

คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการซื้อร่องเรียน
กองทุนเพื่อผู้เคยเป็นสมาชิกรัฐสภา



สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

คำนำ

กองทุนเพื่อผู้เคยเป็นสมาชิกรัฐสภา อยู่ในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นทุนหมุนเวียนและใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือผู้เคยเป็นสมาชิกรัฐสภาในด้านการจ่ายเงินเลี้ยงชีพ การจ่ายเงินช่วยเหลือในการรักษาพยาบาล การจ่ายเงินช่วยเหลือในกรณีทุพพลภาพ การจ่ายเงินช่วยเหลือในกรณีถึงแก่กรรม การจ่ายเงินช่วยเหลือในกรณีการให้การศึกษาบุตร และสวัสดิการและสิทธิประโยชน์อื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด

จากภารกิจหลักดังกล่าวข้างต้น กองทุนฯ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการจัดการข้อร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับกองทุนฯ ที่มีประสิทธิภาพ มีระบบที่ชัดเจนในการรับเรื่องผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่กองทุนฯ กำหนด รวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ตลอดจนเร่งรัดติดตามจนได้ข้อยุติและรายงานผลการพิจารณาหรือผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้สอบถามข้อมูลทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด

คณะอนุกรรมการประเมินผลการดำเนินงานกองทุนเพื่อผู้เคยเป็นสมาชิกรัฐสภาเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน กองทุนเพื่อผู้เคยเป็นสมาชิกรัฐสภา เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีมาตรฐานส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของกองทุนฯ

คณะอนุกรรมการประเมินผลการดำเนินงาน
กองทุนเพื่อผู้เคยเป็นสมาชิกรัฐสภา

สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๓.๑ เจ้าหน้าที่	๑
๓.๒ ผู้ร้องเรียน	๑
๓.๓ ข้อคิดเห็น	๑
๓.๔ ข้อเสนอแนะ	๑
๓.๕ เรื่องร้องเรียน	๑
๓.๖ การจัดการข้อร้องเรียน	๑
๔. ประเภทของเรื่องร้องเรียน	๑
๕. ระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน	๒
๖. ช่องทางการร้องเรียน	๒
๗. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน	๒
๘. ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน	๓
๙. การติดตามและประเมินผล	๓
๑๐. ประโยชน์ที่ได้รับ	๓

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนกองทุนฯ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน โดยมีกระบวนการและวิธีการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๑.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับระเบียบ หลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๑.๓ เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียน อันนำไปสู่ความเข้าใจในขั้นตอน กระบวนการดำเนินงานของกองทุนฯ

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของกองทุนเพื่อผู้เคยเป็นสมาชิกรัฐสภา การสื่อสาร การรับข้อคิดเห็น การติดตาม การตอบรับ การตรวจสอบ และการตอบสนองข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

๓. คำจำกัดความ

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับระบบการจัดการข้อร้องเรียน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้เคยเป็นสมาชิกรัฐสภา หรือบุคคลที่แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของกองทุนฯ

“ข้อคิดเห็น” หมายถึง ความคิดเห็นโดยรวมถึงข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

“ข้อเสนอแนะ” หมายถึง การบอกกล่าวหรือเสนอเรื่องราวในเชิงสร้างสรรค์ คำชมหรือคำแนะนำต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของกองทุนฯ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ได้รับการร้องเรียนซึ่งเกี่ยวกับการดำเนินงานของกองทุนเพื่อผู้เคยเป็นสมาชิกรัฐสภา ประกอบด้วย ร้องเรียนการให้บริการ ร้องเรียนทางวินัย ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ ร้องเรียนความโปร่งใสในการดำเนินงาน

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ จนแล้วเสร็จ

๔. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

กองทุนเพื่อผู้เคยเป็นสมาชิกรัฐสภา แบ่งเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๕ ประเภท ดังนี้

๔.๑ ร้องเรียนการบริการ

๔.๒ ร้องเรียนทางวินัย

๔.๓ ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ

๔.๔ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

๔.๕ สอบถามข้อมูล

๕. ระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน

กองทุนเพื่อผู้เคยเป็นสมาชิกรัฐสภา ได้มีการแบ่งระดับความรุนแรงเรื่องร้องเรียน ออกเป็น ๓ ระดับ คือ

๕.๑ ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นเรื่องร้องเรียนที่เป็นปกติทั่วไป สามารถแก้ไขได้ ไม่มีความสลับซับซ้อน เป็นเพียงปัญหาเล็กน้อยซึ่งกองทุนฯ สามารถแก้ไขให้แล้วเสร็จได้ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ

ตัวอย่าง

- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ
- คำชมเชย

๕.๒ ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ จากกองทุนฯ มีผลกระทบต่อกองทุนฯ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้เกิดผลกระทบที่รุนแรงยิ่งขึ้น ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน ๑๒ วันทำการ

ตัวอย่าง

- ร้องเรียนการให้บริการ
- ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ (กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนมาก)

๕.๓ ระดับรุนแรงมาก เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกองทุนเพื่อผู้เคยเป็นสมาชิกรัฐสภาเป็นอย่างมาก ไม่สามารถแก้ไขได้โดยการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องอาศัยอำนาจผู้บริหารกองทุน (เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร) พิจารณาเพื่อหาแนวทางแก้ไขโดยด่วน ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน ๑ วันทำการ

ตัวอย่าง

- เรื่องร้องเรียนจากการบกพร่องในการทำงานของเจ้าหน้าที่
- การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของกองทุนเพื่อผู้เคยเป็นสมาชิกรัฐสภาในการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของกองทุนฯ

๖. ช่องทางการร้องเรียน

กองทุนเพื่อผู้เคยเป็นสมาชิกรัฐสภา ได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนไว้ทั้งหมด ๕ ช่องทาง ดังนี้

- ๖.๑ ร้องเรียนต่อผู้บริหารโดยตรง (หนังสือ/จดหมาย)
- ๖.๒ เว็บไซต์กองทุนเพื่อผู้เคยเป็นสมาชิกรัฐสภา www.parliament.go.th/member_fund/
- ๖.๓ กล่องรับเรื่องร้องเรียน บริเวณกลุ่มงานกิจการทั่วไป สำนักบริหารงานกลาง ชั้น ๒ อาคารรัฐสภา
- ๖.๔ กลุ่มไลน์กองทุนเพื่อผู้เคยเป็นสมาชิกรัฐสภา โดยแบ่งเป็น ๔ กลุ่ม กลุ่มละ ๕๐๐ คน
- ๖.๕ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ชั้น ๓ อาคารรัฐสภา

๗. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน

การจัดการเรื่องร้องเรียน มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้

๗.๑ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ กฎ ระเบียบ

๗.๑.๑ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเพื่อผู้เคยเป็นสมาชิกรัฐสภาจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางต่าง ๆ นำข้อร้องเรียนดังกล่าวลงทะเบียนรับของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๗.๑.๒ ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาข้อมูลที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ ว่ามีเนื้อหาและรายละเอียดครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่ ซึ่งรายละเอียดที่จำเป็นในการรับเรื่องร้องเรียน คือ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เนื้อหาสาระของการร้องเรียน

๗.๑.๓ หน่วยงานที่รับผิดชอบการดำเนินงานกองทุนฯ พิจารณาความเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับและกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการตามความเร่งด่วนของเรื่อง (๑ วันทำการ, ๑๒ วันทำการ และ ๑๕ วันทำการ)

๗.๑.๔ ดำเนินการนำเรื่องร้องเรียนเสนอกราบเรียน ประธานกรรมการกองทุนเพื่อผู้เคยเป็นสมาชิกรัฐสภา เพื่อพิจารณาเห็นชอบนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการกองทุนฯ

๗.๑.๕ หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนทางหนังสือราชการ หลังจากการพิจารณาของคณะกรรมการกองทุนฯ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓ วันทำการ

๗.๑.๖ ดำเนินการรวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงานสรุปเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการดำเนินงานกองทุนเพื่อผู้เคยเป็นสมาชิกรัฐสภาเสนอผู้บริหารกองทุนฯ (เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร) เป็นรายเดือน

๗.๒ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๗.๒.๑ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางต่าง ๆ นำข้อร้องเรียนดังกล่าวลงทะเบียนรับของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๗.๒.๒ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อร้องเรียนว่ามีเนื้อหา รายละเอียดครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่

๗.๒.๓ ดำเนินการนำเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารกองทุนฯ (เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร) พิจารณามอบหมาย/สั่งการให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนทำการปรับปรุงแก้ไขตามข้อร้องเรียนและรายงานผลให้คณะกรรมการกองทุนเพื่อผู้เคยเป็นสมาชิกรัฐสภาทราบ

๘. ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนเพื่อผู้เคยเป็นสมาชิกรัฐสภา โทร. ๐ ๒๒๔๒ ๕๙๐๐ ต่อ ๕๒๔๑ (กลุ่มงานกิจการทั่วไป สำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร)

๙. การติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผลได้กำหนดให้คณะอนุกรรมการประเมินผลการดำเนินงานกองทุนเพื่อผู้เคยเป็นสมาชิกรัฐสภาเป็นผู้รวบรวมและรายงานสรุปเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะให้ผู้บริหารกองทุนฯ (เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร) รับทราบเป็นรายเดือน

๑๐. ประโยชน์ที่ได้รับ

๑๐.๑ เพื่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนเพื่อผู้เคยเป็นสมาชิกรัฐสภาได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบัน ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑๐.๒ เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนกองทุนเพื่อผู้เคยเป็นสมาชิกรัฐสภาของเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับกองทุนฯ