



รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์
ของสำนักงานกรรมการ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ของ
คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์
ของสำนักงานกรรมการ ๑

สำนักงานกรรมการ ๑
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ ๑ กลไกการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ ๑	๑
๑.๑ กำหนดผู้รับผิดชอบ	๑
๑.๒ กำหนดค่านิยมที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์	๒
๑.๓ กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์	๒
๑.๔ กำหนดแบบฟอร์มใบรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ ๑	๓
๑.๕ กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ของสำนักกรรมการ ๑	๔
ส่วนที่ ๒ กระบวนการและขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ของสำนักกรรมการ ๑	๕
๒.๑ วัตถุประสงค์	๕
๒.๒ ค่านิยม	๕
๒.๓ กระบวนการและขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ ๑	๕
ส่วนที่ ๓ การรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (กรกฎาคม ๒๕๖๖ – พฤษภาคม ๒๕๖๗)	๘
ส่วนที่ ๔ การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ ๑	๙
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (กรกฎาคม ๒๕๖๖ – พฤษภาคม ๒๕๖๗)	
ภาคผนวก ข คำสั่งสำนักกรรมการ ๑ ที่ ๙/๒๕๖๕ ตั้งคณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน หรือร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ลงวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕	
ภาคผนวก ค ระเบียบสำนักกรรมการ ๑ ว่าด้วยการรับและการจัดการเรื่องร้องเรียน หรือร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๖	
ภาคผนวก ง ระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๘	
ภาคผนวก จ ระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒	



สรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ ๑



๑. กลไกการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ ๑

สำนักกรรมการ ๑ ได้กำหนดแนวทางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยนำกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามาประกอบการพิจารณาเพื่อจัดเป็นแนวปฏิบัติในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๒ ฉบับ ได้แก่

- ๑) ระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๘
- ๒) ระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒

๑.๑ กำหนดผู้รับผิดชอบ

ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑ ในฐานะผู้บริหารของสำนักฯ มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ ๑^๑ โดยให้หน้าที่และอำนาจพิจารณาศึกษา สอบหาข้อเท็จจริง และจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ ๑ และพิจารณาสอบหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการกระทำที่เกี่ยวข้องกับวินัยข้าราชการของบุคลากรภายในสำนักกรรมการ ๑ รวมทั้งรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบเป็นรายเดือน และกำหนดผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ นางมนตรีรา ยอมเจริญ ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป

^๑ คำสั่งสำนักกรรมการ ๑ ที่ ๙/๒๕๖๕ ตั้งคณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ลงวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕

๑.๒ กำหนดคำนิยามที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

คณะทำงานได้พิจารณาทบทวนระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ และดำเนินการยกร่างระเบียบของสำนักกรรมการ ๑ ว่าด้วยการรับและการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ พ.ศ. ดังนี้

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้ร้องทุกข์ ผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และผู้จัดการแทนผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ด้วย

“คณะทำงาน” หมายถึง คณะทำงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ของสำนักกรรมการ ๑ “นายทะเบียน” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของสำนักกรรมการ ๑ ที่ได้รับแต่งตั้งจากผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑

“เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์” หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนยื่นหรือส่งต่อนายทะเบียนเพื่อขอความเป็นธรรมหรือขอความช่วยเหลือเนื่องจากได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหายเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการให้บริการของบุคลากรของสำนักกรรมการ ๑

๑.๓. กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

สำนักกรรมการ ๑ ได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ๔ วิธี ได้แก่

๑) แจกข้อมูลเป็นหนังสือด้วยตนเอง โดยผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ จะต้องดาวน์โหลดแบบฟอร์มใบรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ ๑ จากระบบอินเทอร์เน็ต สำนักกรรมการ ๑ พร้อมทั้งกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน แล้วนำมายื่นต่อผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักกรรมการ ๑

๒) ส่งข้อมูลเป็นหนังสือทางไปรษณีย์ โดยผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ โดยผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ จะต้องดาวน์โหลดแบบฟอร์มแบบฟอร์มใบรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ ๑ จากระบบอินเทอร์เน็ต สำนักกรรมการ ๑ พร้อมทั้งกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน แล้วดำเนินการจัดส่งใบรับเรื่องร้องเรียนฯ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ทางไปรษณีย์มายัง สำนักกรรมการ ๑

เรียน ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักกรรมการ ๑

เลขที่ ๑๑๑๑ ถนนสามเสน แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต

กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๓) แจ้งข้อมูลด้วยวาจา ทั้งที่มาด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ โดยให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักกรรมการ ๑ เป็นผู้บันทึกข้อมูลและรายละเอียด การร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่ได้รับแจ้งลงในใบรับคำร้องทุกข์ให้ครบถ้วนตามแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ ส่วนการลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ให้กระทำในโอกาสแรกที่สามารถจะกระทำได้

๔) แจ้งข้อมูลทางเว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ จะต้องดาวน์โหลดแบบฟอร์มใบรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ ๑ จากระบบอินเทอร์เน็ต สำนักกรรมการ ๑ พร้อมทั้งกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนแล้วดำเนินการจัดส่งใบรับเรื่องร้องเรียนฯ ผ่านทาง webmaster@senate.go.th โดยจะต้องระบุให้นำส่งสำนักกรรมการ ๑ เพื่อที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจะได้จัดส่งมายังสำนักกรรมการ ๑ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๑.๔ กำหนดแบบฟอร์มใบรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ ๑

ใบรับคำร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ ๑ กำหนดให้เป็นหนังสือและมีรายการดังต่อไปนี้

- ๑) ชื่อ และที่อยู่ รวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน
- ๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนหรือร้องทุกข์
- ๓) ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ
- ๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์หรือผู้รับมอบฉันทะ

ใบรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์
ของสำนักกรรมการ ๑

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

นายทะเบียนได้รับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์จาก นาย/นางสาว
อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตำบล/แขวง.....
อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....เบอร์โทรศัพท์.....
ไว้เรียบร้อยแล้ว

ลงชื่อ.....นายทะเบียน
(.....)

นายทะเบียน
สำนักกรรมการ ๑
โทร.

๑.๕ กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสำนัก
 กรรมการ ๑

ลำดับ	การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์	ระยะเวลา (วัน)
๑.	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์	ภายใน ๑ วันทำการ
๒.	เสนอผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑	ภายใน ๑ วันทำการ
๓.	แจ้งบุคลากร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ภายใน ๑ วันทำการ
๔.	ติดตามผลการดำเนินงาน	ภายใน ๒ วันทำการ
๕.	แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ	ภายใน ๕ วันทำการ

๒. กระบวนการและขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ของสำนักกรรมการ ๑

๒.๑ วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินการรับและการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ ๑ สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ ๒.๔ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม และความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

๒.๒ คำนิยาม

ผู้ร้องเรียน ได้แก่ ผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ด้วยวิธีการตามระเบียบสำนักกรรมการ ๑ ว่าด้วยการรับและการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๖ และให้หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และผู้จัดการแทนผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ด้วย

๒.๓ กระบวนการและขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ ๑

๑. ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑ ออกคำสั่งและแจ้งคำสั่งแต่งตั้งนายทะเบียนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์
๒. ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑ ออกคำสั่งและแจ้งคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ ๑
๓. ผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ยื่นเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์เป็นหนังสือ หรือยื่นคำร้องเรียนหรือร้องทุกข์ตามแบบฟอร์มของสำนักกรรมการ ๑ (พร้อมแนบสำเนาบัตรประชาชนของผู้ร้องเรียนและเบอร์โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้อง) มายังสำนักกรรมการ ๑ โดยตรง หรือกรณีร้องผ่านผู้บริหารของสำนักงานหรือร้องผ่านช่องทางอื่นๆ
๔. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์
 - นายทะเบียนที่ได้รับแต่งตั้งจากผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑ เมื่อได้รับหนังสือหรือได้รับคำร้องของผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ตามข้อ ๓ ให้ตรวจสอบข้อมูลตามข้อ ๗ ของระเบียบนี้

และลงรับเรื่องในสารบบแล้ว ให้รีบดำเนินการแจ้งฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน เพื่อนัดประชุมคณะทำงาน เพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ต่อไป

๕. คณะทำงานพิจารณาตรวจสอบข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และพิจารณาเบื้องต้นแล้วเห็นว่า กรณีมีมูลและมีมติให้ส่งเรื่องต่อตามข้อ ๖ หรือตามข้อ ๗ แล้วแต่กรณี แต่ในกรณีที่พิจารณาและมีมติเห็นว่าไม่มีมูลหรือไม่มีเหตุอันสมควรให้ยุติเรื่อง เช่น เป็นเรื่องส่วนตัว เป็นต้น ตลอดจนรายงานความคืบหน้า ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๓๐ วันนับแต่วันรับเรื่องดังกล่าว

