



คำสั่งสำนักบริหารงานกลาง

ที่ ๘ /๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

.....

ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนักงานฯ มีความต่อเนื่อง เป็นไปตามเกณฑ์ รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับเรื่องร้องเรียน นั้น

เพื่อให้การขับเคลื่อนการดำเนินงานตามตัวชี้วัดดังกล่าวเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และมีผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน สำนักบริหารงานกลาง จึงมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ รับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลางประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ดังนี้

- | | |
|---|-------------------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง | ที่ปรึกษาคณะกรรมการ |
| ๒. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป | หัวหน้าคณะกรรมการ |
| ๓. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานวินัยและเสริมสร้างงานวินัย | คณะกรรมการ |
| ๔. นางจินดา ศรีเพ็งแก้ว | คณะกรรมการ |
| ๕. นางสาวปฐมธิดา อนันตชัย | คณะกรรมการและเลขานุการ |
| ๖. นางสาวกฤติญา คำวังพุกษ์ | คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนฯ มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง
๒. วิเคราะห์ ติดตาม ประสานและประเมินเรื่องร้องเรียนตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน
๓. รายงานผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง ให้ทราบทุกเดือน
๔. ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗


(นายรุ่งธรรม เปรมมางกูร)
ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง

ระเบียบ
ว่าด้วยการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลางเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเพื่อบรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนเสียหายของผู้ร้องให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน จึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้มีคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง ประกอบด้วย ผู้บังคับบัญชา กลุ่มงานและข้าราชการตัวแทนจากทุกกลุ่มงาน

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนฯ มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

- (๑) รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง
- (๒) วิเคราะห์ ติดตาม ประสาน และประเมินเรื่องร้องเรียนตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน
- (๓) รายงานผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลางให้ทราบทุกเดือน
- (๔) ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนฯ มอบหมายให้คณะกรรมการคนหนึ่งคนใดหรือหลายคน เป็นผู้รับผิดชอบตรวจรับหนังสือร้องเรียนจากผู้ร้อง

ข้อ ๒ ในกรณีที่ผู้ใดเห็นว่าข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ หรือเจ้าหน้าที่จ้างเหมาบริการในสังกัดสำนักบริหารงานกลางมีพฤติกรรมที่ไม่ชอบในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ หรือกระทำการหรือไม่กระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดเป็นเหตุให้ผู้นั้นได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ให้ผู้นั้นเสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง โดยยื่นที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักบริหารงานกลาง

ข้อ ๓ การร้องเรียนจะต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อ ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน
- (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน โดยอาจมีคำขอให้หน่วยงานช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ด้วยก็ได้
- (๓) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
- (๔) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

ข้อ ๔ ให้คณะกรรมการที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบตรวจรับหนังสือร้องเรียนตรวจดูหนังสือร้องเรียนว่ามีรายการครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในข้อ ๓ หรือไม่ หากเห็นว่าไม่ถูกต้อง ให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมหนังสือร้องเรียนให้ถูกต้อง

หากเห็นว่าหนังสือร้องเรียนมีรายการครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในข้อ ๓ แล้ว ให้เสนอผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลางพิจารณาสั่งการต่อไป

ข้อ ๕ เมื่อผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลางพิจารณาสั่งการแล้ว ให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนฯ ประชุมคณะกรรมการเพื่อพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เมื่อได้วิเคราะห์ รับทราบปัญหา และวิธีการแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อนเสียหายแล้ว ให้แจ้งบุคลากรหรือกลุ่มงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเยียวยาในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

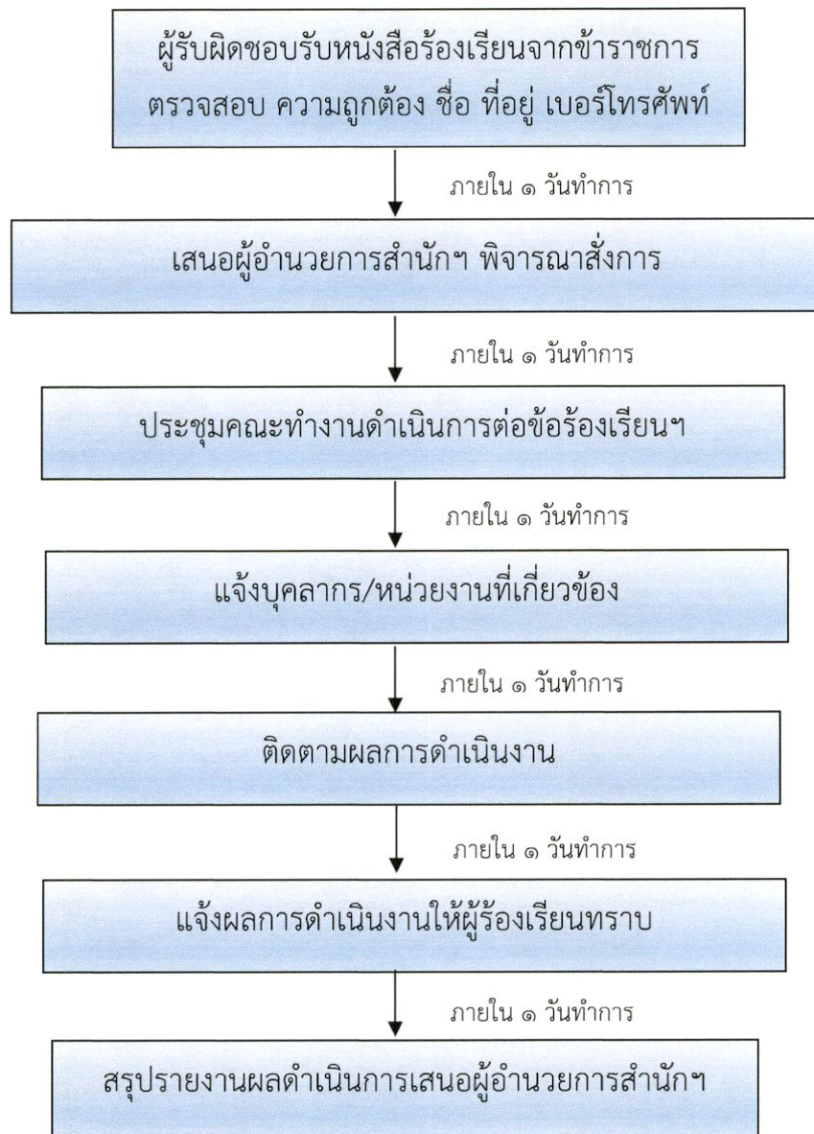
ข้อ ๖ ในขณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนฯ ประสาน ติดตาม ผลการดำเนินการแก้ไขเยียวยาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ พร้อมทั้งสรุปรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลางเพื่อทราบต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



(นายรุ่งธรรม เปรมมางกูร)
ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง

ขั้นตอนการปฏิบัติ
รับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง



ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ๑. นางสาวปฐมธิดา อนันตชัย เจ้าหน้าที่งานธุรการชำนาญงาน
๒. นางสาวกฤติญา คำวังพฤกษ์ เจ้าหน้าที่งานธุรการชำนาญงาน
โทร. ๐๒ ๘๓๑ ๙๓๖๕

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน
ของสำนักบริหารงานกลาง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ประเด็นความพึงพอใจในการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีความสุภาพและเต็มใจให้บริการ					
2. มีความรวดเร็วในการรับเรื่องร้องเรียน					
3. ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

รับเรื่องที่ร้องเรียน
เลขที่รับ...../.....วัน/เดือน/ปี.....
เวลา.....นาฬิกา

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนของสำนักบริหารงานกลาง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

๑. ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ - สกุล.....ตำแหน่ง.....

กลุ่มงาน.....สำนัก.....

๒. รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

๓. วัตถุประสงค์ในการร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องเรียน

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริหารทั่วไป