

บทที่ 8

การร้องทุกข์

การจัดให้มีหลักประกันเพื่อความเป็นธรรมสำหรับข้าราชการ เป็นหลักการที่สำคัญประการหนึ่งในการบริหารงานบุคคล อันเป็นการเสริมสร้างขวัญกำลังใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ โดยมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญเพื่อคุ้มครองป้องกันมิให้ข้าราชการถูกกลั่นแกล้ง หรือได้รับการปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม

ความหมาย

การร้องทุกข์ หมายถึง การที่ข้าราชการร้องขอความเป็นธรรมขอให้แก้ไขปัญหาที่เห็นว่าตนไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือมีความคับข้องใจเนื่องจากการกระทำของผู้บังคับบัญชา ในเรื่องเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ไม่ว่าจะเป็นการกระทำนั้นจะเป็นการใช้อำนาจตามกฎหมาย หรือเป็นการใช้ดุลพินิจของผู้บังคับบัญชา ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาย่อมมีสิทธิร้องทุกข์ได้โดยชอบ

ความสำคัญ

การร้องทุกข์ เป็นวิธีการหนึ่งที่เปิดโอกาสให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาได้ระบายความคับข้องใจในการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลที่ได้ปฏิบัติต่อตนว่า เป็นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง ทั้งนี้ เพื่อผู้บังคับบัญชาจะได้ทบทวนการปฏิบัติต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา และแก้ไขในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติไปให้ผู้ร้องทุกข์ทราบและเข้าใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรมตามสมควร ซึ่งจะก่อให้เกิดความสัมพันธอันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา โดยกระบวนการร้องทุกข์กำหนดให้มีการร้องทุกข์ด้วยวาจาเพื่อได้ทำความเข้าใจกันก่อน หากไม่เป็นที่พอใจจึงให้ร้องทุกข์เป็นหนังสือ นอกจากนั้นการร้องทุกข์ยังเป็นช่องทางให้มีการตรวจสอบและถ่วงดุลการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาให้เป็นไปโดยถูกต้องและเป็นธรรมด้วย

ขั้นตอนและวิธีการร้องทุกข์

1. ผู้มีสิทธิร้องทุกข์

1.1 เป็นข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

1.2 ถูกกระทบสิทธิหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา

2. เหตุที่จะร้องทุกข์

2.1 ไม่ได้ได้รับความเป็นธรรม หรือคับข้องใจจากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เช่น การช่วยราชการ, การย้าย, การเลื่อนขั้นเงินเดือน, การบรรจุและแต่งตั้ง ฯลฯ

2.2 ถูกตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย ตามมาตรา 98

2.3 ถูกสั่งพักราชการ ตามมาตรา 103 กรณีถูกกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง จนถูกตั้งคณะกรรมการสอบสวน หรือถูกฟ้องคดีอาญา หรือต้องหาว่ากระทำความผิดอาญา เว้นแต่เป็นความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

2.4 ถูกสั่งให้ออกจากราชการไว้ก่อน ตามมาตรา 103 และเป็นกรณีเข้าเหตุตามข้อ 2.3

2.5 ถูกสั่งให้ออกจากราชการ

ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาอาจถูกสั่งให้ออกจากราชการได้หลายกรณี ตามมาตรา 107 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 เช่น

(1) ถูกสั่งให้ออกจากราชการเพราะขาดคุณสมบัติทั่วไป หรือขาดคุณสมบัติเฉพาะ สำหรับตำแหน่งอยู่ก่อนบรรจุ (มาตรา 49)

(2) ถูกสั่งให้ออกจากราชการเพราะทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการ หรือเตรียมความพร้อมและพัฒนาอย่างเข้ม แล้วปรากฏว่าไม่เหมาะสมที่จะให้รับราชการต่อไป เนื่องจากผลการประเมินการปฏิบัติหน้าที่ราชการ หรือเตรียมความพร้อมและพัฒนาอย่างเข้ม ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ ก.ค.ศ. กำหนด (มาตรา 56)

