(สำเนา) หน่วยรับ

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ จร.ทอ.(กตร.โทร.๒-๐๖๗๑)

ที่ กห ๐๖๑๒.๖/๓๒๘ **วันที่** ๗ เม.ย.๖๖

เรื่อง ขออนุมัติใช้ระเบียบ ทอ.ว่าด้วยการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน พ.ศ.๒๕๖๖

เรียน ผบ.ทอ.

๑. ตามระเบียบ ทอ.ว่าด้วยการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน พ.ศ.๒๕๖๐ ให้ จร.ทอ. เป็นหน่วยงานหลักรับผิดชอบการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของ ทอ. การประสานงานระหว่างบุคคล ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก ทอ. การแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาให้การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการบริหารราชการของ ทอ. กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง นั้น

๒. จร.ทอ.ตรวจสอบแล้ว การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของ ทอ.ที่ผ่านมา บางกรณีมีข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน หน่วยและกำลังพล ทอ.เข้าใจคลาดเคลื่อนในเรื่องร้องทุกข์กับเรื่องร้องเรียน จึงได้ปรับปรุง แก้ไข ระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของ ทอ. ให้มีความชัดเจน มีรายละเอียดเนื้อหาครอบคลุมการปฏิบัติ สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ในสภาวะปัจจุบัน และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมถึงรองรับนโยบายของ กห.และรัฐบาล ที่ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนทางระบบสารสนเทศ โดยได้ดำเนินการดังนี้

๒.๑ ยกร่างระเบียบ ทอ.ว่าด้วยการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน พ.ศ.๒๕๖๖ โดยองค์ประกอบของระเบียบ ทอ.ฯ ฉบับใหม่ ประกอบด้วย ๘ หมวด ดังนี้

๒.๑.๑ หมวด ๑ ทั่วไป

๒.๑.๒ หมวด ๒ การเสนอคำร้องและรับคำร้อง

๒.๑.๓ หมวด ๓ การตรวจสอบและพิจารณาคำร้อง

๒.๑.๔ หมวด ๔ การสืบสวนและสอบสวนเรื่องร้องเรียน

๒.๑.๕ หมวด ๕ การสรุป รายงานผล และยุติเรื่องร้องเรียน

๒.๑.๖ หมวด ๖ ระบบสารสนเทศจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน

๒.๑.๗ หมวด ๗ เบ็ดเตล็ด

๒.๑.๘ หมวด ๘ บทเฉพาะกาล

๒.๒ แก้ไขถ้อยคำว่า “หน้าที่และอำนาจ” แทน “อำนาจหน้าที่” ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผบ.ทอ.เมื่อ ๘ ธ.ค.๖๕ ท้ายหนังสือ สธน.ทอ.ที่ กห ๐๖๑๕.๔/๑๗๔๒ ลง ๖ ธ.ค.๖๕ ที่ให้ นขต.ทอ.ยึดถือปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ถ้อยคำว่า “หน้าที่และอำนาจ” ในการจัดทำ และ/หรือ ปรับแก้ไขระเบียบ คำสั่ง รวมถึงแบบธรรมเนียมของหน่วย ตามแนวทางการตรวจพิจารณาร่างกฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

๒.๓ จำแนก...

๒.๓ จำแนกเรื่องร้องทุกข์กับเรื่องร้องเรียน ให้มีความชัดเจน โดยเรื่องร้องทุกข์ ถือเป็นเรื่องที่กำลังพล ทอ.เห็นว่าตนไม่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา และให้ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับ ที่กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการร้องทุกข์ไว้เป็นการเฉพาะ สำหรับเรื่องร้องเรียนในระเบียบ ทอ.ฯ ฉบับใหม่ ถือเป็นเรื่องที่บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล และหมายรวมถึงกำลังพล ทอ.ที่ขอหรือแจ้งให้ ทอ.ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความเสียหายที่ได้รับหรือดำเนินการตามแบบธรรมเนียมทหาร อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือทุจริตต่อหน้าที่ หรือประพฤติมิชอบ หรือประพฤติไม่สมควรของกำลังพล ทอ.หรือส่วนราชการ ทอ. อันไม่เกี่ยวกับการร้องทุกข์

๒.๔ กำหนดให้ นขต.ทอ.แต่งตั้งผู้รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของหน่วย และให้ถือว่าผู้รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของหน่วย เป็นเจ้าหน้าที่ตามระเบียบ ทอ.ฯ

๒.๕ กำหนดวัตถุประสงค์ ให้สอดคล้องกับหน้าที่และอำนาจตามกฎหมาย

๒.๖ กำหนดขอบเขต วิธีการ การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียน ให้ถูกต้องตามกฎหมายและมีความชัดเจนยิ่งขึ้น

๒.๗ จัดเรียงลำดับขั้นตอนการดำเนินการ และเพิ่มเติมวิธีปฏิบัติเรื่องร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียนดังนี้

๒.๗.๑ การเสนอและรับคำร้อง โดยกำหนดช่องทางการรับคำร้อง รายละเอียดวิธีปฏิบัติเรื่องร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียนของ จร.ทอ.และ นขต.ทอ.ให้อยู่ในหมวดเดียวกัน และเพิ่มเติมวิธีปฏิบัติต่อเรื่องร้องเรียนที่ไม่ลงชื่อ (บัตรสนเท่ห์)

๒.๗.๒ การตรวจสอบและพิจารณาคำร้อง แก้ไขให้ลดระยะเวลาการตอบกลับผู้ร้องให้รวดเร็วขึ้น เพื่อเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ ทอ.

๒.๗.๓ การพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียนไว้ดำเนินการ โดยการตรวจสอบคำร้องและข้อเท็จจริงขั้นต้น หากพบว่า คำร้องไม่มีมูล หรือเป็นกรณีที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของหน่วยงานอื่นตามกฎหมาย หรือไม่อยู่ในขอบเขตหน้าที่และอำนาจตามที่ระเบียบกำหนด เช่น การอุทธรณ์คำสั่งทางปกครอง การร้องขอข้อมูลข่าวสารของราชการ การอุทธรณ์ตามพระราชบัญญัติจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ ให้ชี้แจง ทำความเข้าใจ หรือแนะนำผู้ร้องให้ดำเนินการตามที่กฎหมายดังกล่าวกำหนด

๒.๗.๔ การพักการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ในเรื่องที่ไม่ปรากฏความผิดวินัยทหาร และเรื่องนั้น ๆ อยู่ระหว่างการดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรม หรือหน่วยงานอื่นตามกฎหมาย หรือหน่วยงานที่สูงกว่า

๒.๗.๕ ลดระยะเวลาการดำเนินการของหน่วยเกี่ยวข้อง หรือคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งให้สอบสวนข้อเท็จจริง ให้สอดคล้องกับระยะเวลาที่ กห.หรือหน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจกำหนด

๒.๗.๖ การแต่งตั้ง...

