



แนวปฏิบัติ

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ของสถานีตำรวจนครบาลทุ่งครุ

ประจำปี ๒๕๖๙

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สน.ทุ่งครุ

ฝ่ายอำนวยการ สน.ทุ่งครุ ได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการการทุจริตและประพฤติมิชอบ การจัดซื้อจัดจ้าง และการให้บริการต่าง ๆ ของข้าราชการตำรวจ สน.ทุ่งครุ โดยครอบคลุมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ตลอดจนการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการให้บริการต่างๆ ของ สน.ทุ่งครุ เพื่อให้ข้าราชการตำรวจ สน.ทุ่งครุ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ ข้าราชการตำรวจ สน.ทุ่งครุ สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนของ สน.ทุ่งครุ เป็นไปอย่างมีคุณภาพและช่วยแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างแท้จริง โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

๑. ความสำเร็จ

ข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป,องค์กรภาครัฐภาคเอกชน,ผู้รับบริการ,ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อกับ สน.ทุ่งครุ ผ่านช่องทางต่างๆ

๒. ประเภทข้อร้องเรียน

๒.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง ข้อสงสัยในด้านการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือมีการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๒.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง ข้อสงสัย ความไม่พึงพอใจด้านการจัดซื้อจัดจ้างต้องการให้ผู้ให้บริการชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างให้ถูกต้องและชัดเจนโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๒.๓ ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการ ต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุม อารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒.๔ ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านอื่นๆ ที่ผู้ร้องเรียน ประสงค์ให้ สน.ทุ่งครุแก้ไขและดำเนินการให้ถูกต้องและโปร่งใส

๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

- ๓.๑ กล้องรับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ณ ฝ่ายอำนวยการ ชั้น ๓ สน.ทุ่งครุ
- ๓.๒ การร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ โดยการกรอกข้อมูลแบบฟอร์ม แจ้งข้อร้องเรียน ณ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สน.ทุ่งครุ
- ๓.๓ การร้องเรียนด้วยตนเอง ในขณะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ณ จุดปฏิบัติงาน
- ๓.๔ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : thungkhru.police๑๐@gmail.com
- ๓.๕ จดหมายถึง ผกก.สน.ทุ่งครุ
- ๓.๖ Facebook สน.ทุ่งครุ
- ๓.๗ Contact Us สน.ทุ่งครุ
- ๓.๘ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๒ ของรัฐบาล
- ๓.๙ สายด่วน สำนักงานกฤษฎามนตรี ๑๑๑๑
- ๓.๑๐ สำนักงานจเรตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

๔. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

- ๔.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้
- ๔.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ฝ่ายอำนวยการจะดำเนินการพิจารณาแยกประเภทของเรื่องร้องเรียนและขอเสนอแนะ
- ๔.๓ ฝ่ายอำนวยการ ส่งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ไปยังฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการโดยเร็ว
- ๔.๔ เมื่อฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินงานไปยังผู้ร้องเรียนทราบ
- ๔.๕ ฝ่ายอำนวยการ รวบรวมข้อมูลเสนอต่อ ผกก.สน.ทุ่งครุ

๕. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

- ๕.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้ โดยการให้ผู้ร้องเรียนทำการบันทึกข้อมูลรายละเอียดการร้องเรียน ได้แก่ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อผู้ถูกร้องเรียนและเหตุที่ร้องเรียน ตามแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนด เพื่อประโยชน์ในการแจ้ง ผลการดำเนินการการกลับไปให้ผู้ร้องทราบ แต่หากผู้ร้องประสงค์ที่จะปกปิดชื่อผู้ร้องที่สามารถที่จะระบุไว้ในแบบฟอร์มซึ่ง สน.ทุ่งครุ จะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด
- ๕.๒ เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนต่างๆ ทันที

๖ ๖ ๖
แบบแจ้งขอร้องเรียน ส.น.ท.ง.ครุ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียน.....

เรียน ผกก.ส.น.ท.ง.ครุ

ข้าพเจ้าชื่อ.....นามสกุล.....

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

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

ขอเรียน นาย/นาง/นางสาว/อื่น ๆ (ระบุ)..... ตำแหน่ง.....

ฝ่ายงาน.....ได้กระทำการเป็นการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องในกระบวนการ

โดยมีรายละเอียดข้อเท็จจริง

ดังนี้.....

.....

