

แนวปฏิบัติ การจัดการ เรื่องร้อง เรียนการ ทุจริต

สถานีตำรวจนครบาลบางมด



จัดทำโดย

ฝ่ายอำนวยความสะดวก สถานีตำรวจนครบาลบางมด



แนวทางการจัดการการร้องเรียนร้องเรียน ของ สถานีตำรวจนครบาลบางมด

ฝ่ายอำนวยการ สน.บางมด ได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดการการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การจัดซื้อจัดจ้าง และการให้บริการต่างๆ ของข้าราชการตำรวจของ สน.บางมด โดยครอบคลุมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ตลอดจนการรับฟังข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการให้บริการต่างๆ ของ สน.บางมด เพื่อให้ข้าราชการตำรวจ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ ข้าราชการตำรวจ สน.บางมด สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนของ สน.บางมด เป็นไปอย่างมีคุณภาพและช่วยแก้ปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างแท้จริง

คำจำกัดความ

- ร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถาม หรือ ร้องขอข้อมูล
- ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนเสียที่ติดต่อกับ สน.บางมด ผ่านช่องทางต่างๆ

ประเภทข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง ข้อสงสัยในด้านการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือมีการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ต้องการให้ ผู้ปฏิบัติงานชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุงหรือแก้ไขการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและชัดเจนโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้

ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง ข้อสงสัย ความไม่พึงพอใจด้านการจัดซื้อจัดจ้างต้องการให้ผู้ให้บริการชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุงหรือแก้ไขการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและชัดเจนโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้

ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการ ต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการความล่าช้าข้อผิดพลาดในการให้บริการเลือกปฏิบัติกับ ผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับการควบคุม

ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านอื่นๆ ที่ผู้ร้องเรียน ประสงค์ให้ สน.บางมด แก้ไขและดำเนินการให้ถูกต้องและโปร่งใส



ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

- กล้องรับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ณ จุดบริการประชาชน
- การร้องเรียนด้วยตนเอง ในวันเวลาราชการ โดยการกรอกข้อมูลแบบฟอร์ม แจ้งข้อร้องเรียน ณ ฝ่ายอำนวยการ
- การร้องเรียนด้วยตนเองในขณะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการ
- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์:<http://bangmod.metro.police.go.th/>
- จดหมายถึง ผกก.สน.บางมด
- Facebook สน.บางมด
- เว็บไซต์ สน.บางมด

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

- ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้
- เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ฝ่ายอำนวยการจะดำเนินการพิจารณาแยกประเภทของเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ
- เมื่อฝ่ายต่างๆที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียนทราบ
- ฝ่ายอำนวยการ รวบรวมข้อมูลเสนอต่อ ผกก.สน.บางมด

การตอบเรื่องร้องเรียน

-ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้ โดยการให้ผู้ร้องเรียนทำการบันทึกข้อมูลรายละเอียดการร้องเรียน ได้แก่ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อผู้ถูกร้องเรียนและเหตุผลที่ร้องเรียน ตามแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนด เพื่อประโยชน์ในการแจ้งผลการดำเนินการ กลับไปให้ผู้ร้องทราบ แต่หากผู้ร้องประสงค์ที่จะปกปิดชื่อผู้ร้องที่สามารถที่จะระบุได้ในแบบฟอร์มซึ่ง สน.บางมด จะรักษาไว้เป็นความลับอย่างเคร่งครัด

-เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนต่างๆ ทันที

แบบแจ้งข้อร้องเรียน สบ.บางมด

วัน.....ที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียน.....

เรียน ผกก.สบ.บางมด

ข้าพเจ้าชื่อ.....นามสกุล.....

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

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

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

ฝ่ายงาน.....ได้กระทำการเป็นการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องในกระบวนการโดยมีรายละเอียดข้อเท็จจริงดังนี้.....

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาด้วยแล้ว คือ

(1).....จำนวน.....แผ่น

(2).....จำนวน.....แผ่น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อ ผกก.สบ.บางมดเป็นความจริงทุกประการ และขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญารฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงานจึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

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

บันทึกเพิ่มเติม.....

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของ สน.บางมด

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ฝ่ายอำนวยการ จะดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนต่าง ๆ สรุปเป็นตารางแสดงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้.



