

สถานีตำรวจภูธรเขม  
แนวปฏิบัติ การจัดการ  
เรื่องร้องเรียนการทุจริต



## แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สก.เซิม

ฝ่ายอำนวยการ สก.เซิม ได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการ ทูจจริตแลประพฤติมิชอบ การจัดซื้อจัดจ้าง และการให้บริการต่าง ๆ ของข้าราชการตำรวจ สก.เซิม โดยครอบคลุมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ตลอดจนการรับฟังข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการให้บริการต่างๆ ของ สก.เซิม เพื่อให้ข้าราชการตำรวจ สก.เซิม ที่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทูจจริตของ ข้าราชการตำรวจ สก.เซิม สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทูจจริตเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนของ สก.เซิม เป็นไปอย่างมีคุณภาพและช่วยแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างแท้จริง โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

### ๑. คำจำกัดความ

- ร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึง ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/ การสอบถาม หรือ ร้องขอข้อมูล
- ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป,องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน,ผู้รับบริการ,ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ ติดต่อกับ สก.เซิม ผ่านช่องทางต่างๆ

### ๒. ประเภทข้อร้องเรียน

- ๒.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทูจจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง ข้อสงสัยในด้านการปฏิบัติงาน ที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือมีการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ต้องการให้ ผู้ปฏิบัติงานชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้
- ๒.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง ข้อสงสัย ความไม่พึงพอใจด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ต้องการให้ผู้ให้บริการชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างให้ถูกต้องและชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้
- ๒.๓ ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการ ต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับ ผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุม อารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น
- ๒.๔ ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านอื่นๆ ที่ผู้ร้องเรียน ประสงค์ให้ สน.พระโขนง แก้ไขและดำเนินการให้ถูกต้องและโปร่งใส



## แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สภ.เซิม

### ๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๓.๑ ก่อรับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ณ ฝ่ายอำนวยการ ชั้น 3 สภ.เซิม

๓.๒ การร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ โดยการกรอกข้อมูลแบบฟอร์ม แจ้งข้อร้องเรียน ณ ฝ่ายอำนวยการ ชั้น 3 สภ.เซิม

๓.๓ การร้องเรียนด้วยตนเอง ในขณะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ณ จุดปฏิบัติงาน

๓.๔ จดหมายถึง สวญสภ.เซิม

๓.๕ Facebook. สภ.เซิม <https://www.facebook.com/SOEMPOLICE>

๓.๖ เว็บไซต์ สภ.เซิม <https://seam.nongkhai.police.go.th/>

๓.๗ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๒ ของรัฐบาล

๓.๘ สายด่วน สำนักนายกรัฐมนตรี 1111 3.10 สำนักงานจเรตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

### ๔. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๔.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้

๔.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ฝ่ายอำนวยการจะดำเนินการพิจารณาแยกประเภทของเรื่องร้องเรียน และข้อเสนอแนะ

๔.๓ ฝ่ายอำนวยการ ส่งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ไปยังฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณา ดำเนินการ โดยเร็ว

๔.๔ เมื่อฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินงานไปยังผู้ร้องเรียนทราบ

๔.๕ ฝ่ายอำนวยการรวบรวมข้อมูลเสนอต่อ สวญ.สภ.เซิม

### ๕. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๕.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้โดยการให้ผู้ร้องเรียนทำการบันทึกข้อมูล รายละเอียดการร้องเรียน ได้แก่ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน ตามแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนด เพื่อประโยชน์ในการแจ้ง ผลการดำเนินการ กลับไปให้ผู้ร้องทราบ แต่หากผู้ร้องประสงค์ที่จะปกปิดชื่อผู้ร้องสามารถที่จะระบุไว้ในแบบฟอร์ม ซึ่ง สน.พระโขนงจะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

๕.๒ เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

แบบแจ้งข้อร้องเรียน สก.เซิม

วัน.....ที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียน.....

เรียนสวญ.สก.เซิม

ข้าพเจ้าชื่อ.....นามสกุล.....

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

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

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

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

และประพฤติมิชอบ หรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องในกระบวนการโดยมีรายละเอียดข้อเท็จจริง

ดังนี้.....

.....

.....

.....พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณามาแล้วคือ

(1).....จำนวน.....แผ่น

(2).....จำนวน.....แผ่น ข้าพเจ้า

ขอรับรองว่า ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อ ผกก.สน.พระโขนง เป็นความจริงทุกประการ และขอรับ ผิดชอบต่อ

ข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำ ความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

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

บันทึก

เพิ่มเติม.....

.....

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....



เรื่องร้องเรียนจาก  
ภายใน/ภายนอก  
ฝ่ายอำนวยการ สภ.เซิม  
พิจารณาคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน

รายงานความคืบหน้าให้  
ผู้ร้องทราบภายใน 15 วัน  
นับจากวันรับเรื่อง



กรณี การทุจริตและประพฤติมิชอบ  
เสนอตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง



คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ดำเนินการ



กรณีมีมูล ตั้งคณะกรรมการ  
สอบสวนวินัยร้ายแรง  
หรือไม่ร้ายแรง



กรณีไม่มีมูล  
ให้ยุติเรื่อง  
  
เสนอสวญ.สภ.เซิม  
  
รายงาน สวญ.ฯ  
และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



คณะกรรมการสอบสวนวินัย ร้ายแรง  
ดำเนินการสอบสวนภายใน 270 วัน  
  
เสนอลงโทษ หรือ ยุติเรื่อง  
  
รายงาน ผู้กำกับการ  
และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณา  
  
สวญ.สภ.เซิม ออกคำสั่ง  
ให้เป็นไปตาม ทติคณะกรรมการ  
  
รายงานผลให้ผู้ร้องทราบ ภายใน 10 วัน นับจาก  
ทราบ มติ คกก.

# แผนผังขั้นตอนการสืบสวนข้อเท็จจริง ตามกฎ ก.ตร.ว่าด้วยการสืบสวนข้อเท็จจริง

พ.ศ. ๒๕๕๖