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาด้วยแล้ว คือ

๑.....จำนวน.....แผ่น

๒.....จำนวน.....แผ่น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อ ผกก.ส.น.ท.ง.ครุ เป็นความจริงทุกประการ และขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมา ร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาฐาน แจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

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

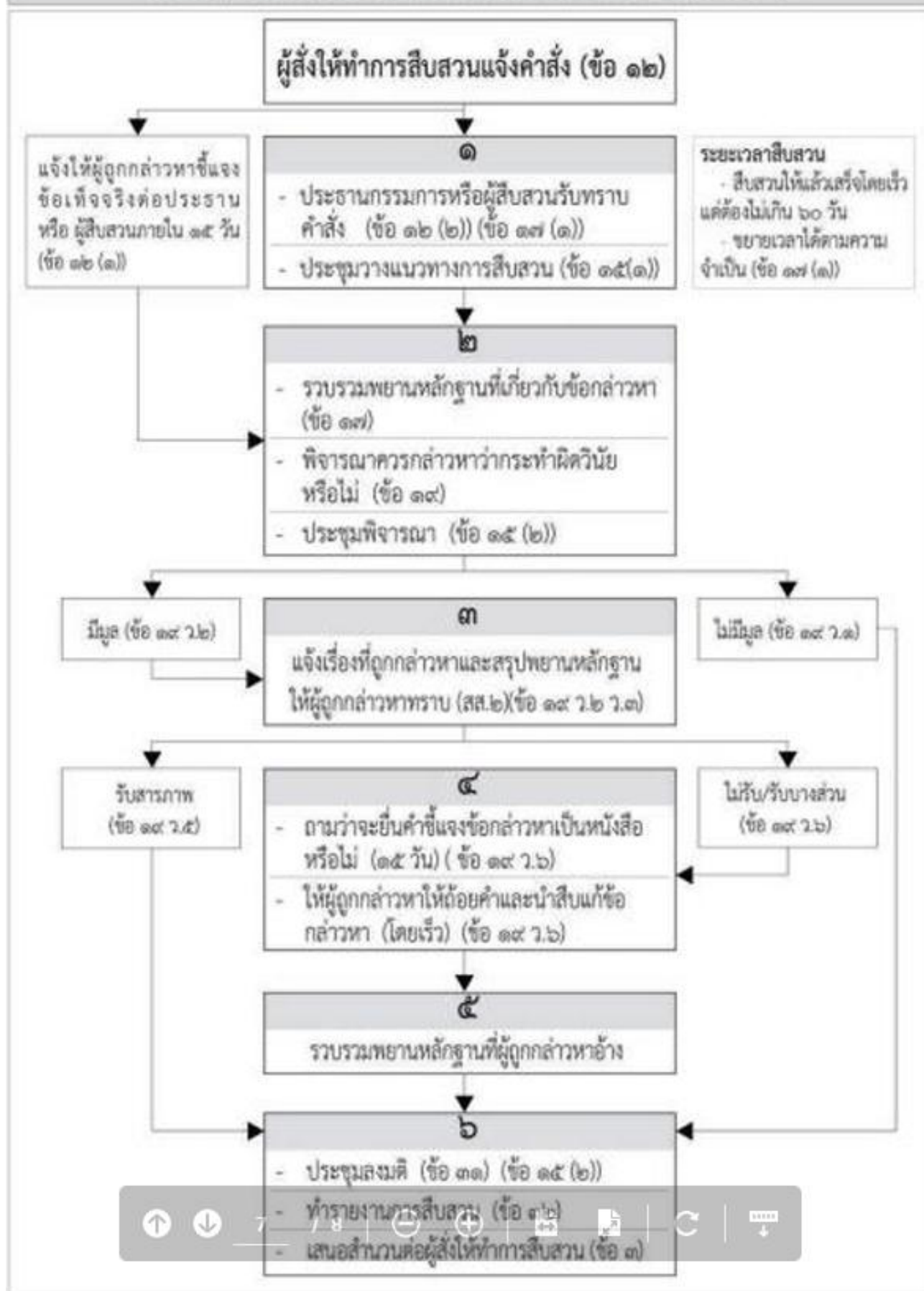
บันทึกเพิ่มเติม.....

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

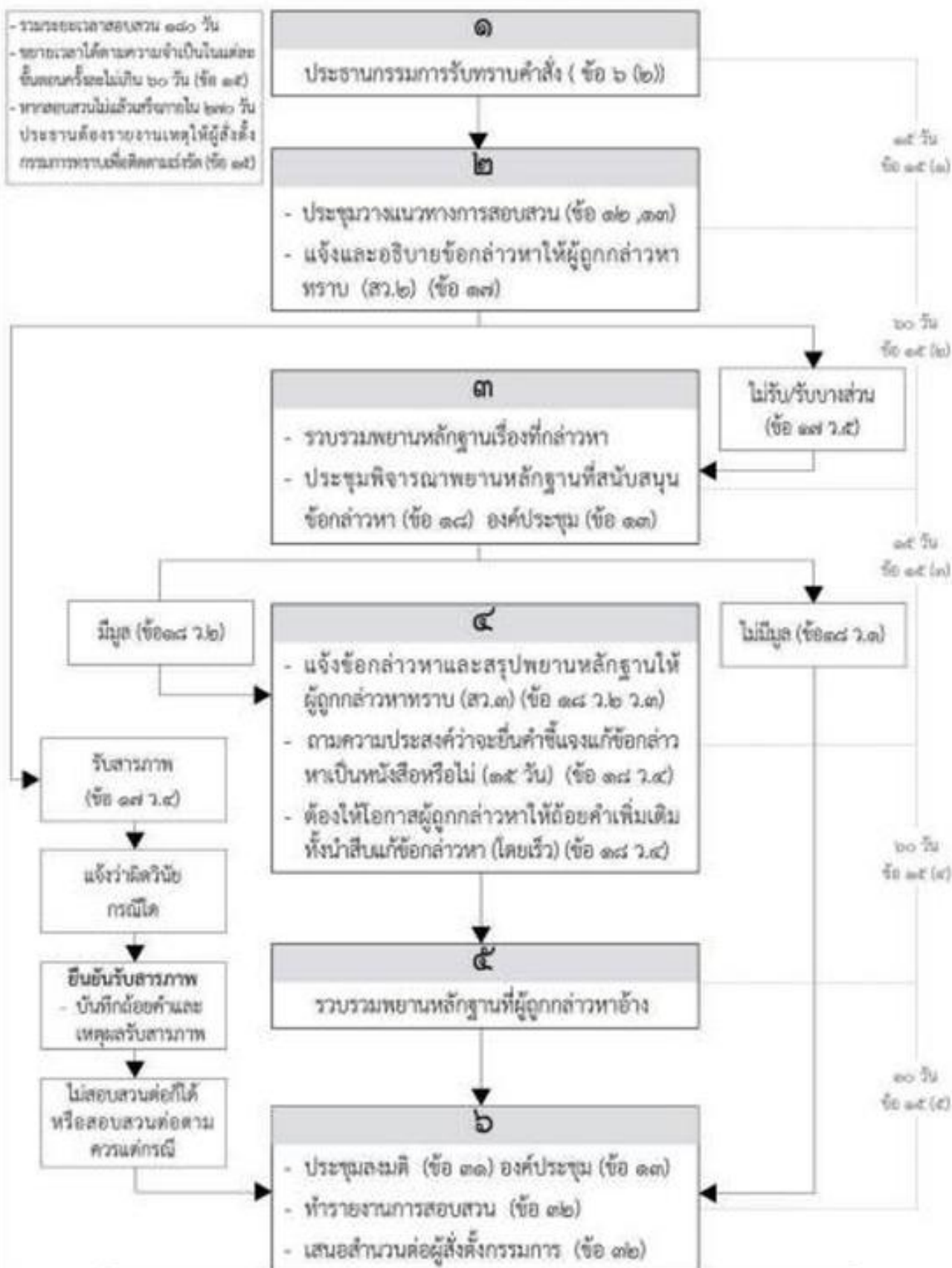
แผนผังขั้นตอนการสืบสวนข้อเท็จจริง ตาม กฎ ก.ตร.ว่าด้วยการสืบสวนข้อเท็จจริง พ.ศ.๒๕๕๖



แผนผังขั้นตอนการสอบสวนทางวินัย

ตาม กฎ ก.ตร.ว่าด้วยการสอบสวนพิจารณา พ.ศ.๒๕๔๗

- รวมระยะเวลาสอบสวน ๑๘๐ วัน
- ขยายเวลาได้ตามความจำเป็นไม่ต่อเนื่อง ขึ้นตอนครั้งละไม่เกิน ๖๐ วัน (ข้อ ๑๕)
- หากสอบสวนไม่แล้วเสร็จภายใน ๒๗๐ วัน ประธานต้องรายงานเหตุให้ผู้สั่งตั้งกรรมการทราบเพื่อพิจารณาวินิจฉัย (ข้อ ๑๕)



กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของ สน.ทุ่งครุ

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ฝ่ายอำนวยการ ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนต่าง ๑ สรุปเป็นตารางแสดงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้.

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของ สน.ทุ่งครุ

