



ระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องราวร้องทุกข์
ของกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์
พ.ศ. ๒๕๕๘

โดยที่กลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานวุฒิสภา ซึ่งเป็นส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือร้องเรียนของประชาชน และวิเคราะห์สรุปความเห็นก่อนนำเสนอประธานวุฒิสภา และรองประธานวุฒิสภา รวมทั้งมีอำนาจหน้าที่ในการจัดวางและพัฒนาระบบทะเบียนข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวกับ เรื่องราวร้องทุกข์ หรือร้องเรียนของประชาชน เพื่อให้การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ ของกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ มีขั้นตอนการพิจารณา ดำเนินการเป็นไปด้วยความเหมาะสม รวดเร็ว สะดวกในการอ้างอิง และเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน องค์กร หรือหน่วยงานที่ร้องเรียน หรือถูกร้องเรียน จึงเห็นสมควรกำหนดให้มีระเบียบเกี่ยวกับเรื่องนี้ขึ้นใช้บังคับภายในกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ดังนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องราวร้องทุกข์ ของกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๘”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๒๑ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๘ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้อำนวยการกลุ่มงาน นิติกร หรือวิทยากร

“ผู้อำนวยการกลุ่มงาน” หมายความว่า ผู้อำนวยการกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

“นิติกร” หมายความว่า นิติกรกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

“วิทยากร” หมายความว่า วิทยากรกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

“เจ้าพนักงานธุรการ” หมายความว่า เจ้าพนักงานธุรการกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

“กลุ่มงาน” หมายความว่า กลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานวุฒิสภา

ข้อ ๔ ให้ผู้อำนวยการสำนักงานประธานวุฒิสภา เป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งให้มีอำนาจเสนอแนะการแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบนี้ เพื่อให้เกิดความเหมาะสมต่อเลขาธิการวุฒิสภาด้วย

หมวด ๑ การรับ และการพิจารณา

ข้อ ๕ ให้กลุ่มงานจัดให้มีทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับ ตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของทางราชการ

ข้อ ๖ ภายใต้บังคับข้อ ๕ ให้กลุ่มงานจัดให้มีทะเบียนหนังสือรับเรื่อง และทะเบียนหนังสือส่งเรื่อง ทั้งนี้ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ

ข้อ ๗ หนังสือร้องเรียนหรือเรื่องราวร้องทุกข์ที่ยื่น หรือส่งต่อประธานวุฒิสภา หรือรองประธานวุฒิสภา ให้เจ้าพนักงานธุรการลงเลขรับ วัน เดือน ปี และเวลาที่ได้รับเรื่อง ในทะเบียนหนังสือรับเรื่อง หรือทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับของกลุ่มงาน แล้วแต่กรณี

ข้อ ๘ ในกรณีที่เป็นการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ด้วยวาจา ให้กลุ่มงาน จัดเจ้าหน้าที่เพื่อจดบันทึกการร้องเรียน หรือร้องทุกข์นั้น แล้วอ่านข้อความที่จดบันทึกให้ผู้ร้องทราบ

ในการนี้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้จดบันทึกตามวรรคหนึ่ง บันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องจำต้องร้องเรียน หรือร้องทุกข์ด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ โดยให้มีรายละเอียดดังนี้

- (๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง หรือผู้ทำการแทน
- (๒) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์อันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน หรือร้องทุกข์
- (๓) วัตถุประสงค์ในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์
- (๔) ลายมือชื่อของผู้ร้องหรือผู้ทำการแทน

ในกรณีทำการแทนจะต้องแนบหนังสือมอบหมายให้ทำการแทนของผู้ร้องแนบไปด้วย (ถ้ามี) ให้เจ้าหน้าที่ผู้จดบันทึกตามวรรคหนึ่ง ส่งเรื่องให้เจ้าพนักงานธุรการเพื่อดำเนินการตามข้อ ๗ ข้อ ๘ ให้เจ้าพนักงานธุรการ นำเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องราวร้องทุกข์ที่ดำเนินการตามข้อ ๗ แล้วเสนอต่อผู้อำนวยการกลุ่มงาน เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ข้อ ๑๐ ผู้อำนวยการกลุ่มงาน อาจมอบหมายเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องราวร้องทุกข์ ให้นิติกร หรือวิทยากรคนใดคนหนึ่งหรือหลายคน เป็นผู้รับผิดชอบเพื่อพิจารณาจัดทำบันทึกและเสนอความเห็น การจัดทำบันทึกและเสนอความเห็นตามวรรคหนึ่งให้สรุปสาระสำคัญในข้อเท็จจริง รวมทั้งข้อกฎหมาย (ถ้ามี) จากเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องราวร้องทุกข์พร้อมทั้งเสนอความเห็นแล้วนำเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงานเพื่อพิจารณานำเรียนผู้บังคับบัญชาตามลำดับต่อไป

ข้อ ๑๑ ในกรณีที่ผู้อำนวยการกลุ่มงาน พิจารณาเห็นว่าเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องราวร้องทุกข์ใด เป็นเรื่องที่มีความสำคัญ หรือ เป็นเรื่องปัญหาข้อกฎหมายที่มีความเห็นแตกต่างหลายนัย หรือ มีข้อเท็จจริงยุ่งยากสลับซับซ้อน ผู้อำนวยการกลุ่มงาน อาจกำหนดให้พิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องราวร้องทุกข์นั้น โดยที่ประชุมกลุ่มงาน ซึ่งประกอบด้วย นิติกรและวิทยากรทั้งหมดของกลุ่มงาน เพื่อจัดทำบันทึกและเสนอความเห็นก็ได้

