

ระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์

พ.ศ. ๒๕๕๘

โดยที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีหน้าที่ในการสนับสนุนภารกิจการรับเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องร้องทุกข์กรณีประชาชนร้องเรียนมายังประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา สมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมาธิการ และเลขาธิการวุฒิสภา ประกอบกับประชาชนมีสิทธิเสนอเรื่องร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว อีกทั้งเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ดังนั้น จึงเป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องร้องทุกข์เพื่อใช้เป็นแนวทาง ในการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานในการปฏิบัติ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๕๔ เลขาธิการวุฒิสภาจึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๘”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิก

(๑) ระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องร้องทุกข์ของกลุ่มงานรับเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๘

(๒) ระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องร้องทุกข์ของกลุ่มงานรับเรื่องร้องทุกข์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“คำร้องทุกข์” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนหรือเรื่องร้องทุกข์ เพื่อขอความเป็นธรรม หรือขอความช่วยเหลือที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์ตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริง ขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้ร้องทุกข์” หมายความว่า ผู้ยื่นคำร้องทุกข์ด้วยวิธีการตามระเบียบนี้ และให้หมายความ รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

“ระบบสารสนเทศรับเรื่องราวร้องทุกข์” หมายความว่า โปรแกรมระบบฐานข้อมูล คำร้องทุกข์ที่ใช้สำหรับบันทึกรายละเอียดข้อมูลและผลการดำเนินการคำร้องทุกข์ในแต่ละขั้นตอน เพื่อเป็นข้อมูลในการตรวจสอบและติดตามคำร้องทุกข์ของสำนักงานประธานวุฒิสภา และสำนักกรรมการ

“ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์” หมายความว่า กลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานวุฒิสภา

“เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการรับคำร้องทุกข์ ออกไปรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ และบันทึกเรื่องราวร้องทุกข์ในระบบสารสนเทศรับเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์หรือปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ

“เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ตำแหน่งนิติกรหรือวิทยากรที่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบสำนวน การตรวจสอบคำร้องทุกข์ การติดตามคำร้องทุกข์ การแสวงหาข้อเท็จจริง การรวบรวมพยานหลักฐาน การจัดทำความเห็นและรายงานผลการพิจารณาคำร้องทุกข์ รวมถึงการติดตามเพื่อให้มีการปฏิบัติตามผลการพิจารณา ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์หรือปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการประจำคณะกรรมการของวุฒิสภา

“สำนักกรรมการ” หมายความว่า สำนักกรรมการ ๑ สำนักกรรมการ ๒ สำนักกรรมการ ๓ และหมายความรวมถึงส่วนราชการภายในระดับสำนักที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่เช่นเดียวกันที่อาจตั้งขึ้นใหม่ในสังกัดสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

“ผู้อำนวยการสำนัก” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานประธานวุฒิสภา หรือผู้อำนวยการสำนักกรรมการ

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการสามัญประจำวุฒิสภา คณะกรรมการวิสามัญหรือคณะกรรมการวิสามัญกิจการวุฒิสภา

“ผู้มีอำนาจวินิจฉัย” หมายความว่า ประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา คณะกรรมการหรือเลขาธิการวุฒิสภา แล้วแต่กรณี

ข้อ ๕ ให้เลขาธิการวุฒิสภาเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้

ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ ให้เลขาธิการวุฒิสภาเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด

หมวด ๑

บททั่วไป

ข้อ ๖ การร้องทุกข์ตามระเบียบนี้ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้ร้องทุกข์อันจะพึงมีได้ ตามกฎหมายอื่น

ข้อ ๗ ผู้ประสงค์จะใช้สิทธิร้องทุกข์ให้ยื่นคำร้องทุกข์ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้

ข้อ ๘ คำร้องทุกข์อาจเสนอต่อบุคคล คณะบุคคล หรือหน่วยงาน ได้ดังนี้

- (๑) ประธานวุฒิสภาหรือรองประธานวุฒิสภา
- (๒) ประธานคณะกรรมการ หรือคณะกรรมการ
- (๓) สมาชิกวุฒิสภา แต่ไม่รวมถึงคำร้องทุกข์ที่ส่งต่อสมาชิกวุฒิสภาเพื่อนำส่งผู้ตรวจการแผ่นดิน

พิจารณา

(๔) เลขาธิการวุฒิสภา หรือสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ข้อ ๙ ผู้ร้องทุกข์สามารถดำเนินการร้องทุกข์ด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ดังต่อไปนี้