๖. กรณีคณะทำงานมีมติให้ส่งเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ให้กลุ่มงานส่งเสริมคุณธรรม และจริยธรรม ดำเนินการต่อไป

๗. กรณีคณะทำงานมีมติให้ส่งเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ให้สำนักบริหารงานกลาง ดำเนินการต่อไป

๗.๑ ตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง พิจารณา

๗.๒ ถ้ามีมูลตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยร้ายแรงหรือไม่ร้ายแรง พิจารณาต่อไป

๘. แจ้งผลการพิจารณาและมติของคณะทำงานให้ผู้ร้องทราบ

แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์
ของสำนักกรรมการ ๑

แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ 1



1 ผู้ร้องเรียน

ผู้ใดได้รับ/ความเดือดร้อนเสียหายหรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย/ไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ 1

2 ช่องทางในการยื่นดังต่อไปนี้

- ยื่นด้วยตัวเอง
- ทางไปรษณีย์
- ร้องด้วยวาจา ทั้งที่มาด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์
- ร้องทุกข์ในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์



3 รูปแบบและวิธีการร้องเรียน

หลัก: ร้องเรียนเป็นหนังสือด้วยตนเอง เว้นแต่ เจ็บป่วยหรือเหตุจำเป็นอื่น จะมอบฉันทะก็ได้โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- ชื่อ และที่อยู่ รวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์
- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมตามสมควร
- ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- ลงลายมือชื่อ

ข้อยกเว้น: ในกรณีที่**ไม่สามารถทำเป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อนายทะเบียนด้วยวาจา โดยให้นายทะเบียนบันทึกเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มก็ได้**

4 นายทะเบียนลงรับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์



5 แจงฝ่ายเลขานุการเพื่อนัดประชุมคณะทำงานเพื่อพิจารณา

คณะทำงานพิจารณาตรวจสอบข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ข้อเท็จจริงข้อกฎหมาย และพิจารณาเบื้องต้นเห็นว่ากรณีมีข้อมูลและมีมติให้ส่งเรื่องต่อกรณีที่ไม่มีข้อมูล/ไม่มีเหตุอันสมควรให้ยุติการดำเนินการ เช่น เป็นเรื่องส่วนตัว เป็นต้น ตลอดจนรายงานความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบภายใน 30 วัน

มติคณะทำงานให้ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้กลุ่มงานส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม ดำเนินการต่อไป

แจ้งผลการพิจารณาต่อผู้ร้องเพื่อทราบ

มติคณะทำงานให้ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้สำนักบริหารงานกลาง ดำเนินการต่อไป

- ตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงพิจารณาถ้ามีมูล
- ตั้งคณะกรรมการสอบสวน วินัยร้ายแรงพิจารณา

๓. การรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (กรกฎาคม ๒๕๖๖ – พฤษภาคม ๒๕๖๗)

สำนักกรรมการ ๑ ได้มอบหมายให้คณะทำงานดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ – พฤษภาคม ๒๕๖๗ รวมเป็นระยะเวลา ๑๑ เดือน และได้รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ ๑ ต่อผู้อำนวยการสำนักกรรมการเป็นประจำเป็นรายเดือน พบว่าไม่มีผู้ร้องเรียนการดำเนินการตามภารกิจของสำนักกรรมการ ๑ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ ภาคผนวก ๑)

๔. การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ของสำนักกรรมการ ๑

แม้ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ – พฤษภาคม ๒๕๖๗ รวมเป็นระยะเวลา ๑๑ เดือน สำนักกรรมการ ๑ จะไม่มีเรื่องร้องเรียนให้ดำเนินการตามภารกิจของสำนักกรรมการ ๑ แต่อย่างไรก็ตาม คณะทำงานได้การเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ ๑ ได้มีการประชุมเพื่อทบทวนและปรับปรุงกรอบระยะเวลาในกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ ๑ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



ทั้งนี้ คณะทำงานเห็นควรมีการปรับปรุงกรอบระยะเวลาการทำงานให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น กล่าวคือ เมื่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์เสนอผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑ แล้ว ให้แจ้งบุคลากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน จากเดิมให้แจ้งภายใน ๒ วัน

ภาคผนวก ก

การรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่อง
ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
(พฤศจิกายน ๒๕๖๖ – กรกฎาคม ๒๕๖๗)



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักกรรมการ ๑ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๑๕๖

ที่ วันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักกรรมการ ๑

ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑

ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๔ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานฯ มีความต่อเนื่อง เป็นไปตามเกณฑ์ รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียน และรายงานผลการดำเนินการ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและการให้บริการต่อผู้อำนวยการสำนักเป็นรายเดือน นั้น

ผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและการให้การให้บริการของสำนักกรรมการ ๑ ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ ปรากฏว่าไม่มีผู้ร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

๓๕

(นางมนทิรา ยอมเจริญ)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป

๕๙

(นางยุวดี รูปขจร)

ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑

เจ้าของเรื่อง : นางสาวณภัทร แผ่นแก้ว

เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักกรรมการ ๑ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๑๔๖

ที่ วันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักกรรมการ ๑

ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑

ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๔ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานฯ มีความต่อเนื่อง เป็นไปตามเกณฑ์ รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียน และรายงานผลการดำเนินการ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและการให้บริการต่อผู้อำนวยการสำนักเป็นรายเดือน นั้น

ผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและการให้การให้บริการของสำนักกรรมการ ๑ ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ ปรากฏว่าไม่มีผู้ร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

๓๔

(นางมนทิรา ยอมเจริญ)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป

๔๙

(นางยุวดี รูปขจร)

ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑

เจ้าของเรื่อง : นางสาวณภัทร แผ่นแก้ว

เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักกรรมการ ๑ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๑๔๖

ที่ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักกรรมการ ๑

ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑

ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๔ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานฯ มีความต่อเนื่อง เป็นไปตามเกณฑ์ รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียน และรายงานผลการดำเนินการ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและการให้บริการต่อผู้อำนวยการสำนักเป็นรายเดือน นั้น

ผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและการให้การให้บริการของสำนักกรรมการ ๑ ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๖ ปรากฏว่าไม่มีผู้ร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

๓๔

(นางมนทิรา ยอมเจริญ)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป

๔๙

(นางยุวดี รูปขจร)

ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑

เจ้าของเรื่อง : นางสาวณภัทร แผ่นแก้ว

เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักกรรมการ ๑ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๑๔๖

ที่ วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักกรรมการ ๑

ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑

ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๔ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานฯ มีความต่อเนื่อง เป็นไปตามเกณฑ์ รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียน และรายงานผลการดำเนินการ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและการให้บริการต่อผู้อำนวยการสำนักเป็นรายเดือน นั้น

ผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและการให้การให้บริการของสำนักกรรมการ ๑ ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ปรากฏว่าไม่มีผู้ร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

๓๔

(นางมนทิรา ยอมเจริญ)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป

๕๖

(นางยุวดี รูปขจร)

ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑

เจ้าของเรื่อง : นางสาวณภัทร แผ่นแก้ว

เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักกรรมการ ๑ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๑๔๖

ที่ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักกรรมการ ๑

ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑

ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๔ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานฯ มีความต่อเนื่อง เป็นไปตามเกณฑ์ รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียน และรายงานผลการดำเนินการ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและการให้บริการต่อผู้อำนวยการสำนักเป็นรายเดือน นั้น

ผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและการให้การให้บริการของสำนักกรรมการ ๑ ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ ปรากฏว่าไม่มีผู้ร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

๓๔

(นางมนทิรา ยอมเจริญ)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป

๔๙

(นางยุวดี รูปขจร)

ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑

เจ้าของเรื่อง : นางสาวณภัทร แผ่นแก้ว

เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักกรรมการ ๑ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๑๔๖

ที่ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักกรรมการ ๑

ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑

ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๔ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานฯ มีความต่อเนื่อง เป็นไปตามเกณฑ์ รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียน และรายงานผลการดำเนินการ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและการให้บริการต่อผู้อำนวยการสำนักเป็นรายเดือน นั้น

ผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและการให้การให้บริการของสำนักกรรมการ ๑ ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ ปรากฏว่าไม่มีผู้ร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

๓๔

(นางมนทิรา ยอมเจริญ)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป

๔๙

(นางยุวดี รูปขจร)

ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑

เจ้าของเรื่อง : นางสาวณภัทร แผ่นแก้ว

เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักกรรมการ ๑ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๑๔๖

ที่ วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักกรรมการ ๑

ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑

ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๓ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานฯ มีความต่อเนื่อง เป็นไปตามเกณฑ์ รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียน และรายงานผลการดำเนินการ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและการให้บริการต่อผู้อำนวยการสำนักเป็นรายเดือน นั้น

ผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและการให้การให้บริการของสำนักกรรมการ ๑ ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๗ ปรากฏว่าไม่มีผู้ร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

๓๔

(นางมนทิรา ยอมเจริญ)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป

๔๙

(นางยุวดี รูปขจร)

ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑

เจ้าของเรื่อง : นางสาวณภัทร แผ่นแก้ว

เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักกรรมการ ๑ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๑๔๖

ที่ วันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักกรรมการ ๑

ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑

ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๓ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานฯ มีความต่อเนื่อง เป็นไปตามเกณฑ์ รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียน และรายงานผลการดำเนินการ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและการให้บริการต่อผู้อำนวยการสำนักเป็นรายเดือน นั้น

ผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและการให้การให้บริการของสำนักกรรมการ ๑ ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ปรากฏว่าไม่มีผู้ร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

๓๔

(นางมนทิรา ยอมเจริญ)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป

๔๙

(นางยุวดี รูปขจร)

ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑

เจ้าของเรื่อง : นางสาวณภัทร แผ่นแก้ว

เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักกรรมการ ๑ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๑๔๖

ที่ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักกรรมการ ๑

ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑

ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๓ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานฯ มีความต่อเนื่อง เป็นไปตามเกณฑ์ รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียน และรายงานผลการดำเนินการ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและการให้บริการต่อผู้อำนวยการสำนักเป็นรายเดือน นั้น

ผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและการให้การให้บริการของสำนักกรรมการ ๑ ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๗ ปรากฏว่าไม่มีผู้ร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

๓๔

(นางมนทิรา ยอมเจริญ)

ผู้บังคับบัญชาของกลุ่มงานบริหารทั่วไป

๕๖

(นางยุวดี รูปขจร)

ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑

เจ้าของเรื่อง : นางสาวณภัทร แผ่นแก้ว

เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักกรรมการ ๑ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๑๔๖

ที่ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักกรรมการ ๑

ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑

ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๓ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานฯ มีความต่อเนื่อง เป็นไปตามเกณฑ์ รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียน และรายงานผลการดำเนินการ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและการให้บริการต่อผู้อำนวยการสำนักเป็นรายเดือน นั้น

ผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและการให้การให้บริการของสำนักกรรมการ ๑ ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๗ ปรากฏว่าไม่มีผู้ร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

๓๔

(นางมนทิรา ยอมเจริญ)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป

๔๖

(นางยุวดี รูปขจร)

ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑

เจ้าของเรื่อง : นางสาวณภัทร แผ่นแก้ว

เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักกรรมการ ๑ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๑๔๖

ที่ วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักกรรมการ ๑

ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑

ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๓ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานฯ มีความต่อเนื่อง เป็นไปตามเกณฑ์ รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียน และรายงานผลการดำเนินการ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและการให้บริการต่อผู้อำนวยการสำนักเป็นรายเดือน นั้น

ผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและการให้การให้บริการของสำนักกรรมการ ๑ ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗ ปรากฏว่าไม่มีผู้ร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

๓๔

(นางมนทิรา ยอมเจริญ)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป

๔๙๘

(นางยุวดี รูปขจร)

ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑

เจ้าของเรื่อง : นางสาวณภัทร แผ่นแก้ว

เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส

ภาคผนวก ข

คำสั่งสำนักการราชการ ๑ ที่ ๙/๒๕๖๕

เรื่อง ตั้งคณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน

หรือร้องทุกข์ของสำนักการราชการ ๑ ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. ๒๕๖๖ ลงวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕



คำสั่งสำนักกรรมการ ๑

ที่ ๙ /๒๕๖๕

เรื่อง ตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ของสำนักกรรมการ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ตามที่ส่วนราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๔ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีความต่อเนื่องเป็นไปตามเกณฑ์ รวมทั้งการมีระบบและกลไกในการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ นั้น

ในคราวประชุมสำนักกรรมการ ๑ ครั้งที่ ๒/๒๕๖๕ เมื่อวันที่จันทร์ที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕ ที่ประชุมได้ทบทวนการดำเนินงานของคณะกรรมการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ ๑ โดยเห็นควรให้การดำเนินการดังกล่าวของสำนักกรรมการ ๑ เป็นไปเพื่อการดำเนินการตามตัวชี้วัดดังกล่าว และเพื่อเป็นไปตามวัตถุประสงค์และมีหน่วยงานรับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ ๑ จึงเห็นควรตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ขึ้น ประกอบด้วย

- | | |
|---|---|
| ๑. ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑ | ประธานที่ปรึกษาคณะกรรมการ |
| ๒. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานทุกกลุ่มงาน
และผู้ปฏิบัติหน้าที่กำกับดูแลกลุ่มงาน | ที่ปรึกษาคณะกรรมการ |
| ๓. นายวุฒิชัยย์ สีสะวัฒนพงษ์ | หัวหน้าคณะกรรมการ |
| ๔. นางสาวโฆษณี กำลังศิลป์ | รองหัวหน้าคณะกรรมการ คนที่หนึ่ง |
| ๕. นางสาวสุนิษา ลอยฟ้า | รองหัวหน้าคณะกรรมการ คนที่สอง |
| ๖. นายกมลชัย แสงศรีคำ | คณะกรรมการ |
| ๗. นางสาววริยา โควสุรัตน์ | คณะกรรมการ |
| ๘. นายศุภโชค คำแฝง | คณะกรรมการ |
| ๙. นางสาวจิริยาภา ขจรบุญ | คณะกรรมการ |
| ๑๐. นายสิพร พรประเสริฐ | คณะกรรมการและเลขานุการคณะกรรมการ |
| ๑๑. นางสาวศศิกานต์ พรามจร | คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการ |

โดยให้ ...

โดยให้คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

๑. พิจารณาศึกษาทบทวนระเบียบของสำนักกรรมการ ๑ ว่าด้วยการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๐

๒. รับผิดชอบพิจารณา ศึกษา สอบหาข้อเท็จจริง และจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ ๑ ตามระเบียบของสำนักกรรมการ ๑ ว่าด้วยการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๐

๓. พิจารณาสอบหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการกระทำที่เกี่ยวข้องกับด้านวินัยเบื้องต้นและส่งเสริมการพัฒนาด้านวินัยของบุคลากรของสำนักกรรมการ ๑

๔. ตั้งคณะทำงานย่อยเพื่อช่วยในการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และอำนาจของคณะทำงานจัดกิจกรรมเพื่อเป็นการพัฒนาด้านการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ ๑

๕. จัดทำรายงานพร้อมความเห็นและข้อเสนอเกี่ยวกับตรวจสอบเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ ๑

๖. ดำเนินการอื่นตามที่ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑ มอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นางยุวดี รูปขจร)

ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑

ภาคผนวก ค

ระเบียบสำนักกรรมการ ๑

ว่าด้วยการรับและการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

พ.ศ. ๒๕๖๖

ระเบียบของสำนักกรรมการ ๑
ว่าด้วยการรับและการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

พ.ศ. ๒๕๖๖

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการรับและการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ ๑ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมและความโปร่งใสของสำนักกรรมการ ๑ ให้มีมาตรฐานอย่างเป็นระบบและเป็นไปด้วยความเรียบร้อย อันเป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งของ ตัวชี้วัดที่ ๒.๔ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น จึงวางระเบียบไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้ เรียกว่า “ระเบียบสำนักกรรมการ ๑ ว่าด้วยการรับและการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ พ.ศ.”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ด้วยวิธีการตามระเบียบนี้ และให้หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และผู้จัดการแทนผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ด้วย

“คณะทำงาน” หมายถึง คณะทำงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ของสำนักกรรมการ ๑

“นายทะเบียน” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของสำนักกรรมการ ๑ ที่ได้รับแต่งตั้งจากผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑

“เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์” หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนยื่นหรือส่งต่อนายทะเบียนเพื่อขอความเป็นธรรมหรือขอความช่วยเหลือเนื่องจากได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการให้บริการของบุคลากรของสำนักกรรมการ ๑

ข้อ ๔ ให้ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑ เป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้

ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ ให้ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑ เป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด

ส่วนที่ ๑

การเสนอเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

ข้อ ๕ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนเสียหายหรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักกรรมการ ๑ มีสิทธิเสนอเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ต่อสำนักกรรมการ ๑ ได้

ข้อ ๖ ผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์จะต้องร้องเรียนด้วยตนเอง เว้นแต่ ผู้ร้องเรียนเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องเรียนด้วยตัวเองได้ เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องเรียนจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องเรียนแทนก็ได้

ข้อ ๗ ข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ และที่อยู่ รวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนหรือร้องทุกข์

(๓) ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์หรือผู้รับมอบฉันทะ

ข้อ ๘ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์มีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำเป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อนายทะเบียนด้วยวาจา โดยให้นายทะเบียนบันทึกเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ลงตามแบบฟอร์มคำร้องเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ของสำนักกรรมการ ๑ ก็ได้

ข้อ ๙ การเสนอเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ให้กระทำได้ด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นด้วยตนเองต่อนายทะเบียน ณ สำนักกรรมการ ๑ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