ข้อ ๑๒ การประชุมกลุ่มงานตามข้อ ๑๑ ให้เจ้าพนักงานธุรกรทำหน้าที่เลขานุการในการประชุม
ข้อ ๑๓ นิติกรหรือวิทยากรผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องราวร้องทุกข์เรื่องใดอาจ
แสวงหา หรือรวบรวมข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน หรือ เรื่องราวร้องทุกข์ ที่รับผิดชอบนั้นเพิ่มเติม
เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาก็ได้

ถ้าการแสวงหาหรือรวบรวมข้อเท็จจริงตามวรรคหนึ่งจะต้องใช้ระยะเวลา หรืออาจต้องไป
ดำเนินการนอกสถานที่ทำงาน ให้แจ้งผู้อำนวยการกลุ่มงานก่อน ทั้งนี้การขออนุญาตออกไปปฏิบัติราชการ
นอกสถานที่ทำงานให้เป็นไปตามระเบียบของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการนั้น

ข้อ ๑๔ บันทึกความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องราวร้องทุกข์ใดที่ประธานวุฒิสภา
หรือรองประธานวุฒิสภา แล้วแต่กรณี ได้พิจารณาและมีบัญชาประการใดแล้ว ให้นิติกรหรือวิทยากรผู้รับผิดชอบ
เรื่องนั้น ดำเนินการตามบัญชาดังกล่าวต่อไป และจัดทำหนังสือเพื่อแจ้งให้ผู้ร้อง หรือผู้ทำการแทนทราบ
ต่อไป เว้นแต่กรณีที่ไม้อาจทราบชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องตาม ข้อ ๑๗

ข้อ ๑๕ นิติกรหรือวิทยากรผู้ซึ่งได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องราว
ร้องทุกข์เรื่องใด ก่อนดำเนินการตามบัญชาตามข้อ ๑๔ ให้ผู้นั้นสำเนาเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องราวร้องทุกข์
นั้น พร้อมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้องเก็บไว้ในแฟ้มงานของกลุ่มงานอย่างน้อยจำนวน ๑ ชุด

ข้อ ๑๖ ในกรณีที่ประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภาแล้วแต่กรณีมีบัญชาให้ส่งเรื่อง
ร้องเรียนหรือเรื่องราวร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการอิสระต่าง ๆ หรือคณะกรรมการวิสามัญกิจการวุฒิสภา
เพื่อพิจารณามอบต่อคณะกรรมการอิสระต่าง ๆ หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามข้อบังคับการประชุม
วุฒิสภา ข้อ ๗๘ (๗) ให้กลุ่มงานติดตามผลการพิจารณาดำเนินการของคณะกรรมการหรือหน่วยงาน
อื่นที่เกี่ยวข้องที่ได้รับมอบเรื่อง แล้วจัดทำบันทึกนำเสนอความเห็นผู้บังคับบัญชาตามลำดับต่อไป

หมวด ๒

เรื่องร้องเรียนหรือเรื่องราวร้องทุกข์ที่อาจไม่ต้องพิจารณา จัดทำบันทึกและเสนอความเห็น

ข้อ ๑๗ เรื่องร้องเรียนหรือเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดต่อไปนี้ไม่ต้อง
จัดทำบันทึกและเสนอความเห็นขึ้นไปยังเลขาธิการวุฒิสภา เว้นแต่ผู้อำนวยการสำนักงานประธานวุฒิสภา
หรือรองเลขาธิการวุฒิสภาที่ควบคุมกำกับสำนักงานประธานวุฒิสภาจะพิจารณาสั่งการเป็นอย่างอื่น

(๑) บัตรสนเท่ห์ หรือเรื่องและผู้ร้องมีส่วนได้เสียโดยตรงแต่ไม่ระบุชื่อ ที่อยู่ และลายมือชื่อ
ของผู้ร้อง เว้นแต่เรื่องที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการ หรือประโยชน์ส่วนรวม

(๒) เนื้อหา หรือสาระของข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องราว
"ร้องทุกข์" ไม่เพียงพอที่จะเข้าใจได้ตามสมควร

(๓) เรื่องที่ ...

(๓) เรื่องที่เคยทำบันทึกและเสนอความเห็นแล้ว เว้นแต่จะมีข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานใหม่
อันสำคัญที่ควรแก่การพิจารณา หรือจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

(๔) เรื่องที่เป็นข้อโต้แย้งหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน

ข้อ ๑๘ หากข้อเท็จจริงปรากฏว่าร้องเรียนหรือเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งอยู่ระหว่างขั้นตอนการ
พิจารณาดำเนินการของกลุ่มงานมีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือที่ศาลมีคำพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาด
แล้ว ให้ยุติเรื่อง แต่ต้องจัดทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการสำนักงานประธาณวุฒิสภาเพื่อทราบ

กรณีตามวรรคหนึ่ง หากข้อเท็จจริงเช่นว่านั้น ปรากฏขึ้นภายหลังประธาณวุฒิสภา หรือรอง-
ประธาณวุฒิสภา แล้วแต่กรณี พิจารณามีบัญชาประการใดแล้ว และก่อนดำเนินการตามข้อ ๑๔ ให้กลุ่มงานแจ้ง
ข้อเท็จจริงดังกล่าวต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาตามที่เห็นสมควรโดยเร็ว

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ กันยายน พ.ศ. ๒๕๔๘

(นางสุวิมล ภูมิสิงหาราช)

เลขาธิการวุฒิสภา