เรื่องร้องเรียนจากภายใน/ภายนอก
ฝ่ายอำนวยการ สน.บางมด
พิจารณาคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน

รายงานความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบภายใน 15 วันนับจากวันรับเรื่อง



กรณี การทุจริตและประพฤติมิชอบ
เสนอตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง



คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ดำเนินการ



กรณีมีมูล ตั้งคณะกรรมการ
สอบสวนวินัยร้ายแรง
หรือ ไม่ร้ายแรง



กรณีไม่มีมูล
ให้ยุติเรื่อง

เสนอ ผกก.สน.บางมด
ผ่านฝ่าย อำนวยการ.

รายงาน ผกกฯ
และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



คณะกรรมการสอบสวนวินัย ร้ายแรง
ดำเนินการสอบสวนภายใน 270 วัน
เสนอลงโทษ หรือ ยุติเรื่อง

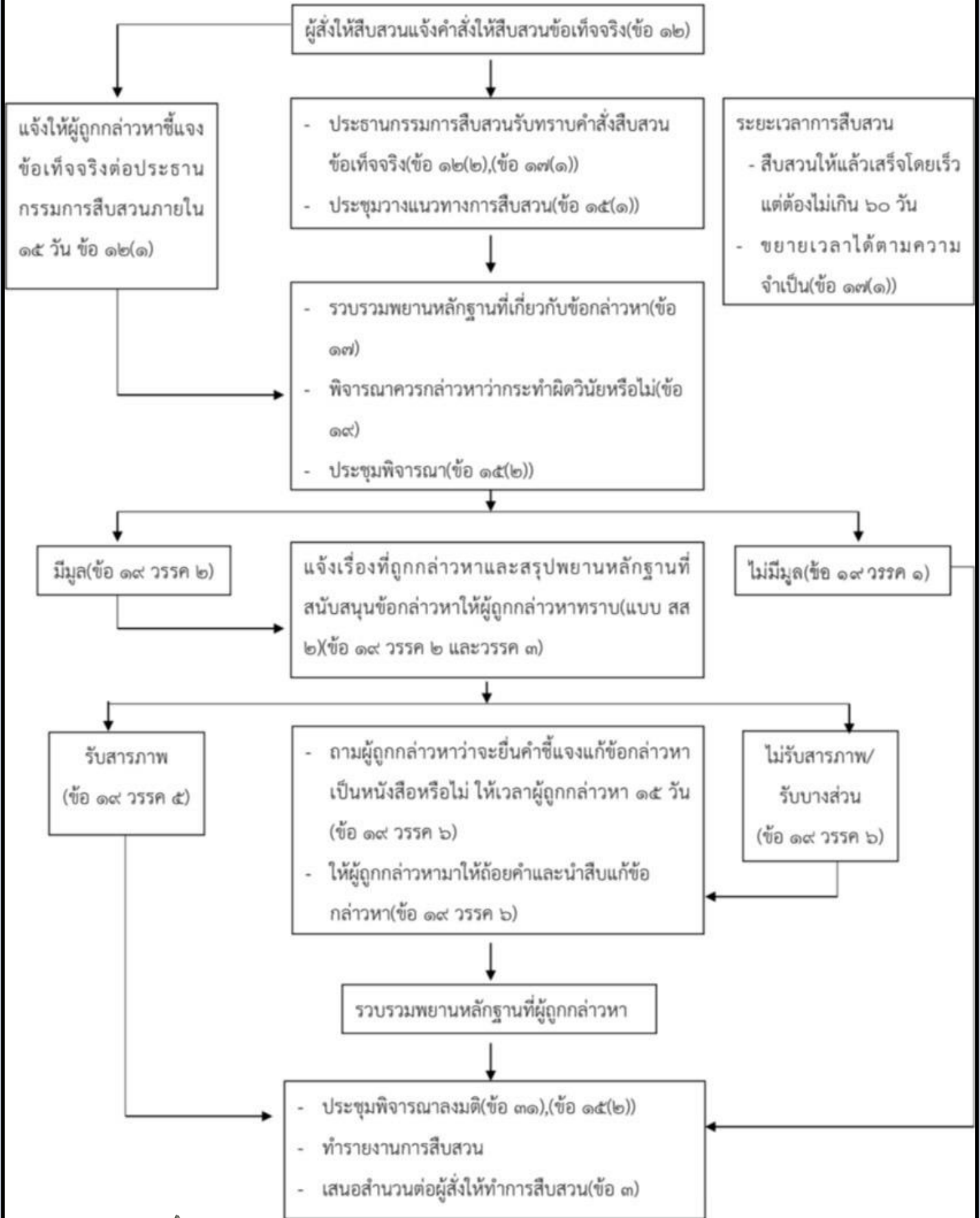
รายงาน ผู้กำกับฯ
และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณา

ผกก.สน.บางมดรักษาคำสั่ง
ให้เป็นไปตาม มติคณะกรรมการ

รายงานผลให้ผู้ร้องทราบ ภายใน
10 วัน นับจากทราบ มติ คกก.

แผนผังขั้นตอนการสืบสวนข้อเท็จจริง ตามกฎ ก.ตร.ว่าด้วยการสืบสวนข้อเท็จจริง

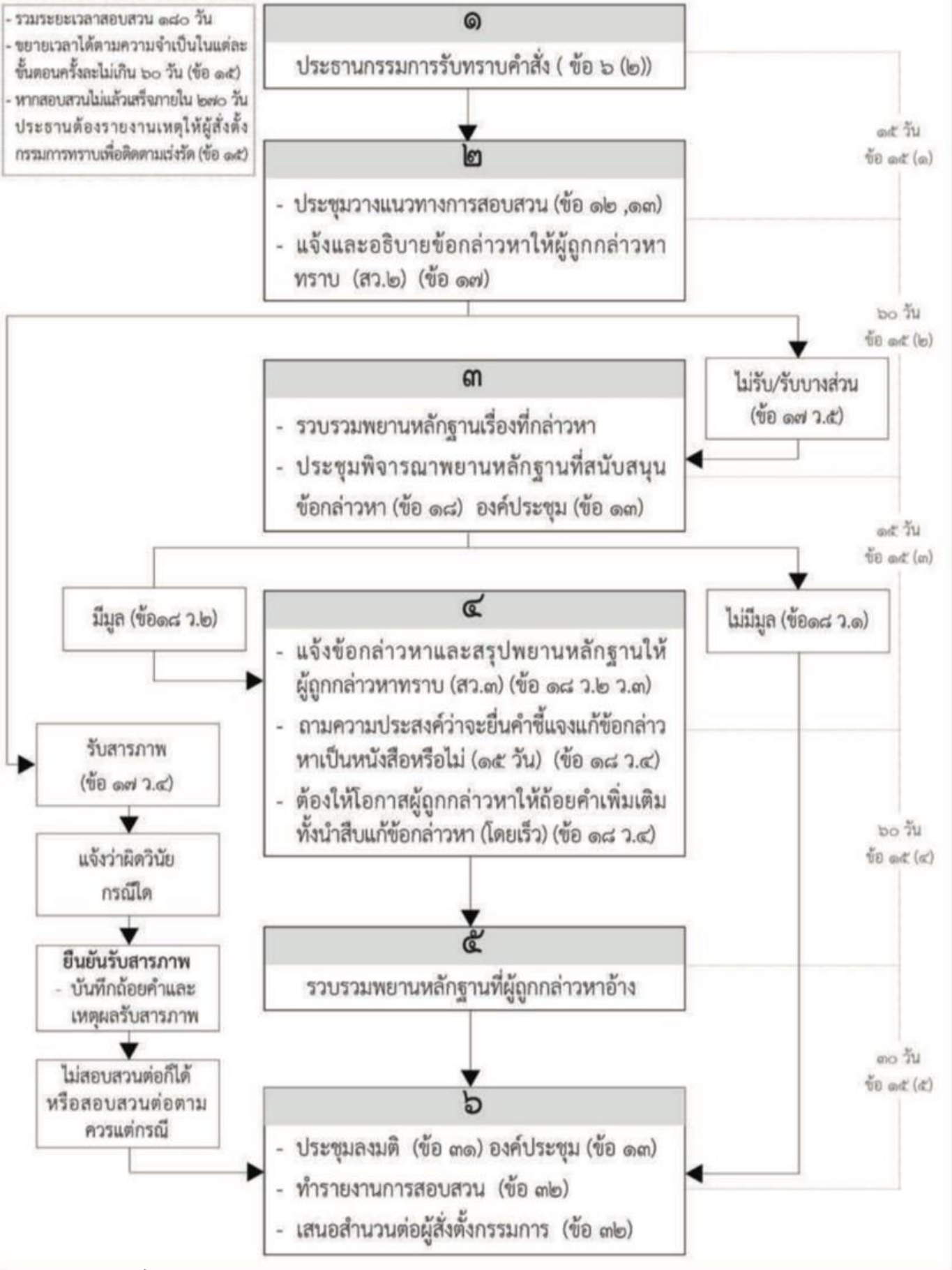
พ.ศ.๒๕๕๖



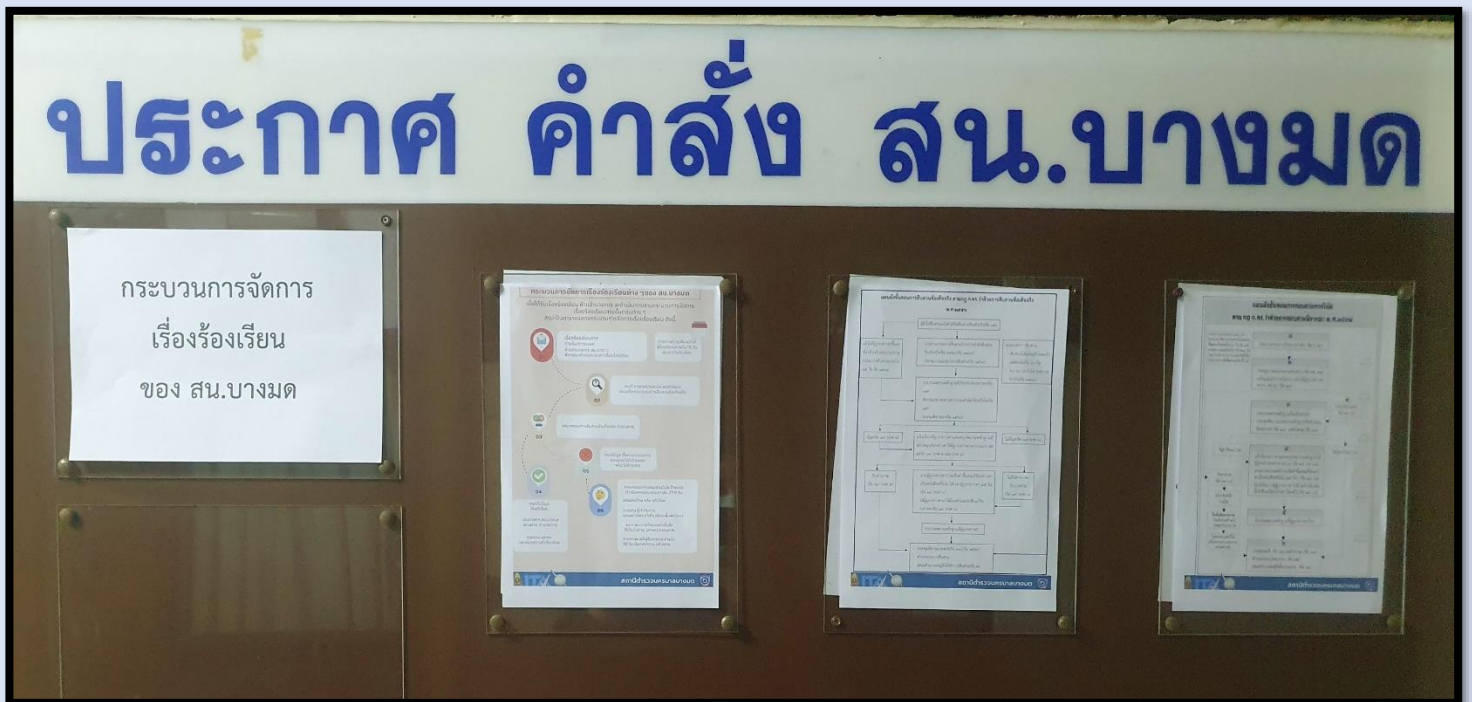
แผนผังขั้นตอนการสอบสวนทางวินัย

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

- รวมระยะเวลาสอบสวน ๑๘๐ วัน
- ขยายเวลาได้ตามความจำเป็นในแต่ละขั้นตอนครั้งละไม่เกิน ๖๐ วัน (ข้อ ๑๕)
- หากสอบสวนไม่แล้วเสร็จภายใน ๒๗๐ วัน ประธานต้องรายงานเหตุให้ผู้สั่งตั้งกรรมการทราบเพื่อติดตามเร่งรัด (ข้อ ๑๕)



ประชาสัมพันธ์



สถานีตำรวจนครบาลบางมด ยึดแนวทางจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ดำเนินการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้แก่บุคลากรภายใน และให้สาธารณชน ได้รับทราบด้วย