(๒) ส่งคำร้องทุกข์เป็นหนังสือทางไปรษณีย์

(๓) ร้องทุกข์ด้วยวาจา ทั้งที่มาด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์

(๔) ร้องทุกข์ในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ ๒

การรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

ข้อ ๑๐ ให้นายทะเบียนออกใบรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ให้แก่ผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน ใบรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ จะต้องมียุทธศาสตร์แสดงถึง วัน เดือน ปี ที่รับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และลงลายมือชื่อนายทะเบียน

ส่วนที่ ๓

การดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

ข้อ ๑๑ เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่เสนอต่อสำนักกรรมการ ๑ แล้วให้นายทะเบียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ในสารบบ และตรวจข้อร้องเรียนตามข้อ ๗ แล้วให้รีบ ดำเนินการแจ้งฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน เพื่อนัดประชุมคณะทำงานโดยเร็ว เพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียน หรือร้องทุกข์ต่อไป

ส่วนที่ ๔

กระบวนการและขั้นตอน

การรับและการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

ข้อ ๑๒ การดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอ การรับ และการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ถือปฏิบัติ ตามแผนผังกระบวนการและขั้นตอนการรับและการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ แนบท้ายระเบียบนี้

ข้อ ๑๓ ให้นายทะเบียน รายงานผลการดำเนินการรับและการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ของสำนักกรรมการ ๑ ต่อผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑ ทราบทุกเดือน

ประกาศ ณ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๖

ย.ร.

(นางยุวดี รูปขจร)

ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑

ภาคผนวก ง

ระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

พ.ศ. ๒๕๕๘

ระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์

พ.ศ. ๒๕๕๘

โดยที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีหน้าที่ในการสนับสนุนภารกิจการรับเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องร้องทุกข์กรณีประชาชนร้องเรียนมายังประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา สมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมาธิการ และเลขาธิการวุฒิสภา ประกอบกับประชาชนมีสิทธิเสนอเรื่องร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว อีกทั้งเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ดังนั้น จึงเป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องร้องทุกข์เพื่อใช้เป็นแนวทาง ในการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานในการปฏิบัติ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๕๔ เลขาธิการวุฒิสภาจึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๘”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิก

(๑) ระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องร้องทุกข์ของกลุ่มงานรับเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๘

(๒) ระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องร้องทุกข์ของกลุ่มงานรับเรื่องร้องทุกข์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“คำร้องทุกข์” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนหรือเรื่องร้องทุกข์ เพื่อขอความเป็นธรรม หรือขอความช่วยเหลือที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์ตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริง ขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้ร้องทุกข์” หมายความว่า ผู้ยื่นคำร้องทุกข์ด้วยวิธีการตามระเบียบนี้ และให้หมายความ รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

“ระบบสารสนเทศรับเรื่องราวร้องทุกข์” หมายความว่า โปรแกรมระบบฐานข้อมูล คำร้องทุกข์ที่ใช้สำหรับบันทึกรายละเอียดข้อมูลและผลการดำเนินการคำร้องทุกข์ในแต่ละขั้นตอน เพื่อเป็นข้อมูลในการตรวจสอบและติดตามคำร้องทุกข์ของสำนักงานประธานวุฒิสภา และสำนักกรรมการ

“ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์” หมายความว่า กลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานวุฒิสภา

“เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการรับคำร้องทุกข์ ออกไปรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ และบันทึกเรื่องราวร้องทุกข์ในระบบสารสนเทศรับเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์หรือปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ

“เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ตำแหน่งนิติกรหรือวิทยากรที่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบสำนวน การตรวจสอบคำร้องทุกข์ การติดตามคำร้องทุกข์ การแสวงหาข้อเท็จจริง การรวบรวมพยานหลักฐาน การจัดทำความเห็นและรายงานผลการพิจารณาคำร้องทุกข์ รวมถึงการติดตามเพื่อให้มีการปฏิบัติตามผลการพิจารณา ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์หรือปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการประจำคณะกรรมการของวุฒิสภา

“สำนักกรรมการ” หมายความว่า สำนักกรรมการ ๑ สำนักกรรมการ ๒ สำนักกรรมการ ๓ และหมายความรวมถึงส่วนราชการภายในระดับสำนักที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่เช่นเดียวกันที่อาจตั้งขึ้นใหม่ในสังกัดสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

“ผู้อำนวยการสำนัก” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานประธานวุฒิสภา หรือผู้อำนวยการสำนักกรรมการ

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการสามัญประจำวุฒิสภา คณะกรรมการวิสามัญหรือคณะกรรมการวิสามัญกิจการวุฒิสภา

“ผู้มีอำนาจวินิจฉัย” หมายความว่า ประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา คณะกรรมการหรือเลขาธิการวุฒิสภา แล้วแต่กรณี

ข้อ ๕ ให้เลขาธิการวุฒิสภาเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้

ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ ให้เลขาธิการวุฒิสภาเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด

หมวด ๑

บททั่วไป

ข้อ ๖ การร้องทุกข์ตามระเบียบนี้ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้ร้องทุกข์อันจะพึงมีได้ ตามกฎหมายอื่น

ข้อ ๗ ผู้ประสงค์จะใช้สิทธิร้องทุกข์ให้ยื่นคำร้องทุกข์ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้

ข้อ ๘ คำร้องทุกข์อาจเสนอต่อบุคคล คณะบุคคล หรือหน่วยงาน ได้ดังนี้

(๑) ประธานวุฒิสภาหรือรองประธานวุฒิสภา

(๒) ประธานคณะกรรมการ หรือคณะกรรมการ

(๓) สมาชิกวุฒิสภา แต่ไม่รวมถึงคำร้องทุกข์ที่ส่งต่อสมาชิกวุฒิสภาเพื่อนำส่งผู้ตรวจการแผ่นดิน

พิจารณา

(๔) เลขาธิการวุฒิสภา หรือสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ข้อ ๙ ผู้ร้องทุกข์สามารถดำเนินการร้องทุกข์ด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นคำร้องทุกข์เป็นหนังสือด้วยตนเอง

(๒) ส่งคำร้องทุกข์เป็นหนังสือทางไปรษณีย์

(๓) ร้องทุกข์ด้วยวาจา ทั้งที่มาด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์

(๔) ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๑๐ ผู้มีสิทธิร้องทุกข์ต้องร้องทุกข์ด้วยตนเอง เว้นแต่ในกรณีใดกรณีหนึ่งดังต่อไปนี้ จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนก็ได้

(๑) ไม่สามารถเขียนหนังสือได้

(๒) เจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้

(๓) อยู่ในต่างประเทศ

(๔) มีเหตุจำเป็นอย่างอื่นที่เห็นสมควร

การมอบฉันทะดังกล่าวจะต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อ เว้นแต่ในกรณีไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ให้พิมพ์ลายนิ้วมือแทน

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ตกอยู่ในสถานะที่ไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้และไม่สามารถมอบฉันทะให้ผู้ใดร้องทุกข์แทนได้ ให้ผู้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามีภริยา หรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้จัดการร้องทุกข์แทนได้

ข้อ ๑๑ คำร้องทุกข์ให้เป็นไปตามแบบคำร้องทุกข์ท้ายระเบียบนี้ หรืออย่างน้อยต้องมีรายการและลักษณะ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์หรือผู้ซึ่งร้องทุกข์แทน

การยื่นหรือส่งคำร้องทุกข์ให้แนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือสำเนาบัตรประจำตัวข้าราชการหรือสำเนาเอกสารทางราชการอื่นที่สามารถยืนยันตัวผู้ร้องทุกข์ได้ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อรับรองสำเนาถูกต้องในเอกสารดังกล่าวด้วย เว้นแต่กรณีที่มีเหตุจำเป็นอันสมควรหรือมีหลักฐานอันควรเชื่อได้ว่าเป็นผู้ยื่นคำร้องทุกข์จริงและในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบหนังสือมอบฉันทะให้ร้องทุกข์ไปด้วย

ข้อ ๑๒ กรณีผู้ร้องทุกข์มายื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ดำเนินการให้คำร้องทุกข์เป็นไปตามแบบที่กำหนดไว้ในข้อ ๑๑

กรณีที่เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์เห็นว่าคำร้องทุกข์ตามวรรคหนึ่งมีรายการไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจนหรือไม่อาจเข้าใจได้ตามข้อ ๑๑ ให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง

เมื่อดำเนินการตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสองแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทุกข์ทันที

ข้อ ๑๓ กรณีผู้ร้องทุกข์ส่งคำร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือ

ข้อ ๑๔ ใบรับคำร้องทุกข์ให้มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อผู้ร้องทุกข์

(๒) วัน เดือน ปี ที่รับคำร้องทุกข์

(๓) เรื่องที่ร้องทุกข์

(๔) เลขรับเรื่องราວร้องทุกข์

(๕) หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๖) ลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์โดยระบุชื่อ ชื่อสกุล ตำแหน่ง และชื่อส่วนราชการที่รับเรื่องกำกับไว้ให้ชัดเจน

ข้อ ๑๕ กรณีมีผู้ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์เนื่องจากมีเหตุผลแห่งความจำเป็นไม่สามารถทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์สอบถามข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคำร้องทุกข์และบันทึกข้อเท็จจริงที่ได้รับแจ้งลงในใบรับคำร้องทุกข์ให้ครบถ้วนเพียงพอตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๑๑ (๑) และ (๒) โดยบันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องทุกข์จำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่สามารถจะกระทำได้

ข้อ ๑๖ กรณีมีผู้ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบคำร้องทุกข์ว่ามีรายละเอียดครบถ้วนตามข้อ ๑๑ หรือไม่ หากเห็นว่ารายละเอียดของคำร้องทุกข์ไม่ครบถ้วนหรือมีความไม่ชัดเจนเพียงพอที่สามารถจะเข้าใจได้ ให้ประสานไปยังผู้ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง

ข้อ ๑๗ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์บันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับการรับคำร้องทุกข์ลงในระบบสารสนเทศรับเรื่องราวร้องทุกข์โดยไม่ชักช้า

กรณีมีการยื่นหรือส่งคำร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์แจ้งไปยังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อรวบรวมข้อมูลและจัดทำสถิติเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

ข้อ ๑๘ เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์ได้รับคำร้องทุกข์ตามข้อ ๙ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ให้ดำเนินการตามหมวด ๓ หรือหมวด ๔ แล้วแต่กรณีต่อไป

บรรดาข้อมูลที่ได้มาจากการให้ถ้อยคำ คำชี้แจงเป็นหนังสือ เอกสารหรือหลักฐานใด ๆ ที่มีลักษณะเป็นข้อมูลเฉพาะของบุคคล ส่วนราชการ องค์กรหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือเป็นข้อมูลที่ต้องคุ้มครองเป็นความลับ ให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบตามวรรคหนึ่งจัดเก็บรักษาและใช้ประโยชน์จากข้อมูลนั้นอย่างระมัดระวัง โดยต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

ข้อ ๑๙ กรณีที่ผู้ร้องทุกข์ไม่ประสงค์จะให้มีการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป ผู้ร้องทุกข์อาจถอนคำร้องทุกข์ในเวลาใดก่อนที่จะได้รับแจ้งผลการวินิจฉัยก็ได้

เมื่อมีการถอนคำร้องทุกข์แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอผู้มีอำนาจวินิจฉัยพิจารณาเพื่อสั่งจำหน่ายคำร้องทุกข์นั้นและให้ลงสารบบบัญชี รวมทั้งแจ้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อรวบรวมข้อมูลและจัดทำสถิติเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

หมวด ๒

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ข้อ ๒๐ ให้มีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เรียกโดยย่อว่า “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์” โดยกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานวุฒิสภา เป็นเจ้าหน้าที่

ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ และทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการต่อคำร้องทุกข์ทั้งหมด เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาการติดตามผลการดำเนินการ การจัดวางและพัฒนาระบบทะเบียนข้อมูล เรื่องราวร้องทุกข์ และจัดทำสถิติเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ข้อ ๒๑ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์มีอำนาจและหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) จัดทำและเสนอความเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

(๒) ดำเนินการเกี่ยวกับการรับคำร้องทุกข์ขอความเป็นธรรมและการขอความช่วยเหลือ ที่ยื่นผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของคำร้องทุกข์ ตลอดจนให้บริการประชาชนให้คำแนะนำเกี่ยวกับกฎหมายและการดำเนินคดี การเผยแพร่ความรู้ ทางกฎหมาย การร้องทุกข์ การร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือแก่ประชาชนที่มาขอความช่วยเหลือ และขอคำแนะนำ

(๓) ในกรณีที่มีการเสนอคำร้องทุกข์ยื่นต่อประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา หรือเลขาธิการวุฒิสภา ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกและความเห็นเบื้องต้น เสนอประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา หรือเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อพิจารณา โดยสรุปสาระสำคัญ ในข้อเท็จจริง รวมทั้งข้อกฎหมายจากคำร้องทุกข์ พร้อมทั้งเสนอความเห็นเบื้องต้นเพื่อส่งคำร้องทุกข์ ดังกล่าวไปยังคณะกรรมการหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

(๔) ดำเนินการติดตามผลการพิจารณาดำเนินการของคณะกรรมการหรือหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้องที่ได้รับมอบคำร้องทุกข์ เพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลเกี่ยวกับคำร้องทุกข์

(๕) ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้หรือตามที่ผู้อำนวยการสำนัก หรือเลขาธิการวุฒิสภามอบหมาย

ข้อ ๒๒ ให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์พิจารณาว่าคำร้องทุกข์นั้น จัดอยู่ใน ประเภทลำดับความสำคัญใด และเป็นเรื่องลักษณะใด ดังต่อไปนี้

ก. ประเภทลำดับความสำคัญของคำร้องทุกข์

(๑) เรื่องทั่วไป หมายความว่า เรื่องที่มีข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะตัว หรือเป็นกลุ่มเล็ก หรือจำนวนน้อยราย และให้หมายความรวมถึง เรื่องเกี่ยวกับการขอข้อมูล การแสดงความคิดเห็น หรือบัตรสนเท่ห์

(๒) เรื่องสำคัญ หมายความว่า เรื่องที่มีข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายค่อนข้างยุ่งยาก ซับซ้อน เป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและมีผลกระทบต่อสังคมโดยรวมทั่วไป

(๓) เรื่องสำคัญมาก หมายความว่า เรื่องที่มีข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายยุ่งยาก ซับซ้อนหรือเกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล ส่งผลกระทบทางการเมือง เป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนหรือกระทบกับสังคมของคนจำนวนมาก เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐระดับสูง เกี่ยวข้องกับการเมือง องค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ และสถาบันพระมหากษัตริย์

ข. ลักษณะของคำร้องทุกข์

(๑) การปฏิบัติหน้าที่หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานของรัฐ

(๒) การคัดค้านโครงการของรัฐ

(๓) สิ่งแวดล้อม

(๔) การเกษตร

(๕) เศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และบริการ

(๖) แรงงาน

(๗) ที่ดินทำกิน ที่อยู่อาศัย

(๘) การศึกษา ศาสนา ศิลปะ

(๙) ความผิดอาญา

(๑๐) การเมืองและความมั่นคง

(๑๑) สาธารณูปโภค

(๑๒) กฎหมาย/คดีความ

(๑๓) ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

(๑๔) องค์กรอิสระ

(๑๕) เบ็ดเตล็ด/บัตรสนเท่ห์

หมวด ๓

การจัดการคำร้องทุกข์ของสำนักงานประธานวุฒิสภา

ส่วนที่ ๑

การรับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๓ คำร้องทุกข์ที่ยื่นเป็นหนังสือด้วยตนเองหรือส่งทางไปรษณีย์ต่อประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา เลขาธิการวุฒิสภาหรือสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาตามข้อ ๘ (๑) และ (๔) ให้สำนักบริหารงานกลางลงเลขรับ วัน เดือน ปี และเวลาที่ได้รับเรื่องในทะเบียนหนังสือรับ และส่ง คำร้องทุกข์ทางระบบสำนักงานอัตโนมัติไปยังกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

กรณีตามวรรคหนึ่ง ให้เจ้าพนักงานธุรการของกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ลงเลขรับ วัน เดือน ปี และเวลาที่ได้รับเรื่อง ในทะเบียนหนังสือรับ และดำเนินการนำเข้าสู่ข้อมูลในระบบสารสนเทศรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงาน

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึก และเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ก่อนนำเรียนผู้มีอำนาจวินิจฉัยเพื่อพิจารณาต่อไป

ข้อ ๒๔ กรณีคำร้องทุกข์ด้วยวาจาที่ผู้ร้องทุกข์มาร้องทุกข์ด้วยตนเองต่อประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา เลขาธิการวุฒิสภาหรือสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาตามข้อ ๘ (๑) และ (๔) ให้กลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์จัดเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์เพื่อจดบันทึกคำร้องทุกข์นั้น แล้วอ่านข้อความที่จดบันทึกให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ และส่งเรื่องให้สำนักบริหารงานกลางเพื่อลงทะเบียนรับ และส่งคำร้องทุกข์ทางระบบสำนักงานอัตโนมัติไปยังกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

ในการนี้ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์ตามวรรคหนึ่ง บันทึกเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องทุกข์ จำต้องร้องทุกข์ด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกคำร้องทุกข์โดยให้มีรายละเอียดตามข้อ ๑๑

ในกรณีทำการแทนจะต้องแนบหนังสือมอบฉันทะให้ทำการแทนของผู้ร้องทุกข์แนบมาด้วย

ข้อ ๒๕ กรณีคำร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ต่อประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา เลขาธิการวุฒิสภา หรือสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาตามข้อ ๘ (๑) และ (๔) ให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ จดบันทึกคำร้องทุกข์นั้น และให้คำปรึกษาหรือแนะนำผู้ร้องทุกข์ในเบื้องต้น

