

ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ว่าด้วยการเสนอ การรับคำร้องเรียนและการสอบสวนหาข้อเท็จจริง

พ.ศ. ๒๕๕๕

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาว่าด้วยการเสนอ การรับคำร้องเรียนและการสอบสวนหาข้อเท็จจริง พ.ศ. ๒๕๕๓ และเพื่อเปิดโอกาสให้มีการร้องเรียนด้วยวาจาอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๐ วรรคสอง มาตรา ๒๑ และมาตรา ๒๗ (๕) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๕๒ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงออกระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาว่าด้วยการเสนอ การรับคำร้องเรียนและการสอบสวนหาข้อเท็จจริง พ.ศ. ๒๕๕๕”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาว่าด้วยการเสนอ การรับคำร้องเรียนและการสอบสวนหาข้อเท็จจริง พ.ศ. ๒๕๕๓

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“ผู้ตรวจการแผ่นดิน” หมายความว่า ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

“เลขาธิการ” หมายความว่า เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

“ผู้มีสิทธิร้องเรียน” หมายความว่า บุคคลหรือคณะบุคคลได้รับความเสียหาย หรือผู้ประสบเหตุตามมาตรา ๑๖ (๑) (ก) หรือ (ข) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๕๒

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้มีสิทธิร้องเรียนที่ได้เสนอคำร้องเรียนตามระเบียบนี้ และให้หมายความรวมถึงผู้ได้รับมอบหมายจากผู้มีสิทธิร้องเรียนให้ร้องเรียนแทนด้วย

“คำร้องเรียน” หมายความว่า คำร้องเรียนเป็นหนังสือ หรือคำร้องเรียนด้วยวาจาทางโทรศัพท์ที่ได้เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดินตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้

“หน่วยงานที่รับผิดชอบ” หมายความว่า หน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ที่ต้องรับผิดชอบหรือที่เกี่ยวข้องในงานที่มีการร้องเรียนไม่ว่าจะมีการระบุหน่วยงานที่รับผิดชอบดังกล่าวไว้ในคำร้องเรียนหรือไม่

“เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ผู้ต้องรับผิดชอบหรือที่เกี่ยวข้องในงานที่มีการร้องเรียน ไม่ว่าจะมีการระบุเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดังกล่าวไว้ในคำร้องเรียนหรือไม่

“พนักงานผู้รับผิดชอบสำนวน” หมายความว่า พนักงานของสำนักงานที่ได้รับมอบหมาย ให้พิจารณาและสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน

ข้อ ๕ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภารักษาการตามระเบียบนี้

หมวด ๑

การเสนอและการรับคำร้องเรียนเป็นหนังสือ

ข้อ ๖ ผู้ประสงค์จะร้องเรียนให้เสนอคำร้องเรียนด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ดังต่อไปนี้

- (๑) นำส่งด้วยตนเอง
- (๒) ส่งทางไปรษณีย์
- (๓) มอบให้บุคคลอื่นนำส่ง
- (๔) ส่งต่อสมาชิกวุฒิสภาหรือสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเพื่อนำส่ง
- (๕) ส่งทางโทรสาร

ในกรณีการเสนอคำร้องเรียนด้วยการส่งทางโทรสาร ผู้ร้องเรียนจะต้องส่งต้นฉบับคำร้องเรียน ภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งการตอบรับคำร้องเรียนที่ส่งทางโทรสาร

ให้สำนักงานจัดพนักงานเพื่อรับคำร้องเรียนและออกใบรับคำร้องเรียนให้แก่ผู้นำส่งหรือตอบแจ้งการรับคำร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนภายในห้าวันทำการนับแต่วันที่รับคำร้องเรียน แล้วแต่กรณี

ข้อ ๗ ผู้มีสิทธิร้องเรียนจะต้องร้องเรียนด้วยตนเอง เว้นแต่ในกรณีใดกรณีหนึ่ง ดังต่อไปนี้ จะมอบหมายให้ผู้อื่นร้องเรียนแทนก็ได้

- (๑) ไม่สามารถเขียนหนังสือได้
- (๒) เจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้
- (๓) อยู่ในต่างประเทศ
- (๔) มีเหตุจำเป็นอย่างอื่นที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นสมควร

การมอบหมายดังกล่าวจะต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อ เว้นแต่ในกรณีไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ให้พิมพ์ลายนิ้วมือแทน

ผู้ร้องเรียนแทนต้องทราบข้อเท็จจริงอันเป็นสาเหตุแห่งการร้องเรียนของผู้มีสิทธิร้องเรียน และต้องไม่กระทำการใดที่ขัดกับสิทธิของผู้ที่ตนร้องเรียนแทน

ข้อ ๘ คำร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือโดยใช้ถ้อยคำสุภาพและมีรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

(๒) เหตุที่ทำให้ต้องร้องเรียน พร้อมด้วยข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนตามสมควร

(๓) ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

ในกรณีที่เป็นการร้องเรียนแทนผู้อื่นจะต้องแนบหนังสือมอบหมายให้ร้องเรียนไปด้วย และให้ผู้ร้องเรียนแทนแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอย่างอื่นและเหตุผลที่ต้องร้องเรียนแทน

ข้อ ๙ ในกรณีมีเหตุจำเป็น เมื่อผู้ร้องเรียนไม่สามารถทำคำร้องเรียนเป็นหนังสือได้ ให้พนักงานผู้รับคำร้องเรียนบันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นและบันทึกการร้องเรียนโดยให้มีรายการตามข้อ ๘ พร้อมกับลงลายมือชื่อหรือลายพิมพ์นิ้วมือของผู้ร้องเรียน ลายมือชื่อพนักงานผู้รับคำร้องเรียน และวันเดือนปี ที่รับคำร้องเรียน และให้นำความในข้อ ๖ วรรคสาม มาใช้บังคับโดยอนุโลม

หมวด ๒

การร้องเรียนและการรับคำร้องเรียนด้วยวาจา

ข้อ ๑๐ ผู้ประสงค์จะร้องเรียนด้วยวาจาจะต้องร้องเรียนด้วยตนเอง เว้นแต่กรณีจำเป็นที่ไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้ จะมอบหมายให้ผู้อื่นร้องเรียนแทนก็ได้

ผู้ร้องเรียนด้วยวาจาแทนต้องทราบข้อเท็จจริงอันเป็นสาเหตุแห่งการร้องเรียนของผู้มีสิทธิร้องเรียนด้วยวาจาและต้องไม่กระทำการใดที่ขัดกับสิทธิของผู้ที่ตนร้องเรียนแทน

ให้สำนักงานจัดพนักงานเพื่อรับคำร้องเรียนด้วยวาจาและเมื่อรับคำร้องเรียนไว้พิจารณาให้ต่อแจ้งการรับคำร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนภายในห้าวันทำการนับแต่วันที่รับคำร้องเรียน

ข้อ ๑๑ ให้ผู้ร้องเรียนด้วยวาจาแจ้งข้อเท็จจริงและปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ (ถ้ามี) ของผู้ร้องเรียน

(๒) เลขประจำตัวประชาชน หรือเลขที่หนังสือเดินทาง ของผู้ร้องเรียน

(๓) เหตุที่ทำให้ต้องร้องเรียนด้วยวาจา พร้อมด้วยข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้วยวาจาตามสมควร

(๔) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๕) ยินยอมให้มีการบันทึกเสียงคำร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ ๑๒ คำร้องเรียนด้วยวาจาต้องเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นเร่งด่วนหรือไม่ยุ่งยากซับซ้อน กรณีที่พนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนเห็นว่าไม่เป็นไปตามวรรคหนึ่ง ให้แจ้งผู้ร้องเรียนด้วย ทำคำร้องเรียนเป็นหนังสือตามหมวด ๑ ของระเบียบนี้

หมวด ๓

การตรวจสอบคำร้องเรียน

ข้อ ๑๓ เมื่อสำนักงานได้รับคำร้องเรียนเป็นหนังสือแล้ว ให้พนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนตรวจสอบคำร้องเรียนให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบของผู้ตรวจการแผ่นดิน หากคำร้องเรียนมีลักษณะตามมาตรา ๒๔ หรือมาตรา ๒๕ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐธรรมนูญ พ.ศ. ๒๕๔๒ ให้ทำความเห็นเสนอต่อเลขาธิการเพื่อผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัยสั่งในกรณีนี้

(๑) คำร้องเรียนมีข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนไม่ครบถ้วนหรือไม่ชัดเจน ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเพื่อให้ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติมหรือขอข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่รับผิดชอบเพิ่มเติม หรือ

(๒) คำร้องเรียนมีข้อบกพร่องซึ่งมิใช่สาระสำคัญและไม่มีลักษณะตามมาตรา ๒๔ มาตรา ๒๕ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐธรรมนูญ พ.ศ. ๒๕๔๒ ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนดำเนินการแก้ไข

หากผู้ร้องเรียนได้รับแจ้งตาม (๑) หรือ (๒) แล้วไม่ดำเนินการภายในสามสิบวันนับแต่ได้รับแจ้ง หรือหากพนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนเห็นว่าคำร้องเรียนแทนไม่เป็นไปตามข้อ ๑๒ ให้พนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนทำความเห็นเสนอต่อเลขาธิการเพื่อผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัยสั่ง

ข้อ ๑๔ ภายใต้บังคับข้อ ๑๒ ให้พนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนตรวจสอบคำร้องเรียนด้วย ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบของผู้ตรวจการแผ่นดิน หากคำร้องเรียนด้วยวาจามีลักษณะ

มาตรา ๒๔ หรือมาตรา ๒๕ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของ
รัฐสภา พ.ศ. ๒๕๔๒ ให้ทำความเข้าใจเสนอต่อเลขาธิการเพื่อผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัยสั่งการโดยพลัน
แล้วแจ้งผลการวินิจฉัยให้ผู้ร้องเรียนทราบ

หมวด ๔

การสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน

ข้อ ๑๕ ในกรณีที่คำร้องเรียนเป็นเรื่องไม่ยุ่งยากซับซ้อนให้พนักงานผู้รับผิดชอบสำนวน
ดำเนินการดังนี้

(๑) ติดต่อและประสานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการ
แก้ไขปัญหาตามคำร้องเรียนดังกล่าว หากแก้ไขได้ให้มีหนังสือแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเจ้าหน้าที่
ผู้รับผิดชอบและผู้ร้องเรียนทราบ

(๒) เมื่อได้ดำเนินการตาม (๑) แล้ว แต่ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาตามคำร้องเรียนได้
หากเป็นคำร้องเรียนด้วยวาจาให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนดำเนินการร้องเรียนตามข้อ ๘ ของระเบียบนี้

ข้อ ๑๖ ภายใต้บังคับข้อ ๑๕ การสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนเป็นหนังสือ
ให้พนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนทำความเข้าใจเสนอต่อเลขาธิการเพื่อรายงานให้ผู้ตรวจการแผ่นดิน
แจ้งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยพลัน และให้หน่วยงาน
ที่รับผิดชอบหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทำหนังสือชี้แจงเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินภายใน
สามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน

หากหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ มีความจำเป็นจะต้องใช้เวลาในการ
ทำหนังสือชี้แจงเกินสามสิบวัน ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ แล้วแต่กรณี
มีหนังสือแจ้งขยายระยะเวลาอีกไม่เกินสามสิบวันพร้อมด้วยเหตุผลให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบก่อนวัน
สิ้นกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่ง

ในกรณีที่หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการตามวรรคสองแล้ว
แต่มีเหตุผลและความจำเป็นที่ไม่สามารถทำหนังสือชี้แจงภายในกำหนดเวลาดังกล่าวได้ ให้หน่วยงาน
ที่รับผิดชอบหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ แล้วแต่กรณี มีหนังสือขอขยายระยะเวลาต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน
ก่อนวันสิ้นกำหนดเวลาตามวรรคสอง เมื่อผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาเหตุผลและความจำเป็นตาม
หนังสือดังกล่าวแล้ว ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจขยายระยะเวลาให้อีกตามที่เห็นสมควร

ในกรณีที่หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่ทำหนังสือชี้แจงภายในกำหนดเวลาสามสิบวันตามวรรคหนึ่งและไม่แจ้งขยายระยะเวลาตามวรรคสอง ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจขยายระยะเวลาให้ตามที่เหมาะสม

หนังสือชี้แจงของหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ แล้วแต่กรณี ให้อธิบายถึงประเด็นสำคัญต่าง ๆ ที่ปรากฏในคำร้องเรียนโดยครบถ้วนและชัดเจน หากมีเอกสารที่เกี่ยวข้องให้ส่งสำเนาเอกสารดังกล่าวมาเพื่อประกอบคำชี้แจงด้วย

ในการสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนให้ผู้ตรวจการแผ่นดินคำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อความมั่นคงของรัฐ ความปลอดภัยของประชาชน หรือความสัมพันธ์ระหว่างประเทศด้วย

ข้อ ๑๗ เมื่อพนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนพิจารณาคำร้องเรียน หนังสือชี้แจง และรวบรวมข้อเท็จจริงต่างๆ ตามความจำเป็นแล้ว ให้พนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนทำบันทึกสรุปสำนวนโดยสาระสำคัญดังนี้

- (๑) ข้อเท็จจริง
- (๒) ข้อกฎหมาย
- (๓) ความเห็นพร้อมด้วยเหตุผล

ในการเสนอความเห็นตาม (๓) ให้พนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนวางตนเป็นกลาง ระหว่างผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ แล้วแต่กรณี และให้คำนึงถึงการประสานสิทธิของบุคคลในฐานะเอกชนกับประโยชน์ของทางราชการอันเป็นบริการสาธารณะเพื่อส่วนรวม

ในกรณีที่พนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนเห็นว่าหนังสือชี้แจงตามวรรคหนึ่งอธิบายถึงประเด็นสำคัญต่าง ๆ ที่ปรากฏในคำร้องเรียนไม่ครบถ้วนหรือไม่ชัดเจน ให้พนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนกำหนดประเด็นที่เห็นว่าเป็นสาระสำคัญที่ไม่ครบถ้วนหรือไม่ชัดเจนส่งไปให้หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ แล้วแต่กรณี ทำหนังสือชี้แจงเพิ่มเติมภายในกำหนดเวลาตามข้อ ๑๖ วรรคหนึ่ง

ถ้าหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ไม่ทำหนังสือชี้แจงภายในกำหนดเวลาตามข้อ ๑๖ วรรคหนึ่ง และวรรคสอง ให้พนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนทำความเข้าใจเสนอต่อเลขาธิการเพื่อผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัยสั่งการ

ข้อ ๑๘ ให้พนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนจัดทำบันทึกสรุปสำนวนให้เสร็จสิ้นและส่งสำเนาให้เลขาธิการภายในเจ็ดวันทำการนับแต่วันที่ได้รับหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานครบถ้วนตามข้อ ๑๖ แล้ว และหากมีความจำเป็นจะต้องใช้เวลาเกินกว่านั้นต้องให้เหตุผลไว้ในบันทึกสรุปสำนวนด้วย

หมวด ๕
การพิจารณา

ข้อ ๑๙ เมื่อเลขาธิการได้รับสำนวนจากพนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนแล้ว ให้เสนอเรื่องให้ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาวินิจฉัยโดยพลัน เว้นแต่ในกรณีที่เลขาธิการเห็นว่าบันทึกสรุปสำนวนของพนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนดังกล่าวมีข้อบกพร่องในประเด็นสำคัญอันสมควรดำเนินการให้ได้ข้อเท็จจริงหรือเสนอความเห็นในข้อกฎหมายเพิ่มเติม เลขาธิการจะสั่งให้พนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนดำเนินการให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นก่อนที่จะเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจการแผ่นดินก็ได้

ในการเสนอสำนวนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน เลขาธิการจะเสนอข้อสังเกตเพื่อประกอบการพิจารณาของผู้ตรวจการแผ่นดินก็ได้

ข้อ ๒๐ เมื่อได้รับเรื่องจากเลขาธิการแล้ว ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาวินิจฉัยโดยไม่ชักช้า ในกรณีที่เห็นสมควร ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจจะกำหนดให้มีการชี้แจงด้วยวาจาก็ได้

ข้อ ๒๑ ในการชี้แจงด้วยวาจา ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนดวันชี้แจงด้วยวาจาและแจ้งให้เลขาธิการทราบ เพื่อจะได้มีหนังสือแจ้งไปให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ทราบล่วงหน้าอย่างน้อยเจ็ดวัน

ในวันที่มีการชี้แจงด้วยวาจา ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ อาจทำบันทึกสรุปความเห็นของตนยื่นต่อผู้ตรวจการแผ่นดินด้วยก็ได้

บันทึกสรุปความเห็นของผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะต้องยื่นต่อผู้ตรวจการแผ่นดินก่อนสิ้นสุดเวลาทำงานของวันก่อนวันที่มีการชี้แจงด้วยวาจา

เมื่อเสร็จสิ้นการชี้แจงด้วยวาจาของแต่ละฝ่าย ผู้ตรวจการแผ่นดินจะซักถามข้อเท็จจริงเพิ่มเติมจากผู้ชี้แจงนั้นอีก หรือจะซักถามในระหว่างการชี้แจงด้วยวาจาก็ได้

ข้อ ๒๒ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่สามารถชี้แจงด้วยวาจาได้ ให้ผู้ร้องเรียนจัดหาผู้ที่สามารถช่วยเหลือในการสื่อสารมาด้วยในวันที่มีการชี้แจงด้วยวาจา ทั้งนี้ ค่าตอบแทนผู้ช่วยเหลือในการสื่อสาร ให้เป็นไปตามอัตราที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด

หมวด ๖
คำวินิจฉัย

ข้อ ๒๓ เรื่องใดที่ผู้ตรวจการแผ่นดินสั่งไม่รับไว้พิจารณา ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ พร้อมทั้งเหตุผลที่สั่งไม่รับเรื่องไว้พิจารณา และเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานจะแจ้งเรื่องนั้นให้หน่วยงาน

ที่รับผิดชอบเพื่อทราบด้วย หรือจะส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการต่อไปตามควรแก่กรณีก็ได้

ข้อ ๒๔ เรื่องใดที่ผู้ตรวจการแผ่นดินสั่งรับไว้พิจารณาแล้ว และในระหว่างการพิจารณาปรากฏว่าเรื่องดังกล่าวมีลักษณะตามมาตรา ๒๔ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๔๒ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินส่งยุติการพิจารณา หรือในกรณีที่เรื่องดังกล่าวมีลักษณะตามมาตรา ๒๕ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๔๒ ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจส่งยุติการพิจารณาได้

เมื่อผู้ตรวจการแผ่นดินสั่งให้ยุติการพิจารณาตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบพร้อมทั้งเหตุผลที่สั่งให้ยุติการพิจารณา และเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานจะแจ้งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบทราบด้วยก็ได้

ข้อ ๒๕ การชี้แจงเหตุผลตามข้อ ๒๓ และข้อ ๒๔ ให้ระบุข้อเท็จจริงและกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยละเอียด

ในกรณีตามข้อ ๒๔ ให้ชี้แจงเหตุผลที่แสดงให้เห็นว่าการกระทำดังกล่าวชอบด้วยกฎหมาย และเป็นธรรมโดยละเอียดให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ข้อ ๒๖ ในกรณีที่ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่อาจสอบสวนหาข้อเท็จจริงในเรื่องใดต่อไปได้ ให้ยุติการพิจารณา และรายงานให้วุฒิสภาและสภาผู้แทนราษฎรทราบ

เมื่อผู้ตรวจการแผ่นดินสั่งให้ยุติการพิจารณาตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบพร้อมทั้งเหตุผลที่สั่งให้ยุติการพิจารณา

ข้อ ๒๗ เมื่อผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาวินิจฉัยแล้ว ให้จัดทำรายงานสรุปข้อเท็จจริง พร้อมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการต่อไป

ในกรณีที่ผู้ตรวจการแผ่นดินวินิจฉัยว่า การกระทำของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรีแล้ว แต่กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับหรือมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมหรือความไม่เสมอภาคในกฎหมาย หรือเป็นกาลีเลือกปฏิบัติหรือลำเอียง ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินส่งข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อพิจารณาดำเนินการให้มีการปรับปรุงหรือแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรีในเรื่องดังกล่าวต่อไป ในกรณีที่เกี่ยวกับมติคณะรัฐมนตรี ให้ส่งรายงานดังกล่าวให้คณะรัฐมนตรีทราบด้วย

ข้อ ๒๘ ในกรณีที่ได้ดำเนินการตามข้อ ๒๗ วรรคหนึ่งแล้ว แต่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่ปฏิบัติตามความเห็นหรือข้อเสนอแนะภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับความเห็นหรือข้อเสนอแนะดังกล่าว ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจส่งความเห็นหรือข้อเสนอแนะไปยังนายกรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีที่ควบคุมหรือกำกับดูแลหน่วยงานที่รับผิดชอบนั้นเพื่อให้สั่งการตามควรแก่กรณีก็ได้

หากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีความจำเป็นจะต้องใช้เวลาในการปฏิบัติตามความเห็นหรือข้อเสนอแนะเกินสามสิบวัน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีหนังสือแจ้งให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบก่อนวันสิ้นกำหนดพร้อมด้วยเหตุผล ถ้าผู้ตรวจการแผ่นดินเห็นว่ามีความสมควร จะขยายระยะเวลาต่อไปอีกก็ได้แต่ระยะเวลาทั้งหมดต้องไม่เกินเก้าสิบวัน

เมื่อได้ดำเนินการตามวรรคหนึ่ง และระยะเวลาได้ล่วงเลยไปเกินกว่าสามสิบวันหรือเกินกว่าระยะเวลาที่ผู้ตรวจการแผ่นดินได้กำหนดตามวรรคสองแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบยังไม่ปฏิบัติตามความเห็นหรือข้อเสนอแนะดังกล่าวโดยไม่มีเหตุอันควรและเรื่องดังกล่าวเป็นเรื่องสำคัญหรือเกี่ยวกับประโยชน์สาธารณะหรือเกี่ยวข้องกับประชาชนจำนวนมาก ผู้ตรวจการแผ่นดินอาจให้จัดทำรายงานเสนอต่อวุฒิสภาและสภาผู้แทนราษฎรเป็นการด่วนก็ได้ และให้เปิดเผยรายงานนั้นให้ประชาชนทราบตามวิธีที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด

ข้อ ๒๙ ในกรณีที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาคำร้องเรียนแล้วเห็นว่า บทบัญญัติแห่งกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ หรือการกระทำใดของบุคคลใดตามมาตรา ๑๖ (๑) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๕๒ มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอเรื่องพร้อมความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครอง แล้วแต่กรณีเพื่อพิจารณาวินิจฉัย

ข้อ ๓๐ ในกรณีที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาคำร้องเรียนแล้วเห็นว่า เรื่องใดมีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการทุจริตหรือประพฤติมิชอบในวงราชการ หรือมีมูลความผิดทางอาญา หรือมีมูลความผิดทางวินัย ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งความเห็นต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบและผู้บังคับบัญชาของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพื่อทราบ และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบและผู้บังคับบัญชาตามวรรคหนึ่งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ตรวจการแผ่นดินทราบทุกสามเดือน

ข้อ ๓๑ การจัดทำรายงานตามข้อ ๒๗ และข้อ ๒๘ ให้กระทำการสรุปโดยมิให้ระบุรายละเอียดอันเป็นการเปิดเผยความลับของบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยไม่จำเป็น

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๕

พิเชต สุนทรพิพิธ

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา