



สถานีตำรวจภูธรอุบลราชธานี จังหวัดพะเยา
แนวทางการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน



สถานีตำรวจภูธรอุบลราชธานี จังหวัดพะเยา

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สภ.ภูซาง

ฝ่ายอำนวยการ สภ.ภูซาง ได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการ ทุจริตแลประพฤติมิชอบ การจัดซื้อจัดจ้าง และการให้บริการต่าง ๆ ของข้าราชการตำรวจ สภ.ภูซาง โดยครอบคลุมการบริหาร จัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ตลอดจนการรับฟังข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการให้บริการ ต่างๆ ของ สภ. เพื่อให้ข้าราชการตำรวจที่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องกับการ จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ ข้าราชการตำรวจ สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการ ทุจริตเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนของเป็นไปอย่างมีคุณภาพ และช่วย แก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างแท้จริง โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

๑. คำจำกัดความ

- ข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำ ข่มขู่/ การสอบถาม หรือ ร้องขอข้อมูล
- ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป,องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วน เสียที่ ติดต่อกับ ผ่านช่องทางต่างๆ

๒. ประเภทข้อร้องเรียน

๒.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง ข้อสงสัยในด้านการปฏิบัติงาน ที่มี การฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือมีการใช้ อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการ ปฏิบัติงานให้ถูกต้องและชัดเจนโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๒.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง ข้อสงสัย ความไม่พึงพอใจด้านการจัด ซื้อจัดจ้าง ต้องการให้ผู้ให้บริการชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานด้าน การ จัดซื้อจัดจ้างให้ถูกต้องและชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๒.๓ ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการ ต้องการให้ ผู้ให้ บริการปรับปรุงแก้ไข การปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการความ ล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับ ผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแล ต้อนรับ การควบคุม อารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒.๔ ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านอื่นๆ ที่ผู้ร้องเรียน ประสงค์ ให้ สภ.ภูซาง แก้ไขและดำเนินการให้ถูกต้องและโปร่งใส

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สภ.ภูซาง

๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๓.๑ กล่องรับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ณ ฝ่ายอำนวยการ ชั้น ๓ สภ.ภูซาง

๓.๒ การร้องเรียนด้วยตนเอง ในวันเวลาราชการ โดยการกรอกข้อมูลแบบฟอร์ม แจ้ง ข้อร้องเรียน ณ ฝ่ายอำนวยการ ชั้น ๓ สภ.ภูซาง

๓.๓ การร้องเรียนด้วยตนเอง ในขณะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ณ จุดปฏิบัติงาน

๓.๔ จดหมายถึง ผกก.สภ.ภูซาง

๓.๕ Facebook: สภ.ภูซาง <https://www.facebook.com/phusang>

๓.๖ เว็บไซต์ สภ.ภูซาง <http://www.phusang.phayao.police.go.th>

๓.๗ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๒ ของรัฐบาล

๓.๘ สายด่วน สำนักนายกรัฐมนตรี ๑๑๑๑ ๓.๑๐ สำนักงานจเรตำรวจ สำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ

๔. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๔.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้

๔.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ฝ่ายอำนวยการจะดำเนินการพิจารณาแยกประเภท ของเรื่องร้องเรียน และข้อเสนอแนะ

๔.๓ ฝ่ายอำนวยการ ส่งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ไปยังฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณา ดำเนินการโดยเร็ว

๔.๔ เมื่อฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบเรื่อง ร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินงานไปยังผู้ ร้องเรียนทราบ

๔.๕ ฝ่ายอำนวยการรวบรวมข้อมูลเสนอต่อ ผกก.สภ.ภูซาง

๕. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๕.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้โดยการให้ผู้ร้องเรียนทำ การบันทึกข้อมูล รายละเอียดการร้องเรียน ได้แก่ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อ หน่วยงาน หรือชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน ตามแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนด เพื่อประโยชน์ในการแจ้งผลการดำเนินการกลับไปให้ผู้ร้องทราบ แต่หากผู้ร้อง ประสงค์ที่จะปกปิดชื่อผู้ร้องสามารถที่จะระบุไว้ในแบบฟอร์ม ซึ่ง สน. จะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

๕.๒ เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการตามกระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียน ตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้



แผนผังขั้นตอนการสืบสวนข้อเท็จจริงฯ ตามกฎ ก.ตร. ว่าด้วยการสืบสวนข้อเท็จจริงฯ

พ.ศ. ๒๕๕๖



แบบแจ้งข้อร้องเรียน สภ.ภูซาง

วัน.....ที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียน.....

เรียน ผกก.สภ.ภูซางฯ

ข้าพเจ้าชื่อ.....นามสกุล.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ต.น.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

ขอเรียน นามนาง/นางสาว/อื่น ๆ (ระบุ).....

ตำแหน่ง.....ฝ่ายงาน.....ได้กระทำ การเป็นการทุจริต

และประพฤติมิชอบ หรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามระเบียบที่ไม่ถูกต้องในกระบวนการโดยมีรายละเอียดข้อเท็จจริง

ดังนี้.....

.....

.....

.....พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาด้วยแล้ว คือ

(1).....จำนวน.....แผ่น

(2).....จำนวน.....แผ่น ข้าพเจ้า

ขอรับรองว่า ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรียนต่อ ผกก.สภ.ภูซาง เป็นความจริงทุกประการ และขอรับ ผิดชอบต่อ

ข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำ ความเท็จมาเรียนต่อเจ้าหน้าที่ จึงทำให้ผู้อื่น ได้รับ

ความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน () ด้วยตนเอง () อินเทอร์เน็ต () อีเมล () อื่นๆ ได้แก่

บันทึก

เพิ่มเติม.....

.....

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....