๒.๗.๖ การแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนระดับ ทอ.โดยกำหนดชั้นยศและตำแหน่งของผู้ถูกร้องเรียนให้ชัดเจนและเหมาะสม รวมถึงกำหนดหน่วยรับผิดชอบในฐานะกรรมการและเลขานุการในการสอบสวนเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ ด้วย

๒.๗.๗ การสืบสวน สอบสวน ให้ความสำคัญสิทธิของผู้ร้อง ผู้ถูกร้อง และผู้เกี่ยวข้อง โดยเปิดโอกาสให้ชี้แจง โต้แย้ง แสดงพยานหลักฐาน ตาม พ.ร.บ.วิธีปฏิบัติราชการปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙ และคำนึงถึงข้อมูลความปลอดภัยของบุคคล ความลับของทางราชการ และด้านสิทธิมนุษยชน เป็นสำคัญ

๒.๗.๘ ระบบสารสนเทศจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน

๒.๗.๘.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนที่ นขต.ทอ.ได้แก้ไข ปรับปรุง หรือดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจแล้ว และเป็นเรื่องที่ไม่กระทบต่อการปฏิบัติราชการหรือภาพลักษณ์ที่ดีของ ทอ. หรือเป็นการแสดงความเห็น แนะนำ หรือชมเชย ให้ จร.ทอ.สามารถบันทึกยุติเรื่องร้องเรียนในระบบสารสนเทศฯ เพื่อเป็นการประหยัดทรัพยากร รวดเร็ว โดยที่ผู้บังคับบัญชาสามารถตรวจสอบได้

๒.๗.๘.๒ กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนผ่านระบบสารสนเทศฯ ของ นขต.ทอ.

๒.๘ สบ.ทอ.และ สธน.ทอ.ได้ตรวจสอบความถูกต้อง และรูปแบบของร่างระเบียบ ทอ.ฯ เรียบร้อยแล้ว

๓. จร.ทอ.พิจารณาแล้ว เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของ ทอ.เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สอดคล้องกับการบริหารราชการของ ทอ. กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงเห็นสมควรดำเนินการดังนี้

๓.๑ ยกเลิกระเบียบ ทอ.ว่าด้วยการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน พ.ศ.๒๕๖๐

๓.๒ อนุมัติใช้ระเบียบ ทอ.ว่าด้วยการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน พ.ศ.๒๕๖๖

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา หากเห็นสมควรขอได้อนุมัติตามข้อ ๓ และลงชื่อในระเบียบ ทอ.ฯ ที่แนบให้ต่อไป

(ลงชื่อ) พล.อ.ต.อนันต์ชัย ทองเจริญ
จก.จร.ทอ.

(ลงชื่อ) พล.อ.ท.มนัท ชวนะประยูร
รอง เสธ.ทอ.
๑๐ เม.ย.๖๖

เรียน ผบ.ทอ.

กระผมพิจารณาแล้ว เห็นสมควรอนุมัติตามข้อ ๓
และลงชื่อในระเบียบ ทอ.ฯ ที่แนบ

(ลงชื่อ) พล.อ.อ.ณรงค์ อินทชาติ
เสธ.ทอ.
๒๗ เม.ย.๖๖

อนุมัติตามข้อ ๓

(ลงชื่อ) พล.อ.อ.อลงกรณ์ วัณณรถ
ผบ.ทอ.
๒๖ เม.ย.๖๖

การแจกจ่าย

- สน.ผบ.ทอ., สน.รอง ผบ.ทอ., สน.ปธ.คปษ.ทอ., สน.ผช.ผบ.ทอ., สน.เสธ.ทอ., สน.รอง เสธ.ทอ., สน.ปษ.ทอ., สน.ผทค.ทอ., ศปก.ทอ., ศยอ., สพร.ทอ., ศกอ., ศบพ.และ ผนน.บก.ทอ.
- นขต.ทอ.

สำเนาถูกต้อง
น.อ.
(ศักดิ์สิทธิ์ เจริญพจน์)
ผอ.กตร.จร.ทอ.
๗ พ.ค.๖๖

จ.อ.หญิง ฝนทิพย์ ฯ พิมพ์/ทาน
น.อ. ตรวจ

ระเบียบกองทัพอากาศ
ว่าด้วยการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน
พ.ศ.๒๕๖๖

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุง แก้ไข ระเบียบกองทัพอากาศว่าด้วยการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ให้เป็นไปตามกฎหมายและบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป รองรับนโยบายของรัฐบาลและแนวทางของกระทรวงกลาโหม ตลอดจนส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการบริหารราชการ รวมถึงสอดคล้องกับการบริหารราชการของกองทัพอากาศ จึงวางระเบียบไว้ดังนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า "ระเบียบกองทัพอากาศว่าด้วยการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน พ.ศ.๒๕๖๖"

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกระเบียบกองทัพอากาศว่าด้วยการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน พ.ศ.๒๕๖๐ บรรดาระเบียบ และคำสั่งอื่นใด ในส่วนที่กำหนดไว้แล้วในระเบียบนี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

๔.๑ "ร้องทุกข์" หมายความว่า คำชี้แจงของกำลังพลกองทัพอากาศว่าผู้บังคับบัญชากระทำแก่ตนด้วยการอันไม่ยุติธรรม หรือผิดกฎหมายหรือแบบธรรมเนียมทหารว่า ตนไม่ได้รับผลประโยชน์หรือสิทธิตามที่ควรจะได้รับในราชการ

๔.๒ "ร้องเรียน" หมายความว่า การที่บุคคล คณะบุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยงานร้องขอให้กองทัพอากาศดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนหรือความเสียหายที่ได้รับหรือดำเนินการทางวินัยทหาร อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการ หรือทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบ หรือประพฤติไม่สมควรของกำลังพลกองทัพอากาศหรือส่วนราชการกองทัพอากาศ และหมายความรวมถึงการร้องเรียนเพิ่มเติมหรือแก้ไขด้วย

๔.๓ "คำร้อง" หมายความว่า คำร้องเรียน ที่ผู้ร้องแจ้งความประสงค์ขอให้กองทัพอากาศดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนหรือความเสียหายที่ได้รับหรือดำเนินการทางวินัยทหาร อันเนื่องมาจากการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการ หรือทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบ หรือประพฤติไม่สมควรของกำลังพลกองทัพอากาศหรือส่วนราชการกองทัพอากาศ

และให้...

และให้หมายความรวมถึงเอกสารประกอบคำร้องเรียนที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องเรียนเดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย สำหรับคำร้องทุกข์ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่พระราชบัญญัติว่าด้วยวินัยทหาร พ.ศ.๒๔๗๖ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม หรือข้อบังคับกระทรวงกลาโหมว่าด้วยลูกจ้างประจำ พ.ศ.๒๕๔๒ หรือระเบียบกระทรวงกลาโหมว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ.๒๕๖๔ กำหนด

๔.๔ "วินัยทหาร" หมายความว่า การที่ทหารต้องประพฤติตามแบบธรรมเนียมทหาร

๔.๕ "ทุจริตต่อหน้าที่" หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบเพื่อตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๔.๖ "ประพฤติมิชอบ" หมายความว่า กระทำโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนือหน้าที่และอำนาจ หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือโดยไม่ถูกต้องตามรูปแบบ ขั้นตอนหรือวิธีการ อันเป็นสาระที่กำหนดไว้สำหรับการกระทำนั้น หรือโดยไม่สุจริต หรือมีการเลือกปฏิบัติที่ไม่จำเป็น หรือสร้างภาระให้เกิดกับผู้อื่นเกินสมควร หรือเป็นการใช้ดุลยพินิจไม่ชอบ

๔.๗ "ประพฤติไม่สมควร" หมายความว่า กำลังพลกองทัพอากาศ กระทำตนไม่เหมาะสม หรือไม่ถูกต้องตามกฎ ระเบียบ หรือแบบธรรมเนียมทหาร

๔.๘ "ผู้ร้อง" หมายความว่า บุคคล คณะบุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยงาน ที่เสนอคำร้องเรียนต่อกองทัพอากาศ หรือหน่วยงานในสังกัดกองทัพอากาศ

๔.๙ "ผู้ถูกร้อง" หมายความว่า กำลังพลกองทัพอากาศ หรือส่วนราชการกองทัพอากาศที่ผู้ร้องกล่าวหาว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ หรือทุจริตต่อหน้าที่ หรือประพฤติมิชอบ หรือประพฤติไม่สมควร จนเป็นเหตุให้ผู้ร้องได้รับปัญหา ความเดือดร้อน หรือความเสียหาย หรือไม่ถูกต้องตามกฎ ระเบียบ หรือแบบธรรมเนียมทหาร

๔.๑๐ "กำลังพลกองทัพอากาศ" หมายความว่า ทหารประจำการ ข้าราชการกลาโหมพลเรือนประจำการ ลูกจ้าง พนักงานราชการ ทหารกองประจำการ นักเรียนทหาร ที่สังกัดกองทัพอากาศ และหมายความรวมถึงบุคคลที่ทำหน้าที่ทหารเป็นการชั่วคราวโดยอนุโลม

๔.๑๑ "ส่วนราชการกองทัพอากาศ" หมายความว่า ส่วนราชการกองทัพอากาศตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการและกำหนดหน้าที่ของส่วนราชการกองทัพอากาศ กองทัพไทย กระทรวงกลาโหม พ.ศ.๒๕๕๒ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม และหมายความรวมถึงส่วนราชการขึ้นตรงกองบัญชาการกองทัพอากาศ ยกเว้นแผนกสนับสนุน

๔.๑๒ "สืบสวน" หมายความว่า การแสวงหาข้อเท็จจริง พยาน หลักฐาน ซึ่งผู้มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการเพื่อให้ทราบรายละเอียดข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการร้องทุกข์ร้องเรียน

๔.๑๓ "สอบสวน" หมายความว่า การรวบรวมพยานหลักฐาน และการดำเนินการอื่น ๆ ซึ่งผู้มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการเพื่อพิจารณา วิเคราะห์ และสรุปผลเกี่ยวกับการร้องทุกข์ร้องเรียน

๔.๑๔ "เจ้าหน้าที่" ...

๔.๑๔ “เจ้าหน้าที่” หมายความว่า เจ้ากรมจเรทหารอากาศ รองเจ้ากรมจเรทหารอากาศ ข้าราชการสังกัดกองตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน กรมจเรทหารอากาศ และให้หมายความรวมถึงข้าราชการอื่นที่ผู้บัญชาการทหารอากาศ หรือหัวหน้าส่วนราชการกองทัพอากาศ มอบหมาย

๔.๑๕ “ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ที่หัวหน้าส่วนราชการกองทัพอากาศ แต่งตั้งมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของหน่วย

๔.๑๖ “ข้อมูลส่วนบุคคล” หมายความว่า ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ซึ่งทำให้สามารถระบุตัวบุคคลนั้นได้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม

๔.๑๗ “เครือข่ายสารสนเทศ” หมายความว่า การติดต่อสื่อสารรับ-ส่งข้อมูลผ่านสื่อที่ใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครือข่ายที่ใช้ในการติดต่อเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน

ข้อ ๕ ให้เจ้ากรมจเรทหารอากาศ รักษาการตามระเบียบนี้ และมีอำนาจกำหนดระเบียบ คู่มือ ประกาศ และคำแนะนำ ซึ่งไม่ขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ ได้ตามความจำเป็น

หมวด ๑
ทั่วไป

ข้อ ๖ ให้กรมจเรทหารอากาศ เป็นหน่วยงานหลักรับผิดชอบการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของกองทัพอากาศ การประสานงานระหว่างบุคคล ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกกองทัพอากาศ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน แก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาให้การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการบริหารราชการของกองทัพอากาศ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง และบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป

ข้อ ๗ ให้ส่วนราชการกองทัพอากาศ แต่งตั้งผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของหน่วย เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามระเบียบนี้ หากมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไข ขอให้แจ้งให้กรมจเรทหารอากาศทราบโดยเร็ว

ข้อ ๘ การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียนของกองทัพอากาศ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียนของกองทัพอากาศ เป็นไปตามกฎ ระเบียบ แบบธรรมเนียมที่เกี่ยวข้อง ตอบสนองนโยบายของรัฐบาลและหน่วยงานที่สูงกว่า ตลอดจนส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการบริหารราชการ รวมถึงสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของกองทัพอากาศ

ข้อ ๙ ขอบเขตการดำเนินการ

๙.๑ เรื่องร้องทุกข์ เมื่อกำลังพลกองทัพอากาศ เห็นว่าผู้บังคับบัญชากระทำแก่ตนด้วยการอันไม่ยุติธรรม หรือผิดกฎหมายหรือแบบธรรมเนียมทหาร ให้ดำเนินการดังนี้

๙.๑.๑ ทหารประจำการ ข้าราชการกลาโหมพลเรือนประจำการ ทหารกองประจำการ นักเรียนทหาร และบุคคลที่ทำหน้าที่ทหารเป็นการชั่วคราว ดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่พระราชบัญญัติว่าด้วยวินัยทหาร พ.ศ.๒๔๗๖ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติมกำหนด

๙.๑.๒ ลูกจ้าง...

๙.๑.๒ ลูกจ้างดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ข้อบังคับกระทรวงกลาโหมว่าด้วยลูกจ้างประจำ พ.ศ.๒๕๔๒ กำหนด

๙.๑.๓ พนักงานราชการ ดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ระเบียบกระทรวงกลาโหมว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ.๒๕๖๔ กำหนด

๙.๑.๔ เมื่อกำลังพลกองทัพอากาศได้ร้องทุกข์ตามลำดับชั้นจนถึงผู้บัญชาการทหารอากาศ ให้กรมจเรทหารอากาศตรวจสอบและพิจารณาคำร้องทุกข์ตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่กำหนดไว้ในหมวด ๓ โดยอนุโลม

๙.๑.๕ เมื่อกรมจเรทหารอากาศตรวจสอบและพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ตามข้อ ๙.๑.๔ แล้ว เห็นว่ากรณีมีมูลที่จะต้องดำเนินการตามข้อ ๙.๑.๑ ถึง ข้อ ๙.๑.๓ ให้นำเรียนผู้บัญชาการทหารอากาศ เพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน โดยคณะกรรมการสอบสวนประกอบด้วยหน่วยเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์นั้น ๆ และให้หน่วยรับผิดชอบตามภารกิจหรือสายวิทยาการที่เกี่ยวกับมูลกรณีเรื่องร้องทุกข์เป็นกรรมการและเลขานุการ

๙.๒ เรื่องร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอหรือแจ้งให้กองทัพอากาศดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความเสียหายที่ได้รับหรือดำเนินการตามแบบธรรมเนียมทหาร อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการ หรือทุจริตต่อหน้าที่ หรือประพฤติมิชอบ หรือประพฤติไม่สมควรของกำลังพลกองทัพอากาศ หรือส่วนราชการกองทัพอากาศ อันไม่เกี่ยวกับการร้องทุกข์ตามข้อ ๙.๑

๙.๓ เรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนที่ผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงานระดับสูงกว่ากองทัพอากาศ หรือหน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายมอบหมายให้ดำเนินการ

๙.๔ เรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนที่ผู้บัญชาการทหารอากาศ หรือผู้รับมอบอำนาจทำการแทนผู้บัญชาการทหารอากาศมอบหมายให้ดำเนินการ

ข้อ ๑๐ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และขอบเขตของการดำเนินการ ให้เจ้าหน้าที่มีหน้าที่และอำนาจดังนี้

๑๐.๑ ดำเนินการสืบสวนสอบสวนผู้ร้อง ผู้ถูกร้อง และผู้เกี่ยวข้อง ได้ทั้งโดยวิธีลับและเปิดเผย และมิให้เปิดเผยข้อมูลรายละเอียดใด ๆ ให้ผู้ที่มิได้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบโดยเด็ดขาด

๑๐.๒ สามารถขอรับการสนับสนุนข้อมูล เอกสาร และหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนจากกำลังพลกองทัพอากาศหรือส่วนราชการกองทัพอากาศได้โดยตรง ตลอดจนขอรับการสนับสนุนผู้เชี่ยวชาญจากส่วนราชการกองทัพอากาศ เพื่อเป็นผู้ร่วมดำเนินการสืบสวนสอบสวนเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนด้วย

๑๐.๓ ติดตามการดำเนินการ ตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้อง รวมทั้งให้หน่วยเกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขผลการดำเนินการ ให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และแบบธรรมเนียมทหาร

ข้อ ๑๑ ให้กรมจเรทหารอากาศ จัดให้มีการประชุมร่วมกันระหว่างกรมจเรทหารอากาศและส่วนราชการกองทัพอากาศ เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจ หารือร่วมกัน เกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

และร้องเรียน...

และร้องเรียนของกองทัพอากาศ ตามความเหมาะสมและให้สามารถเชิญเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานภายนอกกองทัพอากาศ ที่มีความรู้ความสามารถหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียนเข้าร่วมประชุมด้วยก็ได้

หมวด ๒

การเสนอคำร้องและรับคำร้อง

ข้อ ๑๒ ให้กรมจเรทหารอากาศ จัดให้มีช่องทางการรับคำร้องเรียนของกองทัพอากาศ ดังนี้

๑๒.๑ ผู้ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน และจัดให้มีแบบฟอร์มหนังสือรับคำร้องตามที่กรมจเรทหารอากาศกำหนด

๑๒.๒ ไปรษณีย์

๑๒.๓ โทรศัพท์ โดยกำหนดผู้ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน และจัดให้มีแบบฟอร์มหนังสือรับคำร้องทางโทรศัพท์ตามที่กรมจเรทหารอากาศกำหนด

๑๒.๔ โทรสาร โดยกำหนดผู้ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

๑๒.๕ เครือข่ายสารสนเทศด้านการร้องเรียน โดยกำหนดผู้ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนผ่านเครือข่ายสารสนเทศ และจัดให้มีแบบฟอร์มหนังสือรับคำร้องตามที่กรมจเรทหารอากาศกำหนด หากส่วนราชการกองทัพอากาศมีความประสงค์ที่จะให้มีการรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศของหน่วย ให้ประสานกรมจเรทหารอากาศก่อนดำเนินการ เพื่อให้ข้อมูลเรื่องร้องเรียนผ่านเครือข่ายสารสนเทศของทุกส่วนราชการกองทัพอากาศ รวมกัน ณ ที่เดียวตามที่กรมจเรทหารอากาศกำหนด สามารถบริหารจัดการได้เป็นระบบ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ข้อ ๑๓ ผู้ร้องสามารถเสนอเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกองทัพอากาศ ด้วยวาจา เอกสาร หรือข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้มีรายละเอียดประกอบด้วย

๑๓.๑ ชื่อผู้ร้อง

๑๓.๒ ชื่อผู้ถูกร้อง หรือชื่อหน่วยงานของกองทัพอากาศ

๑๓.๓ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ หรือที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อได้ของผู้ร้อง

๑๓.๔ รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วยหลักฐานที่เกี่ยวกับข้อร้องเรียนและด้วยถ้อยคำสุภาพ

๑๓.๕ วัตถุประสงค์ของการร้องเรียน

ข้อ ๑๔ กรณีส่วนราชการกองทัพอากาศ ซึ่งมิใช่กรมจเรทหารอากาศ ได้รับคำร้องจากผู้ร้อง ให้ส่วนราชการกองทัพอากาศนั้นรับผิดชอบดำเนินการดังนี้

๑๔.๑ กรณีการร้องทุกข์ของกำลังพลในสังกัด ให้ดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในข้อ ๙.๑

๑๔.๒ กรณี...

๑๔.๒ กรณีการร้องเรียนกำลังพลในสังกัดหรือหน่วยงานในสังกัด ให้หน่วยพิจารณาดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ และส่งสำเนาคำร้องให้กรมจเรทหารอากาศทราบ แล้วสรุปผลการดำเนินการส่งให้กรมจเรทหารอากาศตามกรอบเวลาที่กำหนดในข้อ ๒๕.๒ สำหรับต้นฉบับให้เก็บไว้ที่หน่วย และให้กรมจเรทหารอากาศ พิจารณานำเรียนผู้บังคับบัญชาตามสายงานที่กำหนด เพื่อทราบหรือสั่งการตามความเหมาะสม

๑๔.๓ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องไม่ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริง ให้ตรวจสอบว่าเรื่องดังกล่าวอาจมีผลกระทบต่อการบริหารราชการของกองทัพอากาศ หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ที่ดีของกองทัพอากาศหรือไม่ อย่างไร หากมีมูลความจริง ให้ดำเนินการตามข้อ ๑๔.๒ หากไม่มีมูลความจริง ให้บันทึกไว้เป็นหลักฐาน และส่งสำเนาคำร้องให้กรมจเรทหารอากาศด้วย

ข้อ ๑๕ เมื่อกรมจเรทหารอากาศ หรือส่วนราชการกองทัพอากาศได้รับคำร้องแล้ว ให้ลงทะเบียนบันทึกหลักฐานการรับเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียน และกำหนดชั้นความลับเอกสารเป็นชั้น “ลับ” และให้ถือว่าเป็นเอกสารของทางราชการ โดยให้ถือเป็นความลับของทางราชการข้อมูลและให้คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียน ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.๒๕๖๒ กำหนด

หมวด ๓
การตรวจสอบและพิจารณาคำร้อง

ข้อ ๑๖ ให้เจ้าหน้าที่ ตรวจสอบและพิจารณาคำร้องที่ได้รับตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ ๙ และข้อ ๑๓ แล้วให้ตอบกลับผู้ร้องในโอกาสแรกที่กระทำได้ แต่ต้องไม่เกินภายใน ๕ วันทำการ โดยทางไปรษณีย์ หรือโทรศัพท์ หรือเครือข่ายสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ร้องได้ทราบว่ากองทัพอากาศได้รับคำร้องมาดำเนินการแล้ว นับตั้งแต่วันที่กรมจเรทหารอากาศ หรือหัวหน้าส่วนราชการกองทัพอากาศได้รับคำร้อง

ข้อ ๑๗ ให้กรมจเรทหารอากาศหรือเจ้าหน้าที่ สามารถติดต่อประสานผู้ร้อง ผู้ถูกร้อง หรือผู้เกี่ยวข้องได้โดยตรง และสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวน ผู้ร้อง และ/หรือ ผู้ถูกร้อง ขั้นต้น เพื่อให้ได้รับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคำร้องโดยครบถ้วนสมบูรณ์ และบันทึกหลักฐานการดำเนินการสืบสวนสอบสวนตามแบบฟอร์มหนังสือที่กรมจเรทหารอากาศกำหนด ในการนี้ให้รวมถึงการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑๗.๑ แสวงหาพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง

๑๗.๒ รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจงของผู้ร้องและผู้ถูกร้อง หรือผู้เกี่ยวข้อง เว้นแต่เห็นว่าเป็นเรื่องไม่จำเป็น ฟุ่มเฟือย หรือเป็นการประวิงเวลา

๑๗.๓ ขอให้หน่วยหรือผู้ครอบครอง ส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

๑๗.๔ ออกไปสืบสวน สอบสวน หรือตรวจสถานที่ที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๑๘ เมื่อดำเนินการตรวจสอบคำร้องตามข้อ ๑๗ และทราบข้อเท็จจริงขั้นต้นแล้ว หากเห็นว่าคำร้องไม่มีมูล หรือเป็นกรณีที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของหน่วยงานอื่นตามกฎหมาย

หรือไม่อยู่...

หรือไม่อยู่ในขอบเขตหน้าที่และอำนาจที่กองทัพอากาศจะรับไว้พิจารณา เช่น การอุทธรณ์คำสั่งทางปกครอง การร้องขอข้อมูลข่าวสารของราชการ การอุทธรณ์ตามพระราชบัญญัติจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ เป็นต้น ให้กรมจเรทหารอากาศแจ้งให้ผู้ร้องทราบ รวมถึงชี้แจง ทำความเข้าใจ หรือแนะนำการปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องให้กับผู้ร้องทราบตามวิธีการที่กำหนดไว้ในข้อ ๔๑

ข้อ ๑๙ ให้กรมจเรทหารอากาศ พิจารณายุติการดำเนินการ สำหรับเรื่องร้องเรียน ดังต่อไปนี้

๑๙.๑ เรื่องร้องเรียนที่มิได้ปรากฏชื่อ หรือช่องทางการติดต่อกลับของผู้ร้อง หรือหลักฐานอ้างอิงบุคคล หรือมีรายละเอียด พยาน หลักฐาน ไม่เพียงพอต่อการดำเนินการ

๑๙.๒ เรื่องร้องเรียนซึ่งกรมจเรทหารอากาศพิจารณาแล้วเห็นว่า ผู้ร้องไม่ให้ความร่วมมือที่จะให้รายละเอียดเพิ่มเติม เพื่อให้คำร้องมีรายละเอียดครบถ้วนสมบูรณ์เพียงพอต่อการดำเนินการภายในระยะเวลาที่กรมจเรทหารอากาศแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

๑๙.๓ เรื่องร้องเรียนที่มีรายละเอียด พยาน หลักฐานในคำร้องเช่นเดียวกับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนที่กองทัพอากาศเคยดำเนินการและยุติเรื่องเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ไม่ปรากฏพยานหลักฐานใหม่ ที่อาจมีผลทำให้มีการเปลี่ยนแปลงผลการพิจารณาแต่อย่างใด

๑๙.๔ เรื่องร้องเรียนในมูลกรณีที่มีการดำเนินการถึงที่สุดของศาล องค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ หรือหน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจตามกฎหมาย

๑๙.๕ เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้แสดงออกถึงการไม่ให้ความร่วมมือในการดำเนินการสืบสวน สอบสวน เช่น การไม่ให้ความร่วมมือในการสืบสวน สอบสวน หรือไม่ส่งมอบพยาน หลักฐานที่ผู้ร้องครอบครองให้กรมจเรหารอากาศหรือเจ้าหน้าที่ ภายในระยะเวลาที่กำหนด เป็นต้น

๑๙.๖ เรื่องร้องเรียนที่ไม่ปรากฏความผิดวินัยทหาร และผู้ร้องแจ้งความประสงค์ต่อกองทัพอากาศ หรือกรมจเรทหารอากาศ หรือเจ้าหน้าที่ ขอให้ยุติการดำเนินการภายหลังการยื่นคำร้องเรียน

ข้อ ๒๐ กรณีต้องยุติการดำเนินการเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑๙ ปรากฏชื่อและช่องทางติดต่อกลับผู้ร้อง ให้ตอบกลับผู้ร้อง และชี้แจงเหตุผลให้ผู้ร้องทราบสาเหตุที่ไม่สามารถดำเนินการตามความประสงค์ของผู้ร้องได้

ข้อ ๒๑ กรณีต้องยุติการดำเนินการเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑๙ ไม่ปรากฏชื่อ หรือชื่อจริงและช่องทางติดต่อกลับผู้ร้อง ให้กรมจเรทหารอากาศจัดทำบันทึกเหตุผลการยุติการดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ตามแบบฟอร์มที่กรมจเรทหารอากาศกำหนด แนบกับคำร้องเก็บไว้เป็นหลักฐาน หรือบันทึกไว้ในระบบสารสนเทศจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของกองทัพอากาศ

ข้อ ๒๒ หากกรมจเรทหารอากาศพิจารณาแล้วเห็นว่า เรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑๙ อาจมีผลกระทบต่อการบริหารราชการของกองทัพอากาศ หรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งของกองทัพอากาศ หรืออาจนำมาซึ่งการเสื่อมเสียเกียรติยศ ชื่อเสียง ภาพลักษณ์อันดีงามของกองทัพอากาศ อาจรับไว้พิจารณาดำเนินการ หรือส่งให้หน่วยเกี่ยวข้องดำเนินการก็ได้

ข้อ ๒๓ ให้...

ข้อ ๒๓ ให้กรมจเรทหารอากาศ พักการพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังต่อไปนี้

๒๓.๑ เรื่องร้องเรียนที่ยังไม่ปรากฏความผิดวินัยทหาร และอยู่ในระหว่างการดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรม หรืออยู่ในระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานอื่นที่มีหน้าที่และอำนาจตามกฎหมาย

๒๓.๒ เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ยื่นคำร้องต่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงกลาโหมที่อยู่เหนือระดับกองทัพอากาศ โดยมีรายละเอียดคำร้องเช่นเดียวกันกับที่ได้ยื่นต่อกองทัพอากาศ และอยู่ในระหว่างการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานนั้น

ข้อ ๒๔ ให้กรมจเรทหารอากาศ ติดต่อ ประสาน ติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๒๓ เพื่อประกอบการพิจารณาของกองทัพอากาศ

ข้อ ๒๕ เมื่อดำเนินการตรวจสอบคำร้อง และทราบข้อเท็จจริงขั้นต้นตามข้อ ๑๗ แล้วเห็นว่าคำร้องมีมูลหรือรายละเอียดเพียงพอที่กองทัพอากาศจะรับไว้พิจารณาตามหน้าที่และอำนาจ แล้วให้กรมจเรทหารอากาศดำเนินการดังนี้

๒๕.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบ ให้กรมจเรทหารอากาศส่งคำร้องเรียนให้สำนักงานตรวจสอบภายในทหารอากาศพิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จ และสรุปผลการดำเนินการให้กรมจเรทหารอากาศทราบโดยเร็ว ภายในกำหนด ๔๕ วัน นับตั้งแต่วันที่หน่วยได้รับคำร้องเรียนจากกรมจเรทหารอากาศ หากมีความจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดให้รายงานเหตุผล ความจำเป็น ให้กรมจเรทหารอากาศทราบ ก่อนวันครบกำหนดเพื่อพิจารณาขยายเวลาในการดำเนินการ ทั้งนี้ ให้สามารถขยายเวลาได้ไม่เกิน ๑๕ วัน รวมทั้งสิ้นไม่เกิน ๖๐ วัน

๒๕.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับวินัยทหารหรือความประพฤติ ให้กรมจเรทหารอากาศส่งคำร้องเรียนให้แก่หน่วยต้นสังกัดของผู้ถูกร้องพิจารณาดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ แล้วสรุปผลการดำเนินการ ส่งให้กรมจเรทหารอากาศโดยเร็ว ภายในกำหนด ๓๐ วัน นับตั้งแต่วันที่หน่วยต้นสังกัดของผู้ถูกร้องได้รับคำร้องเรียนจากกรมจเรทหารอากาศ หากมีความจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้หน่วยต้นสังกัดของผู้ถูกร้องรายงานเหตุผล ความจำเป็นให้กรมจเรทหารอากาศทราบก่อนวันครบกำหนด เพื่อพิจารณาขยายเวลาในการดำเนินการ ทั้งนี้ ให้สามารถขยายเวลาได้ไม่เกิน ๑๕ วัน รวมทั้งสิ้นไม่เกิน ๔๕ วัน

๒๕.๓ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการกองทัพอากาศหรือคณะกรรมการที่กองทัพอากาศแต่งตั้งมอบหมายให้กรมจเรทหารอากาศส่งคำร้องเรียนให้แก่หน่วยนั้น ๆ พิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จ และสรุปผลการดำเนินการส่งให้กรมจเรทหารอากาศโดยเร็ว ภายในกำหนด ๓๐ วัน นับตั้งแต่วันที่หน่วยนั้น ๆ ได้รับคำร้องเรียนจากกรมจเรทหารอากาศ หากมีความจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้หน่วยนั้น ๆ รายงานเหตุผล ความจำเป็นให้กรมจเรทหารอากาศทราบก่อนวันครบกำหนด เพื่อพิจารณาขยายเวลาในการดำเนินการ ทั้งนี้ ให้สามารถขยายเวลาได้ไม่เกิน ๑๕ วัน รวมทั้งสิ้นไม่เกิน ๔๕ วัน

๒๕.๔ กรณี...

๒๕.๔ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับวินัยทหารหรือความประพฤติ ที่ไม่อยู่ในระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่สูงกว่า หรือหน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจตามกฎหมาย และผู้ถูกร้องต่างสังกัดหรือเกี่ยวข้องหรือมีผลกระทบกับส่วนราชการกองทัพอากาศหลายหน่วย หรือมีความสลับซับซ้อน ให้เจ้ากรมจเรทหารอากาศขออนุมัติผู้บัญชาการทหารอากาศหรือผู้ได้รับมอบหมาย แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง เพื่อพิจารณาดำเนินการ โดยคณะกรรมการสอบสวน ประกอบด้วยหน่วยเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ และให้หน่วยรับผิดชอบตามภารกิจหรือสายวิทยาการที่เกี่ยวกับมูลกรณีเรื่องร้องเรียนเป็นกรรมการและเลขานุการ

๒๕.๕ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับวินัยทหารหรือความประพฤติ ที่ไม่อยู่ในระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่สูงกว่า หรือหน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจตามกฎหมาย และผู้ถูกร้องชั้นยศนาวาอากาศเอก และดำรงตำแหน่งเสนาธิการกองบิน ขึ้นไป หรือชั้นยศนาวาอากาศเอก (รับเงินเดือนอัตรานาวาอากาศเอกพิเศษ) และดำรงตำแหน่งผู้บังคับการกองบิน หรือรองเสนาธิการ หรือรองหัวหน้าส่วนราชการกองทัพอากาศ ขึ้นไป ให้เจ้ากรมจเรทหารอากาศขออนุมัติผู้บัญชาการทหารอากาศหรือผู้ได้รับมอบหมาย แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง เพื่อพิจารณาดำเนินการ โดยคณะกรรมการสอบสวน ประกอบด้วยหน่วยเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ และให้หน่วยรับผิดชอบตามภารกิจหรือสายวิทยาการที่เกี่ยวกับมูลกรณีเรื่องร้องเรียน เป็นกรรมการและเลขานุการ

๒๕.๖ ให้คณะกรรมการสอบสวนตามข้อ ๒๕.๔ และข้อ ๒๕.๕ รายงานผลการสอบสวนผ่านกรมจเรทหารอากาศ เพื่อสรุปนำเรียนผู้บัญชาการทหารอากาศหรือผู้ได้รับมอบหมายโดยเร็ว ภายในกำหนด ๓๐ วัน นับแต่วันที่ประธานกรรมการทราบคำสั่ง หากมีความจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้รายงานเหตุผล ความจำเป็น ให้กรมจเรทหารอากาศทราบก่อนวันครบกำหนด เพื่อนำเรียนผู้บัญชาการทหารอากาศหรือผู้ได้รับมอบหมาย พิจารณาขยายเวลาเวลาในการดำเนินการได้อีกไม่เกิน ๑๕ วัน รวมทั้งสิ้นไม่เกิน ๔๕ วัน

ข้อ ๒๖ กรณีผู้ถูกร้องย้ายไปปฏิบัติราชการส่วนราชการอื่นก่อนมีการร้องเรียน แต่เป็นการร้องเรียนการปฏิบัติขณะสังกัดหน่วยงานเดิม หรือผู้ถูกร้องย้ายไปปฏิบัติราชการส่วนราชการอื่นระหว่างการดำเนินการพิจารณา สืบสวน สอบสวน เรื่องร้องเรียน ให้ดำเนินการ ดังนี้

๒๖.๑ กรณีย้ายไปปฏิบัติราชการส่วนราชการภายในกองทัพอากาศ ให้ถือเป็นความรับผิดชอบของทั้งส่วนราชการเดิมและส่วนราชการใหม่ของผู้ถูกร้อง ในการให้ความร่วมมือกับกรมจเรทหารอากาศ ตามที่ได้รับการประสานจากกรมจเรทหารอากาศ

๒๖.๒ กรณีย้ายไปปฏิบัติราชการส่วนราชการภายนอกกองทัพอากาศ ให้กรมจเรทหารอากาศให้ความร่วมมือกับส่วนราชการนั้น ๆ เมื่อได้รับการร้องขอ ทั้งนี้ต้องไม่ขัดกับระเบียบข้อบังคับของทางราชการ

ข้อ ๒๗ หากผู้ร้องได้เสนอคำร้องเรื่องเดียวกันไว้กับส่วนราชการกองทัพอากาศอื่น ๆ ซึ่งมิใช่กรมจเรทหารอากาศ ให้กรมจเรทหารอากาศหรือคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้บัญชาการทหารอากาศ

ตามข้อ ๒๕.๔ ...

ตามข้อ ๒๕.๔ และข้อ ๒๕.๕ รับคำร้องที่ผู้ร้องได้เสนอไว้กับส่วนราชการกองทัพอากาศนั้น มาดำเนินการในคราวเดียวกัน

ข้อ ๒๘ ให้ส่วนราชการกองทัพอากาศหรือคณะกรรมการสอบสวนตามหมวดนี้ ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจให้แล้วเสร็จโดยเร็ว หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ให้ถือเป็นความรับผิดชอบของหัวหน้าส่วนราชการกองทัพอากาศหรือคณะกรรมการสอบสวนนั้น ๆ

หมวด ๔
การสืบสวนและสอบสวนเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๒๙ การดำเนินการสืบสวนเรื่องร้องเรียน ให้กระทำโดยวิธีลับ ห้ามมิให้มีการเปิดเผยข้อมูลรายละเอียดใด ๆ ให้ผู้ที่มิได้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบโดยเด็ดขาด

ข้อ ๓๐ การดำเนินการสอบสวนเรื่องร้องเรียน ผู้รับผิดชอบต้องเปิดโอกาสให้ผู้ร้องและผู้ถูกร้องทราบข้อเท็จจริงอย่างเพียงพอ และให้โอกาสคู่กรณีหรือผู้เกี่ยวข้องได้โต้แย้งแสดงข้อมูล เอกสาร พยาน หลักฐาน เพื่อประกอบการพิจารณา โดยให้นำความในมาตรา ๓๐ แห่งพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙ มาใช้โดยอนุโลม

ข้อ ๓๑ ให้กรมจเรทหารอากาศ หรือคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้บัญชาการทหารอากาศตามข้อ ๒๕.๔ และข้อ ๒๕.๕ สามารถติดต่อประสานกำลังพลกองทัพอากาศหรือส่วนราชการกองทัพอากาศได้โดยตรง เพื่อขอรับการสนับสนุนข้อมูล เอกสาร หลักฐาน ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน หรือขอรับการสนับสนุนผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ร่วมดำเนินการสืบสวน สอบสวน เรื่องร้องเรียน

ข้อ ๓๒ ให้กรมจเรทหารอากาศ หรือคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้บัญชาการทหารอากาศตามข้อ ๒๕.๔ และข้อ ๒๕.๕ สามารถแจ้งให้ส่วนราชการกองทัพอากาศหรือกำลังพลกองทัพอากาศที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน จัดส่งเอกสาร หรือข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวข้อง หรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาดำเนินการสืบสวน สอบสวน สรุป รายงานผลเรื่องร้องเรียน และให้ถือเป็นความรับผิดชอบของส่วนราชการกองทัพอากาศหรือกำลังพลกองทัพอากาศ ที่จะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามที่ได้รับการร้องขอโดยเร็ว ภายในกำหนด ๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่หน่วยหรือผู้เกี่ยวข้องได้รับหนังสือแจ้งให้ดำเนินการ หากมีความจำเป็นหรือไม่สามารถดำเนินการตามคำร้องขอและในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้ประสานกรมจเรทหารอากาศหรือคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้บัญชาการทหารอากาศตามข้อ ๒๕.๔ และข้อ ๒๕.๕ ก่อนวันครบกำหนด เพื่อแจ้งเหตุขัดข้องในการดำเนินการ

ข้อ ๓๓ ในระหว่างการดำเนินการสืบสวน สอบสวน เรื่องร้องเรียน หากปรากฏว่าผู้ร้องมีการยื่นคำร้องเรียนในเรื่องเดียวกันต่อส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นที่มีระดับสูงกว่ากองทัพอากาศหรือหน่วยงานอื่นที่มีหน้าที่และอำนาจตามกฎหมาย ให้กรมจเรทหารอากาศหรือคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้บัญชาการทหารอากาศตามข้อ ๒๕.๔ และข้อ ๒๕.๕ พักการดำเนินการไว้ก่อน เพื่อรอผลการพิจารณาดำเนินการของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้น และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

ข้อ ๓๔ หาก...

ข้อ ๓๔ หากการพิจารณาดำเนินการของส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นซึ่งมีระดับสูงกว่ากองทัพอากาศหรือหน่วยงานอื่นที่มีหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายตามข้อ ๓๓ ได้ข้อยุติเป็นที่เรียบร้อย ให้กรมจเรทหารอากาศหรือคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้บัญชาการทหารอากาศตามข้อ ๒๕.๔ และข้อ ๒๕.๕ ติดต่อประสานส่วนราชการหรือหน่วยงานดังกล่าว หรือผู้ร้อง เพื่อขอทราบผลการพิจารณาเพื่อพิจารณาดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ หรือยุติการดำเนินการ

ข้อ ๓๕ การสืบสวน สอบสวน ตามหมวดนี้ ให้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ โดยคำนึงถึงข้อมูลและความปลอดภัยของบุคคล ข้อมูลความลับของทางราชการ สิทธิมนุษยชน และกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

ข้อ ๓๖ ให้ส่วนราชการกองทัพอากาศ ซึ่งมิใช่กรมจเรทหารอากาศ สืบสวนและสอบสวนเรื่องร้องเรียนตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในหมวดนี้

หมวด ๕
การสรุป รายงานผล และยุติเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๓๗ ให้กรมจเรทหารอากาศจัดทำรายงานข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน ข้อพิจารณา ข้อเสนอแนะ ตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และแบบธรรมเนียมทหาร นำเรียนผู้บัญชาการทหารอากาศ หรือผู้รับมอบอำนาจทำการแทนผู้บัญชาการทหารอากาศ ตามสายงานที่กำหนด

ข้อ ๓๘ หากผลการดำเนินการของหน่วยหรือคณะกรรมการสอบสวนตามข้อ ๒๕.๔ และข้อ ๒๕.๕ มีรายละเอียดไม่เพียงพอต่อการรายงานผล หรือไม่เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และแบบธรรมเนียมทหาร ให้กรมจเรทหารอากาศแจ้งให้หน่วยหรือคณะกรรมการดังกล่าวตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมโดยเร็ว

ข้อ ๓๙ กรณีรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน มีการสั่งการของผู้บัญชาการทหารอากาศ หรือผู้รับมอบอำนาจทำการแทนผู้บัญชาการทหารอากาศ ให้กำลังพลหรือส่วนราชการกองทัพอากาศดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้ถือเป็นความรับผิดชอบของกรมจเรทหารอากาศ ในการแจ้งให้กำลังพลหรือส่วนราชการนั้นทราบ และติดตามผลการดำเนินการให้เป็นไปตามสั่งการโดยเร็ว

ข้อ ๔๐ กรณีเรื่องร้องเรียนที่ส่วนราชการกองทัพอากาศ ได้แก้ไข ปรับปรุง หรือดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจแล้ว และเป็นเรื่องที่ไม่กระทบต่อการปฏิบัติราชการหรือภาพลักษณ์ที่ดีของกองทัพอากาศ หรือเป็นการแสดงความเห็น แนะนำการปฏิบัติราชการหรือคำชมเชย ให้กรมจเรทหารอากาศบันทึกการยุติเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ ในระบบสารสนเทศจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของกองทัพอากาศ โดยให้สรุปผลการปฏิบัติงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนนำเรียนผู้บัญชาการทหารอากาศหรือผู้รับมอบอำนาจทำการแทนผู้บัญชาการทหารอากาศ ทุกรอบ ๖ เดือน

ข้อ ๔๑ การยุติเรื่องร้องเรียน ให้กรมจเรทหารอากาศแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบเป็นลายลักษณ์อักษรในรูปแบบเอกสารหรือข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสารช่องทางใดช่องทางหนึ่งที่ผู้ร้องสามารถรับรู้ได้ และจัดทำหลักฐานการแจ้งผลการดำเนินการเก็บไว้ ณ กรมจเรทหารอากาศ

หรือระบบ...

หรือระบบสารสนเทศจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของกองทัพอากาศ กรณีแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานภายนอกกองทัพอากาศ ระดับเหล่าทัพหรือเทียบเท่าขึ้นไป ให้ผู้บัญชาการทหารอากาศหรือผู้รับมอบอำนาจทำการแทนผู้บัญชาการทหารอากาศเป็นผู้ลงชื่อในหนังสือ

ข้อ ๔๒ ให้กรมจเรทหารอากาศ จัดเก็บข้อมูล เอกสาร หลักฐาน เกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่กองทัพอากาศรับมาดำเนินการจนได้ข้อยุติทั้งหมดในระบบสารสนเทศจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของกองทัพอากาศ รวมถึงให้เป็นไปตามระเบียบงานสารบรรณหรือระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยให้สามารถตรวจสอบได้อยู่เสมอ

ข้อ ๔๓ ให้การพิจารณาการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เมื่อได้พิจารณาและดำเนินการตามระเบียบนี้แล้วถือเป็นที่สุด เว้นแต่ผู้บัญชาการทหารอากาศหรือผู้รับมอบอำนาจทำการแทนผู้บัญชาการทหารอากาศ จะสั่งการเป็นอย่างอื่น

หมวด ๖
ระบบสารสนเทศจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน

ข้อ ๔๔ ให้กรมจเรทหารอากาศเป็นหน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียนทางระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หรือของหน่วยงานอื่นที่มีหน้าที่และอำนาจตามกฎหมาย

ข้อ ๔๕ ให้กรมจเรทหารอากาศเป็นหน่วยงานหลักรับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียนทางระบบสารสนเทศจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของกองทัพอากาศ

ข้อ ๔๖ ให้ส่วนราชการกองทัพอากาศ แต่งตั้งมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนผ่านทางระบบสารสนเทศจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของกองทัพอากาศ หากมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไข ขอให้แจ้งกรมจเรทหารอากาศทราบโดยเร็ว

ข้อ ๔๗ ให้กรมจเรทหารอากาศ จัดทำคู่มือการใช้งานระบบจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของกองทัพอากาศ โดยกำหนดบัญชีผู้ใช้งานและรหัสผ่านให้กับเจ้าหน้าที่และผู้รับผิดชอบของส่วนราชการกองทัพอากาศ

หมวด ๗
เบ็ดเตล็ด

ข้อ ๔๘ ให้ส่วนราชการกองทัพอากาศ สนับสนุนการดำเนินการ พัฒนา ปรับปรุงการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียนของกรมจเรทหารอากาศ และของส่วนราชการกองทัพอากาศตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้

หมวด ๘ ...

หมวด ๘

บทเฉพาะกาล

ข้อ ๔๙ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการตามระเบียบกองทัพอากาศว่าด้วยการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน พ.ศ.๒๕๖๐ ที่ใช้บังคับอยู่เดิมและยังไม่แล้วเสร็จ ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่ระเบียบดังกล่าวกำหนด

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ เมษายน พ.ศ.๒๕๖๖

พลอากาศเอก

(อลงกรณ์ วัณณรถ)

ผู้บัญชาการทหารอากาศ