธรรม ให้มีมติให้ดำเนินการได้ตามควรแก่กรณี

การพิจารณามีมติตามวรรคหนึ่ง ให้บันทึกเหตุผลของการพิจารณาวินิจฉัยไว้ในรายงานการประชุมด้วย

ข้อ 15 เมื่อ อ.ก.พ. จังหวัด อ.ก.พ.กรม หรือ อ.ก.พ.กระทรวง ได้มีมติตามข้อ 14 แล้ว ให้ผู้ว่าราชการจังหวัด อธิบดีหรือรัฐมนตรีเจ้าสังกัด แล้วแต่กรณี สั่งหรือปฏิบัติให้เป็นไปตามมตินั้นในโอกาสแรกที่ทำได้ ในกรณีที่มีเหตุผลความจำเป็นจะให้มีการรับรองรายงานการประชุมเสียก่อนก็ได้ และเมื่อได้สั่งหรือปฏิบัติตามมติดังกล่าวแล้ว ให้แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือโดยเร็ว

ข้อ 16 การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ในกรณีที่ร้องทุกข์ต่อ ก.พ. ตามข้อ 6 (4) ให้นำข้อ 12 ข้อ 13 และข้อ 14 มาใช้บังคับโดยอนุโลม

เมื่อ ก.พ. ได้พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์และมีมติเป็นประการใดแล้ว ให้รายงานนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลเพื่อพิจารณาสั่งการตามความเห็นสมควร

เมื่อนายกรัฐมนตรีได้สั่งการเป็นประการใดแล้ว ให้สำนักงาน ก.พ. แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือ พร้อมทั้งแจ้งให้กระทรวง ทบวง กรมที่เกี่ยวข้องทราบ หรือดำเนินการให้เป็นไปตามคำสั่งของนายกรัฐมนตรีโดยเร็ว

ข้อ 17 มติของ อ.ก.พ. จังหวัด อ.ก.พ. กรม และ อ.ก.พ. กระทรวง ตามข้อ 14 และคำสั่งของนายกรัฐมนตรีตามข้อ 16 ให้เป็นที่สุด

ข้อ 18 การนับระยะเวลาตามกฎหมาย ก.พ. นี้ สำหรับเวลาเริ่มต้น ให้นับวันถัดจากวันแรกแห่งเวลานั้นเป็นวันเริ่มนับระยะเวลา ส่วนเวลาสุดสิ้น ถ้าวันสุดท้ายแห่งระยะเวลาตรงกับวันหยุดราชการ ให้นับวันเริ่มเปิดทำการใหม่เป็นวันสุดท้ายแห่งระยะเวลา

ข้อ 19 ในกรณีที่ข้าราชการพลเรือนสามัญได้ยื่นหรือส่งหนังสือร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาไว้แล้วก่อนวันที่ กฎ ก.พ. นี้ใช้บังคับ และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้นยังไม่แล้วเสร็จ ให้ผู้บังคับบัญชาดังกล่าวพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้นต่อไปตามกฎ ก.พ. ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2518) ออกตามความในพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2518 ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์

ให้ไว้ ณ วันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2540

(ลงชื่อ) พลเอก ชวลิต ยงใจยุทธ

(ชวลิต ยงใจยุทธ)

นายกรัฐมนตรี

ประธาน ก.พ.