สรุปสาระสำคัญของวิธีการยื่นคำร้องทุกข์ หรือเรื่องร้องเรียนต่อวุฒิสภา



1

ต้องระบุ
ชื่อ
ที่อยู่
และลายมือชื่อ
ของผู้ร้องให้ชัดเจน



2

แนบสำเนา
บัตรประชาชน





3

เนื้อหาหรือสาระของข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคำร้องทุกข์เพียงพอที่จะเข้าใจได้

4

ต้องไม่เป็นเรื่องที่เคยยื่นคำร้องและมีผลการพิจารณาแล้ว เว้นแต่จะปรากฏพยานหลักฐานหรือข้อเท็จจริงใหม่ อันอาจทำให้ผลการพิจารณาเปลี่ยนแปลงไป

5

ต้องไม่เป็นเรื่องที่เป็นข้อโต้แย้งหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน



6

ต้องไม่เป็นเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว



ร้องเรียน ร้องทุกข์

SCAN ME

ระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๘
และแก้ไขเพิ่มเติม

0 2831 9389
0 2831 9398

1111 ถนนสามเสน แขวงถนนนครไชยศรี
เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

rongtook.senate.go.th

ระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

พ.ศ. ๒๕๕๘

โดยที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีหน้าที่ในการสนับสนุนภารกิจการรับเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องราวร้องทุกข์กรณีประชาชนร้องเรียนมายังประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา สมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมาธิการ และเลขาธิการวุฒิสภา ประกอบกับประชาชนมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว อีกทั้งเป็นการอำนวยความเป็นธรรมให้แก่ประชาชน ดังนั้น จึงเป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานในการปฏิบัติ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๕๔ เลขาธิการวุฒิสภาจึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๘”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิก

(๑) ระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๔๘

(๒) ระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๙

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“คำร้องทุกข์” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนหรือเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อขอความเป็นธรรมหรือขอความช่วยเหลือที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์ตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้ร้องทุกข์” หมายความว่า ผู้ยื่นคำร้องทุกข์ด้วยวิธีการตามระเบียบนี้ และให้หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

“ระบบสารสนเทศรับเรื่องราวร้องทุกข์” หมายความว่า โปรแกรมระบบฐานข้อมูล คำร้องทุกข์ที่ใช้สำหรับบันทึกรายละเอียดข้อมูลและผลการดำเนินการคำร้องทุกข์ในแต่ละขั้นตอน เพื่อเป็นข้อมูลในการตรวจสอบและติดตามคำร้องทุกข์ของสำนักงานประธานวุฒิสภา และสำนักกรรมาธิการ

“ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์” หมายความว่า กลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานวุฒิสภา

“เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการรับคำร้องทุกข์ ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ และบันทึกเรื่องราวร้องทุกข์ในระบบสารสนเทศรับเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์หรือปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมาธิการ

“เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ตำแหน่งนิติกรหรือวิทยากรที่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบสำนวน การตรวจสอบคำร้องทุกข์ การติดตามคำร้องทุกข์ การแสวงหาข้อเท็จจริง การรวบรวมพยานหลักฐาน การจัดทำความเห็นและรายงานผลการพิจารณาคำร้องทุกข์ รวมตลอดถึงการติดตามเพื่อให้มีการปฏิบัติตามผลการพิจารณา ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์หรือปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการประจำคณะกรรมาธิการของวุฒิสภา

“สำนักกรรมาธิการ” หมายความว่า สำนักกรรมาธิการ ๑ สำนักกรรมาธิการ ๒ สำนักกรรมาธิการ ๓ และหมายความรวมถึงส่วนราชการภายในระดับสำนักที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่เช่นเดียวกันที่อาจตั้งขึ้นใหม่ในสังกัดสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

“ผู้อำนวยการสำนัก” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานประธานวุฒิสภา หรือผู้อำนวยการสำนักกรรมาธิการ

“คณะกรรมาธิการ” หมายความว่า คณะกรรมาธิการสามัญประจำวุฒิสภา คณะกรรมาธิการวิสามัญ หรือคณะกรรมาธิการวิสามัญกิจการวุฒิสภา

“ผู้มีอำนาจวินิจฉัย” หมายความว่า ประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา คณะกรรมาธิการ หรือเลขาธิการวุฒิสภา 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) ประธานคณะกรรมาธิการ หรือคณะกรรมาธิการ

(๓) สมาชิกวุฒิสภา แต่ไม่รวมถึงคำร้องทุกข์ที่ส่งต่อสมาชิกวุฒิสภาเพื่อให้นำส่งผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณา

(๔) เลขาธิการวุฒิสภา หรือสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ข้อ ๙ ผู้ร้องทุกข์สามารถดำเนินการร้องทุกข์ด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นคำร้องทุกข์เป็นหนังสือด้วยตนเอง

(๒) ส่งคำร้องทุกข์เป็นหนังสือทางไปรษณีย์

(๓) ร้องทุกข์ด้วยวาจา ทั้งที่มาด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์

(๔) ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๑๐ ผู้มีสิทธิร้องทุกข์ต้องร้องทุกข์ด้วยตนเอง เว้นแต่ในกรณีใดกรณีหนึ่งดังต่อไปนี้จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนก็ได้

(๑) ไม่สามารถเขียนหนังสือได้

(๒) เจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้

(๓) อยู่ในต่างประเทศ

(๔) มีเหตุจำเป็นอย่างอื่นที่เห็นสมควร

การมอบฉันทะดังกล่าวจะต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อ เว้นแต่ในกรณีไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ให้พิมพ์ลายนิ้วมือแทน

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ตกอยู่ในสภาวะที่ไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้และไม่สามารถมอบฉันทะให้ผู้ใดร้องทุกข์แทนได้ ให้ผู้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามีภริยา หรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้จัดการร้องทุกข์แทนได้

ข้อ ๑๑ คำร้องทุกข์ให้เป็นไปตามแบบคำร้องทุกข์ท้ายระเบียบนี้ หรืออย่างน้อยต้องมีรายการและลักษณะ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์หรือผู้ซึ่งร้องทุกข์แทน

การยื่นหรือส่งคำร้องทุกข์ให้แนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือสำเนาบัตรประจำตัวข้าราชการหรือสำเนาเอกสารทางราชการอื่นที่สามารถยืนยันตัวผู้ร้องทุกข์ได้ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อรับรองสำเนาถูกต้องในเอกสารดังกล่าวด้วย เว้นแต่กรณีที่มีเหตุจำเป็นอันสมควรหรือมีหลักฐานอันควรเชื่อได้ว่าเป็นผู้ยื่นคำร้องทุกข์จริงและในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบหนังสือมอบฉันทะให้ร้องทุกข์ไปด้วย

ข้อ ๑๒ กรณีผู้ร้องทุกข์มายื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ดำเนินการให้คำร้องทุกข์เป็นไปตามแบบที่กำหนดไว้ในข้อ ๑๑

กรณีที่เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์เห็นว่าคำร้องทุกข์ตามวรรคหนึ่งมีรายการไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจนหรือไม่อาจเข้าใจได้ตามข้อ ๑๑ ให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง

เมื่อดำเนินการตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสองแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทุกข์ทันที

ข้อ ๑๓ กรณีผู้ร้องทุกข์ส่งคำร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือ

ข้อ ๑๔ ใบรับคำร้องทุกข์ให้มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อผู้ร้องทุกข์

(๒) วัน เดือน ปี ที่รับคำร้องทุกข์

(๓) เรื่องที่ร้องทุกข์

(๔) เลขรับเรื่องราวร้องทุกข์

(๕) หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๖) ลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์โดยระบุชื่อ ชื่อสกุล ตำแหน่ง และชื่อส่วนราชการที่รับเรื่องกำกับไว้ให้ชัดเจน

ข้อ ๑๕ กรณีมีผู้ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์เนื่องจากมีเหตุผลแห่งความจำเป็นไม่สามารถทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์สอบถามข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคำร้องทุกข์และบันทึกข้อเท็จจริงที่ได้รับแจ้งลงในใบรับคำร้องทุกข์ให้ครบถ้วนเพียงพอตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๑๑ (๑) และ (๒) โดยบันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องทุกข์จำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่สามารถจะกระทำได้

ข้อ ๑๖ กรณีมีผู้ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบคำร้องทุกข์ว่ามีรายละเอียดครบถ้วนตามข้อ ๑๑ หรือไม่ หากเห็นว่ารายละเอียดของคำร้องทุกข์ไม่ครบถ้วนหรือมีความไม่ชัดเจนเพียงพอที่สามารถจะเข้าใจได้ ให้ประสานไปยังผู้ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง

ข้อ ๑๗ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์บันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับการรับคำร้องทุกข์ลงในระบบสารสนเทศรับเรื่องราวร้องทุกข์โดยไม่ชักช้า

กรณีมีการยื่นหรือส่งคำร้องทุกข์ต่อคณะกรรมาธิการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์แจ้งไปยังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อรวบรวมข้อมูลและจัดทำสถิติเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

ข้อ ๑๘ เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์ได้รับคำร้องทุกข์ตามข้อ ๙ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ให้ดำเนินการตามหมวด ๓ หรือหมวด ๔ แล้วแต่กรณีต่อไป

บรรดาข้อมูลที่ได้มาจากการให้ถ้อยคำ คำชี้แจงเป็นหนังสือ เอกสารหรือหลักฐานใด ๆ ที่มีลักษณะเป็นข้อมูลเฉพาะของบุคคล ส่วนราชการ องค์การหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือเป็นข้อมูลที่ต้องคุ้มครองเป็นความลับ ให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบตามวรรคหนึ่งจัดเก็บรักษาและใช้ประโยชน์จากข้อมูลนั้นอย่างระมัดระวัง โดยต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

ข้อ ๑๙ กรณีที่ผู้ร้องทุกข์ไม่ประสงค์จะให้มีการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป ผู้ร้องทุกข์อาจถอนคำร้องทุกข์ในเวลาใดก่อนที่จะได้รับแจ้งผลการวินิจฉัยก็ได้

เมื่อมีการถอนคำร้องทุกข์แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอผู้มีอำนาจวินิจฉัยพิจารณาเพื่อสั่งจำหน่ายคำร้องทุกข์นั้นและให้ลงสารบบบัญชี รวมทั้งแจ้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อรวบรวมข้อมูลและจัดทำสถิติเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

หมวด ๒
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ข้อ ๒๐ ให้มีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เรียกโดยย่อว่า “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์” โดยกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานวุฒิสภา เป็นเจ้าหน้าที่

ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์ และทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการต่อคำร้องทุกข์ทั้งหมด เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาการติดตามผลการดำเนินการ การจัดวางและพัฒนาระบบทะเบียนข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ และจัดทำสถิติเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ข้อ ๒๑ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์มีอำนาจและหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) จัดทำและเสนอความเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

(๒) ดำเนินการเกี่ยวกับการรับคำร้องทุกข์ขอความเป็นธรรมและการขอความช่วยเหลือที่ยื่นผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของคำร้องทุกข์ ตลอดจนให้บริการประชาชนให้คำแนะนำเกี่ยวกับกฎหมายและการดำเนินคดี การเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมาย การร้องทุกข์ การร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือแก่ประชาชนที่มาขอความช่วยเหลือและขอคำแนะนำ

(๓) ในกรณีที่มีการเสนอคำร้องทุกข์ยื่นต่อประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา หรือเลขาธิการวุฒิสภา ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกและความเห็นเบื้องต้นเสนอประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา หรือเลขาธิการวุฒิสภาเพื่อพิจารณา โดยสรุปสาระสำคัญในข้อเท็จจริง รวมทั้งข้อกฎหมายจากคำร้องทุกข์ พร้อมทั้งเสนอความเห็นเบื้องต้นเพื่อส่งคำร้องทุกข์ดังกล่าวไปยังคณะกรรมาธิการหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

(๔) ดำเนินการติดตามผลการพิจารณาดำเนินการของคณะกรรมาธิการหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องที่ได้รับมอบคำร้องทุกข์ เพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลเกี่ยวกับคำร้องทุกข์

(๕) ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้หรือตามที่ผู้อำนวยการสำนักหรือเลขาธิการวุฒิสภามอบหมาย

ข้อ ๒๒ ให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์พิจารณาว่าคำร้องทุกข์นั้น จัดอยู่ในประเภทลำดับความสำคัญใด และเป็นเรื่องลักษณะใด ดังต่อไปนี้

ก. ประเภทลำดับความสำคัญของคำร้องทุกข์

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

(๒) เรื่องสำคัญ หมายความว่า เรื่องที่มีข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายค่อนข้างยุ่งยากซับซ้อน เป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและมีผลกระทบต่อสังคมโดยส่วนรวมทั่วไป

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

ข. ลักษณะของคำร้องทุกข์

(๑) การปฏิบัติหน้าที่หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐ

(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 และส่งคำร้องทุกข์ทางระบบสำนักงานอัตโนมัติไปยังกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

กรณีตามวรรคหนึ่ง ให้เจ้าพนักงานธุรการของกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ลงเลขรับ วัน เดือน ปี และเวลาที่ได้รับเรื่อง ในทะเบียนหนังสือรับ และดำเนินการนำเข้าข้อมูลในระบบสารสนเทศรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงาน

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึก และเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นก่อนนำเรียนผู้มีอำนาจวินิจฉัยเพื่อพิจารณาต่อไป

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

ในการนี้ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์ตามวรรคหนึ่ง บันทึกเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องทุกข์จำต้องร้องทุกข์ด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกคำร้องทุกข์โดยให้มีรายละเอียดตามข้อ ๑๑

ในกรณีทำการแทนจะต้องแนบหนังสือมอบฉันทะให้ทำการแทนของผู้ร้องทุกข์แนบมาด้วย

ข้อ ๒๕ กรณีคำร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ต่อประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา เลขาธิการวุฒิสภาหรือสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาตามข้อ ๘ (๑) และ (๔) ให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์จดบันทึกคำร้องทุกข์นั้น และให้คำปรึกษาหรือแนะนำผู้ร้องทุกข์ในเบื้องต้น

กรณีตามวรรคหนึ่ง หากคำร้องทุกข์เป็นเรื่องที่มีข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายยุ่งยากซับซ้อน ให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์แจ้งผู้ร้องทุกข์เพื่อจัดทำคำร้องทุกข์เป็นลายลักษณ์อักษร โดยให้มีรายละเอียดตามข้อ ๑๑ และส่งเรื่องมายังสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ข้อ ๒๖ กรณีคำร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา หากเป็นเรื่องที่มีข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายไม่ยุ่งยากซับซ้อน ให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานวุฒิสภาสำเนาเอกสาร จัดทำบันทึกและเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน เพื่อพิจารณาต่อไป

กรณีตามวรรคหนึ่ง หากคำร้องทุกข์เป็นเรื่องที่มีข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายยุ่งยากซับซ้อน ให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์จัดทำบันทึกและเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นก่อนนำเรียนผู้มีอำนาจวินิจฉัยเพื่อพิจารณาต่อไป

ส่วนที่ ๒
การพิจารณาคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๗ คำร้องทุกข์ที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดต่อไปนี้ ให้ยุติเรื่อง แต่ต้องจัดทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการสำนักเพื่อทราบ

(๑) คำร้องทุกข์ที่ไม่ระบุชื่อ ที่อยู่ และลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์

(๒) เนื้อหาหรือสาระของข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่เกี่ยวกับคำร้องทุกข์ไม่เพียงพอที่จะเข้าใจได้ตามสมควร

(๓) เรื่องที่เคยทำบันทึกและเสนอความเห็นแล้ว

(๔) เรื่องที่เป็นข้อโต้แย้งหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน

(๕) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลมีคำพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

กรณีตาม (๑) (๒) (๓) และ (๔) หากคำร้องทุกข์เป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการหรือประโยชน์ส่วนรวม หรือมีข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานใหม่อันเป็นสาระสำคัญที่ควรแก่การพิจารณา ผู้อำนวยการสำนักอาจพิจารณาสั่งการเป็นอย่างอื่นได้

ข้อ ๒๘ ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานอาจมอบหมายคำร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่คนใดคนหนึ่งหรือหลายคน เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพื่อพิจารณาจัดทำบันทึกและเสนอความเห็น

คำร้องทุกข์เรื่องใดที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบพิจารณาแล้วเห็นว่าควรจัดอยู่ในประเภทลำดับความสำคัญที่เป็นเรื่องทั่วไปตามข้อ ๒๒ ก (๑) ให้ระบุลงเป็นความเห็นในบันทึก พร้อมเสนอวิธีการหรือแนวทางประสานงาน ช่วยเหลือ แก้ไข และเยียวยาในเบื้องต้นให้เหมาะสมแก่กรณีที่จะต้องดำเนินการต่อไป เพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการของผู้มีอำนาจวินิจฉัยด้วย

ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานพิจารณาเห็นว่าคำร้องทุกข์ใดเป็นเรื่องที่จัดอยู่ในประเภทลำดับความสำคัญที่เป็นเรื่องสำคัญหรือสำคัญมากตามข้อ ๒๒ ก (๒) หรือ (๓) ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานอาจกำหนดให้พิจารณาคำร้องทุกข์นั้นโดยการประชุมกลุ่มงาน เพื่อจัดทำบันทึกและเสนอความเห็นก็ได้

การจัดทำบันทึกและเสนอความเห็นให้สรุปสาระสำคัญในข้อเท็จจริงรวมทั้งข้อกฎหมายจากคำร้องทุกข์ และนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณานำเรียนผู้มีอำนาจวินิจฉัยต่อไป

ข้อ ๒๙ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์เรื่องใดอาจแสวงหาหรือรวบรวมข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคำร้องทุกข์ที่รับผิดชอบนั้นเพิ่มเติมเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาก็ได้

กรณีตามวรรคหนึ่ง หากมีความจำเป็นต้องขอข้อมูลเพิ่มเติมจากส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐที่เกี่ยวข้อง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกความเห็นเสนอเลขาธิการวุฒิสภาเพื่อขอข้อมูลไปยังส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้น ๆ

กรณีหากเห็นว่าผลการดำเนินการในเบื้องต้นของคำร้องทุกข์ใดยังไม่ได้รับการพิจารณาการช่วยเหลือหรือการแก้ไขเยียวยาจากส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐที่เกี่ยวข้องตามควรแก่กรณี เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอาจเสนอความเห็นต่อประธานวุฒิสภาหรือรองประธานวุฒิสภา เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ข้อ ๓๐ กรณีคำร้องทุกข์เรื่องใด หากมีข้อเท็จจริงใหม่และสำคัญปรากฏขึ้นในระหว่างการพิจารณาหรือภายหลังที่ประธานวุฒิสภาหรือรองประธานวุฒิสภาพิจารณามีบัญชาแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งข้อเท็จจริงดังกล่าวต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยเพื่อพิจารณาตามที่จะเห็นสมควรโดยเร็ว

ข้อ ๓๑ กรณีผู้ร้องทุกข์ยื่นหรือส่งคำร้องทุกข์ต่อประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา เลขาธิการวุฒิสภาหรือสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พร้อมทั้งยื่นหรือส่งต่อประธานคณะกรรมาธิการคณะกรรมาธิการคณะใดคณะหนึ่ง หรือสมาชิกวุฒิสภาด้วย โดยมีลักษณะเนื้อหาของเรื่องร้องเรียนเป็นอย่างเดียวกัน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกและเสนอความเห็นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยพิจารณาส่งเรื่องดังกล่าวไปยังคณะกรรมาธิการคณะนั้นเพื่อรวมการพิจารณาต่อไป

หากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเห็นว่าคำร้องทุกข์ใดตามวรรคหนึ่งมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมาธิการคณะอื่นนอกเหนือจากประธานคณะกรรมาธิการหรือคณะกรรมาธิการตามที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งมา อาจจัดทำบันทึกและเสนอความเห็นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยพิจารณา ส่งเรื่องดังกล่าวไปยังคณะกรรมาธิการวิสามัญกิจการวุฒิสภาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

กรณีผู้ร้องทุกข์ยื่นหรือส่งคำร้องทุกข์ต่อประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา เลขาธิการวุฒิสภาหรือสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พร้อมทั้งยื่นหรือส่งต่อประธานคณะกรรมาธิการคณะกรรมาธิการมากกว่าหนึ่งคณะด้วย โดยมีลักษณะเนื้อหาของเรื่องร้องเรียนเป็นอย่างเดียวกัน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกและเสนอความเห็นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยพิจารณาส่งเรื่องดังกล่าวไปยังคณะกรรมาธิการวิสามัญกิจการวุฒิสภาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ในระหว่างการพิจารณาดำเนินการของคณะกรรมาธิการวิสามัญกิจการวุฒิสภาตามวรรคสองหรือวรรคสาม ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งไปยังคณะกรรมาธิการที่เกี่ยวข้อง เพื่อรอผลการพิจารณาของคณะกรรมาธิการวิสามัญกิจการวุฒิสภา เว้นแต่คณะกรรมาธิการที่เกี่ยวข้องนั้นเห็นเป็นอย่างอื่น

ส่วนที่ ๓
การดำเนินการและการติดตามผล

ข้อ ๓๒ บันทึกความเห็นเกี่ยวกับคำร้องทุกข์ใดที่ประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภาหรือเลขาธิการวุฒิสภาได้พิจารณาเป็นประการใดแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการติดตามผลการพิจารณาดังกล่าวต่อไป และจัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้องทุกข์ทราบ เว้นแต่กรณีที่ไม่อาจทราบชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ตามข้อ ๒๗ (๑)

ก่อนดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้สำเนาเอกสารหรือสำเนาภาพถ่ายทางอิเล็กทรอนิกส์คำร้องทุกข์นั้น พร้อมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้องเก็บไว้ในแฟ้มงานและดำเนินการนำเข้าข้อมูลในระบบสารสนเทศรับเรื่องราวร้องทุกข์

ข้อ ๓๓ กรณีที่ประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา หรือเลขาธิการวุฒิสภา ได้มีคำสั่งให้ส่งคำร้องทุกข์ไปยังคณะกรรมาธิการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกและหนังสือเรียนประธานคณะกรรมาธิการ หรือหัวหน้าหน่วยงานอื่นของรัฐ เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไปและดำเนินการนำเข้าข้อมูลในระบบสารสนเทศรับเรื่องราวร้องทุกข์

ข้อ ๓๔ ให้กลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ติดตามผลการดำเนินการของคำร้องทุกข์ ที่ส่งไปยังคณะกรรมาธิการทางระบบสารสนเทศรับเรื่องราวร้องทุกข์

การติดตามผลการดำเนินการของคำร้องทุกข์ที่ส่งไปยังหน่วยงานอื่นของรัฐ ให้กลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ประสานเพื่อขอทราบผลการพิจารณาเป็นระยะ เมื่อได้รับการแจ้งผลการพิจารณาเป็นหนังสือแล้วให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อพิจารณานำเสนอประธานวุฒิสภา หรือรองประธานวุฒิสภา หรือเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อพิจารณาต่อไป

หมวด ๔
การจัดการคำร้องทุกข์ของสำนักกรรมาธิการ

ส่วนที่ ๑
การรับคำร้องทุกข์

ข้อ ๓๕ คำร้องทุกข์ที่ยื่นเป็นหนังสือด้วยตนเองหรือส่งทางไปรษณีย์ถึงประธานคณะกรรมาธิการ คณะกรรมาธิการ หรือสมาชิกวุฒิสภาตามข้อ ๘ (๒) และ (๓) ให้สำนักบริหารงานกลางลงเลขรับ วัน เดือน ปี และเวลาที่ได้รับเรื่องในทะเบียนหนังสือรับ และส่งคำร้องทุกข์ทางระบบสำนักงานอัตโนมัติไปยังคณะกรรมาธิการที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

หากกรณีคำร้องทุกข์ที่ประธานคณะกรรมาธิการ คณะกรรมาธิการ หรือสมาชิกวุฒิสภาได้รับมาโดยตรงตามข้อ ๘ (๒) และ (๓) ให้สำนักกรรมาธิการลงเลขรับ วัน เดือน ปี และเวลาที่ได้รับเรื่องในทะเบียนหนังสือรับ และส่งคำร้องทุกข์ทางระบบสำนักงานอัตโนมัติไปยังคณะกรรมาธิการที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

การดำเนินการของคณะกรรมาธิการตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง ให้เจ้าหน้าที่ของคณะกรรมาธิการนั้น แจ้งข้อมูลการรับคำร้องทุกข์ไปยังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อรวบรวมข้อมูลและจัดทำสถิติเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

ข้อ ๓๖ ให้นำความในข้อ ๒๔ ข้อ ๒๕ และข้อ ๒๖ มาใช้กับการรับคำร้องทุกข์ต่อประธานคณะกรรมาธิการ คณะกรรมาธิการ หรือสมาชิกวุฒิสภา ตามข้อ ๘ (๒) และ (๓) โดยอนุโลม

ข้อ ๓๗ เมื่อคณะกรรมาธิการได้รับคำร้องทุกข์ที่จัดส่งมาให้ตามข้อ ๓๑ หรือข้อ ๓๓ แล้ว ให้สำนักกรรมาธิการลงทะเบียนหนังสือรับ และส่งคำร้องทุกข์ทางระบบสำนักงานอัตโนมัติ ไปยังคณะกรรมาธิการนั้น เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

การดำเนินการและการพิจารณาของคณะกรรมาธิการ ให้ดำเนินการนำเข้าข้อมูล ในระบบสารสนเทศรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักกรรมาธิการ และแจ้งผลการดำเนินการ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ทราบ เพื่อรวบรวมข้อมูลและจัดทำสถิติเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

ส่วนที่ ๒
การกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

ข้อ ๓๘ กรณีคณะกรรมาธิการได้รับคำร้องทุกข์ตามส่วนที่ ๑ แล้ว ให้ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานคณะกรรมาธิการดังกล่าวมอบหมายให้ข้าราชการรัฐสภาสามัญประจำกลุ่มงานคณะกรรมาธิการนั้น ๆ คนหนึ่ง เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบสำนวน ตรวจสอบคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น และจัดทำบันทึกความเห็นเกี่ยวกับคำร้องทุกข์ดังกล่าวเสนอคณะกรรมาธิการเพื่อพิจารณา

การมอบหมายให้ข้าราชการรัฐสภาสามัญปฏิบัติหน้าที่ตามวรรคหนึ่ง ให้คำนึงถึงความยุ่งยากซับซ้อนของคำร้องทุกข์ ความรู้ความสามารถ และความรับผิดชอบที่มีต่อเรื่องนั้น ๆ ด้วย

ส่วนที่ ๓
การตรวจสอบคำร้องทุกข์

ข้อ ๓๙ การตรวจสอบคำร้องทุกข์ต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นไปโดยรวดเร็ว แต่ทั้งนี้ต้องเปิดโอกาสให้ผู้ร้องทุกข์ได้แสดงพยานหลักฐานประกอบคำร้องทุกข์ของตนตามสมควร

ข้อ ๔๐ การตรวจสอบคำร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ ดังนี้

(๑) จัดทำบันทึกและความเห็นเบื้องต้น โดยสรุปสาระสำคัญในข้อเท็จจริง รวมทั้งข้อกฎหมายจากคำร้องทุกข์ พร้อมทั้งเสนอความเห็นเบื้องต้นเพื่อนำเสนอให้คณะกรรมาธิการที่เกี่ยวข้องพิจารณา

(๒) ตรวจสอบและรวบรวมพยานหลักฐานที่เห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง หรือกรณีจำเป็นจะแสวงหาพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณาคำร้องทุกข์ ในเบื้องต้นด้วยก็ได้

(๓) ประสานผู้ร้องทุกข์หรือพยานให้จัดส่งเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณาคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น

ส่วนที่ ๔
การจัดทำรายงานผลการพิจารณาคำร้องทุกข์

ข้อ ๔๑ เมื่อการพิจารณาคำร้องทุกข์ของคณะกรรมาธิการได้ผลสรุปเป็นประการใดแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดทำรายงานผลการพิจารณาคำร้องทุกข์ตามข้อ ๔๒ ตามมติของคณะกรรมาธิการ พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

ข้อ ๔๒ รายงานผลการพิจารณาคำร้องทุกข์ของคณะกรรมาธิการอย่างน้อยต้องประกอบด้วยรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อผู้ร้องทุกข์

(๒) เหตุแห่งการร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริงของคำร้องทุกข์

(๔) ข้อเท็จจริงในชั้นตรวจสอบแสดงข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายเอกสารหลักฐานพยานที่เกี่ยวข้อง

(๕) การดำเนินการในชั้นพิจารณาของคณะกรรมาธิการ

(๖) ความเห็นและมติของคณะกรรมาธิการ

ข้อ ๔๓ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการหรือติดตามผลการพิจารณาคำร้องทุกข์ของคณะกรรมาธิการ และแจ้งผลการพิจารณาคำร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือตามแบบที่กำหนดไว้ท้ายระเบียบนี้ภายในห้าวันทำการนับแต่วันที่คณะกรรมาธิการได้มีมติเห็นชอบเกี่ยวกับรายงานผลการพิจารณาคำร้องทุกข์ดังกล่าว

ข้อ ๔๔ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับผลการพิจารณาคำร้องทุกข์ลงในระบบสารสนเทศรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักกรรมาธิการ และแจ้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อลงในระบบสารสนเทศรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อรวบรวมข้อมูลและจัดทำสถิติเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๒ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘

นรรัตน์ 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 (โปรดใช้ถ้อยคำสุภาพและระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้าได้ยื่นคำร้องทุกข์อย่างเดียวกันไปยังคณะกรรมาธิการอื่นหรือหน่วยงานอื่นๆ

o ไม่ได้ยื่น

o 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

๖.๑ .....จำนวน.....แผ่น

๖.๒ .....จำนวน.....แผ่น

๖.๓ .....จำนวน.....แผ่น

๖.๔ .....จำนวน.....แผ่น

๖.๕ .....จำนวน.....แผ่น

ลงชื่อ..... ลงชื่อ.....

(.....) (.....)

ผู้ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์

รายงานผลการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์

ของคณะกรรมาธิการ.....

ที่...../.....

เรื่อง.....

(ข้อเท็จจริงนั้นให้กล่าวถึงถ้อยคำของผู้ร้องทุกข์ ผู้ถูกร้องเรียน พยานหลักฐาน)

.....

.....

.....

(การตรวจสอบและความเห็นของเจ้าหน้าที่นั้นให้อ้างเหตุผลบทกฎหมายและมาตรา เอกสารหลักฐาน พยานที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย).....

.....

.....

.....

.....

(การตรวจสอบและความเห็นของคณะกรรมาธิการ).....

.....

.....

.....

(คำวินิจฉัยหรือการดำเนินการเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์).....

.....

.....

.....

.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

ประธานคณะกรรมาธิการ

..... (หน่วยงาน).....

.....



สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

คู่มือการใช้งานระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ ส่วนผู้ร้องทุกข์

สำหรับผู้ใช้งานทั่วไป
(User Manual)

สารบัญ

1. การลงทะเบียนยื่นคำร้องครั้งแรก 2
2. การติดตามคำร้องของผู้ร้อง 8
2.1 การเข้าสู่ระบบติดตามเรื่องร้องทุกข์ 8
2.2 การยื่นคำร้องทุกข์ 9
2.3 การตรวจสอบสถานะเรื่องร้องทุกข์ 11
2.3.1 การถอนคำร้อง 15
2.3.2 เจ้าหน้าที่ขอเอกสารเพิ่มเติม 17
2.4 การติดต่อสื่อสาร 20
3. จัดการข้อมูลส่วนตัว 21
3.1. การแก้ไขข้อมูลส่วนตัว 21
3.2 การเปลี่ยนรหัสผ่าน 22
3.3 การลืมรหัสผ่าน 24
3.4 การออกจากระบบ 27

ระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ส่วนผู้ร้องทุกข์

1. การลงทะเบียนยื่นคำร้องครั้งแรก

สามารถเข้าใช้งานโปรแกรมได้ โดยคลิกบราวเซอร์ (browser) โดยผู้ใช้งานซึ่งเป็นประชาชนทั่วไป สามารถเข้าใช้งานได้จากช่องทาง https://rongtook.senate.go.th โดยทำการลงทะเบียนยื่นคำร้องครั้งแรก คลิกปุ่มลงทะเบียนยื่นคำร้องครั้งแรก ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. เข้าสู่หน้าจอระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์
2. จะปรากฏหน้าจอหลักของระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ ดังภาพที่ 2

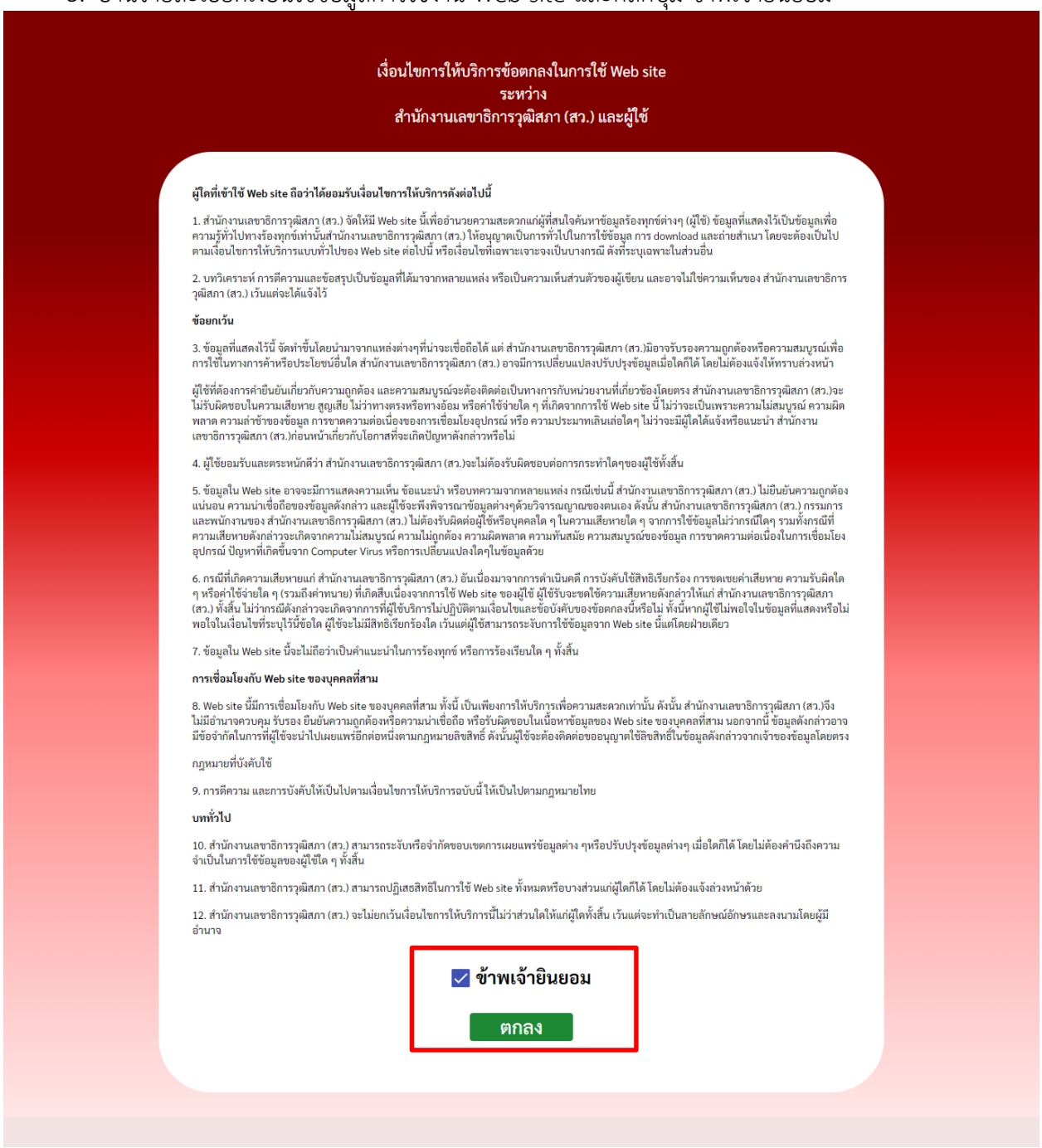


ภาพที่ 1 หน้าจอเข้าสู่ระบบ



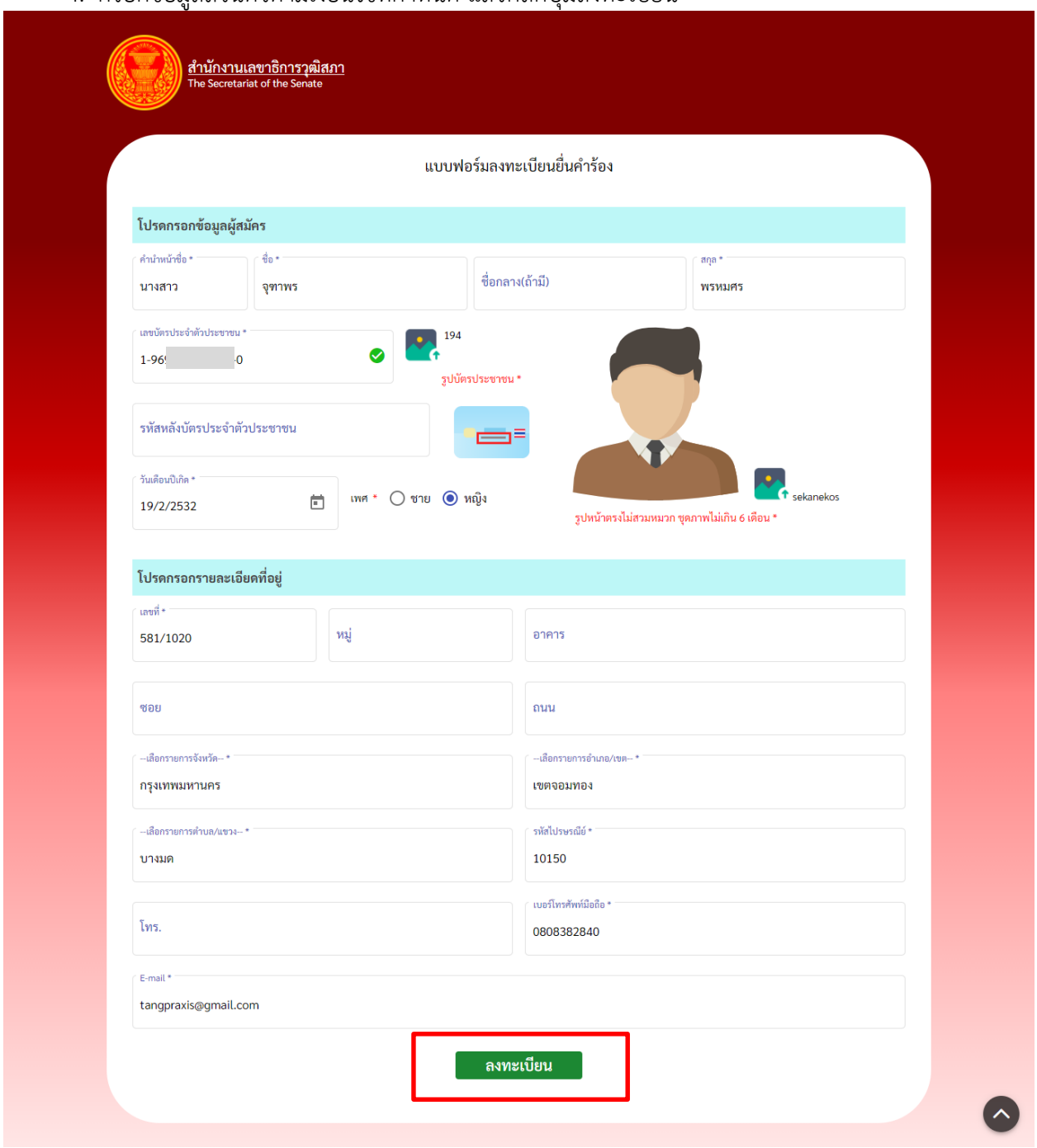
ภาพที่ 2 หน้าจอเมนูการใช้งาน

3. อ่านรายละเอียดเงื่อนไขข้อมูลการใช้งาน Web site และคลิกปุ่ม ข้าพเจ้ายินยอม



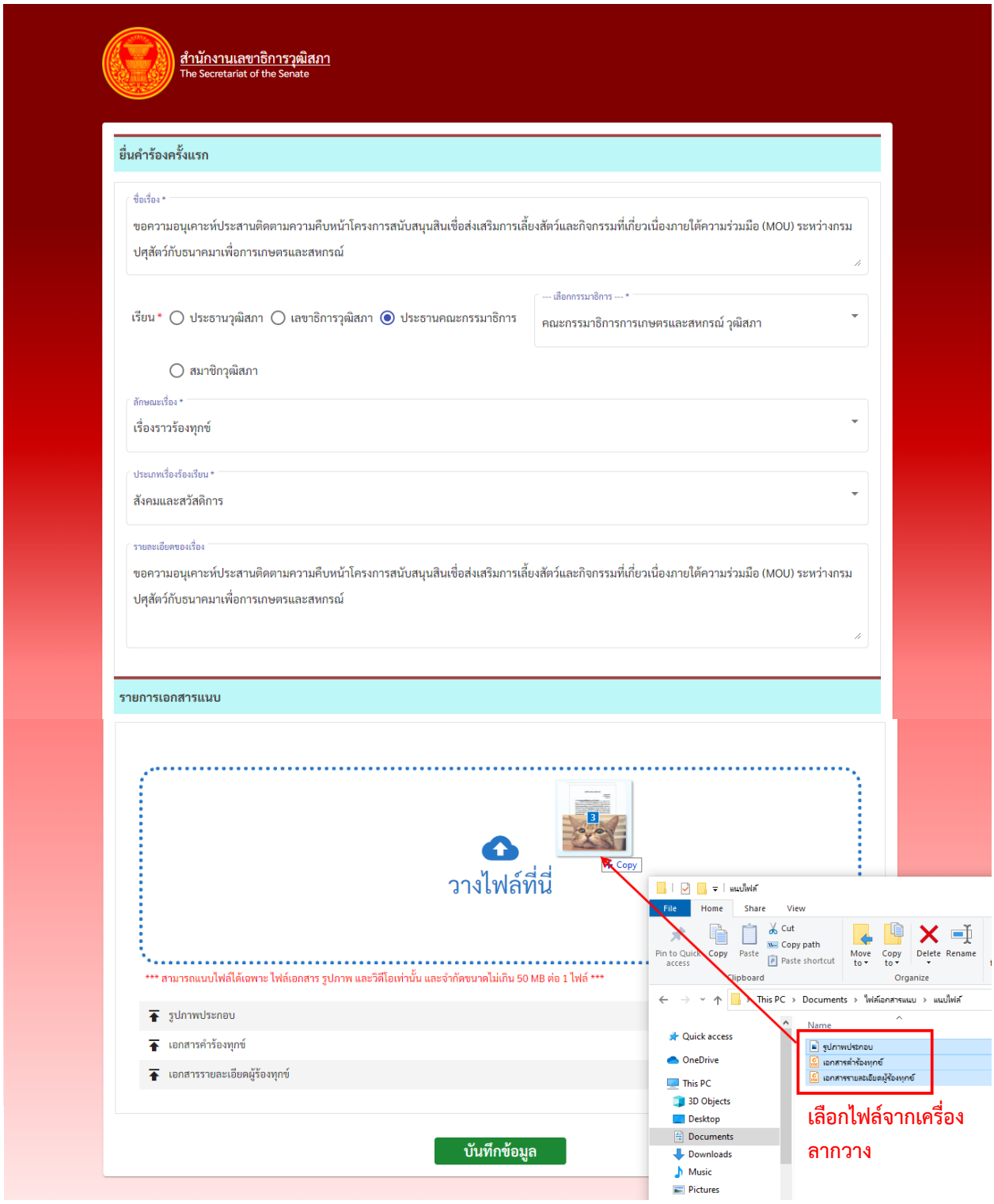
ภาพที่ 3 หน้าจอยินยอมข้อตกลงกรอกข้อมูล

4. กรอกข้อมูลส่วนตัวตามเงื่อนไขที่กำหนด แล้วคลิกปุ่มลงทะเบียน



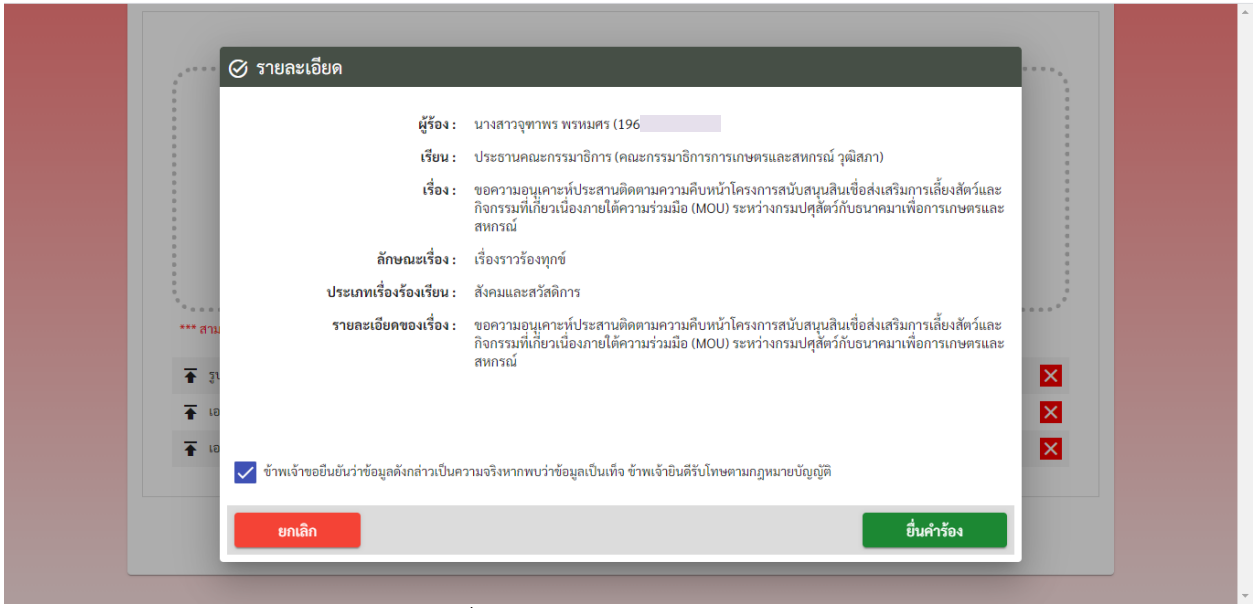
ภาพที่ 4 หน้าจอกรอกข้อมูลส่วนตัว

5. กรอกข้อมูลคำร้องตามเงื่อนไขที่กำหนด และสามารถแนบเอกสารประกอบคำร้องได้ แล้วคลิกปุ่มลงทะเบียน



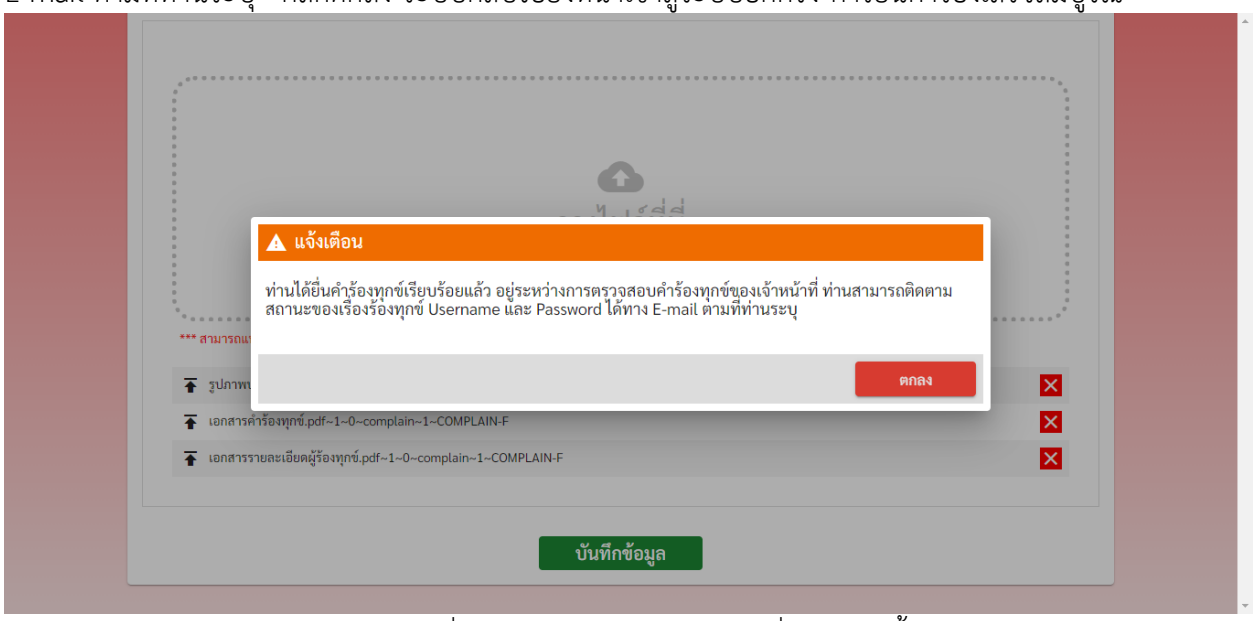
ภาพที่ 5 หน้าจอกรอกข้อมูล

6. ระบบแสดงรายละเอียดคำร้อง เพื่อให้ผู้ร้องต้องตรวจสอบคำร้อง และเลือกยืนยันคำร้อง แล้วคลิกปุ่มยื่นคำร้อง



ภาพที่ 6 หน้าจอรายละเอียดคำร้อง ยืนยันคำร้อง

7. เมื่อยื่นคำร้องเรียบร้อย ระบบแจ้งเตือน “ท่านได้ยื่นคำร้องทุกข์เรียบร้อยแล้ว อยู่ระหว่างการตรวจสอบคำร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่ ท่านสามารถติดตามสถานะของเรื่องร้องทุกข์ Username และ Password ได้ทาง E-mail ตามที่ท่านระบุ” คลิกตกลง ระบบกลับไปยังหน้าเข้าสู่ระบบอีกครั้ง การยื่นคำร้องเสร็จสมบูรณ์



ภาพที่ 7 หน้าจอแจ้งผู้ร้องหลังจากยื่นคำร้องครั้งแรก

8. เมื่อเจ้าหน้าที่รับคำร้องแล้ว ระบบส่งแจ้งเตือนสถานคำร้องไปยัง email ของผู้ร้อง


สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

เรียน นางสาวจุฑาพร พรหมศร

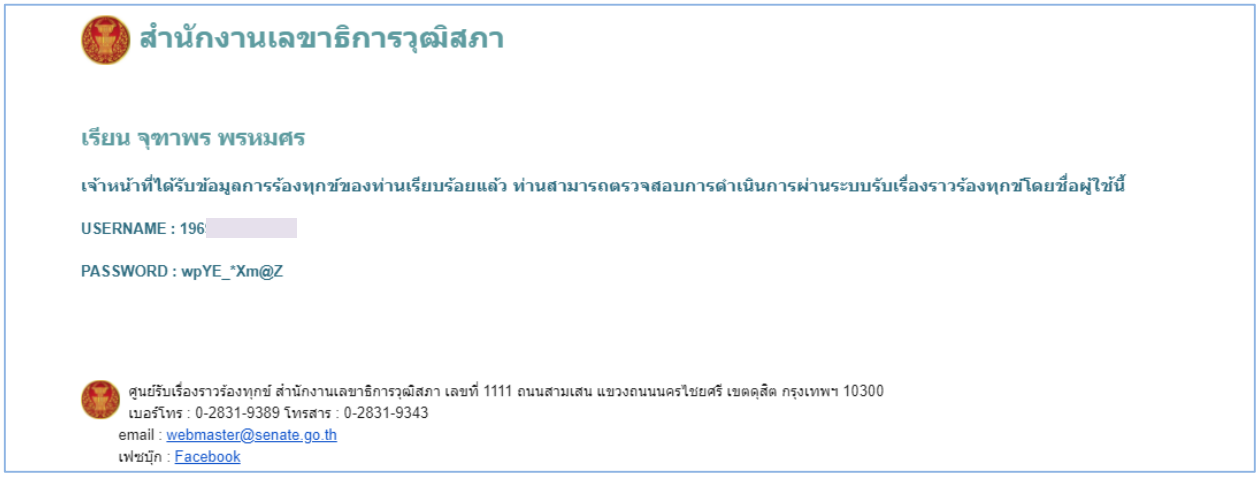
แจ้งผลสถานะการร้องทุกข์เรื่องขอความอนุเคราะห์ประสานติดตามความคืบหน้าโครงการสนับสนุนสินเชื่อส่งเสริมการเลี้ยงสัตว์และกิจกรรมที่เกี่ยวเนื่องภายใต้ความร่วมมือ (MOU) ระหว่างกรมปศุสัตว์กับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
สถานะ : อนุมัติรับเรื่อง
เลขที่ร้องทุกข์ : 224/2564

ท่านสามารถตรวจสอบสถานะผ่าน https://rongtook.senate.go.th

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เลขที่ 1111 ถนนสามเสน แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
เบอร์โทร : 0-2831-9389 โทรสาร : 0-2831-9343
email : webmaster@senate.go.th
เฟซบุ๊ก : Facebook

ภาพที่ 8 หน้าจอ email แจ้งผู้รอง สถานะอนุมัติรับเรื่อง

9. กรณีเป็นผู้ยื่นคำร้องครั้งแรก ระบบส่ง email รหัสผ่านแจ้งไปยังผู้ร้องอีกครั้ง เพื่อใช้เข้าสู่ระบบติดตามเรื่องร้องทุกข์


สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

เรียน จุฑาพร พรหมศร

เจ้าหน้าที่ได้รับข้อมูลการร้องทุกข์ของท่านเรียบร้อยแล้ว ท่านสามารถตรวจสอบการดำเนินการผ่านระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์โดยชื่อผู้ใช้นี้

USERNAME : 196

PASSWORD : wpYE_*Xm@Z

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เลขที่ 1111 ถนนสามเสน แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
เบอร์โทร : 0-2831-9389 โทรสาร : 0-2831-9343
email : webmaster@senate.go.th
เฟซบุ๊ก : Facebook

ภาพที่ 9 หน้าจอรายละเอียดแจ้งรหัสผ่าน

2. การติดตามคำร้องของผู้ร้อง

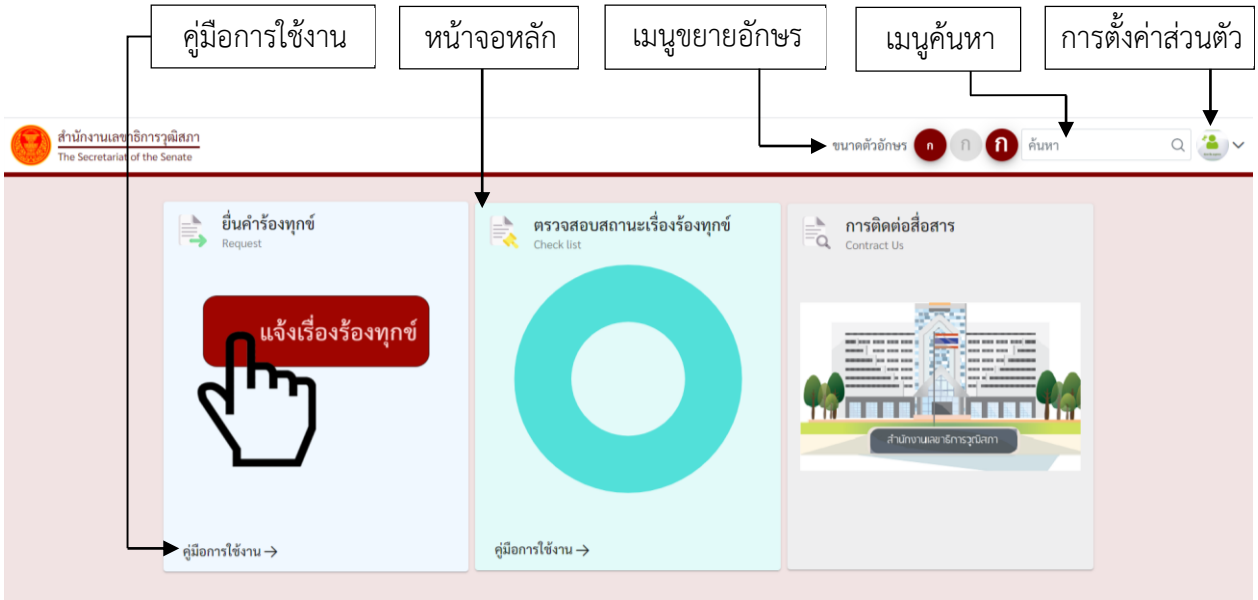
2.1 การเข้าสู่ระบบติดตามเรื่องร้องทุกข์

สามารถเข้าใช้งานโปรแกรมได้ โดยคลิกบราวเซอร์ (browser) ผู้ใช้งานซึ่งเป็นประชาชนทั่วไป สามารถเข้าใช้งานได้จากช่องทาง https://rongtook.senate.go.th โดยทำการป้อนเลขบัตรประชาชนและรหัสผ่าน จากนั้น คลิกปุ่มเข้าสู่ระบบ ตามขั้นตอน ดังภาพที่ 10

1. ป้อนชื่อผู้ใช้ และรหัสผ่าน
2. จะปรากฏหน้าจอหลักของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ดังภาพที่ 11



ภาพที่ 10 หน้าจอเข้าสู่ระบบ



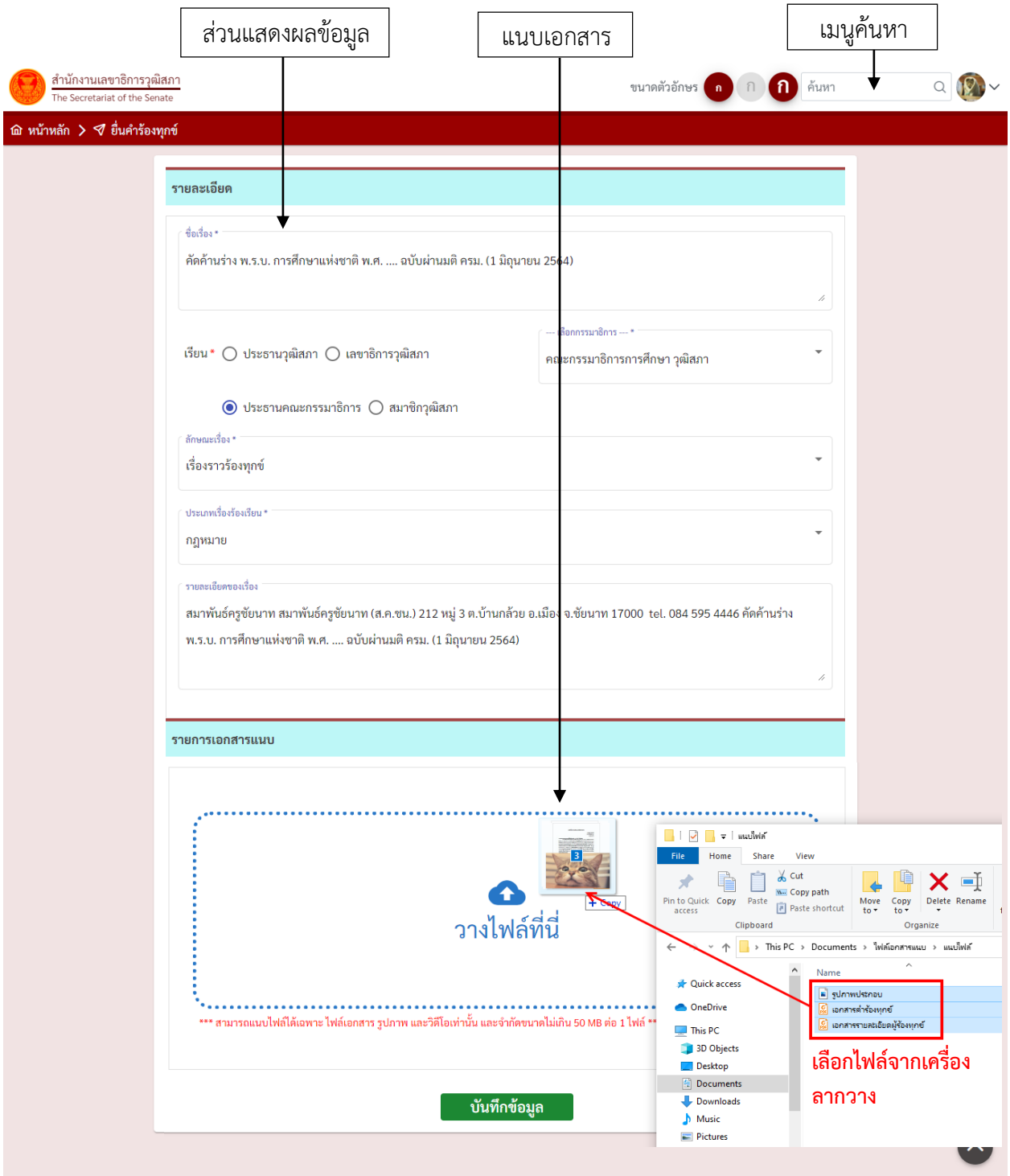
ภาพที่ 11 หน้าจอหลัก

2.2 การยื่นคำร้องทุกข์

เมนูยื่นคำร้องทุกข์ เป็นกล่องสร้างคำร้อง โดยผู้ใช้งานซึ่งเป็นประชาชนทั่วไป สามารถเข้าใช้งานยื่นคำร้องผ่านระบบได้ ผู้ใช้งานกรอกข้อมูลตามเงื่อนไข และสามารถแนบเอกสารเพิ่มเติมประกอบคำร้องได้ผ่านระบบ แล้วคลิกบันทึก เพื่อยื่นคำร้องไปยังเจ้าหน้าที่

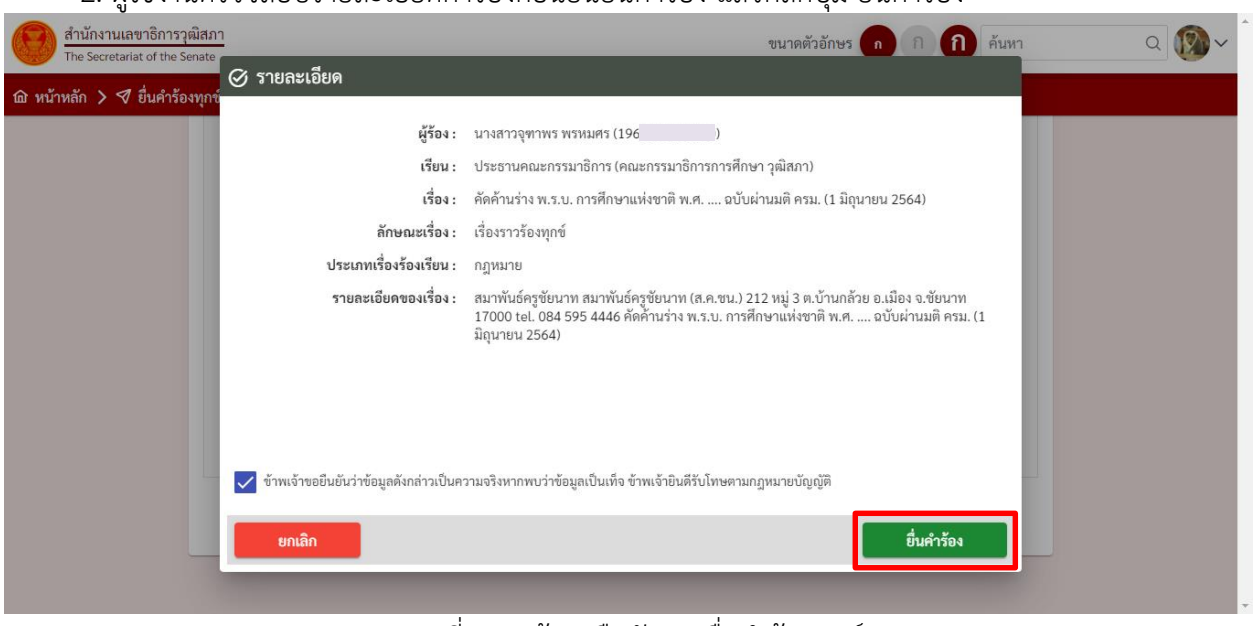
เมื่อเข้าสู่กล่องยื่นคำร้องทุกข์จากหน้าจอหลัก ระบบจะแสดง ช่องชื่อเรื่อง ช่องเรียน ช่องลักษณะเรื่อง ประเภทเรื่องร้องเรียน รายละเอียดของเรื่อง และเอกสารแนบเพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเลือกกรอกข้อมูลได้

1. ผู้ใช้งานกรอกข้อมูลตามเงื่อนไข และแนบเอกสาร แล้วคลิกบันทึกข้อมูล



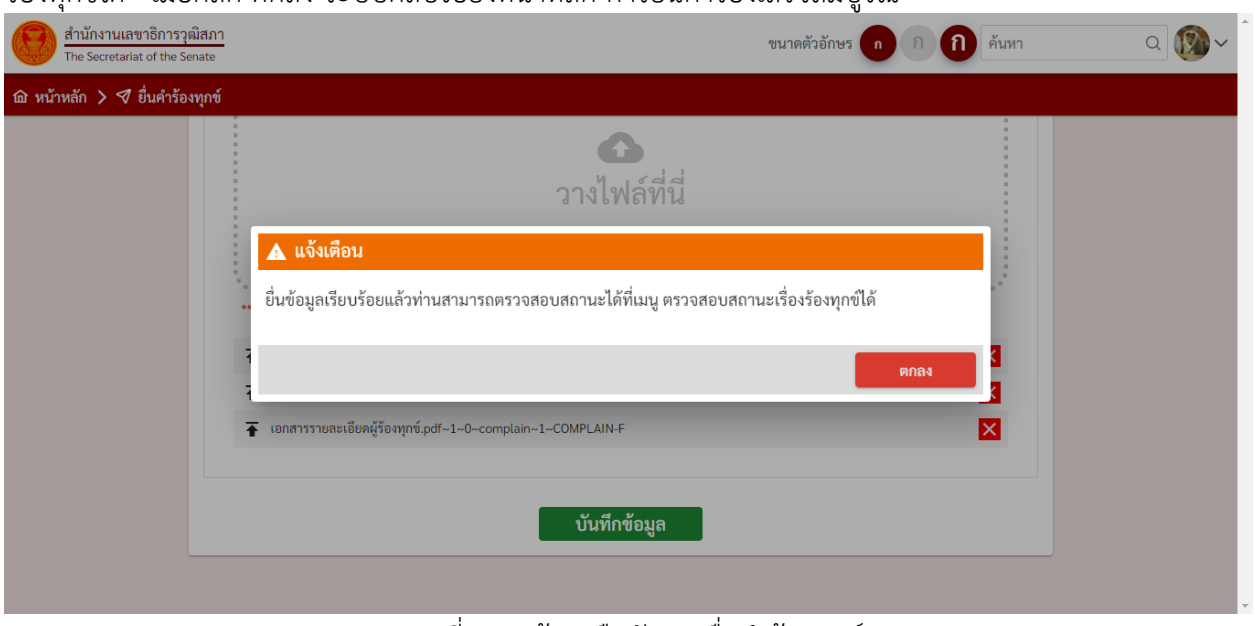
ภาพที่ 12 หน้าจอการกรอกข้อมูลยื่นคำร้องตามเงื่อนไข

2. ผู้ใช้งานตรวจสอบรายละเอียดคำร้องก่อนยืนยันคำร้อง แล้วคลิกปุ่ม ยื่นคำร้อง



<u>ภาพที่ 13</u> หน้าจอยืนยันการยื่นคำร้องทุกข์

3. ระบบแจ้งผู้ร้อง “ยื่นข้อมูลเรียบร้อยแล้วท่านสามารถตรวจสอบสถานะได้ที่เมนู ตรวจสอบสถานะเรื่องร้องทุกข์ได้” เมื่อคลิก ตกลง ระบบกลับไปยังหน้าหลัก การยื่นคำร้องเสร็จสมบูรณ์



<u>ภาพที่ 14</u> หน้าจอยืนยันการยื่นคำร้องทุกข์

2.3 การตรวจสอบสถานะเรื่องร้องทุกข์

เมนูตรวจสอบสถานะเรื่องร้องทุกข์ เป็นกล่องแสดงรายการคำร้องทั้งหมดของผู้ใช้งาน โดยผู้ใช้งานซึ่งเป็นประชาชนทั่วไป สามารถเข้าใช้งานตรวจสอบสถานะของเรื่องที่ได้ยื่นคำร้องไว้ได้

เมื่อเข้าสู่กล่องตรวจสอบสถานะเรื่องร้องทุกข์จากหน้าจอหลัก ระบบจะแสดงรายการคำร้องทั้งหมด ประกอบด้วย ช่องเลขที่ร้องทุกข์ ช่องหัวข้อ/เรื่อง ช่องวันที่ และสถานะ เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบข้อมูลได้

1. ผู้ใช้งานตรวจสอบคำร้องทั้งหมด



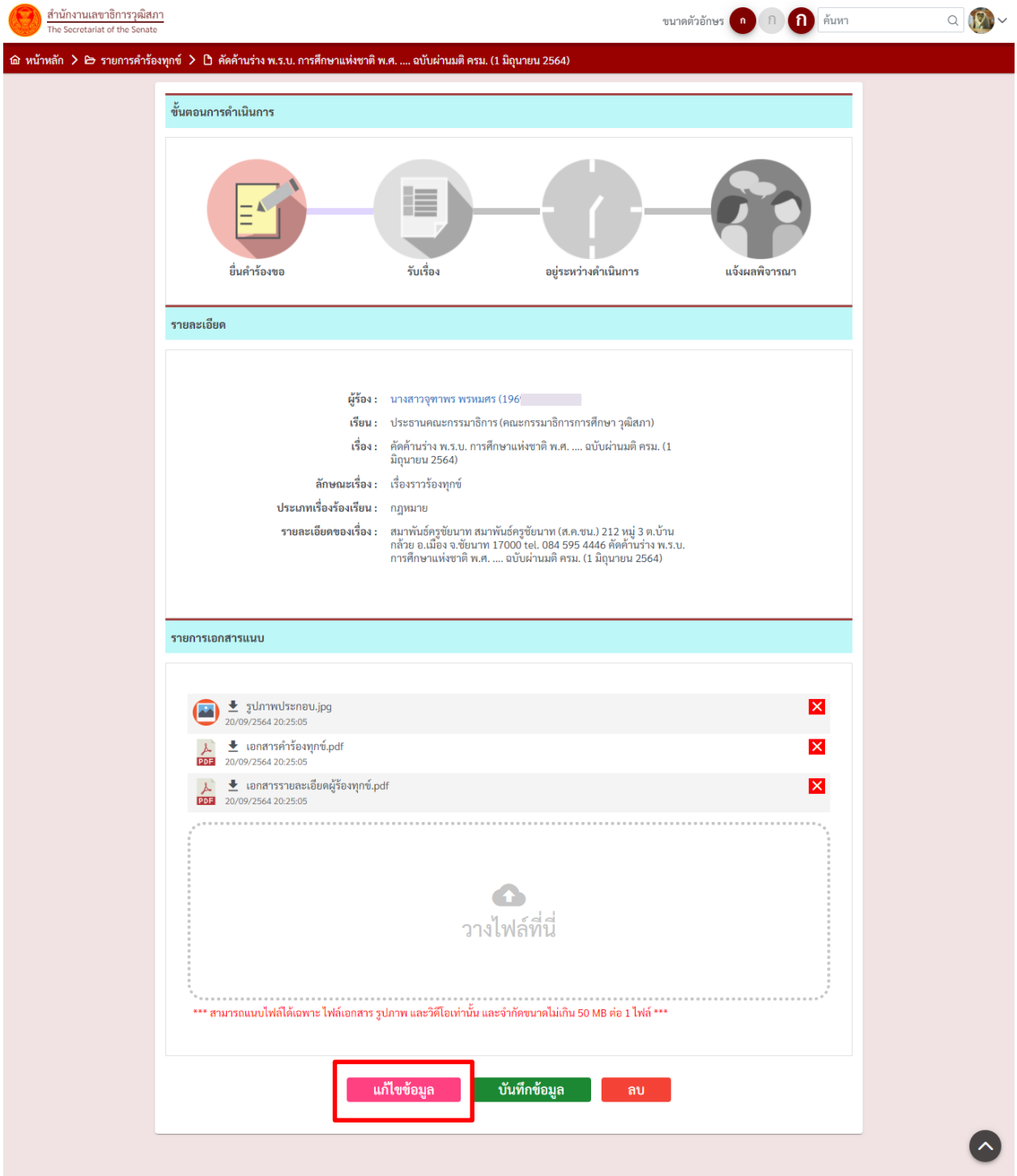
ภาพที่ 15 หน้าจอแสดงรายการคำร้องทั้งหมด

2. ผู้ใช้งานสามารถลบรายการได้ กรณีเรื่องอยู่สถานะยื่นคำร้องเท่านั้น เมื่อเจ้าหน้าที่รับคำร้อง ระบบแสดงเลขที่คำร้องทุกข์ และสถานะรับเรื่อง ผู้ใช้งานสามารถคลิกเข้าไปยังรายการคำร้องที่ต้องการเพื่อตรวจสอบรายละเอียดคำร้องได้



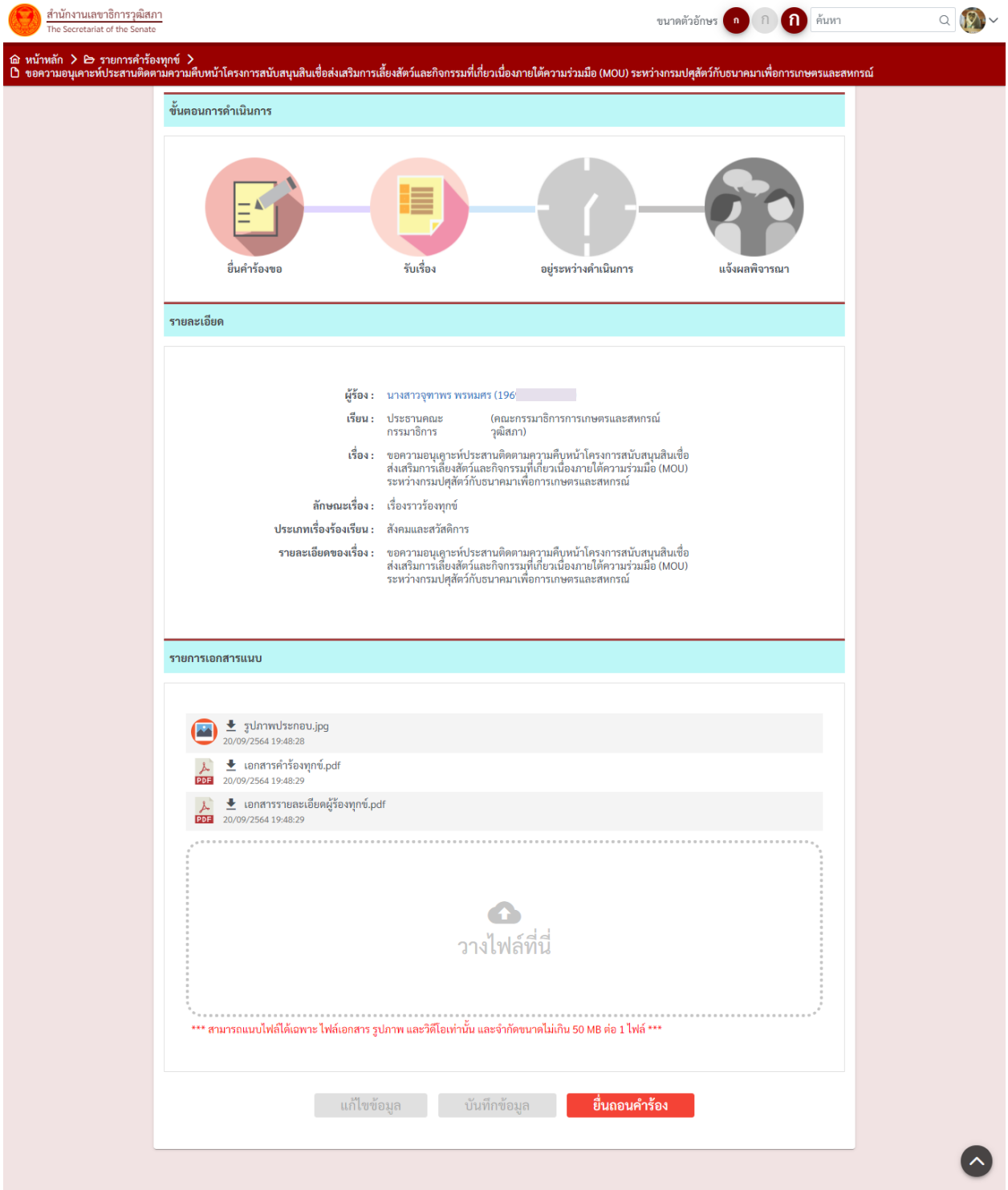
ภาพที่ 16 หน้าจอแสดงเมนูลบ

3. ระบบแสดงรายละเอียดของคำร้องสถานะยื่นคำร้อง แสดงขั้นตอนการดำเนินการยื่นคำร้อง รายละเอียดของเรื่อง และรายการเอกสารแนบ ผู้ใช้งานสามารถแก้ไขคำร้องได้ กรณีสถานะยื่นคำร้องเท่านั้น



ภาพที่ 17 หน้าจอรายละเอียดคำร้องสถานะยื่นคำร้อง

4. ระบบแสดงรายละเอียดของคำร้องสถานะรับเรื่อง แสดงขั้นตอนการดำเนินการ อยู่ระหว่างดำเนินการ รายละเอียดของเรื่อง และรายการเอกสารแนบ ผู้ใช้งานไม่สามารถแก้ไขคำร้องได้ สามารถยื่นถอนคำร้องได้เท่านั้น



ภาพที่ 18 หน้าจอรายละเอียดคำร้องสถานะยื่นคำร้อง

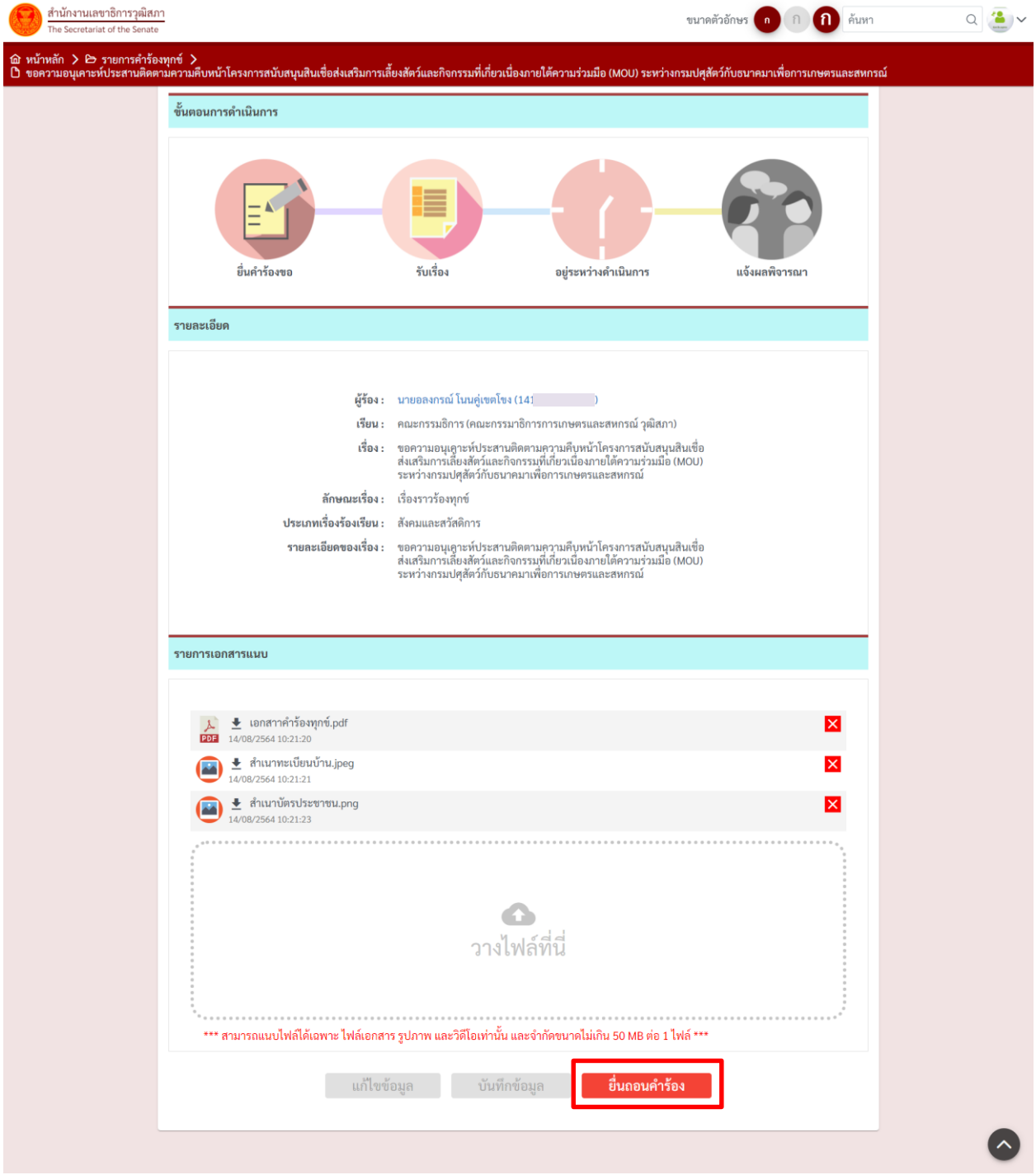
5. ระบบแสดงรายละเอียดของคำร้องสถานะแจ้งผลพิจารณา แสดงขั้นตอนการดำเนินการแจ้งผลการพิจารณา ผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบผลการพิจารณาเอกสารแจ้งคำร้องได้



ภาพที่ 19 หน้าจอรายแสดงผลแจ้งการพิจารณา

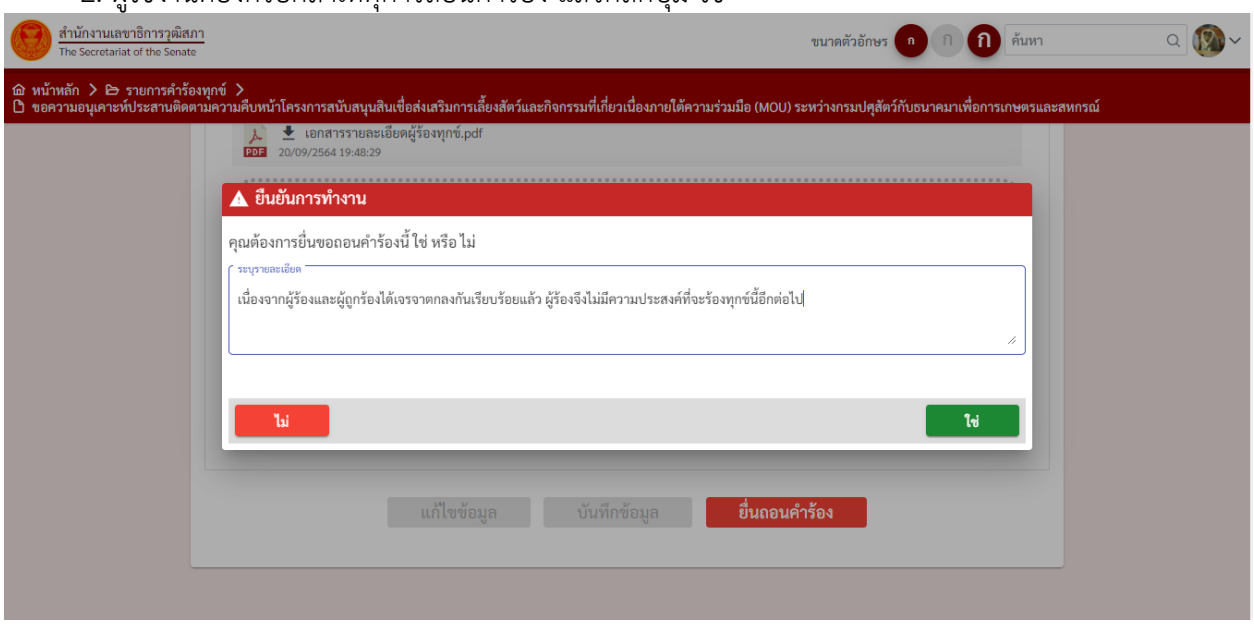
2.3.1 การถอนคำร้อง

1. ผู้ใช้งานสามารถยื่นถอนคำร้องได้ โดยคลิกปุ่ม ถอนคำร้องร้อง



ภาพที่ 20 หน้าจอเมนูถอนคำร้อง

2. ผู้ใช้งานต้องกรอกสาเหตุการถอนคำร้อง แล้วคลิกปุ่ม ใช่



ภาพที่ 21 หน้าจอกรอกถอนคำร้อง

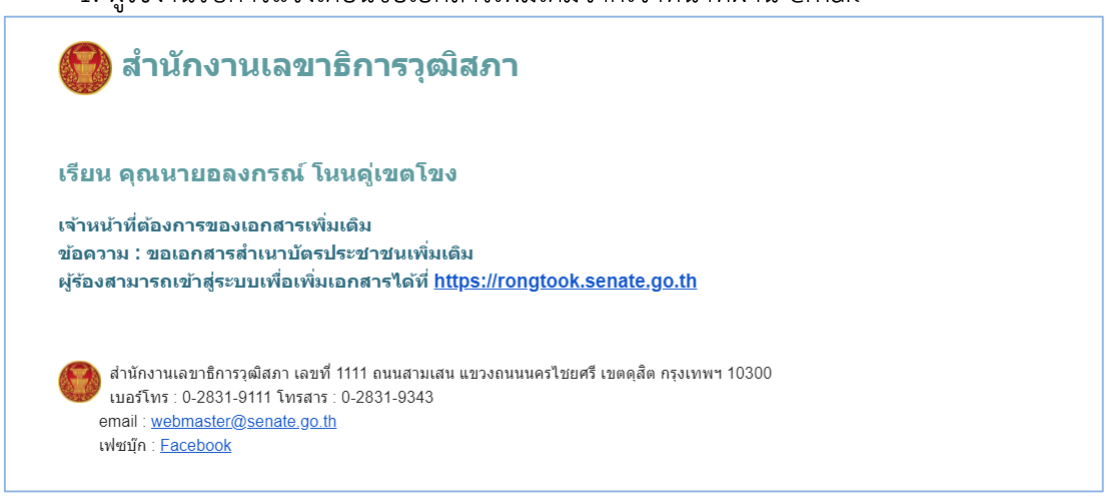
3. ระบบได้ส่งคำประสงค์ของถอนคำร้องไปยังเจ้าหน้าที่เป็นที่เรียบร้อยแล้ว



ภาพที่ 22 หน้าจอแสดงสถานะถอนคำร้อง

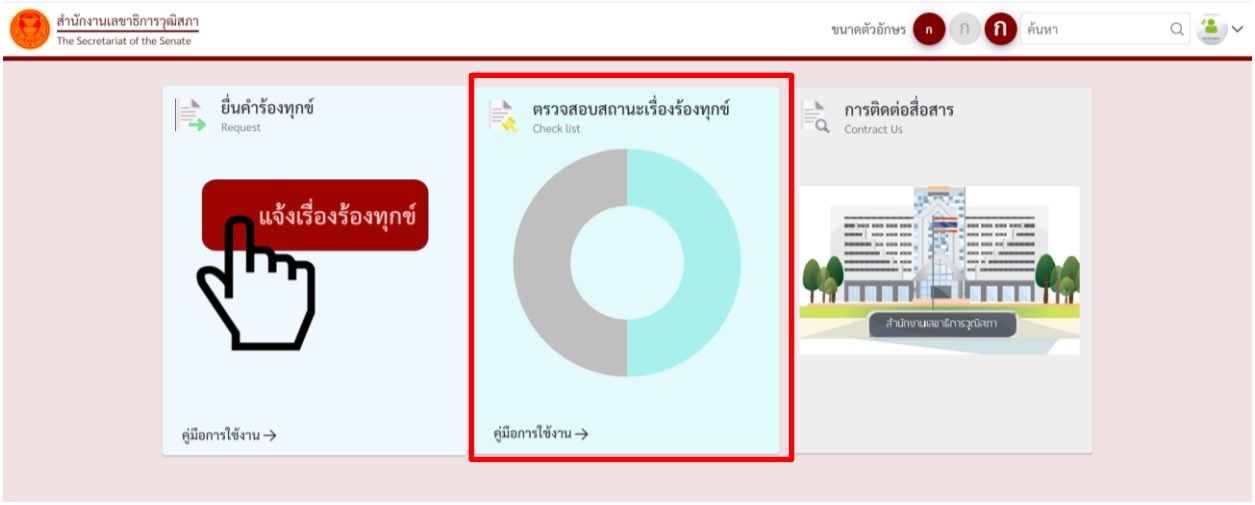
2.3.2 เจ้าหน้าที่ขอเอกสารเพิ่มเติม

1. ผู้ใช้งานรับการแจ้งเตือนขอเอกสารเพิ่มเติมจากเจ้าหน้าที่ผ่าน email



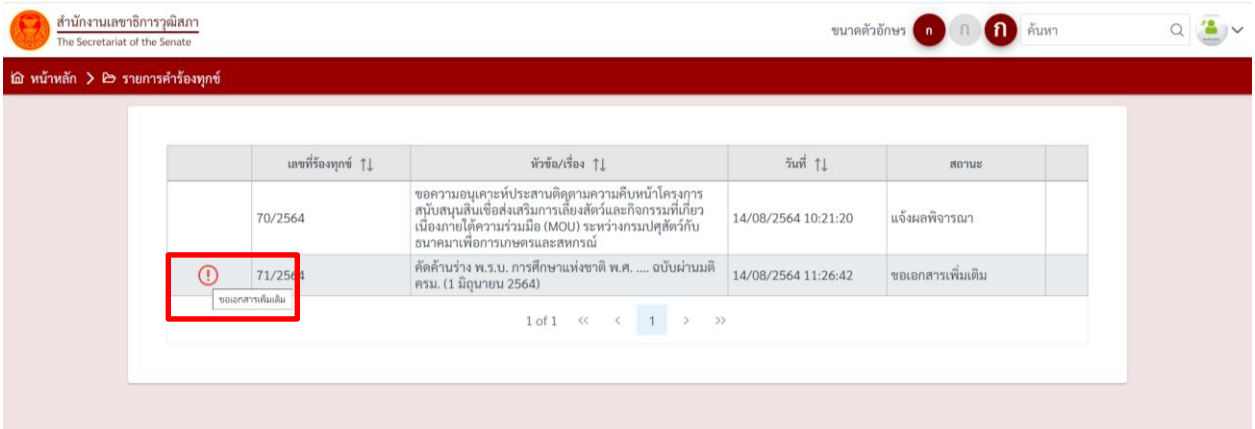
ภาพที่ 23 หน้าจอ email เจ้าหน้าที่ขอเอกสารเพิ่มเติม

2. ผู้ใช้งานเข้าสู่ระบบไปยังเมนูตรวจสอบสถานะเรื่องร้องทุกข์



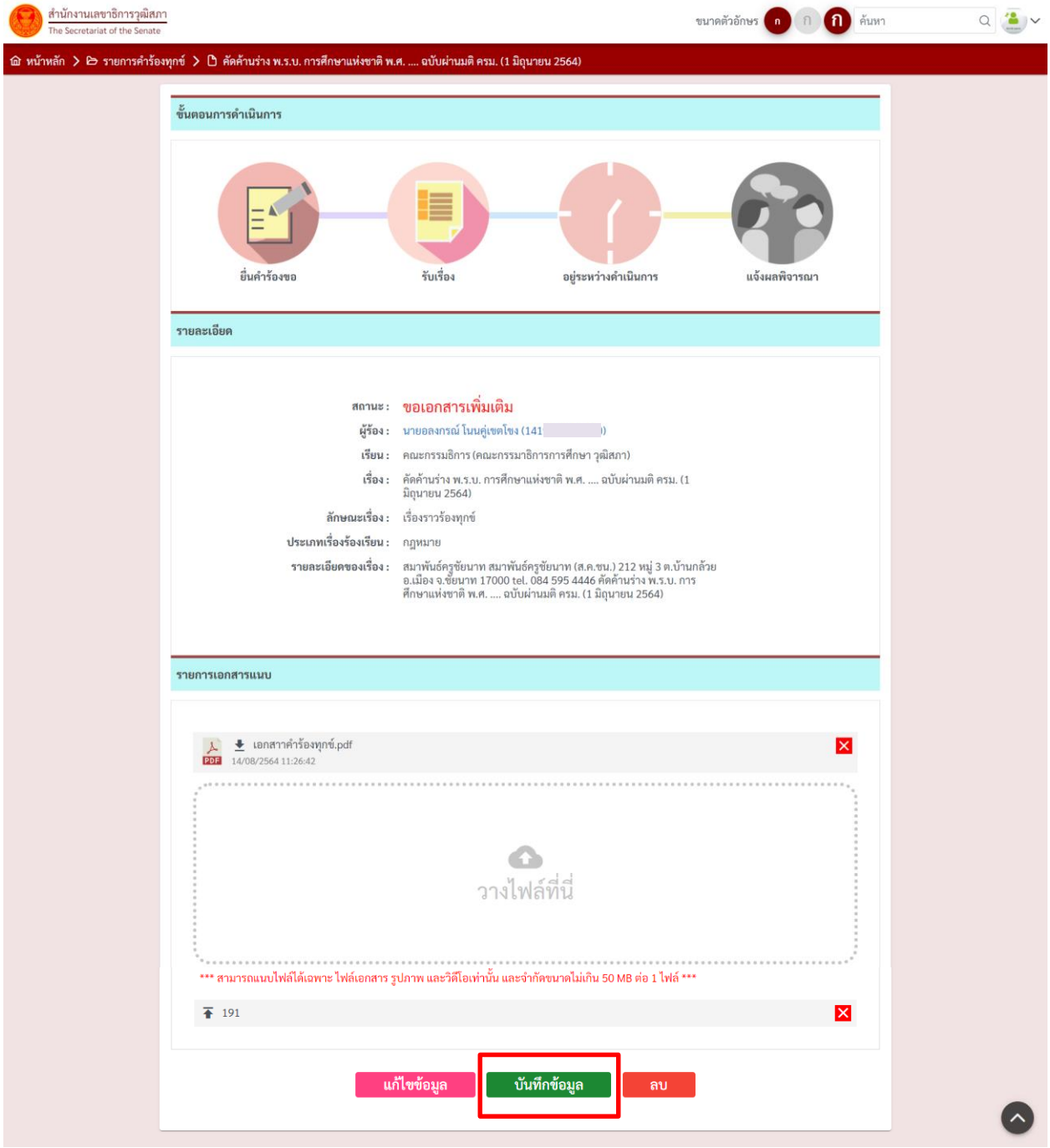
ภาพที่ 24 หน้าจอเมนูตรวจสอบสถานะเรื่องร้องทุกข์

3. ระบบแสดงสถานะเรื่องที่เจ้าหน้าที่ร้องของเอกสารเพิ่มเติมจากผู้ใช้งาน และเข้าไปยังคำร้อง



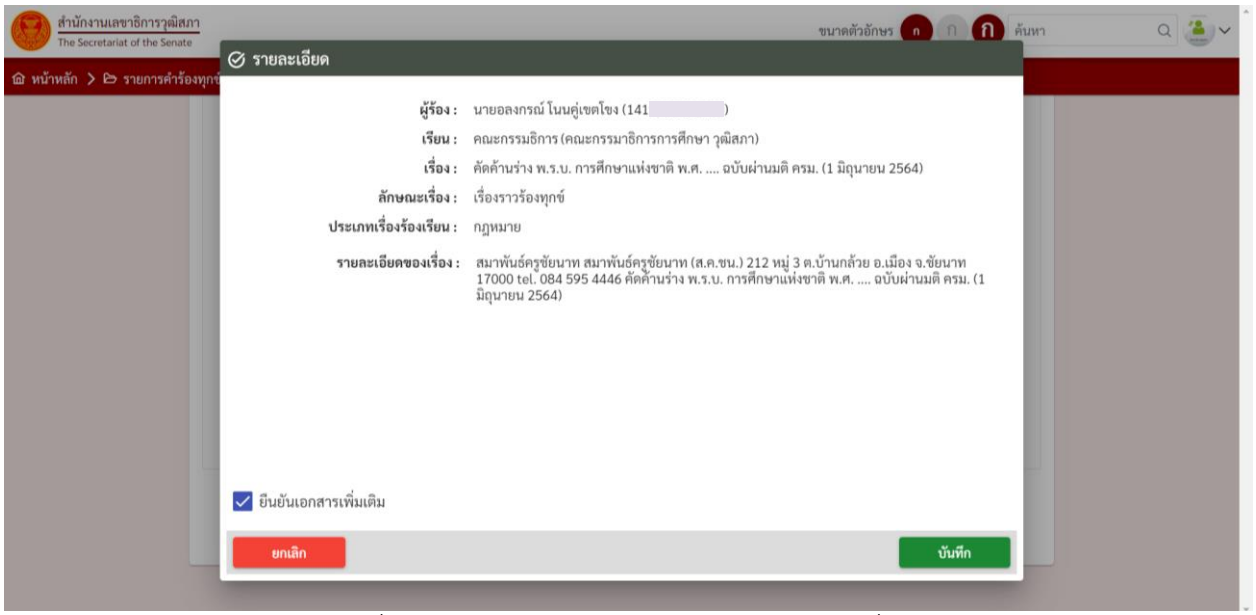
ภาพที่ 25 หน้าจอสถานะ icon ขอเอกสารเพิ่มเติม

4. ระบบแสดงรายละเอียดคำร้องสถานะขอเอกสารเพิ่มเติม ผู้ใช้งานสามารถแนบเอกสารเพิ่มเติม แล้วคลิกบันทึก



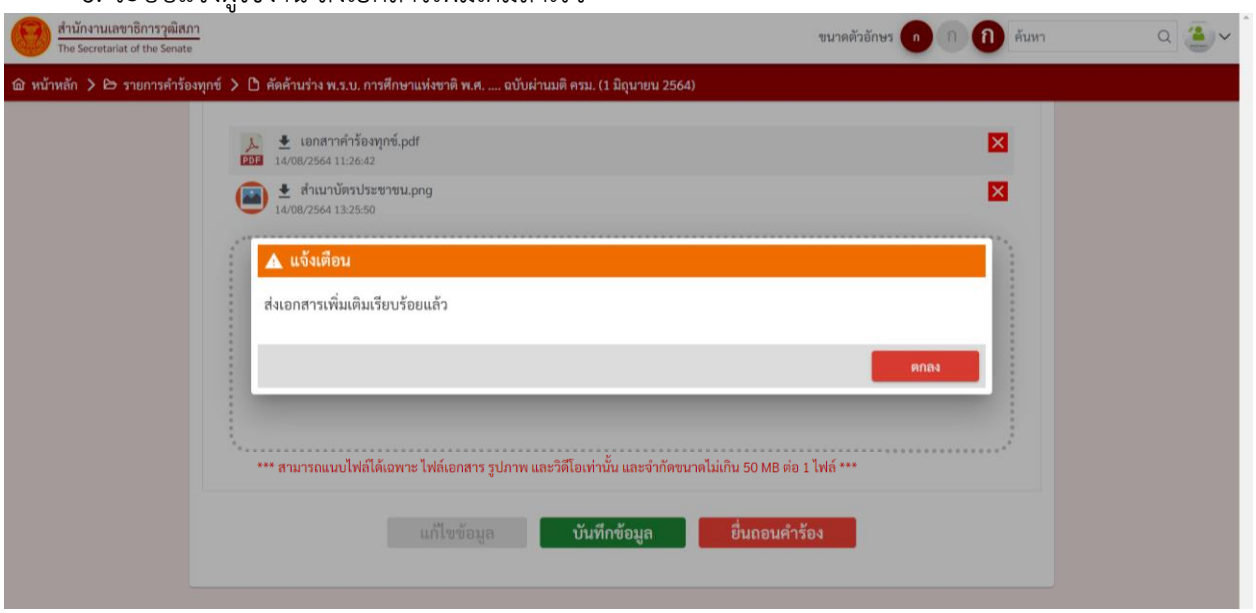
ภาพที่ 26 หน้าจอรายละเอียดสถานะ ขอเอกสารเพิ่มเติม

5. ระบบแสดงหน้าจอยืนยันการเพิ่มเอกสารแนบเพิ่มเติม ผู้ใช้งานเลือก ยืนยันเอกสารเพิ่มเติม แล้วคลิกบันทึก



ภาพที่ 27 หน้าจอรายละเอียดสถานะ ขอเอกสารเพิ่มเติม

6. ระบบแจ้งผู้ใช้งาน ส่งเอกสารเพิ่มเติมสำเร็จ



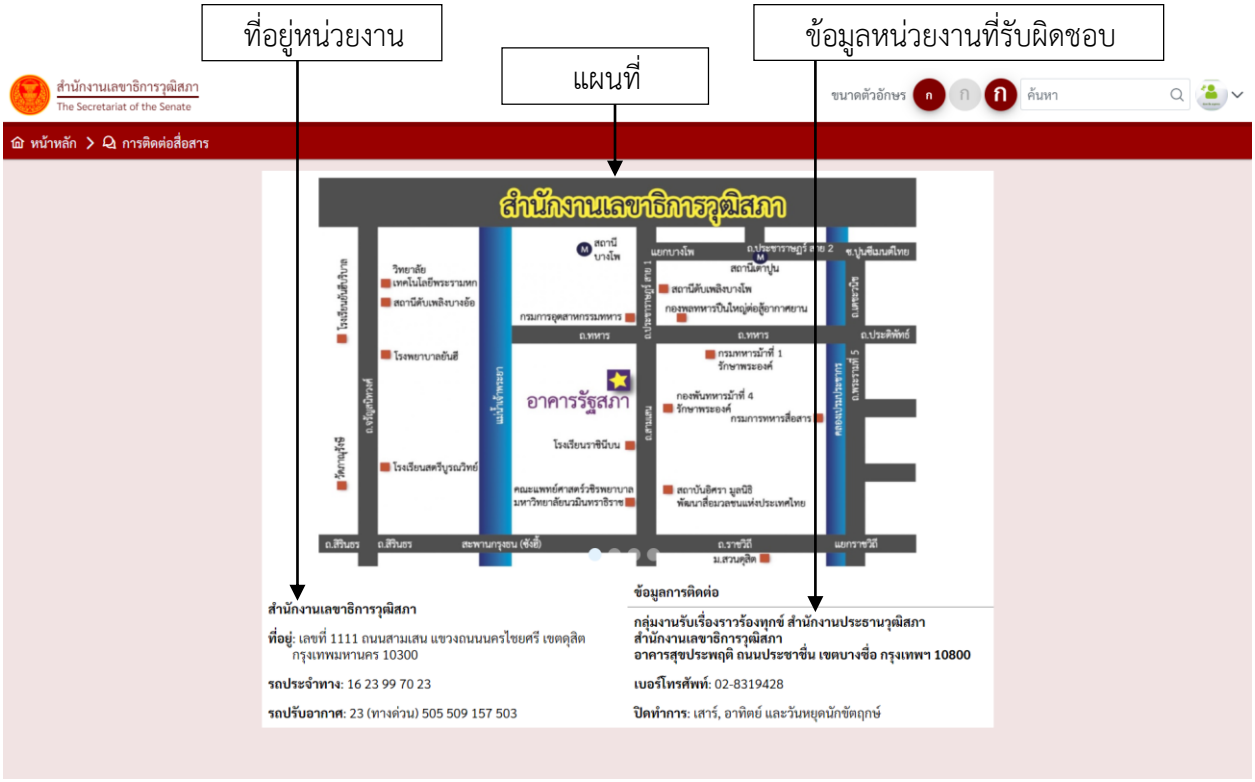
ภาพที่ 28 หน้าจอการส่งเอกสารเพิ่มเติมเรียบร้อยแล้ว

2.4 การติดต่อสื่อสาร

เมนูติดต่อสือสาร เป็นกล่องข้อมูลหน่วยงานของสำนักงานที่รับผิดชอบ โดยผู้ใช้งานซึ่งเป็นประชาชนทั่วไป สามารถเข้าถึงข้อมูลหน่วยงานได้ เพื่อใช้ในการติดต่อเจ้าหน้าที่ได้

เมื่อเข้าสู่กล่องติดต่อสือสารจากหน้าจอหลัก ระบบจะแสดงแผนที่ตั้งหน่วยงาน ที่อยู่ของหน่วยงาน และหน่วยงานที่รับผิดชอบ

1. ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงข้อมูลหน่วยงานได้ผ่านระบบ ในกรณีผู้ใช้งานต้องการติดต่อเจ้าหน้าที่



ภาพที่ 29 หน้าจอการติดต่อสื่อสาร

3. จัดการข้อมูลส่วนตัว

เมนูตั้งค่าส่วนตัว เป็นกล่องข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้งาน โดยผู้ใช้งานซึ่งเป็นประชาชนทั่วไป สามารถปรับปรุงข้อมูลส่วนตัวได้ สามารถเปลี่ยนรหัสผ่าน และออกจากระบบได้

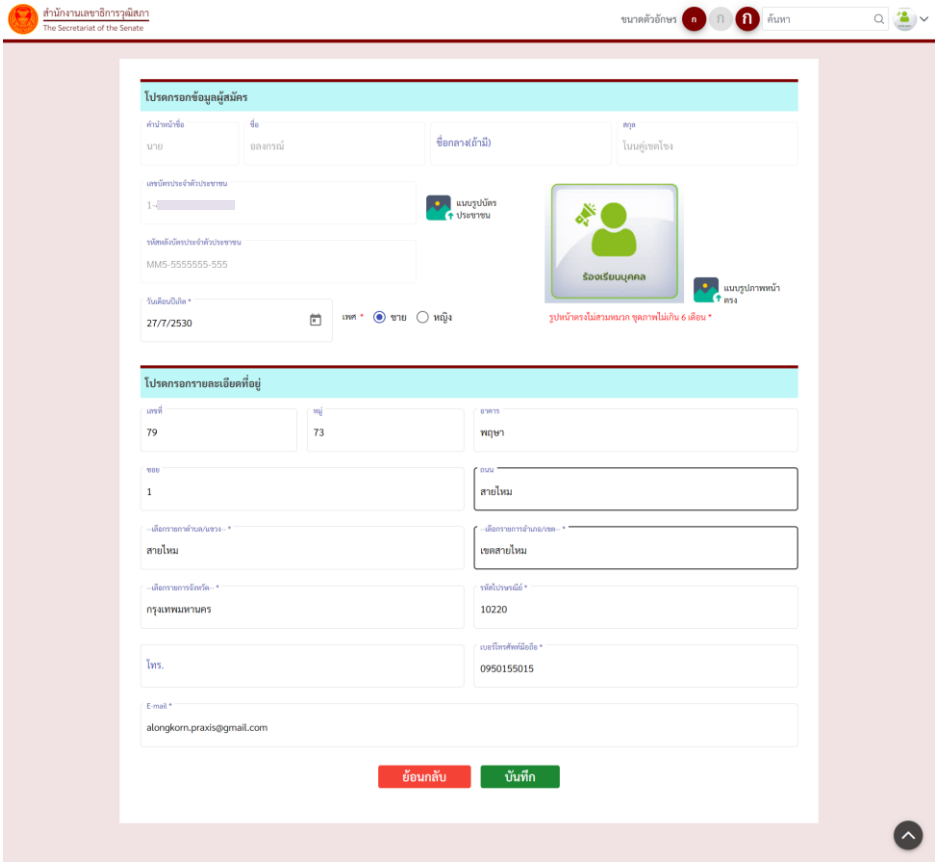
1. ผู้ใช้งานคลิกที่รูปโปรไฟล์ แล้วคลิกเลือกเมนูที่ต้องการ



ภาพที่ 30 หน้าจอหลัก

3.1. การแก้ไขข้อมูลส่วนตัว

ผู้ใช้งานสามารถแก้ไขข้อมูลส่วนตัวได้ ดังนี้ สามารถแก้ไขรูปบัตรประชาชน รูปหน้าตรงไม่สวมหมวก วันเดือนปีเกิด ที่อยู่ทั้งหมด เมื่อผู้ใช้งานแก้ไข แล้วคลิกบันทึก ข้อมูลปรับปรุงอัตโนมัติ (ไม่มีผลกับข้อมูลย้อนหลัง)

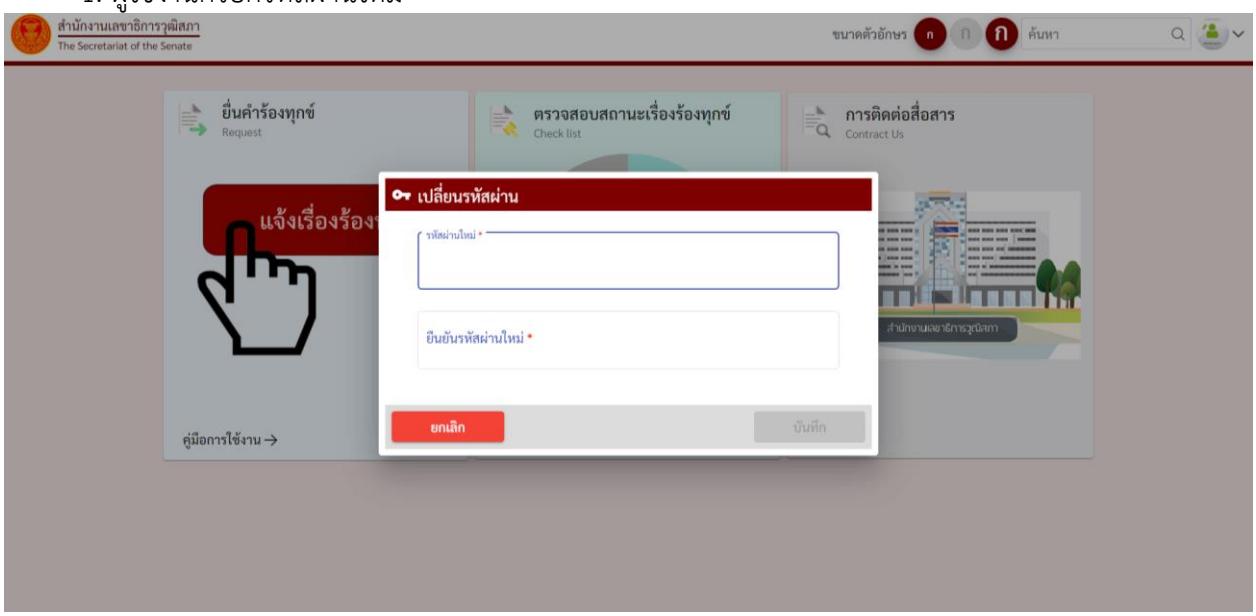


ภาพที่ 31 หน้าจอแสดงการแก้ไขข้อมูลส่วนตัว

3.2 การเปลี่ยนรหัสผ่าน

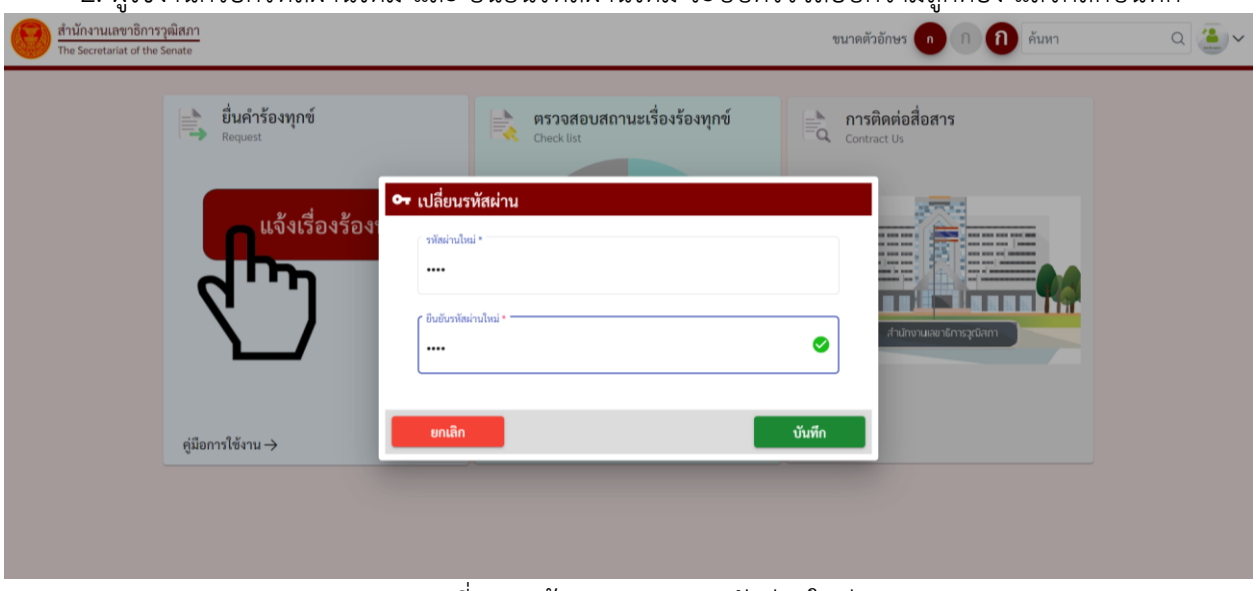
ผู้ใช้งานสามารถเปลี่ยนรหัสผ่าน เมื่อผู้ใช้งานเปลี่ยนรหัสผ่านใหม่สำเร็จ ระบบจะส่งรหัสผ่านใหม่ไปยัง email ของผู้ใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้งานตรวจสอบภายหลังได้

1. ผู้ใช้งานกรอกรหัสผ่านใหม่



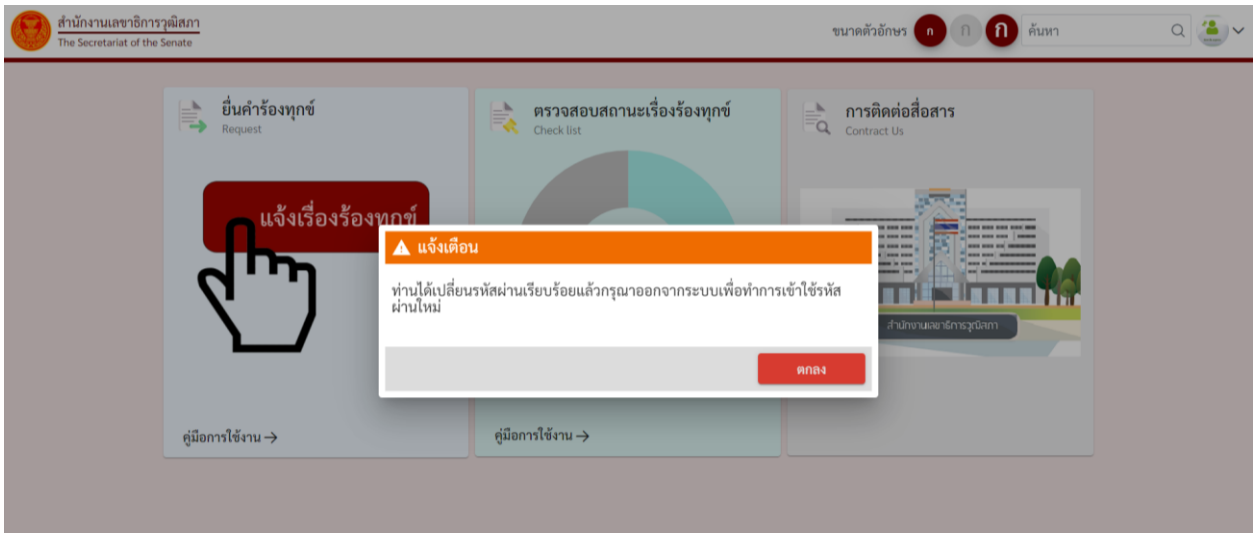
ภาพที่ 32 หน้าจอเปลี่ยนรหัสผ่านใหม่

2. ผู้ใช้งานกรอกรหัสผ่านใหม่ และ ยืนยันรหัสผ่านใหม่ ระบบตรวจสอบความถูกต้อง แล้วคลิกบันทึก



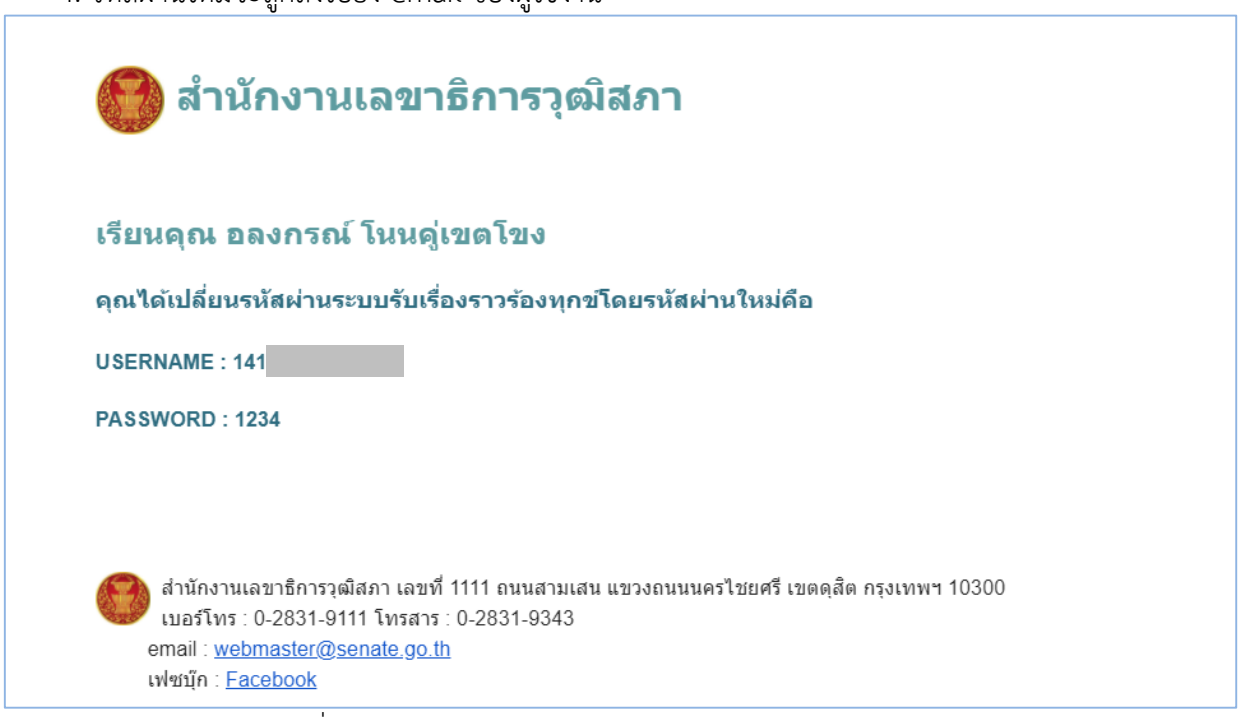
ภาพที่ 33 หน้าจอตรวจสอบรหัสผ่านใหม่

3. ระบบแจ้งเตือนการเปลี่ยนรหัสผ่านสำเสร็จ “ท่านได้เปลี่ยนรหัสผ่านเรียบร้อยแล้วกรุณาออกจากระบบเพื่อทำการเข้าใช้รหัสผ่านใหม่”



ภาพที่ 34 หน้าจอแจ้งเตือนเปลี่ยนรหัสผ่านสำเร็จ

4. รหัสผ่านใหม่จะถูกส่งไปยัง email ของผู้ใช้งาน



ภาพที่ 35 หน้าจอแจ้งเตือนรหัสผ่านใหม่ไปยัง email ไปยังผู้ใช้งาน

3.3 การลืมรหัสผ่าน

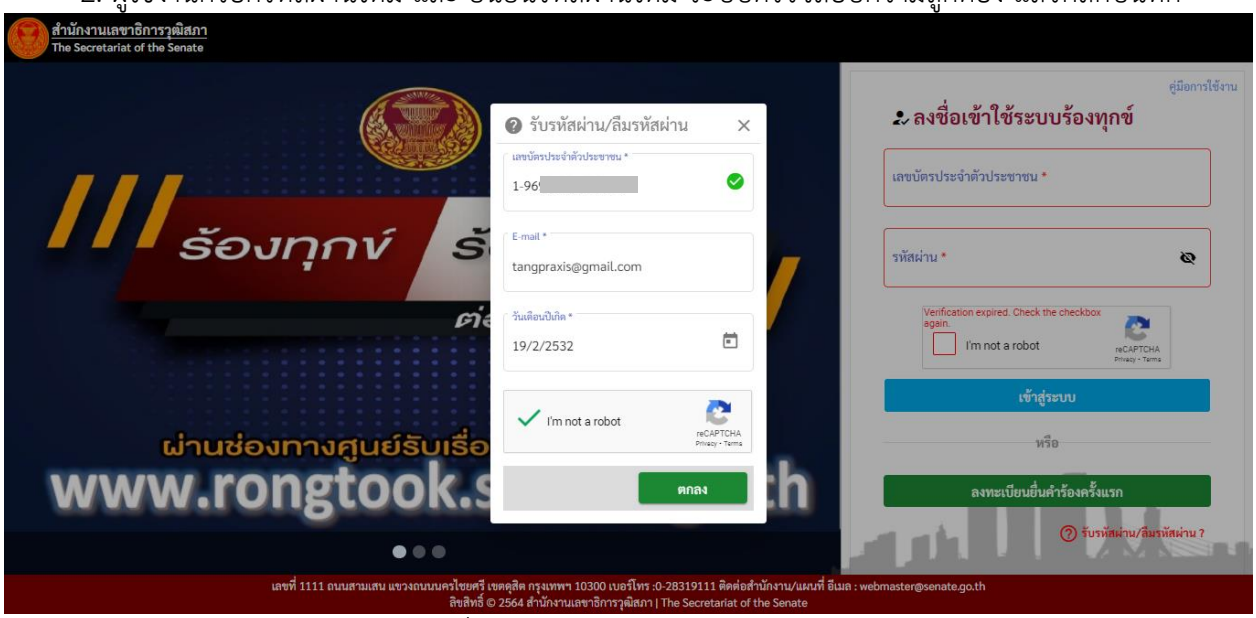
ผู้ใช้งานลืมรหัสผ่าน ผู้ใช้งานสามารถเปลี่ยนรหัสผ่านใหม่ได้ โดยกรอกข้อมูล เลขบัตรประชาชน email และวันเดือนปีเกิดถูกต้อง ระบบจะส่งรหัสผ่านใหม่ไปยัง email ของผู้ใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้งานตรวจสอบภายหลังได้

1. ผู้ใช้งานคลิกที่ รับรหัสผ่าน/ลืมรหัสผ่าน?



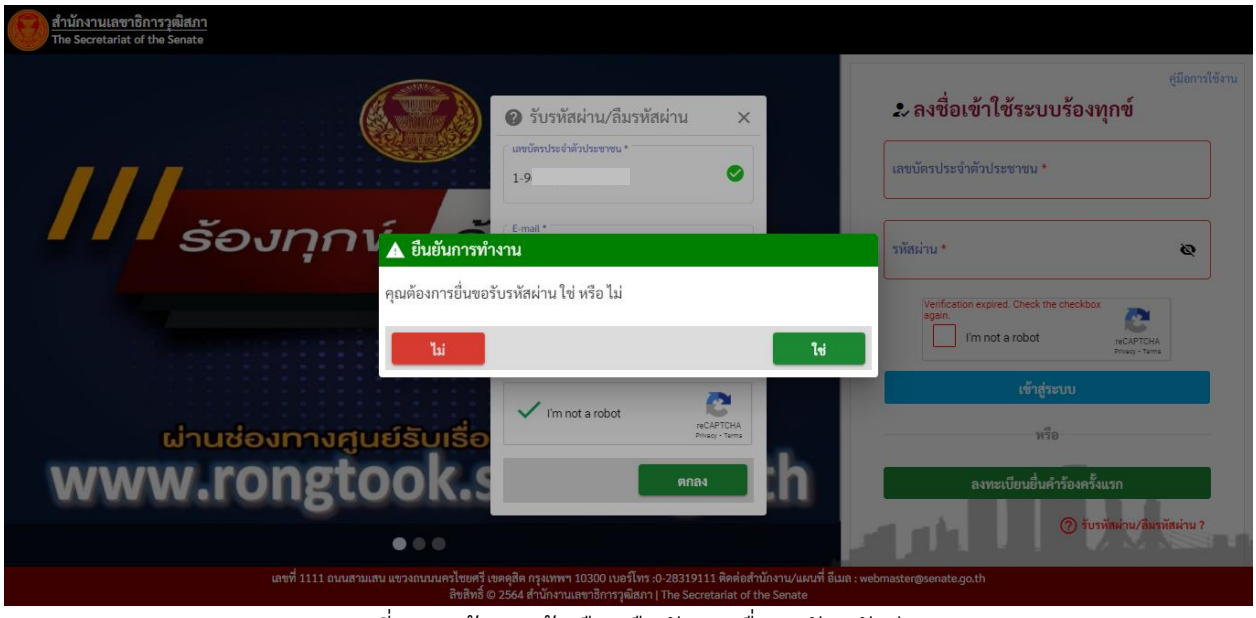
ภาพที่ 36 หน้าจอหลักเมนูลืมรหัสผ่าน

2. ผู้ใช้งานกรอกรหัสผ่านใหม่ และ ยืนยันรหัสผ่านใหม่ ระบบตรวจสอบความถูกต้อง แล้วคลิกบันทึก

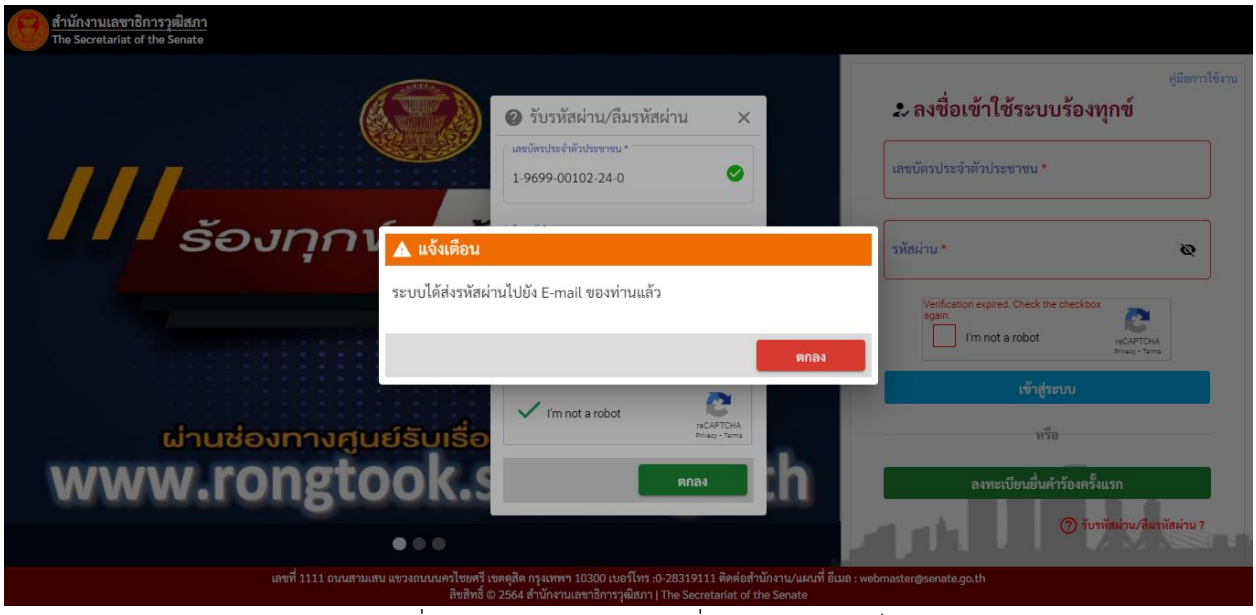


ภาพที่ 37 หน้าจอตรวจสอบรหัสผ่านใหม่

3. ระบบแจ้งเตือนการเปลี่ยนรหัสผ่านสำเสร็จ “ท่านได้เปลี่ยนรหัสผ่านเรียบร้อยแล้วกรุณาออกจากระบบเพื่อทำการเข้าใช้รหัสผ่านใหม่”

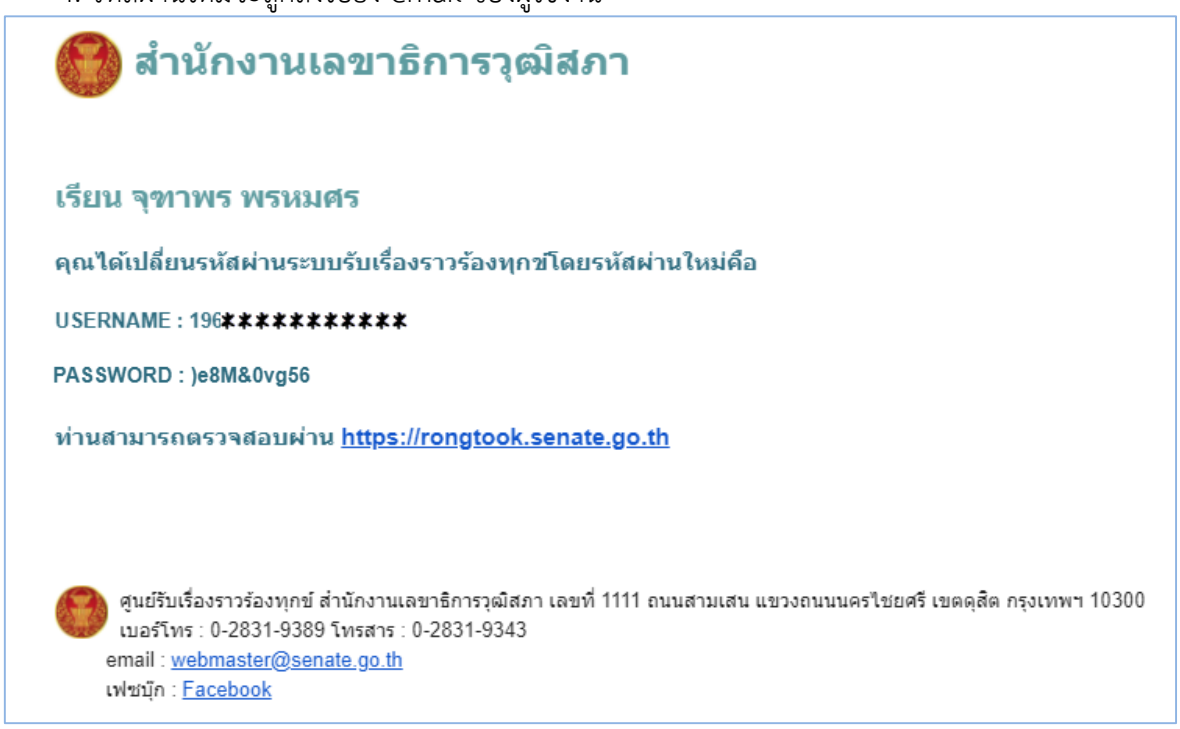


ภาพที่ 38 หน้าจอแจ้งเตือนยืนยันการยื่นขอรับรหัสผ่าน



ภาพที่ 39 หน้าจอแจ้งเตือนเปลี่ยนรหัสผ่านสำเร็จ

4. รหัสผ่านใหม่จะถูกส่งไปยัง email ของผู้ใช้งาน


สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

เรียน จุฑาพร พรหมศร

คุณได้เปลี่ยนรหัสผ่านระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์โดยรหัสผ่านใหม่คือ

USERNAME : 196**********

PASSWORD :)e8M&0vg56

ท่านสามารถตรวจสอบผ่าน https://rongtook.senate.go.th

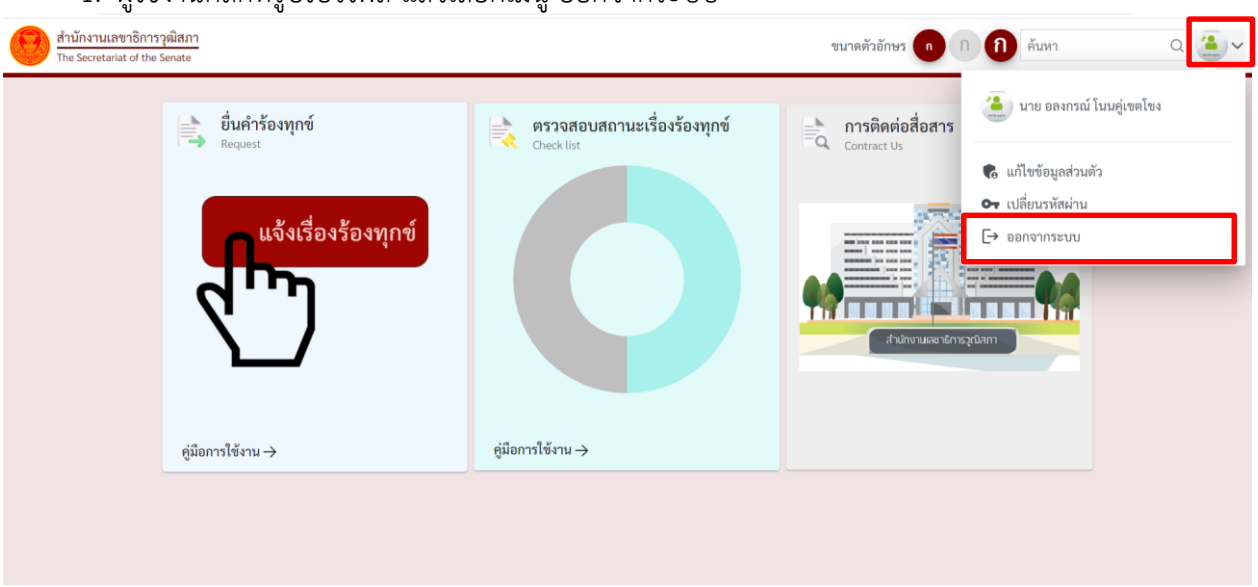
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เลขที่ 1111 ถนนสามเสน แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
เบอร์โทร : 0-2831-9389 โทรสาร : 0-2831-9343
email : webmaster@senate.go.th
เฟซบุ๊ก : Facebook

ภาพที่ 40 หน้าจอแจ้งเตือนรหัสผ่านใหม่ไปยัง email ผู้ใช้งาน

3.4 การออกจากระบบ

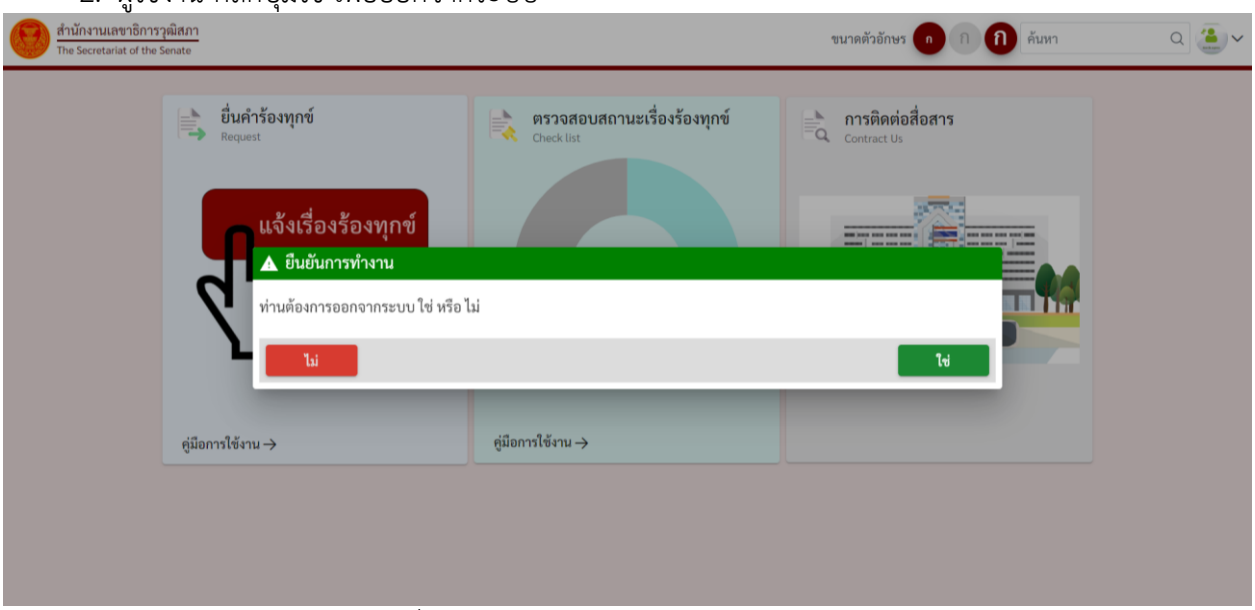
ผู้ใช้งานสามารถออกจากระบบได้ด้วยเมนู ออกจากระบบ ระบบแสดงหน้าจอยืนยันการทำงาน หากผู้ใช้งานต้องการออกจากระบบคลิกปุ่มใช่ หรือหากไม่ต้องการคลิกปุ่มไม่ เมื่อออกจากระบบจะกลับไปหน้า login

1. ผู้ใช้งานคลิกที่รูปโปรไฟล์ แล้วเลือกเมนู ออกจากระบบ



ภาพที่ 41 หน้าจอเมนูออกจากระบบ

2. ผู้ใช้งาน คลิกปุ่มใช่ เพื่อออกจากระบบ



ภาพที่ 42 หน้าจอยืนยันการทำงานออกจากระบบ