



ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร่ำร้องทุกข์หรือร้องเรียน

พ.ศ. ๒๕๕๗

โดยที่เป็นการสมควรให้มีหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร่ำร้องทุกข์หรือร้องเรียนของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องร่ำร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งเป็นส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจึงวางระเบียบไว้ ดังนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร่ำร้องทุกข์หรือร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๗”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ การจัดการเกี่ยวกับเรื่องร่ำร้องทุกข์หรือร้องเรียนของกลุ่มงานให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร่ำร้องทุกข์หรือร้องเรียนที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมาย ให้กลุ่มงานแนะนำให้ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียน ไปดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการดังกล่าว

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“คำร้องทุกข์หรือร้องเรียน” หมายความว่า การที่ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนเป็นหนังสือต่อประธานตามระเบียบนี้ และให้หมายความรวมถึงคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนที่ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนเดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้มีสิทธิร้องทุกข์หรือร้องเรียน” หมายความว่า บุคคลหรือคณะบุคคลที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐ

“ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียน” หมายความว่า ผู้มีสิทธิร้องทุกข์หรือร้องเรียนตามระเบียบนี้ และให้หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะจากผู้มีสิทธิร้องทุกข์หรือร้องเรียนให้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนแทน และผู้จัดการแทนผู้มีสิทธิร้องทุกข์หรือร้องเรียนด้วย

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น แต่มีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ทบวง กรม และให้รวมถึงรัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ ราชการส่วนท้องถิ่นตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน และหน่วยงานอื่นของรัฐนอกจากที่กล่าวมาแล้วด้วย

“เจ้าหน้าที่ของรัฐ” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง หรือบุคคลผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ และให้หมายความรวมถึงเจ้าพนักงานตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะปกครองท้องที่ด้วย

“ประธาน” หมายความว่า ประธานรัฐสภา ประธานหรือรองประธานสภาผู้แทนราษฎร แล้วแต่กรณี

“เลขาธิการ” หมายความว่า เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

“กลุ่มงาน” หมายความว่า กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า นิติกรหรือวิทยากรของกลุ่มงาน

“เจ้าพนักงานธุรการ” หมายความว่า เจ้าพนักงานธุรการของกลุ่มงาน

ข้อ ๕ ผู้มีสิทธิร้องทุกข์หรือร้องเรียนจะต้องร้องทุกข์หรือร้องเรียนด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้มีสิทธิร้องทุกข์หรือร้องเรียนเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้มีสิทธิร้องทุกข์หรือร้องเรียนจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์หรือร้องเรียนแทนก็ได้

ในกรณีที่ผู้มีสิทธิร้องทุกข์หรือร้องเรียนตกอยู่ในสภาวะที่ไม่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนด้วยตนเองได้ และไม่สามารถมอบฉันทะให้ผู้ใดร้องทุกข์หรือร้องเรียนแทนได้ ให้ผู้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามี ภริยาหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้จัดการร้องทุกข์หรือร้องเรียนแทนได้

การมอบฉันทะตามวรรคหนึ่งจะต้องทำเป็นหนังสือพร้อมเหตุผลที่ผู้มีสิทธิร้องทุกข์หรือร้องเรียนไม่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนด้วยตนเองได้และลงลายมือชื่อของผู้มีสิทธิร้องทุกข์หรือร้องเรียน รวมทั้งแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารประจำตัวที่ทางราชการออกให้ทั้งของผู้มีสิทธิร้องทุกข์หรือร้องเรียนและผู้รับมอบฉันทะ เว้นแต่ในกรณีที่ผู้มีสิทธิร้องทุกข์หรือร้องเรียนไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ให้พิมพ์ลายนิ้วมือของผู้มีสิทธิร้องทุกข์หรือร้องเรียนแทน

ผู้รับมอบฉันทะตามวรรคหนึ่ง และผู้จัดการแทนตามวรรคสองต้องทราบข้อเท็จจริงอันเป็นสาเหตุแห่งการร้องทุกข์หรือร้องเรียนของผู้มีสิทธิร้องทุกข์หรือร้องเรียน และต้องไม่กระทำการใดที่ขัดกับสิทธิของผู้มีสิทธิร้องทุกข์หรือร้องเรียน

ข้อ ๖ การร้องทุกข์หรือร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือโดยใช้ถ้อยคำสุภาพและมีรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและนามสกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ (ถ้ามี) ของผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียน

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์หรือร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์หรือร้องเรียน และวัตถุประสงค์ในการร้องทุกข์หรือร้องเรียน

(๓) ลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียน

ในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนแทนตามข้อ ๕ วรรคหนึ่ง จะต้องแนบหนังสือมอบฉันทะตามข้อ ๕ วรรคสาม ด้วย

ในกรณีที่ผู้จัดการตามข้อ ๕ วรรคสอง ร้องทุกข์หรือร้องเรียนแทน ให้ผู้จัดการชี้แจงเหตุผลที่ต้องมีการร้องทุกข์หรือร้องเรียนแทนเป็นหนังสือ

ข้อ ๗ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนมีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำการร้องทุกข์หรือร้องเรียนเป็นหนังสือได้ให้แจ้งด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ และให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนบันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนจำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องทุกข์หรือร้องเรียนโดยให้

มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อ ๖ พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อหรือพิมพ์ลายนิ้วมือของผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียน ลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียน และให้นำข้อ ๙ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๘ การเสนอคำร้องทุกข์หรือร้องเรียน ให้เสนอคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนพร้อมทั้งแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารประจำตัวที่ทางราชการออกให้ของผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ดังต่อไปนี้

- (๑) นำส่งด้วยตนเองต่อเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- (๒) มอบให้ผู้อื่นนำส่ง
- (๓) ส่งทางไปรษณีย์
- (๔) ส่งทางโทรสาร
- (๕) เสนอทางเว็บไซต์ www.parliament.go.th/help
- (๖) เสนอทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ help@parliament.go.th

ในกรณีการเสนอคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนด้วยการส่งทางโทรสาร ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนจะต้องส่งต้นฉบับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับการตอบรับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนที่ส่งทางโทรสาร

กรณีการเสนอคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนตาม (๕) และ (๖) ให้ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนแจ้งเลขประจำตัวประชาชนและหมายเลขไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail address) แทนการลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียน

ข้อ ๙ กรณีการเสนอคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนตามข้อ ๘ (๑) และ (๒) ให้เจ้าพนักงานธุรการหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนออกใบรับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนหรือผู้นำส่ง แล้วแต่กรณีไว้เป็นหลักฐาน

ใบรับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนจะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียน และลงลายมือชื่อเจ้าพนักงานธุรการหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียน

ข้อ ๑๐ กรณีการเสนอคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนตามข้อ ๘ (๓) (๔) (๕) และ (๖) ให้กลุ่มงานตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียน โดยในหนังสือตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนจะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียน

ข้อ ๑๑ คำร้องทุกข์หรือร้องเรียนที่เสนอต่อกลุ่มงานตามข้อ ๙ หรือข้อ ๑๐ แล้วแต่กรณี ให้เจ้าพนักงานธุรการลงทะเบียนคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนในทะเบียนหนังสือรับเรื่อง

ข้อ ๑๒ ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนจะถอนคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ การถอนคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียน แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนถอนคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน รวมทั้งให้จำหน่ายคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนออกจากทะเบียนหนังสือรับเรื่อง

ข้อ ๑๓ เมื่อกลุ่มงานได้รับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนตรวจคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนให้เป็นไปตามระเบียบนี้ หากเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนที่สมบูรณ์ครบถ้วนแล้วให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

กรณีคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนมีรายการไม่ครบตามข้อ ๖ ข้อ ๗ หรือข้อ ๘ แล้วแต่กรณี หรือมีข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์หรือร้องเรียนไม่ครบถ้วนหรือไม่ชัดเจน ให้กลุ่มงานแจ้งผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนทราบเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง หรือให้ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์หรือร้องเรียนเพิ่มเติมภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง หากผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้รับแจ้งแล้วไม่ดำเนินการ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนทำความเข้าใจเสนอต่อเลขาธิการเพื่อให้ประธานพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ

ข้อ ๑๔ กรณีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนตรวจคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนแล้วเห็นว่าผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนผู้ใดเคยเสนอคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงลักษณะใกล้เคียงกัน และคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนเดิมยังอยู่ระหว่างการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ ให้พิจารณาคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนเหล่านั้นรวมกันโดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนเดิมเป็นผู้ดำเนินการต่อไป

ข้อ ๑๕ เมื่อคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนมีความสมบูรณ์ครบถ้วน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนดำเนินการจัดทำบันทึกและเสนอความเห็น

การจัดทำบันทึกและเสนอความเห็นตามวรรคหนึ่ง ให้สรุปสาระสำคัญในข้อเท็จจริง และข้อกฎหมาย (ถ้ามี) พร้อมทั้งเสนอความเห็นต่อเลขาธิการเพื่อให้ประธานพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ

ข้อ ๑๖ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนอาจแสวงหาหรือรวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนเพิ่มเติมเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาก็ได้

ข้อ ๑๗ ประธานอาจไม่รับพิจารณาหรืออาจยุติการพิจารณาเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือมีคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว

(๒) เรื่องที่มีได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐ

(๓) เรื่องที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลหรือการลงโทษทางวินัยของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ

(๔) เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนไม่ปฏิบัติตามข้อ ๖ หรือข้อ ๘ วรรคสาม แล้วแต่กรณี

(๕) เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนมิได้เป็นผู้มีส่วนได้เสีย และการพิจารณาจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยส่วนรวม

(๖) เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมหรือได้รับการชดเชยความเสียหายอย่างเหมาะสมแล้ว และการพิจารณาต่อไปจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยส่วนรวม

(๗) เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนไม่มาให้ถ้อยคำ ไม่แสดงพยานหลักฐาน หรือไม่ดำเนินการตามหนังสือที่ได้รับจากประธาน ทั้งนี้ ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยไม่มีเหตุอันสมควร

(๘) เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนตายโดยไม่มีทายาทเข้าแทนที่ และการพิจารณาต่อไปจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยรวม

(๙) เรื่องที่ประธานเคยสรุปผลการพิจารณาแล้ว เว้นแต่จะปรากฏพยานหลักฐานหรือข้อเท็จจริงใหม่อันอาจทำให้ผลการพิจารณาเปลี่ยนแปลงไป

ข้อ ๑๘ บันทึกรายการเห็นเกี่ยวกับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนที่ประธานได้พิจารณาและมีบัญชาประการใดแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนดำเนินการตามบัญชาดังกล่าว และจัดทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนทราบต่อไป

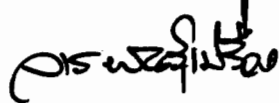
ข้อ ๑๙ ในกรณีที่ประธานมีบัญชาให้ส่งคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนให้คณะกรรมการการคณะต่าง ๆ หรือหน่วยงานของรัฐ ให้กลุ่มงานติดตามผลการพิจารณาดำเนินการของคณะกรรมการหรือหน่วยงานของรัฐนั้น แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนจัดทำบันทึกเสนอต่อเลขาธิการเพื่อให้ประธานทราบ

ข้อ ๒๐ กรณีเมื่อได้รับการแจ้งผลการดำเนินการของคณะกรรมการหรือหน่วยงานของรัฐ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนสรุปผลการดำเนินการพร้อมความเห็นเสนอต่อเลขาธิการเพื่อให้ประธานพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนภายในสิบห้าวันทำการนับแต่วันที่ได้รับการแจ้งผลการดำเนินการ

ข้อ ๒๑ การเสนอคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนในระหว่างที่อายุของสภาผู้แทนราษฎรสิ้นสุดลงหรือสภาผู้แทนราษฎรถูกยุบ ให้กลุ่มงานรับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนไว้เพื่อรอดำเนินการพิจารณาต่อไปในทันทีที่ผู้ดำรงตำแหน่งประธานได้เข้ารับหน้าที่แล้ว และจัดทำหนังสือเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนทราบด้วย

ข้อ ๒๒ ให้เลขาธิการรักษาการตามระเบียบนี้ รวมทั้งมีอำนาจตีความและวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๗



(นายจเร พันธุ์เปรื่อง)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร