

คู่มือแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการ การดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และการให้บริการของสำนักการพิมพ์



คณะทำงานดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการให้บริการ
ของสำนักการพิมพ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

คำนำ

ตามที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม และความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการในเรื่อง ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความต่อเนื่องเป็นไปตามเกณฑ์ รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ประกอบกับได้มีคำสั่งสำนักการพิมพ์ที่ ๒๘/๒๕๖๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและการให้บริการของสำนักการพิมพ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เพื่อให้ การดำเนินการตามแผนบูรณาการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใสและป้องกันการทุจริตของสำนักการพิมพ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ บรรลุผล สำเร็จเป็นไปตามเป้าหมาย นั้น

สำนักการพิมพ์ จึงได้ดำเนินการจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและการให้บริการของสำนักการพิมพ์ เพื่อรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และเป็นประโยชน์ต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ช่องทาง การร้องเรียน ขั้นตอนการร้องเรียน ระเบียบสำนักการพิมพ์ ว่าด้วยการจัดการรับเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๘ รวมถึงเอกสาร แบบฟอร์มต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการ ส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุผลเป็นไปตามวัตถุประสงค์ เกิดผลเป็นรูปธรรม และเป็นไปตามตัวชี้วัดความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา และรักษามาตรฐานการเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบต่อไป

สำนักการพิมพ์

พฤษภาคม ๒๕๖๘

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

บทนำ

๑. ความเป็นมาและความสำคัญ	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. ขอบเขต	๒
๔. คำจำกัดความ	๒
๕. การจำแนกประเภทของเรื่องร้องเรียน	๒
๖. กฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	๒
๗. ช่องทางการร้องเรียน	๕
๘. ขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน	๕
๙. การติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๖
แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน	๑๑

ภาคผนวก

- คำสั่งสำนักการพิมพ์ ที่ ๒๘/๒๕๖๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและการให้บริการของสำนักการพิมพ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
- ระเบียบสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการจัดการ รับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
- เอกสารอ้างอิง

บทนำ



๑. ความเป็นมาและความสำคัญ

สำนักงานการพิมพ์ ได้ดำเนินการตามแผนบูรณาการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใส และป้องกันการทุจริต ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ที่ยังคงมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนภารกิจด้านคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสเพื่อรักษามาตรฐานองค์กรคุณธรรมต้นแบบ และดำรงไว้ซึ่งสังคมอุดมคุณธรรม ประกอบกับรักษาระดับคะแนนประเมินคุณคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของหน่วยงาน ภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) และขับเคลื่อนดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perceptions Index : CPI) และเป็นการปฏิบัติตามนโยบายเลขาธิการวุฒิสภา ในการรักษามาตรฐานคุณภาพและความสำเร็จของสำนักงานให้ยั่งยืน และยกระดับการบริหารจัดการองค์กรให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อการเป็นองค์กรอัจฉริยะ “SMART to SMARTER” ด้วยนโยบาย ISENATE⁺ ด้าน Transparency การสร้างความโปร่งใสในองค์กร และเพื่อให้การขับเคลื่อนการสร้าง ความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐตามแนวทางของสำนักงาน ป.ป.ช.

สำนักงานการพิมพ์ ได้มีคำสั่งสำนักงานการพิมพ์ที่ ๒๘/๒๕๖๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ลง ณ วันที่ ๘ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๗ และมีการจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ เพื่อเป็นการพัฒนาบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียนให้กับผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการพิมพ์ ให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินงานด้านคุณธรรม และความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาต่อไป



๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อตอบสนองในการทำให้ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาเป็นองค์กรคุณธรรม ตามแผนปฏิบัติการด้านการส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐)

๒. เพื่อพัฒนาระบบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล และสอดคล้องกับกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๓. เพื่อให้ผู้รับผิดชอบการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการให้บริการ ของสำนักงานการพิมพ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน

๓. ขอบเขต...



๓. ขอบเขต

คู่มือแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ ฉบับนี้ ได้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ระเบียบสำนักงานการพิมพ์ ว่าด้วยการจัดการรับเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๘ รวมถึงเอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน



๔. คำจำกัดความ

การร้องเรียน หมายถึง ผู้ขอใช้บริการ ผู้มาติดต่อราชการเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ ประชาชน เล่าเรื่องราวต่อหน่วยงาน เพื่อขอให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา ให้ความช่วยเหลือ หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงาน การได้รับความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรม

การทุจริต หมายถึง ประพฤติชั่ว คดโกง ไม่ซื่อสัตย์ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

การให้บริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้ขอใช้บริการ ผู้มาติดต่อราชการเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ ประชาชน ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด



๕. การจำแนกประเภทของเรื่องร้องเรียน

สำนักงานการพิมพ์ แบ่งเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๒ ประเภท ดังต่อไปนี้

๑. **เรื่องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต** เช่น ไม่ปฏิบัติตามกฎและระเบียบ การใช้อำนาจหรือตำแหน่งหน้าที่ราชการในการปฏิบัติงานโดยมิชอบ การเบิกจ่ายและการใช้งบประมาณ ฯลฯ

๒. **เรื่องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ** เช่น ไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ หรือการเลือกปฏิบัติ ฯลฯ



๖. กฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน จำเป็นต้องพิจารณาเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ประกอบด้วย

มาตรา ๑๕...

มาตรา ๑๕ ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้
หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอาจมีคำสั่งมิให้เปิดเผยก็ได้ โดยคำนึงถึงการปฏิบัติหน้าที่
ตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ ประโยชน์สาธารณะ และประโยชน์ของเอกชนที่เกี่ยวข้องประกอบกัน

(๑) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์
ระหว่างประเทศ และความมั่นคงในทางเศรษฐกิจหรือการคลังของประเทศ

(๒) การเปิดเผยจะทำให้การบังคับใช้กฎหมายเสื่อมประสิทธิภาพ หรือไม่อาจสำเร็จ
ตามวัตถุประสงค์ได้ ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการฟ้องคดี การป้องกัน การปราบปราม การทดสอบ การตรวจสอบ
หรือการรู้แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารหรือไม่ก็ตาม

(๓) ความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการเรื่องหนึ่งเรื่องใด
แต่ทั้งนี้ไม่รวมถึงรายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการทำความเข้าใจ
หรือคำแนะนำภายในดังกล่าว

(๔) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใด

(๕) รายงานการแพทย์ หรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล ซึ่งการเปิดเผยจะเป็นการรุกรานสิทธิ
ส่วนบุคคลโดยไม่สมควร

(๖) ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีกฎหมายคุ้มครองมิให้เปิดเผย หรือข้อมูลข่าวสาร
ที่มีผู้ให้มาโดยไม่ประสงค์ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น

(๗) กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

คำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการจะกำหนดเงื่อนไขอย่างใดก็ได้ แต่ต้องระบุ
ไว้ด้วยว่าที่เปิดเผยไม่ได้เพราะเป็นข้อมูลข่าวสารประเภทใดและเพราะเหตุใด และให้ถือว่าการมีคำสั่ง
เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการเป็นดุลพินิจโดยเฉพาะของเจ้าหน้าที่ของรัฐตามลำดับสาย
การบังคับบัญชา แต่ผู้ขออาจอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารได้ ตามที่
กำหนดในพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๒๔ หน่วยงานของรัฐจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความควบคุมดูแล
ของตนต่อหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นหรือผู้อื่น โดยปราศจากความยินยอมเป็นหนังสือของเจ้าของข้อมูล
ที่ให้ไว้ล่วงหน้าหรือในขณะนั้นมีได้ เว้นแต่เป็นการเปิดเผยดังต่อไปนี้

(๑) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของตน เพื่อการนำไปใช้ตามอำนาจหน้าที่
ของหน่วยงานของรัฐแห่งนั้น

(๒) เป็นการใช้ข้อมูลตามปกติภายในวัตถุประสงค์ของการจัดให้มีระบบข้อมูลข่าวสาร
ส่วนบุคคลนั้น

(๓) ต่อหน่วยงานของรัฐที่ทำงานด้านการวางแผน หรือการสถิติ หรือสำมะโนต่างๆ
ซึ่งมีหน้าที่ต้องรักษาข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลไว้ไม่ให้เปิดเผยต่อไปยังผู้อื่น

(๔) เป็นการให้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัย โดยไม่ระบุชื่อหรือส่วนที่ทำให้รู้
ว่าเป็นข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับบุคคลใด

(๕) ต่อหอจดหมายเหตุ...

(๕) ต่อหอบจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร หรือหน่วยงานอื่นของรัฐตามมาตรา ๒๖ วรรคหนึ่ง เพื่อการตรวจคุณค่าในการเก็บรักษา

(๖) ต่อหน้าที่ของรัฐ เพื่อการป้องกันการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย การสืบสวน การสอบสวน หรือการฟ้องคดี ไม่ว่าเป็นคดีประเภทใดก็ตาม

(๗) เป็นการให้ซึ่งจำเป็นเพื่อการป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิตหรือสุขภาพของบุคคล

(๘) ต่อศาล และเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐหรือบุคคลที่มีอำนาจตามกฎหมาย ที่จะขอข้อเท็จจริงดังกล่าว

(๙) กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

๒. การกำหนดชั้นความลับ

การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูล ผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้อง อาจจะได้รับความสะดวก รวดเร็ว เช่น เรื่องร้องเรียน กล่าวโทษ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อ และที่อยู่ผู้ร้องเรียน หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องเรียนจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ และให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียนด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อน และเสียหายได้

- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนเนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

๓. ยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐)

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมการทำงานที่ยึดหลักคุณธรรม หลักธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์ส่วนรวม

กลยุทธ์ที่ ๓.๑ ปลูกฝังกรอบแนวความคิด (Mindset) ที่มุ่งเน้นประโยชน์ส่วนรวม และค่านิยมเพื่อสร้างจิตสำนึกการเป็นข้าราชการที่ดี

กลยุทธ์ที่ ๓.๒ เสริมสร้างมาตรฐานคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใส วินัยข้าราชการ การป้องกันการทุจริต

กลยุทธ์ที่ ๓.๓ การนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาปรับใช้กับการปฏิบัติงาน



๗. ช่องทางการร้องเรียน

สำนักงานการพิมพ์ ได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ไว้ทั้งหมด ๓ ช่องทาง ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ โดยการ SCAN QR CODE กรอกแบบฟอร์มผ่าน Google Forms
๒. ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ สำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ๑๑๑๑ ถนนสามเสน แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๐
๓. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ได้ที่ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไปโดยตรง หมายเลข ๐ ๒๘๓๑ ๙๔๑๘



๘. ขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานการพิมพ์ (นายทะเบียน) รับเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางที่กำหนดไว้ โดยพิจารณาแยกประเภทของเรื่อง ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ภายใน ๑ วันทำการ
๒. นำข้อร้องเรียนที่เข้ามายังสำนักงานการพิมพ์ เสนอผู้อำนวยการสำนักงานการพิมพ์ เพื่อแจ้งบุคลากรที่เกี่ยวข้องทราบถึงข้อร้องเรียนดังกล่าว ภายใน ๑ วันทำการ
๓. ส่งหนังสือเรื่องร้องเรียน ข้อสั่งการผู้อำนวยการสำนักงานการพิมพ์ ให้คณะทำงานดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการให้บริการของสำนักงานการพิมพ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ ภายใน ๕ วันทำการ
๔. คณะทำงานฯ จัดทำรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอผู้อำนวยการสำนักงานการพิมพ์ เพื่อพิจารณาลงนาม ภายใน ๒ วันทำการ
๕. เมื่อผู้อำนวยการสำนักงานการพิมพ์พิจารณาลงนามแล้ว แจ้งผลการพิจารณาดังกล่าวเป็นหนังสือไปยังผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑ วันทำการ
๖. จัดทำรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการพิมพ์เสนอผู้อำนวยการสำนักงานการพิมพ์ทราบ และจัดส่งรายงานดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (รายเดือน)
๗. ภายหลังการดำเนินการแล้วเสร็จให้รวบรวมไว้เป็นข้อมูลเพื่อพัฒนาการดำเนินการของสำนักงานการพิมพ์ต่อไป

๙. การติดตามผล...



๙. การติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

สำหรับการติดตามและประเมินผล ผู้อำนวยการสำนักการพิมพ์ได้กำหนดให้ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป และเจ้าพนักงานธุรการที่เกี่ยวข้องเป็นผู้รวบรวม และรายงานผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ให้ผู้อำนวยการสำนักการพิมพ์รับทราบ ทั้งนี้ ได้มีการจัดทำบันทึกข้อความเรื่อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียนของสำนักการพิมพ์ ไปยังสำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล ภายในวันเปิดทำการแรกของทุกเดือน

ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและการให้บริการของสำนักการพิมพ์



ขั้นตอน...

ขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานการพิมพ์



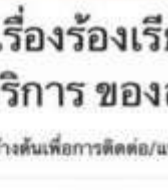
การแจ้งเรื่อง...

การแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ (ผ่าน Google Forms)
ของสำนักงานพิมพ์



สำนักงานพิมพ์
ยินดีให้บริการ ด้วยระบบมาตรฐาน ISO





การแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและ การให้บริการ ของสำนักงานพิมพ์

โปรดกรอกข้อมูลข้างต้นเพื่อการติดต่อ/แจ้งการจัดการข้อร้องเรียนของท่าน





* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

ชื่อ - นามสกุล

ตำแหน่งของคุณ

หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ

ค่าตอบของคุณ

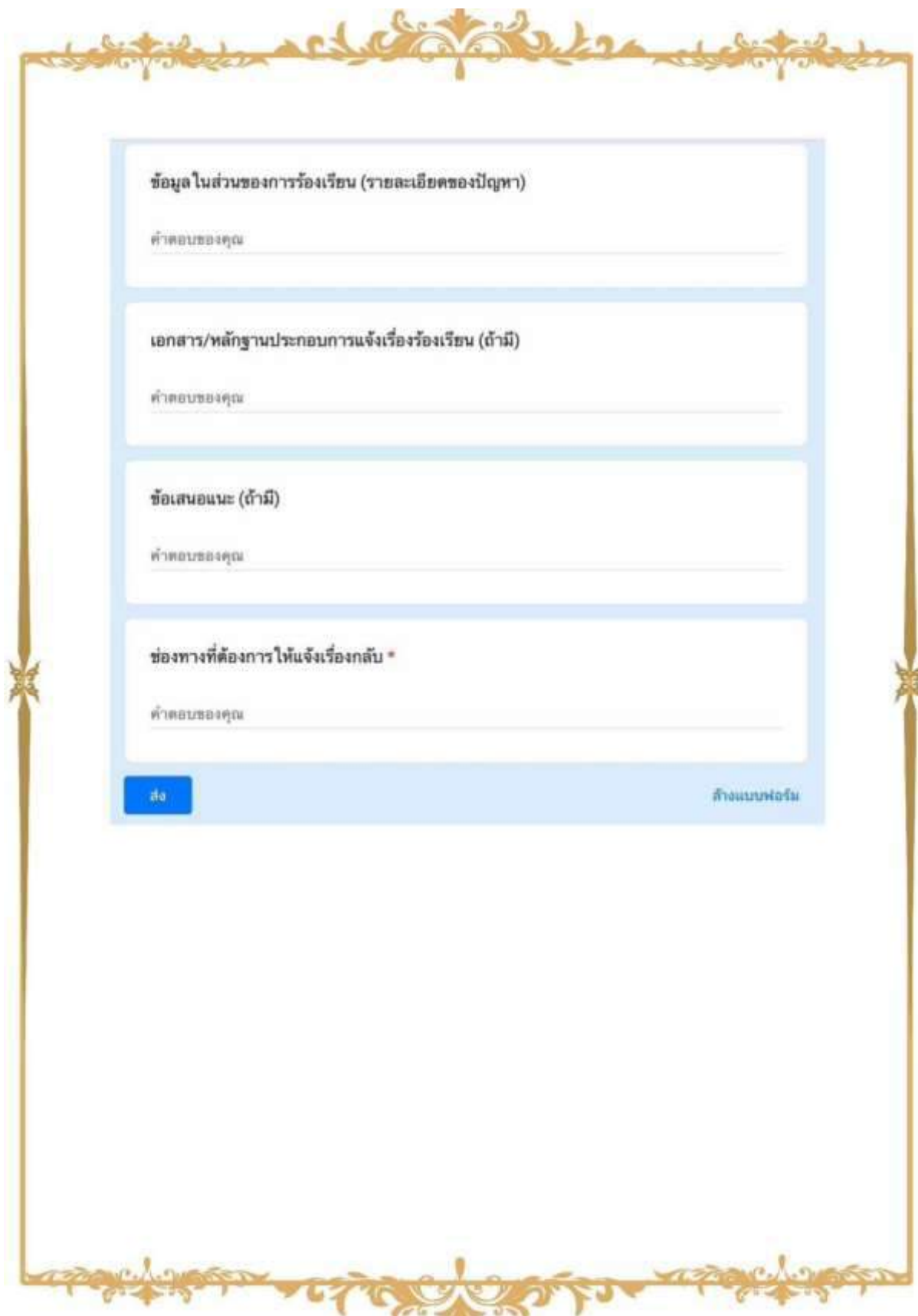
หน่วยงานที่สังกัด

- ☐ กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกแก่นักบริหาร
- ☐ กลุ่มตรวจสอบภายใน
- ☐ สำนักงานประสานวุฒิสภา
- ☐ สำนักประชาสัมพันธ์
- ☐ สำนักบริหารงานกลาง
- ☐ สำนักการคลังและงบประมาณ

- ☐ สำนักงานต่างประเทศ
- ☐ สำนักวิชาการ
- ☐ สำนักงานประชุม
- ☐ สำนักกำกับและตรวจสอบ
- ☐ สำนักการมาธิการ 1
- ☐ สำนักการมาธิการ 2
- ☐ สำนักกฎหมาย
- ☐ สำนักภาษาต่างประเทศ
- ☐ สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- ☐ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- ☐ สำนักประสานงานการประชุมและตัวเลข
- ☐ สำนักการพิมพ์
- ☐ สำนักการมาธิการ 3
- ☐ สำนักนโยบายและแผน
- ☐ อื่น ๆ

ประเภทของการแจ้งเรื่องร้องเรียน *

- ☐ ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต
- ☐ ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ
- ☐ ร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ



ข้อมูลในส่วนของการร้องเรียน (รายละเอียดของปัญหา)

คำตอบของคุณ

เอกสาร/หลักฐานประกอบการแจ้งเรื่องร้องเรียน (ถ้ามี)

คำตอบของคุณ

ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

คำตอบของคุณ

ช่องทางที่ต้องการให้แจ้งเรื่องกลับ *

คำตอบของคุณ

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม

แบบสำรวจ...

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานการพิมพ์

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานการพิมพ์

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความเห็นของท่าน

ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ความพึงพอใจโดยรวมในทุก ๆ ด้านในการให้บริการ					
๒. มีความรวดเร็ว ถูกต้อง ในการรับเรื่องร้องเรียน					
๓. มีความสุภาพและเต็มใจให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ



แบบสำรวจความพึงพอใจฯ

ภาคผนวก

คำสั่งสำนักการพิมพ์ ที่ ๒๘/๒๕๖๗
เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการให้บริการของสำนักการพิมพ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

 คำสั่งสำนักการพิมพ์ ที่ ๒๘ /๒๕๖๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการให้บริการของสำนักการพิมพ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘																			
ตามที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความต่อเนื่องเป็นไปตามเกณฑ์ และรักษามาตรฐานการเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบ STRONG จิตพอเพียงด้านทุจริตฯ รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต นั้น ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานดังกล่าวเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และเป็นไปตามมาตรฐานความโปร่งใสของส่วนราชการ รวมทั้ง เพื่อสะท้อนความมุ่งมั่นในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักการพิมพ์ จึงเห็นสมควรแต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการให้บริการของสำนักการพิมพ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ประกอบด้วย <table border="0" style="width: 100%;"><tr><td style="width: 60%;">๑. ผู้อำนวยการสำนักการพิมพ์</td><td>ที่ปรึกษาคณะกรรมการ</td></tr><tr><td>๒. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป</td><td>หัวหน้าคณะกรรมการ</td></tr><tr><td>๓. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบรรณาธิการ และเทคโนโลยีการพิมพ์</td><td>คณะกรรมการ</td></tr><tr><td>๔. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานการพิมพ์</td><td>คณะกรรมการ</td></tr><tr><td>๕. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริการพัสดุสิ่งพิมพ์ และคลังสิ่งพิมพ์</td><td>คณะกรรมการ</td></tr><tr><td>๖. นางสาวนงลักษณ์ ประมาพันธ์</td><td>คณะกรรมการและเลขานุการ</td></tr></table> โดยให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนฯ มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้ <table border="0" style="width: 100%;"><tr><td style="width: 60%;">๑. รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักการพิมพ์</td><td></td></tr><tr><td>๒. วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงาน ประเมินเรื่องร้องเรียนตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง อีกทั้งพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงาน</td><td></td></tr><tr><td>๓. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักการพิมพ์เสนอ</td><td></td></tr></table> ผู้อำนวยการสำนักการพิมพ์ เพื่อทราบ ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป สั่ง ณ วันที่ ๗ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๗  (นางรัชชนก เกสรทอง) ผู้อำนวยการสำนักการพิมพ์		๑. ผู้อำนวยการสำนักการพิมพ์	ที่ปรึกษาคณะกรรมการ	๒. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป	หัวหน้าคณะกรรมการ	๓. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบรรณาธิการ และเทคโนโลยีการพิมพ์	คณะกรรมการ	๔. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานการพิมพ์	คณะกรรมการ	๕. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริการพัสดุสิ่งพิมพ์ และคลังสิ่งพิมพ์	คณะกรรมการ	๖. นางสาวนงลักษณ์ ประมาพันธ์	คณะกรรมการและเลขานุการ	๑. รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักการพิมพ์		๒. วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงาน ประเมินเรื่องร้องเรียนตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง อีกทั้งพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงาน		๓. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักการพิมพ์เสนอ	
๑. ผู้อำนวยการสำนักการพิมพ์	ที่ปรึกษาคณะกรรมการ																		
๒. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป	หัวหน้าคณะกรรมการ																		
๓. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบรรณาธิการ และเทคโนโลยีการพิมพ์	คณะกรรมการ																		
๔. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานการพิมพ์	คณะกรรมการ																		
๕. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริการพัสดุสิ่งพิมพ์ และคลังสิ่งพิมพ์	คณะกรรมการ																		
๖. นางสาวนงลักษณ์ ประมาพันธ์	คณะกรรมการและเลขานุการ																		
๑. รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักการพิมพ์																			
๒. วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงาน ประเมินเรื่องร้องเรียนตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง อีกทั้งพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงาน																			
๓. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักการพิมพ์เสนอ																			

ระเบียบสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการจัดการรับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘



ระเบียบสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการจัดการรับเรื่องร้องเรียน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ตามที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม และความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการใน เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความต่อเนื่องและเป็นไปตามเกณฑ์ และรักษามาตรฐานการเป็นองค์กรต้นแบบ STRONG จิตพอเพียง ด้านทุจริต องค์กรคุณธรรมต้นแบบ คณะกรรมการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รวมทั้ง การมีระบบ/กลไก การจัดการรับเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความละเอียดรอบคอบ โปร่งใสและเป็นธรรม แก่ทุกฝ่าย สำนักการพิมพ์ จึงกำหนดระเบียบไว้ดังนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักการพิมพ์ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการจัดการ รับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้รองเลขาธิการวุฒิสภาเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“สำนัก” หมายถึง สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

“หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง” หมายถึง สำนักต่าง ๆ ในสังกัดสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ได้รับการร้องเรียนซึ่งเกี่ยวข้องกับสำนักการพิมพ์ โดยตรงกับประเด็นที่ได้รับการร้องเรียน สอบถามข้อมูล ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ซึ่งมีอำนาจโดยตรง ต่อการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง ให้ข้อมูลตามที่ได้รับเรื่อง

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้ขอใช้บริการ ผู้มาติดต่อราชการเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภา หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ ประชาชนที่แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ หรือผู้ได้รับมอบอำนาจให้ร้องเรียนแทน

“นายทะเบียน” หมายถึง ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักการพิมพ์ ซึ่งเป็น ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนตามระเบียบนี้

“ผู้ช่วย ...

“ผู้ช่วยนายทะเบียน” หมายถึง เจ้าหน้าที่งานธุรการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักการพิมพ์ ซึ่งเป็นผู้ช่วยนายทะเบียนในการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนตามระเบียบนี้

หมวด ๑ บททั่วไป

ข้อ ๕ เมื่อมีข้อร้องเรียนมายังที่ทำการสำนักการพิมพ์ กลุ่มงานบริหารทั่วไปเป็นหน่วยรับ และดำเนินการทางธุรการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ให้รองเลขาธิการวุฒิสภา แต่งตั้งผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไปเป็นนายทะเบียน และเจ้าหน้าที่งานธุรการหนึ่งคน เป็นผู้ช่วยนายทะเบียน

ข้อ ๖ ให้นายทะเบียน มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

- (๑) ลงทะเบียนเรื่องร้องเรียน แล้วพิจารณาโดยไม่ชักช้า
- (๒) จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียนให้เป็นสารบบที่ชัดเจน
- (๓) ค้นหาข้อมูลหรือข้อเท็จจริงเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนตามความจำเป็น
- (๔) ประมวลเรื่องร้องเรียนโดยย่อ
- (๕) ติดตามและประสานงานกับหน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงาน ในเรื่องร้องเรียนที่ได้มีการสั่งการให้ดำเนินการแล้ว

(๖) จัดทำรายงานประสิทธิผลเรื่องร้องเรียนเสนอรองเลขาธิการวุฒิสภาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อทราบ ภายในวันที่ ๑ ของทุกเดือน

(๗) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๗ การดำเนินการและพิจารณาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงาน หรือปฏิบัติหน้าที่ของสำนักให้ถือเป็นเรื่องลับ และผู้ที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง

หมวด ๒ การเสนอและการรับเรื่องร้องเรียน

ส่วนที่ ๑ การเสนอข้อร้องเรียน

ข้อ ๘ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนเสียหายหรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของสำนักการพิมพ์ หรือจำเป็นต้องให้สำนักการพิมพ์ช่วยเหลือ เยียวยา บลัดเบิ้ลสิ่งทุกข์ หรือต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถาม ขอข้อมูล มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียนต่อหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องได้

ข้อ ๙ ผู้ร้องเรียนจะต้องร้องเรียนด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องเรียนเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องเรียนจะมอบอำนาจให้ผู้อื่นร้องเรียนแทนก็ได้

ข้อ ๑๐ ข้อร้องเรียนให้ดำเนินการสแกน QR Code กรอกแบบฟอร์มผ่านทาง Google Form หรือทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

(๒) ระบุ ...

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจ

หากผู้ร้องเรียนเสนอเรื่องร้องเรียนด้วยวาจา ให้นายทะเบียนบันทึกรายการเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑๐ (๒) ไว้ อ่านให้ผู้ร้องเรียนฟัง แล้วให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ

เรื่องร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้นายทะเบียนให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียน เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง เว้นแต่ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การขอข้อมูล อาจไม่ต้องมีรายการครบตามวรรคหนึ่งก็ได้

กรณีผู้ร้องเรียนมีเหตุจำเป็นไม่สามารถกรอกแบบฟอร์มผ่านทาง Google Form ได้อาจแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ด้วยวาจาทางโทรศัพท์ก็ได้ ในกรณีนี้ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องเรียนจำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องเรียน โดยให้สแกน QR Code เพื่อกรอกแบบฟอร์มผ่านทาง Google Form

ข้อ ๑๑ การเสนอข้อร้องเรียน ให้กระทำดังต่อไปนี้

(๑) ร้องเรียนด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ โดยการสแกน QR Code กรอกแบบฟอร์ม Google Form

(๒) ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ สำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ๑๑๑ ถนนสามเสน แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๐

(๓) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ได้ที่ผู้บังคับบัญชาของกลุ่มงานบริหารทั่วไปโดยตรง หมายเลข ๐ ๒๘๓๑ ๙๔๑๘

ส่วนที่ ๒

การรับข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๒ ในกรณีที่สำนักงานการพิมพ์ได้รับเรื่องร้องเรียนที่เสนอมา ให้นายทะเบียนตอบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน ไปยังผู้ร้องเรียนตามสถานที่ปรากฏในเรื่องร้องเรียนหรือกระทำในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หรือลายลักษณ์อักษร ภายในเจ็ดวันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

หมวดที่ ๓

การดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๓ เมื่อสำนักงานการพิมพ์ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้นายทะเบียนเสนอเรื่องต่อรองเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ

ข้อ ๑๔ ในกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานการพิมพ์ ให้รองเลขาธิการวุฒิสภาสั่งการให้มีการตรวจสอบพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงานที่ถูกร้องเรียน

และเมื่อ ...

และเมื่อการตรวจสอบพบว่ามีกระทำความผิดหรือมีข้อสงสัยว่าได้กระทำความผิดตามที่ถูกร้องเรียน ให้นายทะเบียนส่งเรื่องพร้อมเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามระเบียบ หรือข้อบังคับอื่น ๆ ต่อไป

เมื่อได้มีการดำเนินการตามวรรคหนึ่งเสร็จสิ้นแล้ว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้ง นายทะเบียนเพื่อทราบโดยมีต้องแจ้งรายละเอียดของผลการดำเนินการให้นายทะเบียนทราบ

ในกรณีที่มีการตรวจสอบพฤติกรรมการของผู้ปฏิบัติงานที่ถูกร้องเรียนให้หน่วยงาน หรือผู้ปฏิบัติงานที่ต้องดำเนินการตามที่รองเลขาธิการวุฒิสภามีอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้

ข้อ ๑๕ ให้หน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ต้องดำเนินการตามที่รองเลขาธิการวุฒิสภา แล้วแต่กรณีส่งการตามระเบียบนี้มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

- (๑) สอบข้อเท็จจริงหรือค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
- (๒) สรุปเรื่องร้องเรียน
- (๓) ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนโดยเร็ว
- (๔) ร่างหนังสือตอบเรื่องร้องเรียนเสนอรองเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งแล้วแต่กรณี

เพื่อพิจารณาลงนาม

(๕) รายงานผลการดำเนินการต่อรองเลขาธิการวุฒิสภา โดยผ่านนายทะเบียน ภายในสิบวันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง กรณีที่ไม่อาจดำเนินการได้ภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ให้รายงานเหตุผลความจำเป็นต่อรองเลขาธิการวุฒิสภา แล้วแต่กรณีเพื่อขอขยายระยะเวลาออกไปได้อีก ไม่เกินเจ็ดวันทำการ ซึ่งรายงานผลการดำเนินการต้องประกอบด้วยรายละเอียด ข้อเท็จจริง ข้อขัดข้องต่าง ๆ รวมทั้งระบุบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเท่าที่พอจะทำให้เข้าใจรายละเอียดทั้งหมดได้เป็นอย่างดี

ข้อ ๑๖ เมื่อนายทะเบียนได้รับรายงานตามข้อ ๑๕ (๕) แล้ว ให้เสนอเรื่องพร้อม รายงานข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อรองเลขาธิการวุฒิสภา แล้วแต่กรณี ในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้นายทะเบียนรายงานผลการดำเนินการต่อทันที โดยจะต้องระบุข้อเสนอหรือความเห็นเพื่อพิจารณาสั่งการตามสมควรแก่กรณีต่อไป และร่างหนังสือ แจ้งเหตุผลที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเสนอรองเลขาธิการวุฒิสภาลงนามเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

เมื่อรองเลขาธิการวุฒิสภาได้รับรายงานกรณีที่สำนักการพิมพ์ไม่สามารถแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียนได้ ให้พิจารณาสั่งการตรวจสอบและพิจารณาเรื่องร้องเรียนโดยด่วน และผลเป็นประการใด ให้แจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบโดยทันที

ข้อ ๑๗ ผู้ร้องเรียนจะถอนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อไรก็ได้ การถอนเรื่อง ร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน แต่ถ้าผู้ร้องเรียนถอนเรื่องร้องเรียนด้วยวาจา ต่อหน้านายทะเบียนหรือผู้ปฏิบัติงาน ให้นายทะเบียนหรือผู้ปฏิบัติงานบันทึกไว้และให้ผู้ร้องเรียน ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ ๑๘ ...

ข้อ ๑๘ ให้นายทะเบียน รวบรวม จัดทำข้อมูล สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน และรายงานให้รองเลขาธิการวุฒิสภาทราบ และรายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานพิมพ์ต่อสำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ทุกวันที่ ๑ ของเดือนถัดไป

ข้อ ๑๙ การใดที่มีได้กำหนดไว้ในระเบียบนี้ ให้เสนอผู้อำนวยการสำนักงานพิมพ์วินิจฉัย สิ่งการเป็นกรณีไป

ประกาศ ณ วันที่ ๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



(นางริกชนก เกสรทอง)
ผู้อำนวยการสำนักงานพิมพ์

เอกสารอ้างอิง

นโยบาย ISenate⁺ ของเลขาธิการวุฒิสภา



แผนบูรณาการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใส และป้องกันการทุจริต ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘



ยุทธศาสตร์ส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๖๘ - ๒๕๗๒



แผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๖๗๐)



พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐





คณะทำงานดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการให้บริการ
ของสำนักงานการพิมพ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