ระเบียบสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการอุทธรณ์และร้องทุกข์
พ.ศ. ๒๕๖๕

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติในการอุทธรณ์และร้องทุกข์ของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๖ แห่งพระราชบัญญัติสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๒ ประกอบกับข้อ ๖๘ และข้อ ๗๐ ของข้อบังคับคณะกรรมการกำกับสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๔ และมติคณะอนุกรรมการบริหารงานบุคคล ครั้งที่ ๑๓/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ คณะอนุกรรมการบริหารงานบุคคลจึงออกระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการอุทธรณ์และร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๕”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการกำกับสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

“คณะอนุกรรมการ” หมายความว่า คณะอนุกรรมการบริหารงานบุคคลตามข้อบังคับคณะกรรมการกำกับสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

“ผู้อุทธรณ์” หมายความว่า พนักงาน ลูกจ้าง หรือผู้อำนวยการ ที่ถูกสั่งลงโทษทางวินัย ถูกสั่งให้พักงาน หรือถูกสั่งให้ออกจากงานตามข้อบังคับคณะกรรมการกำกับสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล ซึ่งร้องขอรับความเป็นธรรมจากผู้มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาวินิจฉัย โดยขอให้ยกเรื่องของตนขึ้นพิจารณาใหม่ เพื่อให้เป็นไปในทางที่เป็นคุณแก่ตน และให้หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับการมอบหมายหรือแต่งตั้งให้กระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดในกระบวนการอุทธรณ์ตามหลักเกณฑ์วิธีการที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้

“ผู้ร้องทุกข์” หมายความว่า พนักงานหรือลูกจ้างที่มีสิทธิร้องทุกข์ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจหน้าที่ปฏิบัติต่อตนโดยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ หรือแบบธรรมเนียมของสำนักงาน ตามข้อบังคับคณะกรรมการกำกับสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล และให้หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับการมอบหมายหรือแต่งตั้งให้กระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดในกระบวนการร้องทุกข์ตามหลักเกณฑ์วิธีการที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้

ข้อ ๔ การแจ้งของผู้อำนวยการตามระเบียบนี้ อาจมอบหมายให้พนักงานหรือลูกจ้างในศูนย์หรือฝ่ายที่รับผิดชอบด้านบริหารงานบุคคล หรือในศูนย์หรือฝ่ายใดในสำนักงาน เป็นผู้ดำเนินการแทนก็ได้

ข้อ ๕ ให้ผู้อำนวยการ เป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้

ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ ให้ผู้อำนวยการเป็นผู้มีอำนาจตีความและวินิจฉัยชี้ขาด ทั้งนี้ การตีความและคำวินิจฉัยของผู้อำนวยการให้ถือเป็นที่สุด

หมวด ๑
การอุทธรณ์

ข้อ ๖ การยื่นอุทธรณ์ ผู้อุทธรณ์จะอุทธรณ์ได้เฉพาะสำหรับตนเองเท่านั้น จะอุทธรณ์แทนผู้อื่นไม่ได้ และให้ดำเนินการภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ทราบหรือถือว่าทราบคำสั่งที่เป็นเหตุแห่งการอุทธรณ์

ข้อ ๗ ในกรณีที่มีเหตุจำเป็น ผู้อุทธรณ์อาจมอบหมายให้บุคคลอื่นซึ่งบรรลุนิติภาวะแล้วยื่นอุทธรณ์แทนได้ ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) เจ็บป่วยจนไม่สามารถยื่นอุทธรณ์ได้ด้วยตนเอง

(๒) อยู่ต่างประเทศและคาดหมายได้ว่าไม่อาจกลับมายื่นอุทธรณ์ได้ทันเวลาที่กำหนด

(๓) มีเหตุจำเป็นอย่างอื่นที่คณะอนุกรรมการหรือคณะกรรมการ แล้วแต่กรณี เห็นสมควร

การมอบหมายตามวรรคหนึ่ง ให้ทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้มอบหมายและผู้รับมอบหมาย พร้อมแนบหลักฐานยืนยันตัวตนของผู้ได้รับมอบหมาย และหลักฐานแสดงเหตุจำเป็นข้างต้น ในกรณีผู้มอบหมายไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ ให้ใช้วิธีการพิมพ์ลายนิ้วมือ โดยมีพยานลงลายมือชื่อรับรองอย่างน้อยสองคน

ข้อ ๘ ภายใต้บังคับข้อ ๖ ผู้อุทธรณ์อาจมีหนังสือแต่งตั้งบุคคลหนึ่งบุคคลใดซึ่งบรรลุนิติภาวะแล้วเป็นผู้กระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดในกระบวนการอุทธรณ์แทนตนก็ได้ โดยให้แสดงหนังสือแต่งตั้งและหลักฐานยืนยันตัวตนของผู้ได้รับการแต่งตั้งก่อนการดำเนินการในกระบวนการนั้น ๆ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

ในการชี้แจงหรือให้ถ้อยคำต่อคณะอนุกรรมการหรือคณะกรรมการ แล้วแต่กรณี คู่กรณีมีสิทธินำทนายความ หรือที่ปรึกษาของตนเข้ามาฟังการพิจารณาได้

ข้อ ๙ การยื่นอุทธรณ์ให้ทำเป็นหนังสือ โดยคำอุทธรณ์ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังนี้

(๑) ชื่อตำแหน่ง สังกัด และสถานที่ติดต่อของผู้อุทธรณ์

(๒) คำสั่งที่เป็นเหตุแห่งการอุทธรณ์ และวันที่รับทราบคำสั่ง

(๓) ข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่ผู้อุทธรณ์ยกขึ้นเป็นข้อโต้แย้งคำสั่งที่เป็นเหตุแห่งการอุทธรณ์

(๔) คำขอของผู้อุทธรณ์

(๕) ลายมือชื่อของผู้อุทธรณ์

ข้อ ๑๐ ห้ามมิให้รับอุทธรณ์ในกรณีต่อไปนี้

(๑) มิใช่การอุทธรณ์คำสั่งที่เป็นเหตุแห่งการอุทธรณ์

(๒) ผู้อุทธรณ์มิใช่ผู้มีสิทธิอุทธรณ์ ตามข้อ ๖

(๓) ผู้อุทธรณ์มิใช่เป็นบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้มีสิทธิยื่นอุทธรณ์แทน ตามข้อ ๗

(๔) การอุทธรณ์นั้นได้พ้นกำหนดระยะเวลาอุทธรณ์แล้ว

(๕) เป็นเรื่องที่ได้เคยมีการอุทธรณ์และได้มีคำวินิจฉัยหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๖) คำอุทธรณ์มีการดำเนินการไม่ถูกต้อง หรือครบถ้วนตามข้อ ๙ หรือตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ โดยคณะอนุกรรมการหรือคณะกรรมการ แล้วแต่กรณี ได้แจ้งผู้อุทธรณ์ให้ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องแล้ว แต่ผู้อุทธรณ์ไม่ดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด

ข้อ ๑๑ การยื่นอุทธรณ์ ให้ส่งหนังสือถึงคณะอนุกรรมการ เว้นแต่ผู้อำนวยการเป็นผู้อุทธรณ์ให้ยื่นอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการ โดยยื่นต่อศูนย์หรือฝ่ายที่รับผิดชอบด้านบริหารงานบุคคล หรือยื่นโดยส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนก็ได้ ทั้งนี้ ให้ระบุข้อความที่สามารถเห็นได้เด่นชัดที่หน้าซองหนังสือว่า “ยื่นอุทธรณ์”

เพื่อประโยชน์ในการนับระยะเวลาอุทธรณ์

(๑) ในกรณียื่นต่อศูนย์หรือฝ่ายที่รับผิดชอบด้านบริหารงานบุคคล ให้ถือว่าวันรับหนังสือตามหลักฐานการลงทะเบียนรับหนังสือตามระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณเป็นวันยื่นอุทธรณ์

(๒) ในกรณีส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียน ให้ถือว่าวันที่ที่ทำการไปรษณีย์ต้นทางประทับตรารับที่ซองหนังสือเป็นวันยื่นอุทธรณ์

เมื่อศูนย์หรือฝ่ายที่รับผิดชอบด้านบริหารงานบุคคลได้รับหนังสือแล้ว ให้จัดส่งหนังสือให้ประธานอนุกรรมการหรือประธานกรรมการ แล้วแต่กรณี เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ข้อ ๑๒ หนังสืออุทธรณ์ที่ยื่นไว้แล้ว ผู้อุทธรณ์อาจถอนอุทธรณ์ในเวลาใด ๆ ก่อนที่มีคำวินิจฉัยอุทธรณ์นั้นก็ได้ โดยต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อของผู้อุทธรณ์

ข้อ ๑๓ การพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ให้คณะอนุกรรมการหรือคณะกรรมการ แล้วแต่กรณี กระทำโดยลับ โดยเมื่อได้รับหนังสืออุทธรณ์แล้ว ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) ให้ดำเนินการพิจารณาโดยเร็วว่าการอุทธรณ์นั้นเป็นไปตามข้อ ๙ และไม่ได้เป็นเรื่องที่ห้ามรับอุทธรณ์ตามข้อ ๑๐ ตลอดจนมีมูลอันควรรับไว้พิจารณาหรือไม่ ในกรณีพิจารณาแล้วรับอุทธรณ์หรือไม่รับอุทธรณ์ไว้พิจารณาให้แจ้งผู้อุทธรณ์ทราบโดยเร็ว หรือในกรณีเห็นว่าเป็นการอุทธรณ์ที่มีการดำเนินการที่ไม่ถูกต้องหรือครบถ้วนตามข้อ ๙ หรือตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ ให้แจ้งให้ผู้อุทธรณ์ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องหรือครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าผู้อุทธรณ์ไม่แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดให้บันทึกไว้และให้แจ้งผลการพิจารณาไม่รับอุทธรณ์ให้ผู้อุทธรณ์ทราบโดยเร็วต่อไป

(๒) ในการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ต้องให้สิทธิผู้อุทธรณ์ในการคัดค้านว่าผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์มีเหตุอันอาจทำให้การพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ไม่เป็นกลาง รวมทั้งต้องให้ผู้อุทธรณ์ได้รับทราบข้อเท็จจริงอย่างเพียงพอ เพื่อให้มีโอกาสโต้แย้ง แสดงพยานหลักฐาน ตลอดจนให้ผู้อุทธรณ์มีสิทธินำทนายความหรือที่ปรึกษาของตนเข้ามาในการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ และมีสิทธิขอตรวจดูเอกสารที่จำเป็นต้องรู้เพื่อโต้แย้งหรือชี้แจงตามสิทธิของตน ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง

(๓) ให้พิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้พิจารณารับอุทธรณ์ กรณีมีเหตุจำเป็นไม่อาจพิจารณาวินิจฉัยให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ ให้สามารถขยายระยะเวลาพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ออกไปได้ไม่เกินสามสิบวันนับแต่ครบกำหนดเวลาดังกล่าว โดยให้มีหนังสือแจ้งผู้อุทธรณ์ทราบก่อนครบกำหนดเวลา

(๔) เมื่อพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์แล้วมีความเห็นเป็นประการใด ให้จัดทำคำวินิจฉัย โดยอย่างน้อยต้องประกอบด้วย

(ก) ชื่อผู้อุทธรณ์

(ข) ชื่อผู้บังคับบัญชาผู้ออกคำสั่งที่เป็นเหตุแห่งการอุทธรณ์

(ค) สรุปอุทธรณ์และคำขอของผู้อุทธรณ์

(ง) สรุปคำแก้อุทธรณ์

(จ) ประเด็นที่จะต้องพิจารณา

(ฉ) ผลการพิจารณาแต่ละประเด็นพร้อมทั้งเหตุผล

(ช) สรุปผลการพิจารณาที่กำหนดให้คู่กรณีปฏิบัติหรือดำเนินการใด ๆ ต่อไป

ในกรณีคณะอนุกรรมการหรือคณะกรรมการ แล้วแต่กรณี มีคำวินิจฉัยให้พิจารณาทบทวนหรือเปลี่ยนแปลงคำสั่งลงโทษทางวินัย จะมีคำวินิจฉัยให้ทบทวนหรือเปลี่ยนแปลงคำสั่งลงโทษทางวินัยไปในทางที่เพิ่มโทษมิได้

คำวินิจฉัยต้องให้คณะอนุกรรมการหรือคณะกรรมการ แล้วแต่กรณี ลงลายมือชื่อของตนไว้ในคำวินิจฉัย ในกรณีผู้ใดมีเหตุจำเป็นไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ ให้จดแจ้งเหตุดังกล่าวไว้ในคำวินิจฉัย หรือในกรณีผู้ใดมีความเห็นแย้ง ให้ทำความความเห็นแย้งของตนรวมไว้ในคำวินิจฉัยนั้นด้วย

(๕) เมื่อคณะอนุกรรมการหรือคณะกรรมการ แล้วแต่กรณี ได้มีคำวินิจฉัยเป็นประการใดแล้วให้ถือเป็นที่ยุติ และให้ดำเนินการให้เป็นไปตามนั้นโดยไม่ชักช้า

ข้อ ๑๔ ให้นำบทบัญญัติว่าด้วยคณะกรรมการที่มีอำนาจดำเนินการพิจารณาทางปกครองตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองมาใช้บังคับแก่การดำเนินการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ของคณะอนุกรรมการหรือคณะกรรมการ แล้วแต่กรณี ตามข้อ ๑๓ โดยอนุโลม

หมวด ๒
การร้องทุกข์

ข้อ ๑๕ ก่อนการร้องทุกข์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างกัน ควรจะมีการปรึกษาหารือทำความเข้าใจกัน ฉะนั้น เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาผู้ใดมีความคับข้องใจอันเกิดจากการที่ผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจหน้าที่ปฏิบัติต่อตนไม่ถูกต้องหรือไม่ปฏิบัติต่อตนให้ถูกต้องตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบหรือแบบธรรมเนียมของสำนักงาน โดยหากผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความประสงค์ที่จะปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชา ให้ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสและรับฟังหรือสอบถามเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าว เพื่อเป็นหนทางแห่งการทำความเข้าใจและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชั้นต้น

ในกรณีผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาที่มีความคับข้องใจ ไม่ประสงค์ที่จะปรึกษาหารือ หรือปรึกษาหารือแล้วไม่ได้รับคำชี้แจง หรือได้รับคำชี้แจงแล้วไม่เป็นที่พอใจ ให้สามารถดำเนินการร้องทุกข์ได้ตามระเบียบนี้

ข้อ ๑๖ การร้องทุกข์ ผู้ร้องทุกข์จะร้องทุกข์ได้เฉพาะสำหรับตนเองเท่านั้น จะร้องทุกข์แทนผู้อื่นไม่ได้ และให้ดำเนินการภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ทราบหรือถือว่าทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์ ทั้งนี้ ผู้อำนวยการหรือคณะกรรมการ แล้วแต่กรณี อาจเห็นสมควรขยายระยะเวลาได้ เพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม

ข้อ ๑๗ ในกรณีที่มีเหตุจำเป็น ผู้ร้องทุกข์อาจมอบหมายให้ผู้อื่นยื่นเรื่องร้องทุกข์แทนได้ ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) เจ็บป่วยจนไม่สามารถยื่นคำร้องทุกข์ได้ด้วยตนเอง

(๒) อยู่ต่างประเทศและคาดหมายได้ว่าไม่อาจกลับมายื่นคำร้องทุกข์ได้ทันเวลาที่กำหนด

(๓) มีเหตุความจำเป็นอื่นที่ผู้อำนวยการหรือคณะกรรมการ แล้วแต่กรณี เห็นสมควร

การมอบหมายตามวรรคหนึ่ง ให้ทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้มอบหมายและผู้รับมอบหมาย พร้อมแนบหลักฐานยืนยันตัวตนของผู้ได้รับมอบหมาย และหลักฐานแสดงเหตุจำเป็นข้างต้น ในกรณีผู้มอบหมายไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ ให้ใช้วิธีพิมพ์ลายนิ้วมือ โดยมีพยานลงลายมือชื่อรับรองอย่างน้อยสองคน

ข้อ ๑๘ ภายใต้บังคับข้อ ๑๖ ผู้ร้องทุกข์อาจมีหนังสือแต่งตั้งให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดซึ่งบรรลุนิติภาวะเป็นผู้กระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดในกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์แทนตนก็ได้ โดยให้ยื่นหนังสือแต่งตั้งและหลักฐานยืนยันตัวตนของบุคคลผู้ได้รับการแต่งตั้ง ก่อนการดำเนินการในกระบวนการนั้น ๆ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

ข้อ ๑๙ การยื่นเรื่องร้องทุกข์ ให้ทำเป็นหนังสือ โดยคำร้องทุกข์ให้ใช้คำสุภาพ และอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังนี้

(๑) ชื่อ ตำแหน่ง สังกัด และสถานที่ติดต่อของผู้ร้องทุกข์

(๒) การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่ผู้ร้องทุกข์เห็นว่าเป็นปัญหาของเรื่องร้องทุกข์

(๔) คำขอของผู้ร้องทุกข์

(๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์

ข้อ ๒๐ ห้ามมิให้รับเรื่องร้องทุกข์ ในกรณีต่อไปนี้

(๑) เป็นเรื่องร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

(๒) ผู้ร้องทุกข์มิใช่ผู้มีสิทธิร้องทุกข์ ตามข้อ ๑๖

(๓) ผู้ร้องทุกข์มิใช่เป็นบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้มีสิทธิยื่นเรื่องร้องทุกข์แทน ตามข้อ ๑๗

(๔) เป็นเรื่องร้องทุกข์ที่ได้พ้นกำหนดระยะเวลาให้ยื่นคำร้องทุกข์ เว้นแต่ ผู้อำนวยการหรือคณะกรรมการ แล้วแต่กรณี เห็นควรรับไว้พิจารณาเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม

(๕) เป็นเรื่องที่ได้เคยมีการร้องทุกข์และได้มีคำวินิจฉัยหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๖) คำร้องทุกข์มีการดำเนินการที่ไม่ถูกต้อง หรือครบถ้วนตามข้อ ๑๙ หรือตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ โดยผู้อำนวยการหรือคณะกรรมการ แล้วแต่กรณี ได้แจ้งผู้ร้องทุกข์ให้ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องแล้ว แต่ผู้ร้องทุกข์ไม่ดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด

ข้อ ๒๑ การร้องทุกข์ให้ร้องทุกข์ต่อผู้อำนวยการ เว้นแต่การร้องทุกข์ที่เหตุเกิดจากผู้อำนวยการให้ร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการ โดยยื่นเรื่องร้องทุกข์ต่อศูนย์หรือฝ่ายที่รับผิดชอบด้านบริหารงานบุคคลหรือยื่นโดยส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนก็ได้ ทั้งนี้ ให้ระบุข้อความที่สามารถเห็นได้เด่นชัดที่หน้าซองหนังสือว่า “ยื่นเรื่องร้องทุกข์”

(๑) ในกรณียื่นต่อศูนย์หรือฝ่ายที่รับผิดชอบด้านบริหารงานบุคคล ให้ถือว่าวันรับหนังสือตามหลักฐานการลงทะเบียนรับหนังสือตามระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณเป็นวันยื่นเรื่องร้องทุกข์

(๒) ในกรณีส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียน ให้ถือว่าวันที่ที่ทำการไปรษณีย์ต้นทางประทับตรารับที่ซองหนังสือเป็นวันยื่นเรื่องร้องทุกข์

เมื่อศูนย์หรือฝ่ายที่รับผิดชอบด้านบริหารงานบุคคลได้รับหนังสือแล้ว ให้เสนอต่อผู้อำนวยการหรือประธานกรรมการ แล้วแต่กรณี เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ข้อ ๒๒ เพื่อประโยชน์ในการนับระยะเวลาร้องทุกข์ การนับวันที่ทราบหรือถือว่าทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์นั้น ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

(๑) ในกรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากการที่ผู้บังคับบัญชามีคำสั่งเป็นหนังสือ ให้ถือว่าวันที่ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อรับทราบคำสั่งเป็นวันทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์

(๒) ในกรณีที่ไม่มีการลงลายมือชื่อรับทราบคำสั่งตาม (๑) แต่ได้มีการแจ้งคำสั่งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบพร้อมสำเนาคำสั่งและทำบันทึกวันเดือนปี เวลา สถานที่ที่แจ้ง โดยลงลายมือชื่อผู้แจ้งพร้อมทั้งพยานรู้เห็นไว้เป็นหลักฐานแล้ว ให้ถือวันที่แจ้งเป็นวันทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์

(๓) ในกรณีที่ไม่อาจแจ้งคำสั่งตาม (๒) แต่ได้แจ้งเป็นหนังสือส่งสำเนาคำสั่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ ณ ที่อยู่ซึ่งปรากฏตามหลักฐานของทางราชการ ที่ได้แจ้งไว้กับสำนักงาน ในกรณีเช่นนี้ เมื่อล่วงพ้นเจ็ดวันนับแต่วันส่ง สำหรับกรณีส่งในประเทศ หรือเมื่อครบสิบห้าวันนับแต่วันส่ง สำหรับกรณีส่งไปยังต่างประเทศ ให้ถือว่าผู้นั้นได้ทราบคำสั่งอันเป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์แล้ว

(๔) ในกรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากการปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์ โดยไม่มีคำสั่งเป็นหนังสือต่อผู้ร้องทุกข์โดยตรง ให้ถือวันที่ผู้ร้องทุกข์รับทราบหรือถือว่ารับทราบคำสั่งนั้น เป็นวันทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์

(๕) ในกรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากการปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์ โดยไม่มีคำสั่งใด ๆ ให้ถือวันที่ผู้ร้องทุกข์ควรได้ทราบถึงการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาดังกล่าว เป็นวันที่ทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์

ข้อ ๒๓ ผู้ร้องทุกข์อาจถอนเรื่องร้องทุกข์ที่ยื่นไว้แล้วในเวลาใด ๆ ก่อนที่ผู้อำนวยการหรือคณะกรรมการ แล้วแต่กรณี จะมีคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดในเรื่องร้องทุกข์นั้นก็ได้ โดยต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์

ข้อ ๒๔ ให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาคำร้องทุกข์คณะหนึ่ง เพื่อพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

(๑) ในกรณีเป็นการร้องทุกข์ผู้บังคับบัญชาระดับต่ำกว่าผู้อำนวยการลงมา ให้ผู้อำนวยการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาคำร้องทุกข์ขึ้นคณะหนึ่ง ประกอบด้วย

(ก) บุคคลที่มีตำแหน่งสูงกว่าหรือเทียบเท่ากับตำแหน่งของผู้ร้องทุกข์ เป็นประธานกรรมการ

(ข) พนักงานของสำนักงานหรือบุคคลภายนอก จำนวนไม่เกินสี่คน เป็นกรรมการ โดยกรรมการอย่างน้อยหนึ่งคนจะต้องเป็นผู้ที่ได้รับปริญญาทางกฎหมายหรือเป็นผู้ได้รับการฝึกอบรมตามหลักสูตรการดำเนินการทางวินัยและมีประสบการณ์ด้านการดำเนินการทางวินัย และให้กรรมการหนึ่งคนเป็นเลขานุการ

(๒) ในกรณีเป็นการร้องทุกข์ผู้บังคับบัญชาระดับผู้อำนวยการ ให้คณะกรรมการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาคำร้องทุกข์ ประกอบด้วย

(ก) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการ เป็นประธานกรรมการ

(ข) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านบริหารงานบุคคลของคณะอนุกรรมการ จำนวน ๑ คน เป็นกรรมการ

(ค) ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกด้านกฎหมาย จำนวน ๑ คน เป็นกรรมการ

(ง) พนักงานของสำนักงาน จำนวน ๑ คน เป็นเลขานุการ

เมื่อมีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาคำร้องทุกข์ตาม (๑) หรือ (๒) แล้ว ให้ผู้อำนวยการหรือคณะกรรมการ แล้วแต่กรณี แจ้งคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาคำร้องทุกข์ดังกล่าวให้ผู้ร้องทุกข์ทราบโดยเร็ว

ข้อ ๒๕ การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ให้กระทำโดยลับ โดยให้คณะกรรมการพิจารณาคำร้องทุกข์ดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่คณะกรรมการพิจารณาคำร้องทุกข์ได้รับเรื่องร้องทุกข์ โดยอาจเชิญผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์และผู้ร้องทุกข์ มาชี้แจงและแสดงพยานหลักฐานประกอบการพิจารณาด้วยก็ได้ ในกรณีที่มีเหตุผลและความจำเป็นไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาดังกล่าว ให้คณะกรรมการพิจารณาคำร้องทุกข์รายงานต่อผู้อำนวยการหรือคณะกรรมการ แล้วแต่กรณี เพื่อขอขยายระยะเวลาพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ตามความจำเป็น และให้ขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกินสามสิบวัน

เมื่อพิจารณาเรื่องร้องทุกข์เสร็จแล้วให้รายงานผลการพิจารณาต่อผู้อำนวยการหรือคณะกรรมการ แล้วแต่กรณี เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป ทั้งนี้ เมื่อสั่งการเป็นประการใดแล้วให้ถือเป็นที่ยุติ

ข้อ ๒๖ เมื่อพิจารณาเรื่องร้องทุกข์และมีคำสั่งเป็นประการใดแล้ว ให้ผู้อำนวยการหรือคณะกรรมการ แล้วแต่กรณี แจ้งไปยังผู้ร้องทุกข์และผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ทราบต่อไป

ข้อ ๒๗ ให้นำบทบัญญัติว่าด้วยคณะกรรมการที่มีอำนาจดำเนินการพิจารณาทางปกครองตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองมาใช้บังคับแก่การดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ของคณะกรรมการพิจารณาคำร้องทุกข์ตามข้อ ๒๕ โดยอนุโลม

หมวด ๓
การดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๒๘ การดำเนินการใด ๆ ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ อาจกระทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ และให้ถือว่าได้มีการดำเนินการตามระเบียบนี้แล้ว

การยื่นอุทธรณ์หรือยื่นเรื่องร้องทุกข์โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ถือว่าได้ยื่นอุทธรณ์หรือยื่นเรื่องร้องทุกข์ตามวันเวลาที่ปรากฏในหลักฐานการส่งทางอิเล็กทรอนิกส์ เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าไม่มีการได้รับหรือได้รับก่อนหรือหลังจากนั้น

ในกรณีที่ผู้อุทธรณ์หรือผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นอุทธรณ์หรือยื่นเรื่องร้องทุกข์โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แล้ว การติดต่อหรือออกเอกสารหลักฐานใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้นั้น ให้ทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เว้นแต่ผู้นั้นจะได้ระบุไว้เป็นประการอื่นในการยื่นอุทธรณ์หรือยื่นเรื่องร้องทุกข์ หรือในการติดต่อ

ในกรณีที่ผู้อุทธรณ์หรือผู้ร้องทุกข์ไม่ได้ยื่นอุทธรณ์หรือยื่นเรื่องร้องทุกข์โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามวรรคสาม หากเพื่อให้กระบวนการอุทธรณ์หรือการร้องทุกข์ตามระเบียบนี้เป็นไปโดยสะดวก รวดเร็ว ให้จัดให้มีการยืนยันวิธีการและช่องทางการติดต่อสื่อสารจากบุคคลที่เกี่ยวข้องก่อนการดำเนินการติดต่อหรือออกเอกสารหลักฐานใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้นั้น ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

หมวด ๔
บทเฉพาะกาล

ข้อ ๒๙ การพิจารณาอุทธรณ์หรือเรื่องร้องทุกข์ใดที่อยู่ระหว่างการดำเนินการและยังไม่แล้วเสร็จในวันที่ระเบียบนี้มีผลใช้บังคับ ให้ดำเนินการตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนด หรือประกาศที่สำนักงานใช้อยู่ก่อนวันที่ระเบียบนี้ใช้บังคับจนแล้วเสร็จ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นางเมธินี เทพมณี)
ประธานอนุกรรมการบริหารงานบุคคล
สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์