

## ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

พ.ศ. ๒๕๕๙

โดยที่พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๕๔ มาตรา ๕ ได้กำหนดให้การบริหารราชการต้องเป็นไปตามวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งส่วนราชการสังกัดรัฐสภาได้นำหลักการดังกล่าวมาใช้ โดยกำหนดมาตรฐานความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาขึ้นประกอบด้วยกรอบการประเมินได้กำหนดวัตถุประสงค์สำเร็จในการสร้างความรู้ความเข้าใจ การจัดทำแผนและการดำเนินการตามแผนการสร้าง ความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาให้สอดคล้องกับการดำเนินการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงทำให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจำเป็นต้องมีระบบการดำเนินการที่ชัดเจนและโปร่งใสด้วย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๐ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๕๔ เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จึงออกระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๙”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้ คำว่า

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

“หน่วยงาน” หมายความว่า ส่วนราชการภายในของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

“ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์” หมายความว่า กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร โดยให้เป็นหน่วยงานกลางจัดการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

“เลขาธิการ” หมายความว่า เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนซึ่งเกิดจากการได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้และให้หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ร้องเรียนให้กระทำการแทน โดยต้องมีหนังสือมอบอำนาจให้กระทำการแทนแนบมาด้วย

ข้อ ๔ การยื่นเรื่องร้องเรียนให้กระทำผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้

(๑) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

(๒) Call Center หมายเลข ๑๗๔๓

(๓) โทรศัพท์

(๔) ไปรษณีย์

(๕) เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (<http://www.parliament.go.th/help>)

(๖) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail : [help@parliament.go.th](mailto:help@parliament.go.th))

(๗) หน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

(๘) ช่องทางอื่น ๆ

ข้อ ๕ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวมิใช่เรื่องร้องเรียนตามระเบียบนี้ ให้ดำเนินการตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๗

ข้อ ๖ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนการให้บริการที่อยู่ในอำนาจหน่วยงานที่รับเรื่องให้ดำเนินการ ดังนี้

(๑) ให้หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนพิจารณาและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขภายในเจ็ดวันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

(๒) เมื่อหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนได้พิจารณาและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ให้รายงานผลการดำเนินการต่อเลขาธิการทราบภายในสามวันทำการ นับแต่วันที่พิจารณาและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแล้ว

(๓) เมื่อเลขาธิการทราบแล้ว ให้หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนแจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายในสามวันทำการ นับแต่วันที่เลขาธิการทราบ และรายงานผลการดำเนินการไปยังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ข้อ ๗ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนการให้บริการที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่องให้ดำเนินการ ดังนี้

(๑) ให้หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนส่งเรื่องร้องเรียนไปยังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ภายในสามวันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

(๒) ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในสามวันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน

(๓) ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตาม (๒) ดำเนินการ ดังนี้

(ก) พิจารณาและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขภายในเจ็ดวันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

(ข) รายงานผลการดำเนินการไปยังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ภายในสามวันทำการ นับแต่วันที่พิจารณาและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแล้วเสร็จ

(๔) ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์รายงานเลขาธิการทราบภายในสามวันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตาม (๒) และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในสามวันทำการ นับแต่วันที่เลขาธิการทราบ

ข้อ ๘ เรื่องร้องเรียนเรื่องใดที่ไม่ได้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในข้อ ๖ หรือข้อ ๗ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแสวงหาเหตุผลที่ทำให้การดำเนินการไม่แล้วเสร็จ และต้องแจ้งระยะเวลาที่จะดำเนินการให้แล้วเสร็จด้วย

ข้อ ๙ ให้เลขาธิการเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้

ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ ให้เลขาธิการเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด

ประกาศ ณ วันที่ ๑๒ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๙

สายทิพย์ เชาวลิขิตกุล

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร