

สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด



คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด



แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน ของ สน.บางพลัด

งานอำนวยการ สน.บางพลัด ได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบ การจัดซื้อจัดจ้าง การให้บริการต่างๆ ของข้าราชการตำรวจ สน.บางพลัด โดยครอบคลุมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ตลอดจนการรับฟังข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการให้บริการต่างๆ ของ สน.บางพลัด เพื่อให้ข้าราชการตำรวจ สน.บางพลัด ที่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือ เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของ ข้าราชการตำรวจ สน.บางพลัด ซึ่งสามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียน ของ สน.บางพลัด เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โปร่งใส ยุติธรรม และมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างแท้จริง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. คำจำกัดความ

- **ข้อร้องเรียน** มีความหมายครอบคลุมถึง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย การสอบถาม หรือ ร้องขอข้อมูล
- **ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ประชาชนทั่วไป,องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน,ผู้รับบริการ,ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อกับ สน.บางพลัด ผ่านทางช่องทางต่างๆ

๒. ประเภทข้อร้องเรียน

๒.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง ข้อสงสัยในด้านการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือมีการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง และชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๒.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง ข้อสงสัย ความไม่พึงพอใจด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ต้องการให้ผู้ให้บริการชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างให้ถูกต้องและชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๒.๓ ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการ ต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการความล่าช้าข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับ ผู้รับบริการ การใช้ศ าพุด การดูแลต้อนรับการควบคุม อารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒.๔ ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านอื่นๆ ที่ผู้ร้องเรียน ประสงค์ให้ สน.บางพลัด แก้ไข ดำเนินการให้ถูกต้องและโปร่งใส

๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

- ๓.๑ กล้องรับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ณ ฝ่ายอำนวยการ ชั้น ๒ สน.บางพลัด
- ๓.๒ การร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ โดยการกรอกข้อมูลแบบฟอร์ม แจ้งข้อร้องเรียน ณ ฝ่ายอำนวยการ ชั้น ๒ สน.บางพลัด
- ๓.๓ การร้องเรียนด้วยตนเอง ในขณะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ณ จุดปฏิบัติงาน
- ๓.๔ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : Bangpat@rtp.go.th
- ๓.๕ จดหมายถึง ผกก.สน.บางพลัด
- ๓.๖ Facebook สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด
- ๓.๗ เว็บไซต์ สน.บางพลัด <https://www.bangpladpolice.com>
- ๓.๘ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๒ ของรัฐบาล
- ๓.๙ สายด่วน สำนักงานรัฐมนตรี ๑๑๑๑
- ๓.๑๐ สำนักงานจเรตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

๔. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

- ๔.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้
- ๔.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ฝ่ายอำนวยการจะดำเนินการพิจารณาแยกประเภทของเรื่องร้องเรียน และข้อเสนอแนะ
- ๔.๓ ฝ่ายอำนวยการ ส่งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ไปยังฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาดำเนินการโดยเร็ว
- ๔.๔ เมื่อฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินงานไปยังผู้ร้องเรียนทราบ
- ๔.๕ ฝ่ายอำนวยการ รวบรวมข้อมูลเสนอต่อ ผกก.สน.บางพลัด

๕. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๕.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้ โดยการให้ผู้ร้องเรียนทำการบันทึกข้อมูลรายละเอียดการร้องเรียน ได้แก่ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อผู้ถูกร้องเรียนและเหตุที่ร้องเรียน ตามแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนด เพื่อประโยชน์ในการแจ้ง ผลการดำเนินการกลับไปให้ผู้ร้องทราบ แต่หากผู้ร้องประสงค์ที่จะปกปิดชื่อผู้ร้องสามารถที่จะระบุไว้ในแบบฟอร์ม ซึ่ง สน.บางพลัด จะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

๕.๒ เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้



แบบแจ้งข้อร้องเรียน สน.บางพลัด

วัน.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียน.....

เรียน ผกก.สน.บางพลัด

ข้าพเจ้าชื่อ.....นามสกุล.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

ขอร้องเรียน นาย/นาง/นางสาว/อื่นๆ(ระบุ).....ตำแหน่ง.....

ฝ่ายงาน.....ได้กระทำการเป็นทุจริตและประพฤติมิชอบ

หรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องในกระบวนการโดยมีรายละเอียดข้อเท็จจริงดังนี้

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณามาแล้ว คือ

๑.....จำนวน.....แผ่น

๒.....จำนวน.....แผ่น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อ ผกก.สน.บางพลัด เป็นความจริงทุกประการ และขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน () ด้วยตนเอง () อินเทอร์เน็ต () จดหมาย () อื่นๆ ได้แก่

บันทึกเพิ่มเติม.....

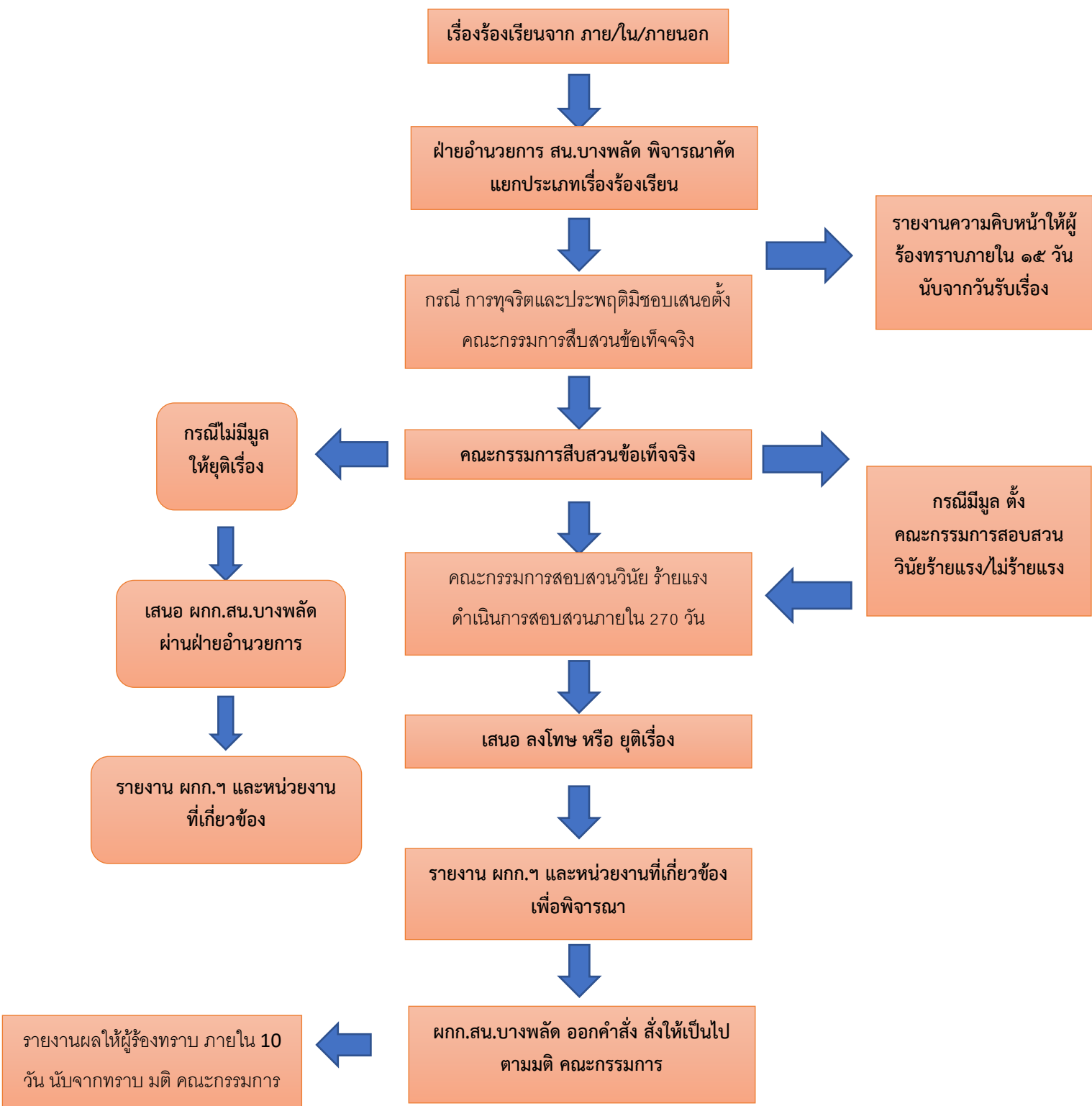
(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน

(.....)

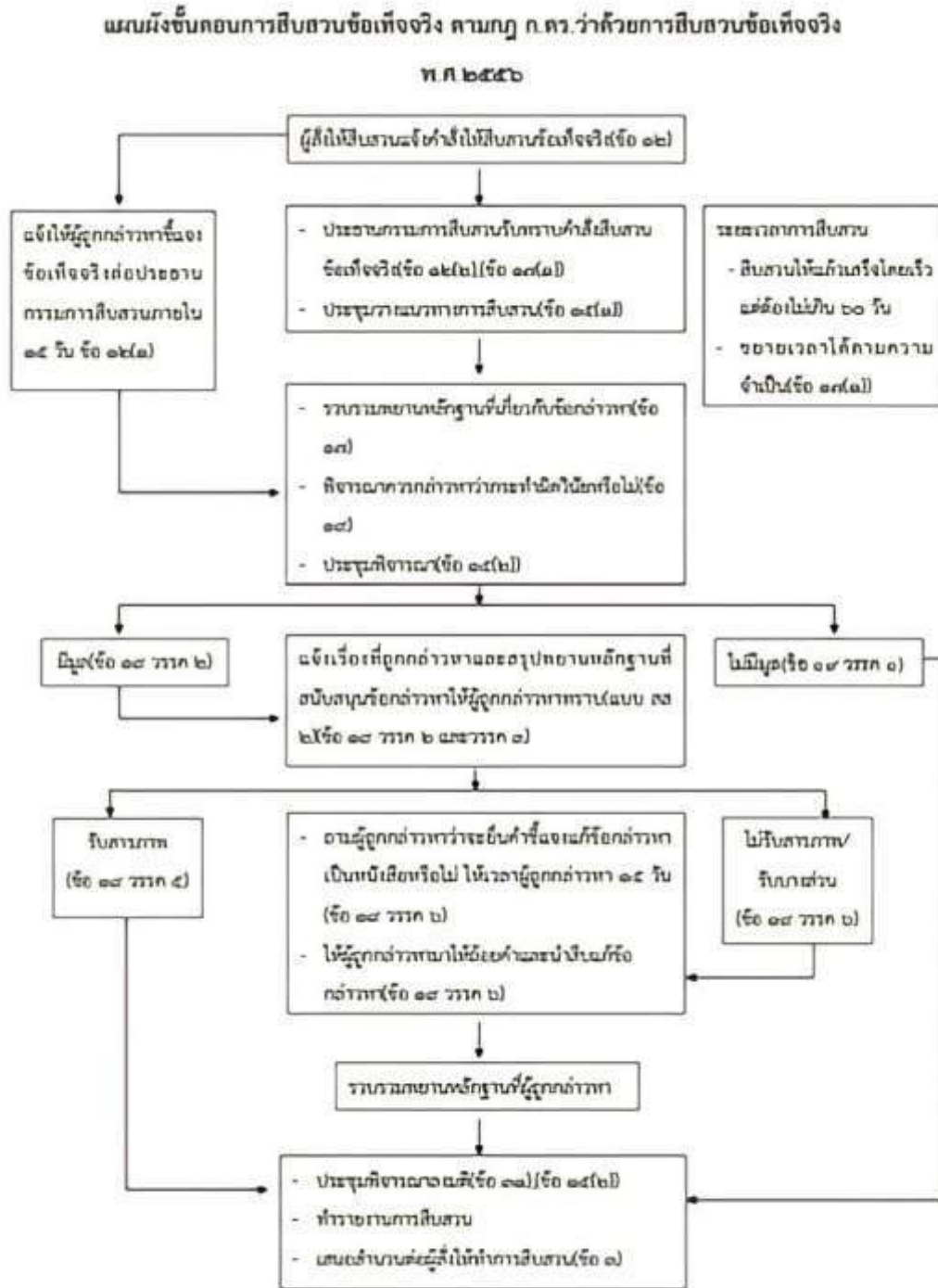
ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของ สน.บางพลัด
 เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ฝ่ายอำนวยการ จะดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตาม
 ขั้นตอนต่างๆ สรุปเป็นตารางแสดงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้



แผนผังขั้นตอนการสืบสวนข้อเท็จจริง ตามกฎ ก.ตร. ว่าด้วยการสืบสวนข้อเท็จจริง
ข้อเท็จจริง พ.ศ.๒๕๔๗



แผนผังขั้นตอนการสอบสวนทางวินัย ตาม กฎ ก.ตร.ว่าด้วยการสอบสวนพิจารณา พ.ศ.๒๕๕๗

- ราชการชนบทสอบสวน ๑๑๖ วัน
- ข้าราชการได้ลาตรวจจำเป็นในขณะ
ที่สอบสวนจะไม่เกิน ๖๐ วัน (ข้อ ๑๕)
- เกษตรกรสมาชิกไม่เข้าข่ายภายใน ๒๖๐ วัน
โปรดอ่านคือถ้อยคำบทบัญญัติว่า
การยกเว้นการดำเนินการคดี (ข้อ ๑๕)

๑
ประธานกรรมการรับทราบคำร้อง (ข้อ ๖ (๒))

๒
- ประชุมวางแผนทางการสอบสวน (ข้อ ๑๒ ,๑๓)
- แจ้งและอธิบายข้อกล่าวหาให้ผู้ถูกกล่าวหา
ทราบ (สว.๒) (ข้อ ๑๗)

๑๕ วัน
ข้อ ๑๕ (๕)

๓
- รวบรวมพยานหลักฐานเรื่องข้อกล่าวหา
- ประชุมพิจารณาพยานหลักฐานที่สนับสนุน
ข้อกล่าวหา (ข้อ ๑๘) ออกรายประชุม (ข้อ ๑๑)

ไม่รับ/รับบางส่วน
(ข้อ ๑๗ ๖.๕)

๖๐ วัน
ข้อ ๑๕ (๖)

มีใบ (ข้อ ๑๘ ๖.๒)

๔
- แจ้งข้อกล่าวหาและสรุปพยานหลักฐานให้
ผู้ถูกกล่าวหาทราบ (สว.๑) (ข้อ ๑๘ ๖.๒ ๖.๓)
- ถามความประสงค์ว่าจะยื่นคำชี้แจงแก้ข้อกล่าว
หาเป็นหนังสือหรือไม่ (๓๕ วัน) (ข้อ ๑๘ ๖.๔)
- ต้องให้โอกาสให้ผู้ถูกกล่าวหาโต้แย้งทำเพิ่มเติม
ที่นำสืบแก้ข้อกล่าวหา (โดยเร็ว) (ข้อ ๑๘ ๖.๔)

ไม่มีใบ (ข้อ ๑๘ ๖.๑)

๑๕ วัน
ข้อ ๑๕ (๓)

รับสารภาพ
(ข้อ ๑๗ ๖.๔)

แจ้งว่าผิดวินัย
กรณีใด

ยื่นรับสารภาพ
- บันทึกถ้อยคำและ
เหตุผลรับสารภาพ

ไม่สอบสวนต่อไปได้
หรือสอบสวนต่อตาม
ความจำเป็น

๕
รวบรวมพยานหลักฐานจากผู้ถูกกล่าวหาข้าง

๖
- ประชุมเดิม (ข้อ ๑๑) ออกรายประชุม (ข้อ ๑๓)
- ทำรายงานการสอบสวน (ข้อ ๑๒)
- เสนอสำนวนต่อผู้ที่จะตั้งกรรมการ (ข้อ ๑๒)

๖๐ วัน
ข้อ ๑๕ (๔)

๓๐ วัน
ข้อ ๑๕ (๔)