- (3) ถูกสั่งให้ออกจากราชการไว้ก่อน เพื่อรอฟังการสอบสวนพิจารณา (มาตรา 103)
- (4) ถูกสั่งให้ออกจากราชการเพราะเหตุรับราชการนาน (มาตรา 110)
- (5) ถูกสั่งให้ออกจากราชการเพื่อรับบำเหน็จบำนาญเหตุทดแทน (มาตรา 110)
- (6) ถูกสั่งให้ออกจากราชการเพราะเหตุเจ็บป่วยไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ราชการได้
- (7) ถูกสั่งให้ออกจากราชการ เพราะสมัครไปปฏิบัติงานใด ๆ ตามความประสงค์

ของทางราชการ

- (8) ถูกสั่งให้ออกจากราชการเพราะขาดคุณสมบัติทั่วไปตามมาตรา 30 (1) (4) (5) (7)
 - (8) หรือ (9)
 - (9) ถูกสั่งให้ออกจากราชการเพราะเหตุทางราชการเลิกหรือยุบตำแหน่ง
 - (10) ถูกสั่งให้ออกตามมาตรา 30 (3)
 - (11) ถูกสั่งให้ออกจากราชการเพราะหย่อนความสามารถในอันที่จะปฏิบัติหน้าที่ราชการ หรือบกพร่องในหน้าที่ราชการ หรือประพฤติตนไม่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ราชการ (มาตรา 111)
 - (12) ถูกสั่งให้ออกจากราชการเพราะมีมลทินมัวหมองในกรณีที่ถูกสอบสวน (มาตรา 112)
 - (13) ถูกสั่งให้ออกจากราชการเพราะต้องรับโทษจำคุกโดยคำสั่งศาล หรือโดยคำพิพากษา ถึงที่สุดให้จำคุก โดยศาลไม่รอการลงโทษในความผิดที่ได้กระทำโดยประมาท หรือความผิด ลหุโทษ ซึ่งยังไม่ถึงกับจะต้องถูกลงโทษปลดออกหรือไล่ออก ซึ่งผู้บังคับบัญชาจะสั่งให้ผู้นั้นออกจากราชการเพื่อรับบำเหน็จบำนาญเหตุทดแทนได้ (มาตรา 113)
 - (14) ถูกสั่งให้ออกจากราชการเพื่อไปรับราชการทหาร (มาตรา 114)
 - (15) ถูกสั่งให้ออกจากราชการเพราะมีเหตุสมควรให้ออกอยู่ก่อนวันโอนมาบรรจุ (มาตรา 118)
 - (16) ถูกสั่งให้ออกจากราชการเพราะถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ
- ตามมาตรา 109

3. วิธีการร้องทุกข์

ถ้าผู้ร้องทุกข์ไม่ประสงค์จะปรึกษาหารือ หรือปรึกษาหารือแล้วไม่เป็นที่พอใจก็อาจดำเนินการต่อไปได้ ดังนี้

3.1 ทำหนังสือร้องทุกข์ลงลายมือชื่อพร้อมที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

3.2 หนังสือร้องทุกข์ต้องมีสาระสำคัญที่แสดงข้อเท็จจริงและเหตุผลให้เห็นว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือมีความคับข้องใจอย่างไร และแจ้งความประสงค์ของการร้องทุกข์ พร้อมพยานหลักฐานที่มี

3.3 ยื่นภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้ทราบหรือควรทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์

3.4 ร้องทุกข์ได้สำหรับตนเองเท่านั้น จะร้องทุกข์แทนผู้อื่นหรือให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนไม่ได้

3.5 การยื่นหนังสือร้องทุกข์ ผู้ร้องทุกข์อาจนำไปยื่นเองหรือส่งทางไปรษณีย์ก็ได้ โดยถือวันที่ที่ไปรษณีย์ประทับตรารับที่ซองเป็นวันส่งหนังสือร้องทุกข์

3.6 ผู้ร้องทุกข์จะยื่นหรือส่งหนังสือร้องทุกข์ พร้อมกับสำเนารับรองถูกต้องหนึ่งฉบับผ่านผู้บังคับบัญชาผู้เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ก็ได้ และให้ผู้บังคับบัญชานั้นส่งหนังสือร้องทุกข์พร้อมทั้งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง โดยให้มีคำชี้แจงประกอบด้วย เพื่อประกอบการพิจารณาของผู้มีอำนาจพิจารณาร้องทุกข์ ภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องทุกข์

สิทธิของผู้ร้องทุกข์

1. สิทธิที่จะขอแสดงการณด้วยวาจา

ในการร้องทุกข์ ถ้าผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะขอแสดงการณด้วยวาจา ให้แจ้งความประสงค์ไว้ในหนังสือร้องทุกข์ด้วย หรือจะทำเป็นหนังสือต่างหากก็ได้ โดยยื่นหรือส่งตรงต่อ อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษา หรือ อ.ก.ค.ศ. ที่ ก.ค.ศ. ตั้ง หรือ ก.ค.ศ. แล้วแต่กรณี ก่อนเริ่มพิจารณาเรื่องร้องทุกข์

2. สิทธิที่จะร้องทุกข์หรือส่งเอกสารเพิ่มเติม

เมื่อได้ยื่นหนังสือร้องทุกข์ไว้แล้ว ผู้ร้องทุกข์จะยื่นหรือส่งหนังสือร้องทุกข์ หรือเอกสารเพิ่มเติมก่อนที่ผู้มีอำนาจพิจารณาเรื่องร้องทุกข์จะเริ่มพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ก็ได้

3. สิทธิที่จะคัดค้านอนุกรรมการหรือกรรมการผู้พิจารณาเรื่องร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์มีสิทธิคัดค้านอนุกรรมการ หรือกรรมการผู้พิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ถ้าผู้นั้นมีเหตุอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

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

4. สิทธิที่จะขอถอนเรื่องร้องทุกข์

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ไม่ประสงค์จะให้มีการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ต่อไป จะขอถอนเรื่องร้องทุกข์ก่อนที่ผู้มีอำนาจพิจารณาเรื่องร้องทุกข์จะพิจารณาเสร็จสิ้นก็ได้ โดยทำเป็นหนังสือยื่นหรือส่งต่อผู้มีอำนาจพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ เมื่อได้ถอนเรื่องร้องทุกข์แล้ว การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์นั้นเป็นอันระงับ

5. สิทธิที่จะฟ้องคดีต่อศาลปกครอง

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ไม่พอใจคำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ผู้ร้องทุกข์มีสิทธิฟ้องคดีต่อศาลปกครองได้ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง

ผู้มีอำนาจพิจารณาเรื่องร้องทุกข์

1. ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สังกัดเขตพื้นที่การศึกษา ให้ร้องทุกข์ได้ดังนี้

(1) ในกรณีที่เหตุร้องทุกข์เกิดจากนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรี เลขาธิการ หรือคำสั่งของผู้บังคับบัญชาซึ่งสั่งการตามมาตรา 103 ให้ร้องทุกข์ต่อ ก.ค.ศ. และให้ ก.ค.ศ. เป็นผู้พิจารณา

(2) ในกรณีที่เหตุร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาตั้งแต่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลงมา ให้ร้องทุกข์ต่อ อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษา และให้ อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษา เป็นผู้พิจารณา

2. ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีได้สังกัดเขตพื้นที่การศึกษา ให้ร้องทุกข์ได้ดังนี้

(1) ในกรณีที่เหตุร้องทุกข์เกิดจากนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีเจ้าสังกัด ปลัดกระทรวง หรือคำสั่งของผู้บังคับบัญชาซึ่งสั่งการตามมาตรา 103 ที่ ก.ค.ศ. ตั้ง หรือกรณีเหตุร้องทุกข์เกิดจากการถูกสั่งพักราชการตามมาตรา 103 ให้ร้องทุกข์ต่อ ก.ค.ศ. และให้ ก.ค.ศ. เป็นผู้พิจารณา

(2) ในกรณีที่เหตุร้องทุกข์เกิดจากปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เลขาธิการ อธิบดีหรือตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่า อธิบดีการบดีหรือตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการกอง ผู้อำนวยการสถานศึกษา หรือตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่า ให้ร้องทุกข์ต่อ อ.ก.ค.ศ. ที่ ก.ค.ศ. ตั้ง และให้ อ.ก.ค.ศ. ที่ ก.ค.ศ. ตั้ง เป็นผู้พิจารณา

ขั้นตอนการดำเนินการ

1. เมื่อได้รับหนังสือร้องทุกข์แล้ว ให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หน่วยงานหรือส่วนราชการที่ทำหน้าที่เลขานุการ แล้วแต่กรณี มีหนังสือแจ้งพร้อมทั้งส่งสำเนาหนังสือร้องทุกข์ให้ผู้บังคับบัญชาผู้เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ทราบโดยเร็ว และให้ผู้บังคับบัญชาส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องพร้อมคำชี้แจงไปเพื่อประกอบการพิจารณา ภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ

2. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย รวบรวมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง สรุปและทำความเข้าใจที่ประชุมพิจารณา
3. ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ขอแถลงการณ์ด้วยวาจา หาก อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษา อ.ก.ค.ศ. ที่ ก.ค.ศ. ตั้ง หรือ ก.ค.ศ. เห็นว่าการแถลงการณ์ด้วยวาจาไม่จำเป็นแก่การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ จะให้งดการแถลงการณ์ด้วยวาจาเสียก็ได้
4. ในกรณีที่นัดให้ผู้ร้องทุกข์มาแถลงการณ์ด้วยวาจาต่อที่ประชุม ให้แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาผู้เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ทราบด้วยว่า ถ้าประสงค์จะแถลงแก้ก็ให้มาแถลงหรือมอบหมายเป็นหนังสือให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเป็นผู้แทนมาแถลงต่อที่ประชุมครั้งนั้นก็ได้ ทั้งนี้ ให้แจ้งล่วงหน้าตามควรแก่กรณี และเพื่อประโยชน์ในการแถลงแก้ดังกล่าว ให้ผู้บังคับบัญชาผู้เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์หรือผู้แทนเข้าฟังคำแถลงการณ์ด้วยวาจาของผู้ร้องทุกข์ได้

การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์

1. ให้ อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษา อ.ก.ค.ศ. ที่ ก.ค.ศ. ตั้ง หรือ ก.ค.ศ. พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน นับแต่วันได้รับหนังสือร้องทุกข์ และเอกสารหลักฐานคำชี้แจงจากผู้บังคับบัญชาแล้ว แต่ถ้ามีความจำเป็นไม่อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในเวลาดังกล่าว ให้ขยายเวลาพิจารณาได้อีกไม่เกิน 30 วัน และให้บันทึกแสดงเหตุผลความจำเป็นที่ต้องขยายเวลาไว้ด้วย
2. เมื่อครบกำหนดขยายเวลา 30 วันแล้ว การพิจารณายังไม่แล้วเสร็จให้ขยายเวลาพิจารณาได้อีกไม่เกิน 30 วัน แต่ทั้งนี้ให้พิจารณากำหนดมาตรการที่จะทำให้การพิจารณาแล้วเสร็จโดยเร็ว และบันทึกไว้เป็นหลักฐานในรายงานการประชุมด้วย
3. การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ให้ อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษา อ.ก.ค.ศ. ที่ ก.ค.ศ. ตั้ง หรือ ก.ค.ศ. พิจารณาถึงเหตุแห่งการไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือเหตุแห่งความคับข้องใจเนื่องจากการกระทำของผู้บังคับบัญชา หรือเหตุแห่งการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน และในกรณีจำเป็นและสมควรอาจขอเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม รวมทั้งคำชี้แจง

จากหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอื่นของรัฐ ห้างหุ้นส่วน บริษัท หรือบุคคลใด ๆ หรือขอให้ผู้แทนหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอื่นของรัฐ ห้างหุ้นส่วน บริษัท หรือบุคคลใด ๆ มาให้ถ้อยคำหรือชี้แจงข้อเท็จจริง เพื่อประกอบการพิจารณาได้

4. เมื่อ อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษา อ.ก.ค.ศ. ที่ ก.ค.ศ. ตั้ง หรือ ก.ค.ศ. ได้พิจารณา วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์แล้ว

(1) ถ้าเห็นว่าเหตุที่ทำให้ไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือเหตุแห่งความคับข้องใจ หรือ การแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยนั้น ผู้บังคับบัญชาได้ใช้อำนาจหน้าที่ปฏิบัติต่อ ผู้ร้องทุกข์ชอบด้วยกฎหมายแล้ว ให้มีมติยกคำร้องทุกข์

(2) ถ้าเห็นว่าเหตุที่ทำให้ไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือเหตุแห่งความคับข้องใจ หรือ การแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยนั้น ผู้บังคับบัญชาได้ใช้อำนาจหน้าที่ปฏิบัติต่อ ผู้ร้องทุกข์โดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย ให้มีมติเพิกถอนหรือยกเลิกการปฏิบัติหรือให้ข้อเสนอแนะ ตามที่เห็นสมควร เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติให้ถูกต้องตามระเบียบและแบบธรรมเนียมของ ทางราชการ

(3) ถ้าเห็นสมควรดำเนินการโดยประการอื่นใด เพื่อให้มีความถูกต้องตามกฎหมาย และมีความเป็นธรรม ให้มีมติให้ดำเนินการได้ตามควรแก่กรณี

(4) ถ้าเห็นว่าการร้องทุกข์ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ กล่าวคือ การร้องทุกข์ต้องทำเป็น หนังสือลงลายมือชื่อยื่นภายในเวลา 30 วัน ยื่นต่อผู้มีอำนาจพิจารณาตามที่กฎหมายกำหนด ให้มีมติไม่รับคำร้องทุกข์

กรณีผู้ร้องทุกข์ไม่ลงลายมือชื่อในหนังสือร้องทุกข์ อ.ก.ค.ศ.วิสามัญเกี่ยวกับการ อุทธรณ์และการร้องทุกข์ (ที่ทำการแทน ก.ค.ศ.) ในคราวประชุมครั้งที่ 7/2552 เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2552 เห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายที่จะรับไว้พิจารณา วินิจฉัย จึงมีมติ ไม่รับคำร้องทุกข์ไว้พิจารณา

(5) มติของ อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษา อ.ก.ค.ศ. ที่ ก.ค.ศ. ตั้ง หรือ ก.ค.ศ. ให้เป็นที่สุด หากผู้ร้องทุกข์ยังไม่พอใจอาจใช้สิทธิฟ้องคดีต่อศาลปกครองได้ภายใน 90 วัน นับแต่วันได้รับแจ้งคำวินิจฉัยร้องทุกข์

5. การพิจารณามติข้างต้น ให้บันทึกเหตุผลของการพิจารณาวินิจฉัยไว้ในรายงานการประชุมด้วย

6. เมื่อได้มีมติดังกล่าวแล้ว ให้ผู้บังคับบัญชาสั่งหรือปฏิบัติให้เป็นไปตามมตินั้น ในโอกาสแรกที่ทำได้ ในกรณีที่มีเหตุผลความจำเป็นจะให้มีการรับรองรายงานการประชุมเสียก่อนก็ได้ และเมื่อได้สั่งหรือปฏิบัติตามมติดังกล่าวแล้ว ให้แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือโดยเร็ว

การนับระยะเวลา

การนับระยะเวลา 30 วัน สำหรับเวลาเริ่มต้นให้นับวันถัดจากวันแรกแห่งเวลานั้น เป็นวันเริ่มนับระยะเวลา ส่วนเวลาสิ้นสุด ถ้าวันสุดท้ายแห่งระยะเวลาตรงกับวันหยุดราชการ ให้นับวันเริ่มเปิดทำการใหม่เป็นวันสุดท้ายแห่งระยะเวลา