กรณีตามวรรคหนึ่ง หากคำร้องทุกข์เป็นเรื่องที่มีข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายยุ่งยากซับซ้อน ให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์แจ้งผู้ร้องทุกข์เพื่อจัดทำคำร้องทุกข์เป็นลายลักษณ์อักษร โดยให้มีรายละเอียดตามข้อ ๑๑ และส่งเรื่องมายังสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ข้อ ๒๖ กรณีคำร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา หากเป็นเรื่องที่มีข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายไม่ยุ่งยากซับซ้อน ให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานวุฒิสภาสำเนาเอกสาร จัดทำบันทึกและเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน เพื่อพิจารณาต่อไป

กรณีตามวรรคหนึ่ง หากคำร้องทุกข์เป็นเรื่องที่มีข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายยุ่งยากซับซ้อน ให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์จัดทำบันทึกและเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ก่อนนำเรียนผู้มีอำนาจวินิจฉัยเพื่อพิจารณาต่อไป

ส่วนที่ ๒

การพิจารณาคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๗ คำร้องทุกข์ที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดต่อไปนี้ ให้ยุติเรื่อง แต่ต้องจัดทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการสำนักเพื่อทราบ

(๑) คำร้องทุกข์ที่ไม่ระบุชื่อ ที่อยู่ และลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์

(๒) เนื้อหาหรือสาระของข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่เกี่ยวกับคำร้องทุกข์ไม่เพียงพอที่จะเข้าใจได้

ตามสมควร

(๓) เรื่องที่เคยทำบันทึกและเสนอความเห็นแล้ว

(๔) เรื่องที่เป็นข้อโต้แย้งหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน

(๕) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลมีคำพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

กรณีตาม (๑) (๒) (๓) และ (๔) หากคำร้องทุกข์เป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการ หรือประโยชน์ส่วนรวม หรือมีข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานใหม่อันเป็นสาระสำคัญที่ควรแก่การพิจารณา ผู้อำนวยการสำนักอาจพิจารณาสั่งการเป็นอย่างอื่นได้

ข้อ ๒๘ ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานอาจมอบหมายคำร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่คนใดคนหนึ่ง หรือหลายคน เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพื่อพิจารณาจัดทำบันทึกและเสนอความเห็น

คำร้องทุกข์เรื่องใดที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบพิจารณาแล้วเห็นว่าควรจัดอยู่ในประเภทลำดับความสำคัญที่เป็นเรื่องทั่วไปตามข้อ ๒๒ ก (๑) ให้ระบุลงเป็นความเห็นในบันทึก พร้อมเสนอวิธีการ หรือแนวทางประสานงาน ช่วยเหลือ แก้ไข และเยียวยาในเบื้องต้นให้เหมาะสมแก่กรณีที่จะต้องดำเนินการต่อไป เพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการของผู้มีอำนาจวินิจฉัยด้วย

ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานพิจารณาเห็นว่าคำร้องทุกข์ใดเป็นเรื่องที่จัดอยู่ในประเภทลำดับความสำคัญที่เป็นเรื่องสำคัญหรือสำคัญมากตามข้อ ๒๒ ก (๒) หรือ (๓) ผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน อาจกำหนดให้พิจารณาคำร้องทุกข์นั้นโดยการประชุมกลุ่มงาน เพื่อจัดทำบันทึกและเสนอความเห็นก็ได้

การจัดทำบันทึกและเสนอความเห็นให้สรุปสาระสำคัญในข้อเท็จจริงรวมทั้งข้อกฎหมาย จากคำร้องทุกข์ และนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณานำเรียนผู้มีอำนาจวินิจฉัยต่อไป

ข้อ ๒๙ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์เรื่องใดอาจแสวงหาหรือรวบรวมข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคำร้องทุกข์ที่รับผิดชอบนั้นเพิ่มเติมเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาก็ได้

กรณีตามวรรคหนึ่ง หากมีความจำเป็นต้องขอข้อมูลเพิ่มเติมจากส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐที่เกี่ยวข้อง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกความเห็นเสนอเลขาธิการวุฒิสภาเพื่อขอข้อมูลไปยังส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้น ๆ

กรณีหากเห็นว่าผลการดำเนินการในเบื้องต้นของคำร้องทุกข์ใดยังไม่ได้รับการพิจารณา การช่วยเหลือหรือการแก้ไขเยียวยาจากส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐที่เกี่ยวข้องตามควรแก่กรณี เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอาจเสนอความเห็นต่อประธานวุฒิสภาหรือรองประธานวุฒิสภา เพื่อพิจารณา ดำเนินการต่อไป

ข้อ ๓๐ กรณีคำร้องทุกข์เรื่องใด หากมีข้อเท็จจริงใหม่และสำคัญปรากฏขึ้นในระหว่าง การพิจารณาหรือภายหลังที่ประธานวุฒิสภาหรือรองประธานวุฒิสภาพิจารณามีปัญหาแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบแจ้งข้อเท็จจริงดังกล่าวต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยเพื่อพิจารณาตามที่จะเห็นสมควรโดยเร็ว

ข้อ ๓๑ กรณีผู้ร้องทุกข์ยื่นหรือส่งคำร้องทุกข์ต่อประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา เลขาธิการวุฒิสภาหรือสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พร้อมทั้งยื่นหรือส่งต่อประธานคณะกรรมการ การคณะกรรมการคณะใดคณะหนึ่ง หรือสมาชิกวุฒิสภาด้วย โดยมีลักษณะเนื้อหาของเรื่องร้องเรียน เป็นอย่างเดียวกัน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกและเสนอความเห็นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยพิจารณา ส่งเรื่องดังกล่าวไปยังคณะกรรมการคณะนั้นเพื่อรวมการพิจารณาต่อไป

หากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเห็นว่าคำร้องทุกข์ใดตามวรรคหนึ่งมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับอำนาจ หน้าที่ของคณะกรรมการคณะอื่นนอกเหนือจากประธานคณะกรรมการหรือคณะกรรมการตามที่ ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งมา อาจจัดทำบันทึกและเสนอความเห็นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยพิจารณา ส่งเรื่องดังกล่าว ไปยังคณะกรรมการวิสามัญกิจการวุฒิสภาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

กรณีผู้ร้องทุกข์ยื่นหรือส่งคำร้องทุกข์ต่อประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา เลขาธิการ วุฒิสภาหรือสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พร้อมทั้งยื่นหรือส่งต่อประธานคณะกรรมการคณะกรรมการ คณะมากกว่าหนึ่งคณะด้วย โดยมีลักษณะเนื้อหาของเรื่องร้องเรียนเป็นอย่างเดียวกัน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดทำบันทึกและเสนอความเห็นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยพิจารณาส่งเรื่องดังกล่าวไปยังคณะกรรมการ วิสามัญกิจการวุฒิสภาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ในระหว่างการพิจารณาดำเนินการของคณะกรรมการวิสามัญกิจการวุฒิสภาตามวรรคสอง หรือวรรคสาม ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งไปยังคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง เพื่อรอผลการพิจารณา ของคณะกรรมการวิสามัญกิจการวุฒิสภา เว้นแต่คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องนั้นเห็นเป็นอย่างอื่น

ส่วนที่ ๓

การดำเนินการและการติดตามผล

ข้อ ๓๒ บันทึกความเห็นเกี่ยวกับคำร้องทุกข์ใดที่ประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา หรือเลขาธิการวุฒิสภาได้พิจารณาเป็นประการใดแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการติดตามผล การพิจารณาดังกล่าวต่อไป และจัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้องทุกข์ทราบ เว้นแต่กรณีที่ไม้อาจทราบชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ตามข้อ ๒๗ (๑)

ก่อนดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้สำเนาเอกสารหรือสำเนาภาพถ่ายทางอิเล็กทรอนิกส์ คำร้องทุกขั้้น พร้อมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้องเก็บไว้ในแฟ้มงานและดำเนินการนำเข้าสู่ข้อมูลในระบบสารสนเทศรับเรื่องราร้องทุกขั้้น

ข้อ ๓๓ กรณีที่ประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา หรือเลขาธิการวุฒิสภา ได้มีคำสั่งให้ส่งคำร้องทุกขั้้นไปยังคณะกรรมการธิการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึก และหนังสือเรียนประธานคณะกรรมการธิการ หรือหัวหน้าหน่วยงานอื่นของรัฐ เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป และดำเนินการนำเข้าสู่ข้อมูลในระบบสารสนเทศรับเรื่องราร้องทุกขั้้น

ข้อ ๓๔ ให้กลุ่มงานรับเรื่องราร้องทุกขั้้น ติดตามผลการดำเนินการของคำร้องทุกขั้้น ที่ส่งไปยังคณะกรรมการธิการทางระบบสารสนเทศรับเรื่องราร้องทุกขั้้น

การติดตามผลการดำเนินการของคำร้องทุกขั้้นที่ส่งไปยังหน่วยงานอื่นของรัฐ ให้กลุ่มงานรับเรื่องราร้องทุกขั้้นประสานเพื่อขอทราบผลการพิจารณาเป็นระยะ เมื่อได้รับการแจ้งผลการพิจารณาเป็นหนังสือแล้วให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อพิจารณานำเสนอประธานวุฒิสภา หรือรองประธานวุฒิสภา หรือเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อพิจารณาต่อไป

หมวด ๔

การจัดการคำร้องทุกขั้้นของสำนักกรรมการธิการ

ส่วนที่ ๑

การรับคำร้องทุกขั้้น

ข้อ ๓๕ คำร้องทุกขั้้นที่ยื่นเป็นหนังสือด้วยตนเองหรือส่งทางไปรษณีย์ถึงประธานคณะกรรมการธิการ คณะกรรมการธิการ หรือสมาชิกวุฒิสภาตามข้อ ๘ (๒) และ (๓) ให้สำนักบริหารงานกลางลงเลขรับ วัน เดือน ปี และเวลาที่ได้รับเรื่องในทะเบียนหนังสือรับ และส่งคำร้องทุกขั้้นทางระบบสำนักงานอัตโนมัติไปยังคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

หากกรณีคำร้องทุกขั้้นที่ประธานคณะกรรมการธิการ คณะกรรมการธิการ หรือสมาชิกวุฒิสภา ได้รับมาโดยตรงตามข้อ ๘ (๒) และ (๓) ให้สำนักกรรมการธิการลงเลขรับ วัน เดือน ปี และเวลาที่ได้รับเรื่องในทะเบียนหนังสือรับ และส่งคำร้องทุกขั้้นทางระบบสำนักงานอัตโนมัติไปยังคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

การดำเนินการของคณะกรรมการตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง ให้เจ้าหน้าที่ของคณะกรรมการนั้น แจ้งข้อมูลการรับคำร้องทุกข์ไปยังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อรวบรวมข้อมูล และจัดทำสถิติเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

ข้อ ๓๖ ให้นำความในข้อ ๒๔ ข้อ ๒๕ และข้อ ๒๖ มาใช้กับการรับคำร้องทุกข์ ต่อประธานคณะกรรมการ คณะกรรมการ หรือสมาชิกวุฒิสภา ตามข้อ ๘ (๒) และ (๓) โดยอนุโลม

ข้อ ๓๗ เมื่อคณะกรรมการได้รับคำร้องทุกข์ที่จัดส่งมาให้ตามข้อ ๓๑ หรือข้อ ๓๓ แล้ว ให้สำนักกรรมการลงทะเบียนหนังสือรับ และส่งคำร้องทุกข์ทางระบบสำนักงานอัตโนมัติ ไปยังคณะกรรมการนั้น เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

การดำเนินการและการพิจารณาของคณะกรรมการ ให้ดำเนินการนำเข้าสู่ข้อมูล ในระบบสารสนเทศรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ และแจ้งผลการดำเนินการ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ทราบ เพื่อรวบรวมข้อมูลและจัดทำสถิติเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

ส่วนที่ ๒

การกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

ข้อ ๓๘ กรณีคณะกรรมการได้รับคำร้องทุกข์ตามส่วนที่ ๑ แล้ว ให้ผู้บังคับบัญชา กลุ่มงานคณะกรรมการดังกล่าวมอบหมายให้ข้าราชการรัฐสภาสามัญประจำกลุ่มงานคณะกรรมการนั้น ๆ คนหนึ่ง เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบสำนวน ตรวจสอบคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น และจัดทำบันทึกความเห็นเกี่ยวกับคำร้องทุกข์ดังกล่าวเสนอคณะกรรมการเพื่อพิจารณา

การมอบหมายให้ข้าราชการรัฐสภาสามัญปฏิบัติหน้าที่ตามวรรคหนึ่ง ให้คำนึงถึงความยุ่งยาก ซับซ้อนของคำร้องทุกข์ ความรู้ความสามารถ และความรับผิดชอบที่มีต่อเรื่องนั้น ๆ ด้วย

ส่วนที่ ๓

การตรวจสอบคำร้องทุกข์

ข้อ ๓๙ การตรวจสอบคำร้องทุกข์ต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นไปโดยรวดเร็ว แต่ทั้งนี้ต้อง เปิดโอกาสให้ผู้ร้องทุกข์ได้แสดงพยานหลักฐานประกอบคำร้องทุกข์ของตนตามสมควร

ข้อ ๔๐ การตรวจสอบคำร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ ดังนี้

(๑) จัดทำบันทึกและความเห็นเบื้องต้น โดยสรุปสาระสำคัญในข้อเท็จจริง รวมทั้งข้อกฎหมายจากคำร้องทุกข์ พร้อมทั้งเสนอความเห็นเบื้องต้นเพื่อนำเสนอให้คณะกรรมการสิทธิที่เกี่ยวข้องพิจารณา

(๒) ตรวจสอบและรวบรวมพยานหลักฐานที่เห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง หรือกรณีจำเป็นจะแสวงหาพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณาคำร้องทุกข์ ในเบื้องต้นด้วยก็ได้

(๓) ประสานผู้ร้องทุกข์หรือพยานให้จัดส่งเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณาคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น

ส่วนที่ ๔

การจัดทำรายงานผลการพิจารณาคำร้องทุกข์

ข้อ ๔๑ เมื่อการพิจารณาคำร้องทุกข์ของคณะกรรมการสิทธิได้ผลสรุปเป็นประการใดแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดทำรายงานผลการพิจารณาคำร้องทุกข์ตามข้อ ๔๒ ตามมติของคณะกรรมการ พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

ข้อ ๔๒ รายงานผลการพิจารณาคำร้องทุกข์ของคณะกรรมการอย่างน้อยต้องประกอบด้วยรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อผู้ร้องทุกข์

(๒) เหตุแห่งการร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริงของคำร้องทุกข์

(๔) ข้อเท็จจริงในชั้นตรวจสอบแสดงข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายเอกสารหลักฐานพยานที่เกี่ยวข้อง

(๕) การดำเนินการในชั้นพิจารณาของคณะกรรมการ

(๖) ความเห็นและมติของคณะกรรมการ

ข้อ ๔๓ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการหรือติดตามผลการพิจารณาคำร้องทุกข์ของคณะกรรมการ และแจ้งผลการพิจารณาคำร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือตามแบบที่กำหนดไว้ท้ายระเบียบนี้ภายในห้าวันทำการนับแต่วันที่คณะกรรมการได้มีมติเห็นชอบเกี่ยวกับรายงานผลการพิจารณาคำร้องทุกข์ดังกล่าว

ข้อ ๔๔ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับผลการพิจารณาคำร้องทุกข์
ลงในระบบสารสนเทศรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ และแจ้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
เพื่อลงในระบบสารสนเทศรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อรวบรวมข้อมูลและจัดทำสถิติเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๒ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘

นเรรัตน์ พิมเสน

เลขาธิการวุฒิสภา

ปฏิบัติหน้าที่เลขาธิการสภานิติบัญญัติแห่งชาติ

แบบคำร้องทุกข์

เลขรับ...../....

ผู้รับคำร้องทุกข์.....

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง การร้องทุกข์

เรียน (ประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา คณะกรรมาธิการ หรือ
เลขาธิการวุฒิสภาที่รับคำร้องทุกข์)

สิ่งที่ส่งมาด้วย

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือสำเนาบัตรประจำตัวข้าราชการ

๒. บัตรอื่น (ระบุ).....

๓. ใบมอบฉันทะ

๔. หลักฐานประกอบคำร้องทุกข์ประกอบด้วย

๔.๑.....จำนวน.....แผ่น

๔.๒.....จำนวน.....แผ่น

๔.๓.....จำนวน.....แผ่น

ด้วยข้าพเจ้า.....

เกิดวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....อายุ.....ปีอาชีพ.....

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....อาคาร.....ซอย.....

ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์

๑.(ชื่อหน่วยงานหรือชื่อบุคคล).....

๒.

๓.

โดยมีรายละเอียดการร้องทุกข์ดังนี้ (โปรดใช้ถ้อยคำสุภาพและระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้
ต้องร้องทุกข์พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ข้าพเจ้าได้ยื่นคำร้องทุกข้ออย่างเดียวกันไปยังคณะกรรมการอื่นหรือหน่วยงานอื่นๆ

○ ไม่ได้ยื่น

○ ยื่นที่.....

ผลการดำเนินการของหน่วยงาน.....

.....
.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์

หมายเหตุ : ๑. หากประสงค์ไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องทุกข์หรือปิดเป็นความลับกรุณาระบุ
๒. แบบคำร้องทุกข์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกในการยื่นเรื่องราวร้องทุกข์
ไม่จำเป็นจะต้องใช้แบบคำร้องนี้ โดยอาจจะทำเป็นหนังสือร้องทุกข์ที่มีข้อเท็จจริงอย่างเดียวกันก็ได้

ใบรับคำร้องทุกข์

๑. เลขรับ...../.....

๒. / /

๓. เรื่องร้องทุกข์.....

.....

๔. ได้รับคำร้องทุกข์จาก.....

.....

.....

๕. สิ่งที่ส่งมาด้วย

๕.๑ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือสำเนาบัตรประจำตัวข้าราชการ

๕.๒ บัตรอื่น (ระบุ).....

๕.๓ ใบมอบอำนาจ

๖. ได้รับหลักฐานประกอบคำร้องทุกข์ดังนี้

๖.๑จำนวน.....แผ่น

๖.๒จำนวน.....แผ่น

๖.๓จำนวน.....แผ่น

๖.๔จำนวน.....แผ่น

๖.๕จำนวน.....แผ่น

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์

ลงชื่อ.....

(.....)

เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์

รายงานผลการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์
ของคณะกรรมการ.....
ที่...../.....

เรื่อง.....

(ข้อเท็จจริงนั้นให้กล่าวถึงถ้อยคำของผู้ร้องทุกข์ ผู้ถูกร้องเรียน พยานหลักฐาน)

.....
.....
.....

(การตรวจสอบและความเห็นของเจ้าหน้าที่นั้นให้อ้างเหตุผลบทกฎหมายและมาตรา
เอกสารหลักฐาน พยานที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย).....

.....
.....
.....
.....

(การตรวจสอบและความเห็นของคณะกรรมการ).....

.....
.....
.....

(คำวินิจฉัยหรือการดำเนินการเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์).....

.....
.....
.....
.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

ประธานคณะกรรมการ

..... (หน่วยงาน).....

.....

ภาคผนวก จ

ระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (ฉบับที่ ๒)

พ.ศ. ๒๕๖๒



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประธานวุฒิสภา กลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๔๒๘

ที่ ๔๖ ๐๐๐๖.๐๑ / ๘๙๔๔ วันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๒

เรื่อง การประกาศระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
(ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน ที่ปรึกษา รองเลขาธิการวุฒิสภา ผู้อำนวยการสำนัก ผู้บังคับบัญชากลุ่มตรวจสอบภายใน
และกลุ่มช่วยผู้อำนวยการนักบริหาร

ด้วยสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้ออกระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ และได้มีหนังสือเรียน เลขาธิการคณะกรรมการการเลือกตั้ง เพื่อพิจารณานำระเบียบฉบับดังกล่าวลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๒ นั้น

บัดนี้ สำนักเลขาธิการคณะกรรมการการเลือกตั้งได้ดำเนินการประกาศเรื่องดังกล่าวในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศและงานทั่วไป เล่ม ๑๓๖ ตอนพิเศษ ๑๗๒ ง วันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๒ รายละเอียดปรากฏตามหนังสือที่แนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งให้บุคลากรในสังกัดทราบต่อไป

(นางนวนันท์ เนติธนากุล)

ผู้อำนวยการสำนักงานประธานวุฒิสภา

เจ้าของเรื่อง : นายกาญจน์สุชล หลงวงศ์
นิติกรชำนาญการ
๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๒

(นางรักชนก เกสรทอง)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์
๒๓ / ๗ค. ๖๒

104 2562
11 กค 62
13.67



สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
เลขรับ..... 8037
วันที่... 11.1.11. 2562
เวลา..... 11.14 น.

ที่ นร ๐๕๐๘ (กรจ.)/ 10215

ถึง สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

สำนักงานประธานวุฒิสภา

รับที่ 356/ 62

วันที่ 11/ 10/ 62

เวลา 13.36 น.

ตามหนังสือสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ที่ สว ๐๐๐๑/๒๓๕๐ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๒ ได้ส่งระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ว่าด้วยการจัดเรื่องราวร้องทุกข์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ ไปเพื่อดำเนินการประกาศในราชกิจจานุเบกษา นั้น

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้ดำเนินการประกาศเรื่องดังกล่าวในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศและงานทั่วไป เล่ม ๑๓๖ ตอนพิเศษ ๑๓๒ ง วันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๒ ทั้งนี้ ได้ส่งแผ่นบันทึกข้อมูลคืนมาด้วยแล้ว

อนึ่ง ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๘ เป็นต้นมา สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้ดำเนินการโฆษณาเผยแพร่ราชกิจจานุเบกษาทุกเรื่องทางอินเทอร์เน็ตบนเว็บไซต์กลุ่มงานราชกิจจานุเบกษา www.ratchakitcha.soc.go.th ตรงตามวันที่ประกาศจริงแล้วจึงขอได้โปรดติดตามตรวจสอบราชกิจจานุเบกษาในส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอต่อไปด้วย



กองอาลักษณ์และเครื่องราชอิสริยาภรณ์

โทร. ๐๒-๒๘๐-๙๐๐๐ ต่อ ๑๘๘๗ (มยุรี)

โทรสาร. ๐๒-๒๘๐-๙๐๔๘

www.ratchakitcha.soc.go.th

ระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (ฉบับที่ ๒)

พ.ศ. ๒๕๖๒

โดยที่เป็นการสมควรแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๘

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๕๔ เลขาธิการวุฒิสภาจึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกความในข้อ ๙ แห่งระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๘ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ ๙ ผู้ร้องทุกข์สามารถดำเนินการร้องทุกข์ด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ดังต่อไปนี้

- (๑) ยื่นคำร้องทุกข์เป็นหนังสือด้วยตนเอง
- (๒) ส่งคำร้องทุกข์เป็นหนังสือทางไปรษณีย์
- (๓) ร้องทุกข์ด้วยวาจา ทั้งที่มาด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์
- (๔) ร้องทุกข์ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์”

ข้อ ๔ ให้ยกเลิกความในข้อ ๑๖ แห่งระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๘ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ ๑๖ กรณีมีผู้ร้องทุกข์ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบคำร้องทุกข์ว่ามีรายละเอียดครบถ้วนตามข้อ ๑๑ หรือไม่ หากเห็นว่ารายละเอียดของคำร้องทุกข์ไม่ครบถ้วนหรือมีความไม่ชัดเจนเพียงพอที่สามารถจะเข้าใจได้ ให้ประสานไปยังผู้ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง”

ข้อ ๕ ให้ยกเลิกความในข้อ ๒๒ แห่งระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๘ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ ๒๒ ให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์พิจารณาว่าคำร้องทุกข์นั้น จัดอยู่ในประเภทลำดับความสำคัญใด และเป็นเรื่องประเภทใด ดังต่อไปนี้

ก. ประเภทลำดับความสำคัญของคำร้องทุกข์

(๑) เรื่องทั่วไป หมายความว่า เรื่องที่มีข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะตัว หรือเป็นกลุ่มเล็ก หรือจำนวนน้อยราย และให้หมายความรวมถึงเรื่องเกี่ยวกับการขอข้อมูล การแสดงความคิดเห็น หรือบัตรสนเท่ห์

(๒) เรื่องสำคัญ หมายความว่า เรื่องที่มีข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายค่อนข้างยุ่งยากซับซ้อน เป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและมีผลกระทบต่อสังคมโดยรวมทั่วไป

(๓) เรื่องสำคัญมาก หมายความว่า เรื่องที่มีข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายยุ่งยากซับซ้อนหรือเกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล ส่งผลกระทบทางการเมือง เป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนหรือกระทบกับสังคมของคนจำนวนมาก เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐระดับสูง เกี่ยวข้องกับการเมือง องค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ และสถาบันพระมหากษัตริย์

ข. ประเภทของคำร้องทุกข์

(๑) กฎหมาย

(๒) การเมือง การปกครอง

(๓) การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ

(๔) ทรพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๕) เศรษฐกิจ

(๖) สังคมและสวัสดิการ

(๗) กฎหมายว่าด้วยการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาต

ของทางราชการ”

ข้อ ๖ ให้ยกเลิกความในข้อ ๒๖ แห่งระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๘ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ ๒๖ กรณีคำร้องทุกข์ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หากเป็นเรื่องที่มีข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายไม่ยุ่งยากซับซ้อน ให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานวุฒิสภา สำเนาเอกสาร จัดทำบันทึกและเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน เพื่อพิจารณาต่อไป

กรณีตามวรรคหนึ่ง หากคำร้องทุกข์เป็นเรื่องที่มีข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายยุ่งยากซับซ้อน ให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์จัดทำบันทึกและเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นก่อนนำเรียนผู้มีอำนาจวินิจฉัยเพื่อพิจารณาต่อไป”

ประกาศ ณ วันที่ ๑๔ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒

นันท ภาสุข

เลขาธิการวุฒิสภา