



คู่มือการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใส
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

เล่มที่ ๑๕

สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา



คณะอนุกรรมการดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใส
และการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

คู่มือการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใส
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

ส่วนที่ ๑ บทนำ

คณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา (ก.ร.) ได้นำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มากำหนดแนวทางการดำเนินงานของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมุ่งเน้นหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หลักเปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) ซึ่งหมายถึง การปฏิบัติราชการโดยมีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส และผู้บริหารมีบทบาทในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใสในองค์กรอย่างจริงจัง การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร โดยมีการวางระบบให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารให้เป็นไปโดยง่าย การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการ การเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและผลการประเมินตนเองต่อสาธารณชน การใช้ดุลยพินิจอย่างโปร่งใสและเป็นธรรมมุ่งประโยชน์ส่วนรวม ไม่เลือกปฏิบัติ และการมีระบบกลไกการจัดการกับเรื่องร้องเรียน เพื่อจัดการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียน สามารถแก้ไขปัญหา ตลอดจนคุ้มครองผู้ร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม ช่วยในการป้องกันและปิดกั้นความเสี่ยงที่จะเกิดความไม่เป็นธรรมหรือทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อให้หน่วยงานได้รับการยอมรับและเชื่อถือได้

นโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

นโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา มี ๔ มิติ คือ

มิติที่ ๑ ด้านนโยบาย/ผู้บริหาร และความพยายาม/ริเริ่มของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาในการสร้างความโปร่งใส

มิติที่ ๒ ด้านความเปิดเผย การมีระบบตรวจสอบภายในส่วนราชการสังกัดรัฐสภาและการมีส่วนร่วม

มิติที่ ๓ ด้านการใช้ดุลยพินิจ

มิติที่ ๔ ด้านการมีระบบ/กลไกจัดการรับเรื่องร้องเรียน

มิติและตัวชี้วัดความโปร่งใส

การประเมินความโปร่งใสในประเมินผลตามระดับคะแนนใน ๔ มิติ จำนวน ๑๕ ตัวชี้วัด ดังนี้

มิติหลัก	ตัวชี้วัดย่อย	ระดับการวัด
มิติที่ ๑ ด้านนโยบาย/ ผู้บริหารและความ พยายาม/ริเริ่มของ ส่วนราชการสังกัด รัฐสภาในการสร้าง ความโปร่งใส	๑.๑ มีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส	เป็นการวัดระดับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
	๑.๒ บทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริมเรื่อง ความโปร่งใสในส่วนราชการสังกัดรัฐสภา	เป็นการวัดระดับสำนัก/กลุ่ม/ กลุ่มงานขึ้นตรงต่อเลขาธิการ
	๑.๓ ความพยายาม/ริเริ่มของส่วนราชการสังกัด รัฐสภาในการสร้างความโปร่งใส	เป็นการวัดระดับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
มิติที่ ๒ ด้านการ เปิดเผย การมีระบบ ตรวจสอบภายใน องค์กร และการมี ส่วนร่วม	๒.๑ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร	เป็นการวัดระดับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
	๒.๒ การมีมาตรฐานการให้บริการประชาชน และประกาศให้ทราบ	เป็นการวัดระดับสำนัก/กลุ่ม/ กลุ่มงานขึ้นตรงต่อเลขาธิการ
	๒.๓ การมีระบบตรวจสอบภายในที่ดำเนินการ ตรวจสอบมากกว่าเรื่องเงินและบัญชี	เป็นการวัดระดับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
	๒.๔ การเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและ ผลการประเมินตนเองต่อสาธารณะ	เป็นการวัดระดับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
	๒.๕ การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามี ส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการ	เป็นการวัดระดับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
	๒.๖ การจัดให้มีกลไกการติดตามและ ตรวจสอบแผนการใช้จ่ายเงินงบประมาณ	เป็นการวัดระดับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
มิติที่ ๓ ด้านการใช้ ดุลยพินิจ	๓.๑ การลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงาน	เป็นการวัดระดับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
	๓.๒ การใช้ดุลยพินิจ ในการบริหารทรัพยากร บุคคลตามหลักธรรมาภิบาล	เป็นการวัดระดับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
	๓.๓ การมีระบบบริหารความเสี่ยงด้านความโปร่งใส	เป็นการวัดระดับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
มิติที่ ๔ ด้านการมี ระบบ/กลไกจัดการ รับเรื่องร้องเรียน	๔.๑ การมีหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบโดยตรงใน การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน	เป็นการวัดระดับสำนัก/กลุ่ม/ กลุ่มงานขึ้นตรงต่อเลขาธิการ
	๔.๒ การมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ที่ หลากหลาย	เป็นการวัดระดับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
	๔.๓ การมีระเบียบปฏิบัติในการ ดำเนินการต่อ เรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ	เป็นการวัดระดับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

ส่วนที่ ๒

แนวทางการรายงานตามตัวชี้วัด

การประเมินความโปร่งใสในแต่ละตัวชี้วัดเป็นการประเมินแบบขั้นบันได พิจารณาจากความก้าวหน้าของงานตามระดับขั้นความสำเร็จ (Milestone) หรือระดับความสมบูรณ์ในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายของแต่ละตัวชี้วัด

การจัดทำรายงาน เป็นการประเมินตนเองของสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงาน ตามแบบฟอร์มที่ปรากฏในภาคผนวก พร้อมจัดส่งเอกสารประกอบการรายงาน รายไตรมาส ดังนี้

- ครั้งที่ ๑ ประเมินผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒ รอบ ๖ เดือน
ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๘
ส่งรายงานภายใน ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๘
- ครั้งที่ ๒ ประเมินผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๓ รอบ ๙ เดือน
ตั้งแต่ ๑ เมษายน ๒๕๕๗ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๘
ส่งรายงานภายใน ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๘
- ครั้งที่ ๓ ประเมินผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๔ รอบ ๑๒ เดือน
ตั้งแต่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๕๗ - ๑๕ กันยายน ๒๕๕๘
ส่งรายงานภายใน ๑๕ กันยายน ๒๕๕๘

ทั้งนี้ การดำเนินงานตามมาตรฐานความโปร่งใส ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา

ประเมินผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา จำนวน ๗ ตัวชี้วัด ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ ๑.๒ บทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใสในส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

ระดับคะแนน	เกณฑ์การประเมิน	หลักฐานประกอบ
๑ คะแนน	ผู้บริหารสูงสุดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายมีส่วนร่วมในกิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส	๑. คำสั่งแต่งตั้งผู้อำนวยการสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงานขึ้นตรง เป็นคณะกรรมการ
๒ คะแนน	ผู้บริหารสูงสุดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายมีส่วนร่วมในกิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส ไม่น้อยกว่า ๓ ด้าน	คณะกรรมการ คณะทำงาน หรือวิิทยาการ เพื่อดำเนินกิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส
๓ คะแนน	ผู้บริหารสูงสุดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายมีส่วนร่วมในกิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส ไม่น้อยกว่า ๔ ด้าน	๒. หลักฐาน ภาพถ่ายแสดงให้ว่าผู้อำนวยการสำนัก/ผู้บังคับบัญชากลุ่ม /ผู้บังคับบัญชา
๔ คะแนน	ผู้บริหารสูงสุดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายมีส่วนร่วมในกิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส ไม่น้อยกว่า ๕ ด้าน	กลุ่มงานขึ้นตรงเข้าร่วม กิจกรรมเสริมสร้าง ความโปร่งใส
๕ คะแนน	ผู้บริหารสูงสุดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายมีส่วนร่วมในกิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส ไม่น้อยกว่า ๖ ด้าน	กิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> - ด้านความโปร่งใส - ด้านการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม - ด้านการป้องกันการทุจริต - ด้านการรักษาจรรยา/จรรยาบรรณ - ด้านการมีส่วนร่วม - ด้านการกำหนดมาตรฐานการทำงาน/การจัดทำคู่มือ - ด้านการเป็นต้นแบบ/การคัดเลือกข้าราชการดีเด่น เป็นต้น

ตัวชี้วัดที่ ๒.๒ การมีมาตรฐานการให้บริการประชาชนและประกาศให้ทราบ

ระดับคะแนน	เกณฑ์การประเมิน	หลักฐานประกอบ
๑ คะแนน	มีการกำหนดมาตรฐาน/ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการประชาชน	๑. สำนัก /กลุ่ม /กลุ่มงานขึ้นตรง กำหนดมาตรฐาน/ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการในส่วนที่เป็นภารกิจหลักของหน่วยงาน อย่างน้อยสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงาน หน่วยงานละ ๑ กระบวนงาน พร้อมระบุระยะเวลาการให้บริการ
๒ คะแนน	ประกาศมาตรฐาน/ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการประชาชนเฉพาะภายในสถานที่ให้บริการ	๒. ภาพแสดง การติดป้ายประกาศมาตรฐาน/ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ ณ สถานที่ให้บริการ จุดให้บริการ หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์
๓ คะแนน	ประกาศมาตรฐาน/ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการประชาชนเฉพาะภายในส่วนราชการสังกัดรัฐสภา	๓. ภาพแสดง การติดป้ายประกาศมาตรฐาน/ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ ณ สถานที่ให้บริการ จุดให้บริการ หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ หนังสือเวียน อินทราเน็ต
๔ คะแนน	ประกาศมาตรฐาน/ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการประชาชนทางเว็บไซต์	๔. ภาพแสดง การติดป้ายประกาศมาตรฐาน/ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือเฟสบุ๊ก
๕ คะแนน	๑. ประกาศมาตรฐาน/ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการประชาชนทางช่องทางต่างๆที่ผ่านมาอย่างต่อเนื่อง ๒. มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในส่วนราชการสังกัดรัฐสภา เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ โดยต้องมีผลการสำรวจความพึงพอใจไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐	๕. รายงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน โดยผู้รับบริการหมายถึง สมาชิกสภาปฏิรูปแห่งชาติ สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ คณะกรรมาธิการประชาชน หรือ ผู้รับบริการภายใน เช่น ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ภายในส่วนราชการสังกัดรัฐสภาและหน่วยงานอื่นที่มารับบริการ ๖. ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน ไม่น้อยกว่า

	ร้อยละ ๘๐
--	-----------

ตัวชี้วัดที่ ๒.๕ การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการ

ยุทธศาสตร์ที่ ๓	ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีความปรองดองสมานฉันท์เพื่อสร้างการมีส่วนร่วม ในการปฏิรูปประเทศไทย และพัฒนาประชาธิปไตยให้เข้มแข็ง	โครงการเกี่ยวกับการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วม การปฏิรูปประเทศไทย ความเป็นพลเมือง และการส่งเสริมประชาธิปไตย	สำนัก ประชาสัมพันธ์ สถานีวิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา
-----------------	--	--	--