- (๑) ยื่นคำร้องทุกข์เป็นหนังสือด้วยตนเอง
- (๒) ส่งคำร้องทุกข์เป็นหนังสือทางไปรษณีย์
- (๓) ร้องทุกข์ด้วยวาจา ทั้งที่มาด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์
- (๔) ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๑๐ ผู้มีสิทธิร้องทุกข์ต้องร้องทุกข์ด้วยตนเอง เว้นแต่ในกรณีใดกรณีหนึ่งดังต่อไปนี้ จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนก็ได้

- (๑) ไม่สามารถเขียนหนังสือได้
- (๒) เจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้
- (๓) อยู่ในต่างประเทศ
- (๔) มีเหตุจำเป็นอย่างอื่นที่เห็นสมควร

การมอบฉันทะดังกล่าวจะต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อ เว้นแต่ในกรณีไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ให้พิมพ์ลายนิ้วมือแทน

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ตกอยู่ในสถานะที่ไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้และไม่สามารถมอบฉันทะให้ผู้ใดร้องทุกข์แทนได้ ให้ผู้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามีภริยา หรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้จัดการร้องทุกข์แทนได้

ข้อ ๑๑ คำร้องทุกข์ให้เป็นไปตามแบบคำร้องทุกข์ท้ายระเบียบนี้ หรืออย่างน้อยต้องมีรายการและลักษณะ ดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์
- (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์หรือผู้ซึ่งร้องทุกข์แทน

การยื่นหรือส่งคำร้องทุกข์ให้แนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือสำเนาบัตรประจำตัวข้าราชการ หรือสำเนาเอกสารทางราชการอื่นที่สามารถยืนยันตัวผู้ร้องทุกข์ได้ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อรับรองสำเนาถูกต้อง ในเอกสารดังกล่าวด้วย เว้นแต่กรณีที่มีเหตุจำเป็นอันสมควรหรือมีหลักฐานอันควรเชื่อได้ว่าเป็น ผู้ยื่นคำร้องทุกข์จริงและในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบหนังสือมอบฉันทะ ให้ร้องทุกข์ไปด้วย

ข้อ ๑๒ กรณีผู้ร้องทุกข์มายื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ ดำเนินการให้คำร้องทุกข์เป็นไปตามแบบที่กำหนดไว้ในข้อ ๑๑

กรณีที่เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์เห็นว่าคำร้องทุกข์ตามวรรคหนึ่งมีรายการไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ตามข้อ ๑๑ ให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง

เมื่อดำเนินการตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสองแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องทุกข์ทันที

ข้อ ๑๓ กรณีผู้ร้องทุกข์ส่งคำร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือ

ข้อ ๑๔ ใบรับคำร้องทุกข์ให้มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อผู้ร้องทุกข์

(๒) วัน เดือน ปี ที่รับคำร้องทุกข์

(๓) เรื่องที่ร้องทุกข์

(๔) เลขรับเรื่องราວร้องทุกข์

(๕) หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๖) ลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์โดยระบุชื่อ ชื่อสกุล ตำแหน่ง และชื่อส่วนราชการ ที่รับเรื่องกำกับไว้ให้ชัดเจน

ข้อ ๑๕ กรณีมีผู้ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์เนื่องจากมีเหตุผลแห่งความจำเป็นไม่สามารถ ทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์สอบถามข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคำร้องทุกข์ และบันทึกข้อเท็จจริงที่ได้รับแจ้งลงในใบรับคำร้องทุกข์ให้ครบถ้วนเพียงพอตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๑๑ (๑) และ (๒) โดยบันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องทุกข์จำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย และให้ผู้ร้องทุกข์ ลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่สามารถจะกระทำได้

ข้อ ๑๖ กรณีมีผู้ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบคำร้องทุกข์ว่ามีรายละเอียดครบถ้วนตามข้อ ๑๑ หรือไม่ หากเห็นว่ารายละเอียดของคำร้องทุกข์ไม่ครบถ้วนหรือมีความไม่ชัดเจนเพียงพอที่สามารถจะเข้าใจได้ ให้ประสานไปยังผู้ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง

ข้อ ๑๗ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์บันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับการรับคำร้องทุกข์ลงในระบบสารสนเทศรับเรื่องราวร้องทุกข์โดยไม่ชักช้า

กรณีมีการยื่นหรือส่งคำร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์แจ้งไปยังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อรวบรวมข้อมูลและจัดทำสถิติเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

ข้อ ๑๘ เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์ได้รับคำร้องทุกข์ตามข้อ ๙ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ให้ดำเนินการตามหมวด ๓ หรือหมวด ๔ แล้วแต่กรณีต่อไป

บรรดาข้อมูลที่ได้มาจากการให้ถ้อยคำ คำชี้แจงเป็นหนังสือ เอกสารหรือหลักฐานใด ๆ ที่มีลักษณะเป็นข้อมูลเฉพาะของบุคคล ส่วนราชการ องค์กรหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือเป็นข้อมูลที่ต้องคุ้มครองเป็นความลับ ให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบตามวรรคหนึ่งจัดเก็บรักษาและใช้ประโยชน์จากข้อมูลนั้นอย่างระมัดระวัง โดยต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

ข้อ ๑๙ กรณีที่ผู้ร้องทุกข์ไม่ประสงค์จะให้มีการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป ผู้ร้องทุกข์อาจถอนคำร้องทุกข์ในเวลาใดก่อนที่จะได้รับแจ้งผลการวินิจฉัยก็ได้

เมื่อมีการถอนคำร้องทุกข์แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอผู้มีอำนาจวินิจฉัยพิจารณาเพื่อสั่งจำหน่ายคำร้องทุกข์นั้นและให้ลงสารบบบัญชี รวมทั้งแจ้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อรวบรวมข้อมูลและจัดทำสถิติเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

หมวด ๒

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ข้อ ๒๐ ให้มีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เรียกโดยย่อว่า “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์” โดยกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานวุฒิสภา เป็นเจ้าหน้าที่

ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ และทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการต่อคำร้องทุกข์ทั้งหมด เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาการติดตามผลการดำเนินการ การจัดวางและพัฒนาระบบทะเบียนข้อมูล เรื่องราวร้องทุกข์ และจัดทำสถิติเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ข้อ ๒๑ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์มีอำนาจและหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) จัดทำและเสนอความเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

(๒) ดำเนินการเกี่ยวกับการรับคำร้องทุกข์ขอความเป็นธรรมและการขอความช่วยเหลือ ที่ยื่นผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของคำร้องทุกข์ ตลอดจนให้บริการประชาชนให้คำแนะนำเกี่ยวกับกฎหมายและการดำเนินคดี การเผยแพร่ความรู้ ทางกฎหมาย การร้องทุกข์ การร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือแก่ประชาชนที่มาขอความช่วยเหลือ และขอคำแนะนำ

(๓) ในกรณีที่มีการเสนอคำร้องทุกข์ยื่นต่อประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา หรือเลขาธิการวุฒิสภา ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกและความเห็นเบื้องต้น เสนอประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา หรือเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อพิจารณา โดยสรุปสาระสำคัญ ในข้อเท็จจริง รวมทั้งข้อกฎหมายจากคำร้องทุกข์ พร้อมทั้งเสนอความเห็นเบื้องต้นเพื่อส่งคำร้องทุกข์ ดังกล่าวไปยังคณะกรรมการหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

(๔) ดำเนินการติดตามผลการพิจารณาดำเนินการของคณะกรรมการหรือหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้องที่ได้รับมอบคำร้องทุกข์ เพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลเกี่ยวกับคำร้องทุกข์

(๕) ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้หรือตามที่ผู้อำนวยการสำนัก หรือเลขาธิการวุฒิสภามอบหมาย

ข้อ ๒๒ ให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์พิจารณาว่าคำร้องทุกข์นั้น จัดอยู่ใน ประเภทลำดับความสำคัญใด และเป็นเรื่องลักษณะใด ดังต่อไปนี้

ก. ประเภทลำดับความสำคัญของคำร้องทุกข์

(๑) เรื่องทั่วไป หมายความว่า เรื่องที่มีข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะตัว หรือเป็นกลุ่มเล็ก หรือจำนวนน้อยราย และให้หมายความรวมถึง เรื่องเกี่ยวกับการขอข้อมูล การแสดงความคิดเห็น หรือบัตรสนเท่ห์

(๒) เรื่องสำคัญ หมายความว่า เรื่องที่มีข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายค่อนข้างยุ่งยาก ซับซ้อน เป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและมีผลกระทบต่อสังคมโดยรวมทั่วไป

(๓) เรื่องสำคัญมาก หมายความว่า เรื่องที่มีข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายยุ่งยาก ซับซ้อนหรือเกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล ส่งผลกระทบทางการเมือง เป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนหรือกระทบกับสังคมของคนจำนวนมาก เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐระดับสูง เกี่ยวข้องกับการเมือง องค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ และสถาบันพระมหากษัตริย์

ข. ลักษณะของคำร้องทุกข์

(๑) การปฏิบัติหน้าที่หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานของรัฐ

(๒) การคัดค้านโครงการของรัฐ

(๓) สิ่งแวดล้อม

(๔) การเกษตร

(๕) เศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และบริการ

(๖) แรงงาน

(๗) ที่ดินทำกิน ที่อยู่อาศัย

(๘) การศึกษา ศาสนา ศิลปะ

(๙) ความผิดอาญา

(๑๐) การเมืองและความมั่นคง

(๑๑) สาธารณูปโภค

(๑๒) กฎหมาย/คดีความ

(๑๓) ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

(๑๔) องค์กรอิสระ

(๑๕) เบ็ดเตล็ด/บัตรสนเท่ห์

หมวด ๓

การจัดการคำร้องทุกข์ของสำนักงานประธานวุฒิสภา

ส่วนที่ ๑

การรับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๓ คำร้องทุกข์ที่ยื่นเป็นหนังสือด้วยตนเองหรือส่งทางไปรษณีย์ต่อประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา เลขาธิการวุฒิสภาหรือสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาตามข้อ ๘ (๑) และ (๔) ให้สำนักบริหารงานกลางลงเลขรับ วัน เดือน ปี และเวลาที่ได้รับเรื่องในทะเบียนหนังสือรับ และส่ง คำร้องทุกข์ทางระบบสำนักงานอัตโนมัติไปยังกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

กรณีตามวรรคหนึ่ง ให้เจ้าพนักงานธุรการของกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ลงเลขรับ วัน เดือน ปี และเวลาที่ได้รับเรื่อง ในทะเบียนหนังสือรับ และดำเนินการนำเข้าสู่ข้อมูลในระบบสารสนเทศรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงาน

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึก และเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ก่อนนำเรียนผู้มีอำนาจวินิจฉัยเพื่อพิจารณาต่อไป

ข้อ ๒๔ กรณีคำร้องทุกข์ด้วยวาจาที่ผู้ร้องทุกข์มาร้องทุกข์ด้วยตนเองต่อประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา เลขาธิการวุฒิสภาหรือสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาตามข้อ ๘ (๑) และ (๔) ให้กลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์จัดเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์เพื่อจดบันทึกคำร้องทุกข์นั้น แล้วอ่านข้อความที่จดบันทึกให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ และส่งเรื่องให้สำนักบริหารงานกลางเพื่อลงทะเบียนรับ และส่งคำร้องทุกข์ทางระบบสำนักงานอัตโนมัติไปยังกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

ในการนี้ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์ตามวรรคหนึ่ง บันทึกเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องทุกข์ จำต้องร้องทุกข์ด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกคำร้องทุกข์โดยให้มีรายละเอียดตามข้อ ๑๑

ในกรณีทำการแทนจะต้องแนบหนังสือมอบฉันทะให้ทำการแทนของผู้ร้องทุกข์แนบมาด้วย

ข้อ ๒๕ กรณีคำร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ต่อประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา เลขาธิการวุฒิสภา หรือสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาตามข้อ ๘ (๑) และ (๔) ให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ จดบันทึกคำร้องทุกข์นั้น และให้คำปรึกษาหรือแนะนำผู้ร้องทุกข์ในเบื้องต้น

กรณีตามวรรคหนึ่ง หากคำร้องทุกข์เป็นเรื่องที่มีข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายยุ่งยากซับซ้อน ให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์แจ้งผู้ร้องทุกข์เพื่อจัดทำคำร้องทุกข์เป็นลายลักษณ์อักษร โดยให้มีรายละเอียดตามข้อ ๑๑ และส่งเรื่องมายังสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ข้อ ๒๖ กรณีคำร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา หากเป็นเรื่องที่มีข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายไม่ยุ่งยากซับซ้อน ให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานวุฒิสภาสำเนาเอกสาร จัดทำบันทึกและเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน เพื่อพิจารณาต่อไป

กรณีตามวรรคหนึ่ง หากคำร้องทุกข์เป็นเรื่องที่มีข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายยุ่งยากซับซ้อน ให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์จัดทำบันทึกและเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ก่อนนำเรียนผู้มีอำนาจวินิจฉัยเพื่อพิจารณาต่อไป

ส่วนที่ ๒

การพิจารณาคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๗ คำร้องทุกข์ที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดต่อไปนี้ ให้ยุติเรื่อง แต่ต้องจัดทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการสำนักเพื่อทราบ

(๑) คำร้องทุกข์ที่ไม่ระบุชื่อ ที่อยู่ และลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์

(๒) เนื้อหาหรือสาระของข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่เกี่ยวกับคำร้องทุกข์ไม่เพียงพอที่จะเข้าใจได้

ตามสมควร

(๓) เรื่องที่เคยทำบันทึกและเสนอความเห็นแล้ว

(๔) เรื่องที่เป็นข้อโต้แย้งหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน

(๕) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลมีคำพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

กรณีตาม (๑) (๒) (๓) และ (๔) หากคำร้องทุกข์เป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการ หรือประโยชน์ส่วนรวม หรือมีข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานใหม่อันเป็นสาระสำคัญที่ควรแก่การพิจารณา ผู้อำนวยการสำนักอาจพิจารณาสั่งการเป็นอย่างอื่นได้

ข้อ ๒๘ ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานอาจมอบหมายคำร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่คนใดคนหนึ่ง หรือหลายคน เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพื่อพิจารณาจัดทำบันทึกและเสนอความเห็น

คำร้องทุกข์เรื่องใดที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบพิจารณาแล้วเห็นว่าควรจัดอยู่ในประเภทลำดับความสำคัญที่เป็นเรื่องทั่วไปตามข้อ ๒๒ ก (๑) ให้ระบุลงเป็นความเห็นในบันทึก พร้อมเสนอวิธีการ หรือแนวทางประสานงาน ช่วยเหลือ แก้ไข และเยียวยาในเบื้องต้นให้เหมาะสมแก่กรณีที่จะต้องดำเนินการต่อไป เพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการของผู้มีอำนาจวินิจฉัยด้วย

ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานพิจารณาเห็นว่าคำร้องทุกข์ใดเป็นเรื่องที่จัดอยู่ในประเภทลำดับความสำคัญที่เป็นเรื่องสำคัญหรือสำคัญมากตามข้อ ๒๒ ก (๒) หรือ (๓) ผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน อาจกำหนดให้พิจารณาคำร้องทุกข์นั้นโดยการประชุมกลุ่มงาน เพื่อจัดทำบันทึกและเสนอความเห็นก็ได้

การจัดทำบันทึกและเสนอความเห็นให้สรุปสาระสำคัญในข้อเท็จจริงรวมทั้งข้อกฎหมาย จากคำร้องทุกข์ และนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณานำเรียนผู้มีอำนาจวินิจฉัยต่อไป

ข้อ ๒๙ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์เรื่องใดอาจแสวงหาหรือรวบรวมข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคำร้องทุกข์ที่รับผิดชอบนั้นเพิ่มเติมเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาก็ได้

กรณีตามวรรคหนึ่ง หากมีความจำเป็นต้องขอข้อมูลเพิ่มเติมจากส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐที่เกี่ยวข้อง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกความเห็นเสนอเลขาธิการวุฒิสภาเพื่อขอข้อมูลไปยังส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้น ๆ

กรณีหากเห็นว่าผลการดำเนินการในเบื้องต้นของคำร้องทุกข์ใดยังไม่ได้รับการพิจารณา การช่วยเหลือหรือการแก้ไขเยียวยาจากส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐที่เกี่ยวข้องตามควรแก่กรณี เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอาจเสนอความเห็นต่อประธานวุฒิสภาหรือรองประธานวุฒิสภา เพื่อพิจารณา ดำเนินการต่อไป

ข้อ ๓๐ กรณีคำร้องทุกข์เรื่องใด หากมีข้อเท็จจริงใหม่และสำคัญปรากฏขึ้นในระหว่าง การพิจารณาหรือภายหลังที่ประธานวุฒิสภาหรือรองประธานวุฒิสภาพิจารณามีปัญหาแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบแจ้งข้อเท็จจริงดังกล่าวต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยเพื่อพิจารณาตามที่จะเห็นสมควรโดยเร็ว

ข้อ ๓๑ กรณีผู้ร้องทุกข์ยื่นหรือส่งคำร้องทุกข์ต่อประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา เลขาธิการวุฒิสภาหรือสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พร้อมทั้งยื่นหรือส่งต่อประธานคณะกรรมการ การคณะกรรมการคณะใดคณะหนึ่ง หรือสมาชิกวุฒิสภาด้วย โดยมีลักษณะเนื้อหาของเรื่องร้องเรียน เป็นอย่างเดียวกัน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกและเสนอความเห็นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยพิจารณา ส่งเรื่องดังกล่าวไปยังคณะกรรมการคณะนั้นเพื่อรวมการพิจารณาต่อไป

หากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเห็นว่าคำร้องทุกข์ใดตามวรรคหนึ่งมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับอำนาจ หน้าที่ของคณะกรรมการคณะอื่นนอกเหนือจากประธานคณะกรรมการหรือคณะกรรมการตามที่ ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งมา อาจจัดทำบันทึกและเสนอความเห็นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยพิจารณา ส่งเรื่องดังกล่าว ไปยังคณะกรรมการวิสามัญกิจการวุฒิสภาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

กรณีผู้ร้องทุกข์ยื่นหรือส่งคำร้องทุกข์ต่อประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา เลขาธิการ วุฒิสภาหรือสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พร้อมทั้งยื่นหรือส่งต่อประธานคณะกรรมการคณะกรรมการ คณะมากกว่าหนึ่งคณะด้วย โดยมีลักษณะเนื้อหาของเรื่องร้องเรียนเป็นอย่างเดียวกัน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดทำบันทึกและเสนอความเห็นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยพิจารณาส่งเรื่องดังกล่าวไปยังคณะกรรมการ วิสามัญกิจการวุฒิสภาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ในระหว่างการพิจารณาดำเนินการของคณะกรรมการวิสามัญกิจการวุฒิสภาตามวรรคสอง หรือวรรคสาม ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งไปยังคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง เพื่อรอผลการพิจารณา ของคณะกรรมการวิสามัญกิจการวุฒิสภา เว้นแต่คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องนั้นเห็นเป็นอย่างอื่น

ส่วนที่ ๓

การดำเนินการและการติดตามผล

ข้อ ๓๒ บันทึกความเห็นเกี่ยวกับคำร้องทุกข์ใดที่ประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา หรือเลขาธิการวุฒิสภาได้พิจารณาเป็นประการใดแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการติดตามผล การพิจารณาดังกล่าวต่อไป และจัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้องทุกข์ทราบ เว้นแต่กรณีที่ไม้อาจทราบชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ตามข้อ ๒๗ (๑)

ก่อนดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้สำเนาเอกสารหรือสำเนาภาพถ่ายทางอิเล็กทรอนิกส์ คำร้องทุกชิ้นนั้น พร้อมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้องเก็บไว้ในแฟ้มงานและดำเนินการนำเข้าสู่ข้อมูลในระบบสารสนเทศรับเรื่องราร้องทุกชิ้น

ข้อ ๓๓ กรณีที่ประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา หรือเลขาธิการวุฒิสภา ได้มีคำสั่งให้ส่งคำร้องทุกชิ้นไปยังคณะกรรมการธิการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึก และหนังสือเรียนประธานคณะกรรมการธิการ หรือหัวหน้าหน่วยงานอื่นของรัฐ เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป และดำเนินการนำเข้าสู่ข้อมูลในระบบสารสนเทศรับเรื่องราร้องทุกชิ้น

ข้อ ๓๔ ให้กลุ่มงานรับเรื่องราร้องทุกชิ้น ติดตามผลการดำเนินการของคำร้องทุกชิ้น ที่ส่งไปยังคณะกรรมการธิการทางระบบสารสนเทศรับเรื่องราร้องทุกชิ้น

การติดตามผลการดำเนินการของคำร้องทุกชิ้นที่ส่งไปยังหน่วยงานอื่นของรัฐ ให้กลุ่มงานรับเรื่องราร้องทุกชิ้นประสานเพื่อขอทราบผลการพิจารณาเป็นระยะ เมื่อได้รับการแจ้งผลการพิจารณาเป็นหนังสือแล้วให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อพิจารณานำเสนอประธานวุฒิสภา หรือรองประธานวุฒิสภา หรือเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อพิจารณาต่อไป

หมวด ๔

การจัดการคำร้องทุกชิ้นของสำนักกรรมการธิการ

ส่วนที่ ๑

การรับคำร้องทุกชิ้น

ข้อ ๓๕ คำร้องทุกชิ้นที่ยื่นเป็นหนังสือด้วยตนเองหรือส่งทางไปรษณีย์ถึงประธานคณะกรรมการธิการ คณะกรรมการธิการ หรือสมาชิกวุฒิสภาตามข้อ ๘ (๒) และ (๓) ให้สำนักบริหารงานกลางลงเลขรับ วัน เดือน ปี และเวลาที่ได้รับเรื่องในทะเบียนหนังสือรับ และส่งคำร้องทุกชิ้นทางระบบสำนักงานอัตโนมัติไปยังคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

หากกรณีคำร้องทุกชิ้นที่ประธานคณะกรรมการธิการ คณะกรรมการธิการ หรือสมาชิกวุฒิสภา ได้รับมาโดยตรงตามข้อ ๘ (๒) และ (๓) ให้สำนักกรรมการธิการลงเลขรับ วัน เดือน ปี และเวลาที่ได้รับเรื่องในทะเบียนหนังสือรับ และส่งคำร้องทุกชิ้นทางระบบสำนักงานอัตโนมัติไปยังคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

การดำเนินการของคณะกรรมการตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง ให้เจ้าหน้าที่ของคณะกรรมการนั้น แจ้งข้อมูลการรับคำร้องทุกข์ไปยังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อรวบรวมข้อมูล และจัดทำสถิติเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

ข้อ ๓๖ ให้นำความในข้อ ๒๔ ข้อ ๒๕ และข้อ ๒๖ มาใช้กับการรับคำร้องทุกข์ ต่อประธานคณะกรรมการ คณะกรรมการ หรือสมาชิกวุฒิสภา ตามข้อ ๘ (๒) และ (๓) โดยอนุโลม

ข้อ ๓๗ เมื่อคณะกรรมการได้รับคำร้องทุกข์ที่จัดส่งมาให้ตามข้อ ๓๑ หรือข้อ ๓๓ แล้ว ให้สำนักกรรมการลงทะเบียนหนังสือรับ และส่งคำร้องทุกข์ทางระบบสำนักงานอัตโนมัติ ไปยังคณะกรรมการนั้น เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

การดำเนินการและการพิจารณาของคณะกรรมการ ให้ดำเนินการนำเข้าสู่ข้อมูล ในระบบสารสนเทศรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ และแจ้งผลการดำเนินการ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ทราบ เพื่อรวบรวมข้อมูลและจัดทำสถิติเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

ส่วนที่ ๒

การกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

ข้อ ๓๘ กรณีคณะกรรมการได้รับคำร้องทุกข์ตามส่วนที่ ๑ แล้ว ให้ผู้บังคับบัญชา กลุ่มงานคณะกรรมการดังกล่าวมอบหมายให้ข้าราชการรัฐสภาสามัญประจำกลุ่มงานคณะกรรมการนั้น ๆ คนหนึ่ง เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบสำนวน ตรวจสอบคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น และจัดทำบันทึกความเห็นเกี่ยวกับคำร้องทุกข์ดังกล่าวเสนอคณะกรรมการเพื่อพิจารณา

การมอบหมายให้ข้าราชการรัฐสภาสามัญปฏิบัติหน้าที่ตามวรรคหนึ่ง ให้คำนึงถึงความยุ่งยาก ซับซ้อนของคำร้องทุกข์ ความรู้ความสามารถ และความรับผิดชอบที่มีต่อเรื่องนั้น ๆ ด้วย

ส่วนที่ ๓

การตรวจสอบคำร้องทุกข์

ข้อ ๓๙ การตรวจสอบคำร้องทุกข์ต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นไปโดยรวดเร็ว แต่ทั้งนี้ต้อง เปิดโอกาสให้ผู้ร้องทุกข์ได้แสดงพยานหลักฐานประกอบคำร้องทุกข์ของตนตามสมควร

ข้อ ๔๐ การตรวจสอบคำร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ ดังนี้

(๑) จัดทำบันทึกและความเห็นเบื้องต้น โดยสรุปสาระสำคัญในข้อเท็จจริง รวมทั้งข้อกฎหมายจากคำร้องทุกข์ พร้อมทั้งเสนอความเห็นเบื้องต้นเพื่อนำเสนอให้คณะกรรมการสิทธิที่เกี่ยวข้องพิจารณา

(๒) ตรวจสอบและรวบรวมพยานหลักฐานที่เห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง หรือกรณีจำเป็นจะแสวงหาพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณาคำร้องทุกข์ ในเบื้องต้นด้วยก็ได้

(๓) ประสานผู้ร้องทุกข์หรือพยานให้จัดส่งเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณาคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น

ส่วนที่ ๔

การจัดทำรายงานผลการพิจารณาคำร้องทุกข์

ข้อ ๔๑ เมื่อการพิจารณาคำร้องทุกข์ของคณะกรรมการสิทธิได้ผลสรุปเป็นประการใดแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดทำรายงานผลการพิจารณาคำร้องทุกข์ตามข้อ ๔๒ ตามมติของคณะกรรมการ พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

ข้อ ๔๒ รายงานผลการพิจารณาคำร้องทุกข์ของคณะกรรมการอย่างน้อยต้องประกอบด้วยรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อผู้ร้องทุกข์

(๒) เหตุแห่งการร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริงของคำร้องทุกข์

(๔) ข้อเท็จจริงในชั้นตรวจสอบแสดงข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายเอกสารหลักฐานพยานที่เกี่ยวข้อง

(๕) การดำเนินการในชั้นพิจารณาของคณะกรรมการ

(๖) ความเห็นและมติของคณะกรรมการ

ข้อ ๔๓ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการหรือติดตามผลการพิจารณาคำร้องทุกข์ของคณะกรรมการ และแจ้งผลการพิจารณาคำร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือตามแบบที่กำหนดไว้ท้ายระเบียบนี้ภายในห้าวันทำการนับแต่วันที่คณะกรรมการได้มีมติเห็นชอบเกี่ยวกับรายงานผลการพิจารณาคำร้องทุกข์ดังกล่าว

ข้อ ๔๔ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับผลการพิจารณาคำร้องทุกข์
ลงในระบบสารสนเทศรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ และแจ้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
เพื่อลงในระบบสารสนเทศรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อรวบรวมข้อมูลและจัดทำสถิติเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๒ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘

นเรรัตน์ พิมเสน

เลขาธิการวุฒิสภา

ปฏิบัติหน้าที่เลขาธิการสภานิติบัญญัติแห่งชาติ

แบบคำร้องทุกข์

เลขรับ...../....

ผู้รับคำร้องทุกข์.....

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง การร้องทุกข์

เรียน (ประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา คณะกรรมาธิการ หรือ
เลขาธิการวุฒิสภาที่รับคำร้องทุกข์)

สิ่งที่ส่งมาด้วย

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือสำเนาบัตรประจำตัวข้าราชการ

๒. บัตรอื่น (ระบุ).....

๓. ใบมอบฉันทะ

๔. หลักฐานประกอบคำร้องทุกข์ประกอบด้วย

๔.๑.....จำนวน.....แผ่น

๔.๒.....จำนวน.....แผ่น

๔.๓.....จำนวน.....แผ่น

ด้วยข้าพเจ้า.....

เกิดวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....อายุ.....ปีอาชีพ.....

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....อาคาร.....ซอย.....

ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์

๑.(ชื่อหน่วยงานหรือชื่อบุคคล).....

๒.

๓.

โดยมีรายละเอียดการร้องทุกข์ดังนี้ (โปรดใช้ถ้อยคำสุภาพและระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้
ต้องร้องทุกข์พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ข้าพเจ้าได้ยื่นคำร้องทุกข้ออย่างเดียวกันไปยังคณะกรรมการอื่นหรือหน่วยงานอื่นๆ

○ ไม่ได้ยื่น

○ ยื่นที่.....

ผลการดำเนินการของหน่วยงาน.....

.....
.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์

หมายเหตุ : ๑. หากประสงค์ไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องทุกข์หรือปิดเป็นความลับกรุณาระบุ
๒. แบบคำร้องทุกข์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกในการยื่นเรื่องราวร้องทุกข์
ไม่จำเป็นจะต้องใช้แบบคำร้องนี้ โดยอาจจะทำเป็นหนังสือร้องทุกข์ที่มีข้อเท็จจริงอย่างเดียวกันก็ได้

ใบรับคำร้องทุกข์

๑. เลขรับ...../.....

๒. / /

๓. เรื่องร้องทุกข์.....

.....

๔. ได้รับคำร้องทุกข์จาก.....

.....

.....

๕. สิ่งที่ส่งมาด้วย

๕.๑ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือสำเนาบัตรประจำตัวข้าราชการ

๕.๒ บัตรอื่น (ระบุ).....

๕.๓ ใบมอบอำนาจ

๖. ได้รับหลักฐานประกอบคำร้องทุกข์ดังนี้

๖.๑จำนวน.....แผ่น

๖.๒จำนวน.....แผ่น

๖.๓จำนวน.....แผ่น

๖.๔จำนวน.....แผ่น

๖.๕จำนวน.....แผ่น

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์

ลงชื่อ.....

(.....)

เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์

รายงานผลการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์
ของคณะกรรมการ.....
ที่...../.....

เรื่อง.....

(ข้อเท็จจริงนั้นให้กล่าวถึงถ้อยคำของผู้ร้องทุกข์ ผู้ถูกร้องเรียน พยานหลักฐาน)

.....
.....
.....

(การตรวจสอบและความเห็นของเจ้าหน้าที่นั้นให้อ้างเหตุผลบทกฎหมายและมาตรา
เอกสารหลักฐาน พยานที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย).....

.....
.....
.....
.....

(การตรวจสอบและความเห็นของคณะกรรมการ).....

.....
.....
.....

(คำวินิจฉัยหรือการดำเนินการเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์).....

.....
.....
.....
.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

ประธานคณะกรรมการ

..... (หน่วยงาน).....

.....