



ประกาศสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย
ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
พ.ศ. ๒๕๖๒

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงแนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาจึงออกประกาศแนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๒”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันนี้เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิก “ประกาศสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ลงวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๖”

ข้อ ๔ ในประกาศนี้

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหายเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการให้บริการของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

“ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น” หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่มีข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของบุคลากรสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

“คำชมเชย” หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประสงค์จะชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของบุคลากรสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

“ผู้รับบริการ” ...

“ผู้รับบริการ” หมายถึง สมาชิกวุฒิสภา กรรมการ บุคคลในวงงานรัฐสภา และประชาชน
ที่ติดต่อประสานงานหรือใช้บริการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง องค์กรอิสระ องค์กรอัยการ หน่วยงานภาครัฐและเอกชน
สื่อมวลชน และประชาชน

“คณะอนุกรรมการ” หมายถึง คณะอนุกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อ ๕ ให้เลขาธิการวุฒิสภาเป็นผู้รักษาการตามประกาศนี้

หมวด ๑

บททั่วไป

ข้อ ๖ ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาจนำข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และ
คำชมเชยมายื่นด้วยตนเองหรือมอบให้ผู้อื่นมายื่นแทนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- (๑) ผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
- (๒) Call Center วุฒิสภา โทรศัพท์หมายเลข ๐๒ ๘๓๑ ๕๘๘๘ - ๙
- (๓) ระบบ Internet ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา www.senate.go.th
- (๔) บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
- (๕) Facebook หรือ Application Line ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ข้อ ๗ ให้ผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เจ้าหน้าที่ Call Center วุฒิสภา
เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบระบบ Internet ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ Facebook
หรือ Application Line ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา หรือบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
แล้วแต่กรณี รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ไว้พิจารณาและดำเนินการตามหมวด ๒
ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือหมวด ๓ คำชมเชย แล้วแต่กรณี

หมวด ๒

ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น

ข้อ ๘ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น มีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

(๑) กรณีข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นที่เสนอผ่านผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ให้รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นไว้พิจารณา และหากพิจารณาแล้ว เห็นว่า

(ก) ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นมีผลกระทบน้อย ให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขในเบื้องต้น และแจ้งข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ต่อศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา รายงานต่อคณะอนุกรรมการทุกไตรมาส

(ข) ข้อร้องเรียน มีผลกระทบสูง ให้แจ้งข้อร้องเรียน ต่อศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อส่งให้คณะอนุกรรมการภายในสิบห้าวันทำการนับแต่วันที่รับข้อร้องเรียน

(๒) กรณีข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นที่เสนอผ่าน Call Center ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ให้เจ้าหน้าที่ Call Center รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาแก่ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แล้วประสานแจ้งหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงเพื่อตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้น และดำเนินการสรุปข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น รายงานต่อคณะอนุกรรมการทุกไตรมาส

กรณีข้อร้องเรียน เกี่ยวกับสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่จำเป็นต้องแก้ไขเร่งด่วน ให้รายงานคณะอนุกรรมการภายในสิบห้าวันทำการนับแต่วันที่รับข้อร้องเรียน

(๓) กรณีข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นที่เสนอผ่านระบบ Internet ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ประสานแจ้งหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงเพื่อหาคำตอบและตอบข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ภายในห้าวันทำการนับแต่วันที่รับข้อร้องเรียน และให้สรุปข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น เพื่อรายงานต่อคณะอนุกรรมการทุกไตรมาส

กรณีข้อร้องเรียน เกี่ยวกับสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่จำเป็นต้องแก้ไขเร่งด่วน ให้รายงานคณะอนุกรรมการภายในสิบห้าวันทำการนับแต่วันที่รับข้อร้องเรียน

(๔) กรณีข้อร้องเรียน ...

(๔) กรณีข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นที่เสนอผ่านบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ให้บุคลากรที่รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น พิจารณาและดำเนินการ ดังนี้

(ก) หากเห็นว่า ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นมีผลกระทบน้อย ให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข หรือในกรณีที่ผู้รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง ให้รายงานผู้บังคับบัญชา แล้วแจ้งข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ต่อศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อส่งคณะอนุกรรมการดำเนินการต่อไป

(ข) หากเห็นว่า ข้อร้องเรียน มีผลกระทบสูงให้แจ้งผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข หรือในกรณีที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง ให้รายงานผู้บังคับบัญชา และแจ้งข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ต่อศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อส่งคณะอนุกรรมการดำเนินการต่อไป

(๕) กรณีข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นที่เสนอผ่าน Facebook หรือ Application Line ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบของสำนักประชาสัมพันธ์ รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ประสานแจ้งหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงเพื่อหาคำตอบและตอบข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ภายในห้าวันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน และให้สรุปข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น เพื่อรายงานต่อคณะอนุกรรมการทุกไตรมาส

กรณีข้อร้องเรียน เกี่ยวกับสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่จำเป็นต้องแก้ไขเร่งด่วน ให้รายงานอนุกรรมการภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

การแจ้งข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามแบบ ก. ท้ายประกาศนี้

หมวด ๓

คำชมเชย

ข้อ ๙ กระบวนการจัดการคำชมเชย มีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

(๑) กรณีคำชมเชยที่เสนอผ่าน ข้อ ๖ (๑) และ (๔) ให้รับคำชมเชย แล้วแจ้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อส่งคณะอนุกรรมการดำเนินการต่อไป

(๒) กรณีคำชมเชยที่เสนอผ่าน Call Center ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ให้เจ้าหน้าที่ Call Center รับคำชมเชยจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และให้สรุปคำชมเชยรายงานต่อคณะอนุกรรมการทุกไตรมาส

(๓) กรณี ...

(๓) กรณีนำคำชมเชยยื่นผ่านระบบ Internet ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รับคำชมเชยจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และให้สรุปคำชมเชยรายงานต่อคณะอนุกรรมการทุกไตรมาส

(๔) กรณีนำคำชมเชยยื่นผ่านระบบ Facebook หรือ Application Line ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ สำนักประชาสัมพันธ์ รับคำชมเชยจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และให้สรุปคำชมเชยรายงานต่อคณะอนุกรรมการทุกไตรมาส

การแจ้งคำชมเชยตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามแบบ ข. ท้ายประกาศนี้

หมวด ๔

การดำเนินการของคณะอนุกรรมการ

ข้อ ๑๐ กระบวนการจัดการตามข้อ ๘ ให้อนุกรรมการ ดำเนินการ ดังนี้

(๑) ในกรณีตามข้อ ๘ (๑) และ (๔) ให้คณะอนุกรรมการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น แล้วดำเนินการ ดังนี้

(ก) กรณีที่คณะอนุกรรมการ พิจารณาแล้วเห็นว่า ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นไม่มีมูลหรือไม่มีเหตุผลอันสมควรให้ยุติการดำเนินการ แล้วแจ้งผู้เสนอเรื่องและผู้เกี่ยวข้องทราบ

(ข) กรณีที่คณะอนุกรรมการพิจารณาแล้วเห็นว่าข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นมีมูลหรือมีเหตุผลอันสมควร ให้ดำเนินการแจ้งผู้เสนอเรื่องและผู้เกี่ยวข้อง ภายในสิบห้าวันทำการนับแต่วันที่ คณะอนุกรรมการได้รับเรื่อง พร้อมพิจารณาหาแนวทางการแก้ไขปรับปรุงเพื่อเสนอต่อผู้บริหารสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้ความเห็นชอบแนวทางการแก้ไขปรับปรุง แล้วแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุง โดยให้อนุกรรมการติดตามผลการดำเนินงาน แล้วแจ้งผู้เสนอเรื่องและผู้เกี่ยวข้องทราบ ภายในสามวันทำการนับแต่วันที่แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุง

(๒) ในกรณีตามข้อ ๘ (๒) (๓) และ (๔) ให้คณะอนุกรรมการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น แล้วดำเนินการดังนี้

(ก) กรณีที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข หรือคณะอนุกรรมการ เห็นว่ายังสามารถแก้ไขในแนวทางอื่นได้อีก ให้แจ้งผู้เกี่ยวข้องภายในสิบห้าวันทำการนับแต่วันที่ คณะอนุกรรมการ ได้รับเรื่องพร้อมพิจารณาหาแนวทางการแก้ไขปรับปรุงเพื่อเสนอต่อผู้บริหารสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้ความเห็นชอบแนวทางการแก้ไขปรับปรุง แล้วแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุง โดยให้คณะอนุกรรมการติดตามผลการดำเนินงาน และแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบภายในสามวันทำการนับแต่วันที่แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุง

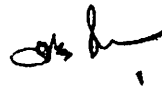
(ข) กรณีมีการดำเนินการแก้ไขแล้ว ให้ดำเนินการ ตามข้อ ๑๐ (๓)

(๓) ให้อนุกรรมการรายงานผลการดำเนินงานต่อเลขาธิการวุฒิสภา

ข้อ ๑๑ กระทบการจัดการตามข้อ ๙ ให้คณะกรรมการรายงานผลการดำเนินงานต่อ
เลขาธิการวุฒิสภาแล้วแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการดำเนินงาน

ข้อ ๑๒ ในกรณีมีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศนี้ ให้คณะอนุกรรมการเป็น
ผู้มีอำนาจในการตีความและวินิจฉัยชี้ขาด

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



(นายไนต์ ผาสุข)

เลขาธิการวุฒิสภา

แบบ ก.

เลขที่รับ
วันที่
เวลา

แบบแจ้งข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น

วันที่.....

๑. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้แจ้ง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น

สมาชิกวุฒิสภา

กรรมการ

บุคคลในวงงานรัฐสภา

ประชาชน

อื่น ๆ โปรดระบุ

ชื่อ สกุล

สำนัก..... โทร.

รับเรื่องจาก (ชื่อ - สกุล)

เมื่อวันที่

๒. ข้อมูลรายละเอียด

.....

.....

.....

๓. การดำเนินการ

.....

.....

.....

ลงชื่อ

แบบ ข.

เลขที่รับ
วันที่
เวลา

แบบคำชมเชย

วันที่.....

- สมาชิกวุฒิสภา
 - กรรมการ
 - บุคคลในวงงานรัฐสภา
 - ประชาชน
 - อื่น ๆ โปรดระบุ
- ชื่อ สกุล
- สำนัก..... โทร.
- รับเรื่องจาก (ชื่อ - สกุล)
- เมื่อวันที่

รายละเอียดโดยสรุป

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