ระดับคะแนน	เกณฑ์การประเมิน	หลักฐานประกอบ
๑ คะแนน	เผยแพร่งานตามภารกิจหลักของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาให้สาธารณชนได้รับทราบโดยช่องทางใดช่องทางหนึ่ง เช่น website หรือเอกสารรายงานประจำปี	หน่วยงานที่รับผิดชอบแต่ละภารกิจ เผยแพร่เอกสาร/หลักฐาน/ภาพถ่ายกิจกรรมให้สาธารณชนรับทราบผ่านทางอินเทอร์เน็ต อินเทอร์เน็ต หรือเอกสารรายงานประจำปี
๒ คะแนน	มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทาง และกระบวนการต่างๆ ในภารกิจหลัก ไม่น้อยกว่า ๕๐ %	<u>คำสั่งแต่งตั้ง/บันทึกการประชุม/เอกสารข่าว/รายงาน ที่แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารระดับสูงหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายมีนโยบายให้ประชาชนได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตามภารกิจหลักที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์</u>
๓ คะแนน	มีนโยบายให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมโดยระบุประเด็นที่ต้องการสร้างการมีส่วนร่วม ซึ่งต้องเป็นประเด็นที่มีความสอดคล้องกับภารกิจหลัก	เอกสารหรือบันทึกการประชุมที่แสดงให้เห็นว่าเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมอบนโยบายให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมโดยระบุประเด็นที่ต้องการสร้างการมีส่วนร่วม ซึ่งต้องเป็นประเด็นที่มีความสอดคล้องกับภารกิจหลัก
๔ คะแนน	ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตามภารกิจหลักของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาตามนโยบายได้ ๗๐%	เอกสาร/หลักฐาน/ภาพถ่ายกิจกรรม ที่แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานที่รับผิดชอบแต่ละภารกิจใน

ระดับคะแนน	เกณฑ์การประเมิน	หลักฐานประกอบ
	โดยประชาชนดังกล่าวอาจมีคุณสมบัติ เช่น ผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญ ประชาชน ผู้ได้รับประโยชน์	ทุกยุทธศาสตร์ จัดให้มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์/ ตู้รับความคิดเห็น/ตู้ ปณ. รับเรื่องจากประชาชน เว็บไซต์ เว็บบอร์ด การจัดกิจกรรม/สัมมนา/เวทีเพื่อรับ
๕ คะแนน	ให้ประชาชนตามเกณฑ์ที่ระบุไว้ในระดับ ๔ คะแนน เข้ามามีส่วนร่วมตามภารกิจหลักของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภาตามนโยบายได้ ๘๐% ของจำนวน ภารกิจที่ดำเนินการขึ้นไป	ฟังความคิดเห็นของประชาชน และแบบสอบถาม

ตัวชี้วัดที่ ๓.๑ การลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

กระบวนการ	กระบวนการ	คู่มือ	หน่วยงาน
๕	ส่งเสริมและพัฒนาการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน	เช่น คู่มือ ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน	สำนัก ประชาสัมพันธ์ สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา

ระดับคะแนน	เกณฑ์การประเมิน	หลักฐานประกอบ
๑ คะแนน	มีแนวทางในการปฏิบัติงานที่อยู่ในภารกิจหลักของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา	คู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานในกระบวนการที่เป็นภารกิจหลักของส่วนราชการ
๒ คะแนน	มีคู่มือหรือมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน	
๓ คะแนน		
๔ คะแนน		
๕ คะแนน	มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ส่วนราชการสังกัดรัฐสภากำหนด เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานต่อไป โดยต้องมีผลสำรวจความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	<u>รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา กำหนดโดยต้องมีผลสำรวจความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐</u>

ตัวชี้วัดที่ ๔.๑ การมีหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

ระดับคะแนน	เกณฑ์การประเมิน	หลักฐานประกอบ
๑ คะแนน	มีการกำหนดหน่วยงาน /มอบหมายเจ้าหน้าที่ภายในสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงานขึ้นตรงต่อเลขาธิการ ให้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนเฉพาะเรื่อง	คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานด้านความโปร่งใสระดับสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงานขึ้นตรง มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการกิจกรรมตามมาตรฐานความโปร่งใส และรับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนทุกเรื่องและมีการส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อไป
๒ คะแนน	มีการมอบหมายหน่วยงานภายในสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงานขึ้นตรงต่อเลขาธิการ ให้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนทุกเรื่อง	
๓ คะแนน	การมอบหมายหน่วยงานภายในสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงานขึ้นตรงต่อเลขาธิการ ให้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนทุกเรื่องและมีการส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบ	
๔ คะแนน	มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในส่วนราชการสังกัดรัฐสภาทราบว่าได้มีการมอบหมายหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ	เอกสาร/หลักฐาน เพื่อสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในและบุคคลภายนอกส่วนราชการ <u>สังกัดรัฐสภา</u> ทราบว่ามีการแต่งตั้งคณะทำงานด้านความโปร่งใสระดับสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงานขึ้นตรง เช่น หนังสือเวียน อินทราเน็ต ประกาศ บอร์ด ประชาสัมพันธ์
๕ คะแนน	มีการรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชา	๑. เอกสาร/บันทึกข้อความ แสดงการรับเข้า-ส่งออกเรื่องร้องเรียนทุกเรื่อง พร้อมทั้งบันทึก แสดงการส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อไป ๒. บันทึกข้อความ รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชาพร้อมทั้ง รายงานผลการดำเนินการแก้ไข ในกรณีที่หน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียน ให้เสนอรายงานต่อผู้บังคับบัญชาว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน

ตัวชี้วัดที่ ๔.๒ การมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย

ระดับคะแนน	เกณฑ์การประเมิน	หลักฐานประกอบ
๑ คะแนน	มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา อย่างน้อย ๑ ช่องทาง	๑. เอกสารที่แสดงให้เห็นถึงช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
๒ คะแนน	มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา อย่างน้อย ๒ ช่องทาง	ได้แก่ การรับเรื่องร้องเรียนผ่านตู้ป.ณ. การรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ การร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ผู้รับเรื่องร้องเรียน
๓ คะแนน	มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา อย่างน้อย ๓ ช่องทาง	การร้องเรียนผ่านสถานีวิทยุรัฐสภา
๔ คะแนน	มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา อย่างน้อย ๔ ช่องทาง	สถานีโทรทัศน์รัฐสภา การส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จดหมายร้องเรียน หลักฐาน/
๕ คะแนน	มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา อย่างน้อย ๕ ช่องทาง	ภาพแสดงการร้องเรียนผ่านคณะกรรมการ ๒. ภาพแสดงช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ๓. รายงานสถิติการร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ว่ามีความเหมาะสมคุ้มค่าหรือไม่ โดยเสนอผู้บังคับบัญชา ผู้บริหาร หรือคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการที่รับผิดชอบพิจารณา หรือเสนอผ่านที่ประชุมคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ โดยมีบันทึกการประชุม มติที่ประชุมระบุไว้

ช่องทาง	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
การร้องเรียนผ่านสถานีวิทยุรัฐสภา	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา
การร้องเรียนผ่านสถานีโทรทัศน์รัฐสภา	สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา

ตัวชี้วัดที่ ๔.๓ การมีระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ

ระดับคะแนน	เกณฑ์การประเมิน	หลักฐานประกอบ
๑ คะแนน	มีการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อกำหนดระเบียบในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน	<u>คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อกำหนดระเบียบในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน</u>
๒ คะแนน	มีระเบียบการปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน	เอกสาร/หลักฐานแสดงระเบียบการปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน
๓ คะแนน	มีขั้นตอนการปฏิบัติและระยะเวลาในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน	เอกสาร/หลักฐาน แสดงขั้นตอนการปฏิบัติและระยะเวลาในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน
๔ คะแนน	เผยแพร่ระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติและระยะเวลาในการดำเนินการให้หน่วยงานภายในและภายนอกทราบ	เอกสาร/ภาพ แสดงการเผยแพร่ระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติและระยะเวลาในการดำเนินการให้หน่วยงานภายในและภายนอกทราบผ่านช่องทางต่างๆ เช่น หนังสือเวียน บอร์ดประชาสัมพันธ์ อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต สื่อออนไลน์
๕ คะแนน	มีการรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนต่อผู้เกี่ยวข้อง	<u>เอกสารแสดงรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเสนอผู้เกี่ยวข้องทราบ</u>

ภาคผนวก

แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงาน
ของสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงาน

