



ระเบียบสำนักนโยบายและแผน  
ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน  
พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๔ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความต่อเนื่องและเป็นไปตามเกณฑ์ และรักษามาตรฐานการเป็นองค์กรต้นแบบ STRONG จิตพอเพียง ด้านทุจริต องค์กรคุณธรรมต้นแบบ คณะกรรมการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รวมทั้ง การมีระบบ/กลไก การจัดการรับเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความละเอียดรอบคอบ โปร่งใสและเป็นธรรม แก่ทุกฝ่าย สำนักนโยบายและแผน จึงกำหนดระเบียบไว้ดังนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักนโยบายและแผน ว่าด้วยการจัดการเรื่อง ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๕”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“คำร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนหรือเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อขอความ เป็นธรรมหรือขอความช่วยเหลือที่ผู้ร้องเรียนได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียนตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงคำร้องเรียนที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องเรียนเดิมโดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริง ขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ยื่นคำร้องเรียนด้วยวิธีการตามระเบียบนี้ และให้ หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องเรียนด้วย

“เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียน” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการ ให้เป็นผู้รับคำร้องเรียนตามระเบียบนี้

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผน

“คณะทำงาน”...

“คณะทำงาน” หมายความว่า คณะทำงานดำเนินการต่อข้อร้องเรียนของสำนักนโยบายและแผน

ข้อ ๔ ผู้ใดประสงค์จะใช้สิทธิร้องเรียนให้ยื่นคำร้องเรียนตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้

ข้อ ๕ คำร้องเรียนให้เสนอต่อผู้อำนวยการ

ข้อ ๖ ผู้ร้องเรียนสามารถดำเนินการร้องเรียนด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ดังต่อไปนี้

- (๑) ยื่นคำร้องเรียนเป็นหนังสือด้วยตนเอง
- (๒) ส่งคำร้องเรียนเป็นหนังสือทางไปรษณีย์
- (๓) ร้องเรียนด้วยวาจา ทั้งที่มาด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์

ข้อ ๗ คำร้องเรียนอย่างน้อยต้องมีรายการและลักษณะ ดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้ซึ่งร้องเรียนแทน

การยื่นหรือส่งคำร้องเรียนให้แนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือสำเนาบัตรประจำตัวข้าราชการ หรือสำเนาเอกสารทางราชการอื่นที่สามารถยืนยันตัวผู้ร้องเรียนได้ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อรับรองสำเนาถูกต้องในเอกสารดังกล่าวด้วย เว้นแต่กรณีที่มีเหตุจำเป็นอันสมควรหรือมีหลักฐานอันควรเชื่อได้ว่าผู้ยื่นหรือส่งคำร้องเรียนเป็นผู้ร้องเรียนจริง และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนจะต้องแนบหนังสือมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนประกอบด้วย

ข้อ ๘ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียนบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับการรับคำร้องเรียนลงในสารบบรับเรื่องร้องเรียนโดยไม่ชักช้า และนำเสนอต่อผู้อำนวยการภายในหนึ่งวันทำการนับแต่ได้รับเรื่อง

ข้อ ๙ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๘ ให้ผู้อำนวยการแจ้งหัวหน้าคณะทำงานเพื่อดำเนินการจัดประชุมรวบรวมข้อมูลและสอบถามข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๐ ให้คณะทำงาน...

ข้อ ๑๐ ให้คณะทำงานดำเนินการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในห้าวันทำการนับแต่ได้รับแจ้งจากผู้อำนวยการ หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จตามกำหนดดังกล่าวอาจขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้อำนวยการได้อีกไม่เกินห้าวันทำการ

ข้อ ๑๑ ในการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน คณะทำงาน อาจขอเอกสารจากบุคคลใด หรือขอให้บุคคลใดมาให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงก็ได้

ข้อ ๑๒ เมื่อดำเนินการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนเสร็จแล้ว ให้คณะทำงานจัดทำรายงานผลการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน แล้วเสนอต่อ ผู้อำนวยการ เพื่อพิจารณา

ข้อ ๑๓ เมื่อได้รับรายงานผลการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน ตามข้อ ๑๒ หากเห็นว่าข้อมูลและข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนยังไม่ครบถ้วน ผู้อำนวยการจะมีคำสั่งให้ คณะทำงานรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนดก็ได้

ข้อ ๑๔ เมื่อผู้อำนวยการพิจารณารายงานผลการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริง ของเรื่องร้องเรียนแล้ว มีผลการพิจารณาเป็นประการใด ให้มีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาไปยังผู้ร้องเรียน ภายในสองวันทำการนับแต่วันที่พิจารณาเรื่องนั้นแล้วเสร็จ

ข้อ ๑๕ ให้ผู้อำนวยการเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้ ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติ ตามระเบียบนี้ ให้ผู้อำนวยการเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

  
(นางสาวนุทยา ลิขิตหัตถศิลป์)

ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผน