



สถานีตำรวจภูธรเมืองอุตรดิตถ์

แนวทางปฏิบัติ การจัดการ

เรื่องร้องเรียน การทุจริต



สำนักงาน ป.ป.ช.





แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สถานีตำรวจภูธรเมืองอุตรดิตถ์

ฝ่ายอำนวยการ สถานีตำรวจภูธรเมืองอุตรดิตถ์ได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการ ทูจริตและประพฤติมิชอบ การจัดซื้อจัดจ้าง และการให้บริการต่างๆ ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองอุตรดิตถ์ โดยครอบคลุมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ตลอดจนการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการให้บริการต่างๆ ของ สถานีตำรวจภูธรเมืองอุตรดิตถ์ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองอุตรดิตถ์ เป็นไปอย่างมีคุณภาพและช่วยแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างแท้จริง โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

๑. คำจำกัดความ

- ร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึง ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขมขย/การสอบถาม หรือ ร้องขอข้อมูล
- ผู้ร้องเรียนหมายถึง ประชาชนทั่วไป,องค์การภาครัฐ,ผู้รับบริการ,ผู้มีส่วนได้เสียที่ติดต่อกับ สถานีตำรวจภูธรเมืองอุตรดิตถ์ ผ่านช่องทางต่างๆ

๒. ประเภทข้อร้องเรียน

- ๒.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึงข้อสงสัยในการปฏิบัติงานที่มีการ ผ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องไม่เป็นไปตามขั้นตอนหรือมีการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและชัดเจนโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้
- ๒.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง ข้อสงสัย ความไม่พึงพอใจด้านการ จัดซื้อจัดจ้างต้องการให้ผู้ให้บริการชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างให้ถูกต้องและชัดเจนโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้
- ๒.๓ ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการ ต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับ ผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น
- ๒.๔ ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านอื่นๆ ที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ สถานีตำรวจภูธรเมืองอุตรดิตถ์ แก้ไขและดำเนินการให้ถูกต้องและโปร่งใส



๓. ช่องการรับเรื่องร้องเรียน

๓.๑ กล้องรับข้อความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ณ ฝ่ายอำนวยการ ชั้น ๒ สถานีตำรวจภูธรเมืองอุตรดิตถ์

๓.๒ การร้องเรียนด้วยตนเอง ในวันเวลาราชการ โดยการกรอกข้อมูลแบบฟอร์ม แจ้งข้อร้องเรียน ณ ฝ่ายอำนวยการ ชั้น ๒ สถานีตำรวจภูธรเมืองอุตรดิตถ์

๓.๓ การร้องเรียนด้วยตนเอง ในขณะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ณ จุดปฏิบัติงาน

๓.๔ จุดหมายถึง ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรเมืองอุตรดิตถ์

๓.๕ Facebook สถานีตำรวจภูธรเมืองอุตรดิตถ์

<https://www.facebook.com/muanguttaraditpolicestation/>

๓.๖ เว็บไซต์ สถานีตำรวจภูธรเมืองอุตรดิตถ์ <http://www.mguttaradit.uttaradit.police.go.th/>

๓.๗ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๒ ของรัฐบาล

๓.๘ สายด่วน สำนักราชเลขาธิการ ๑๑๑ ๓.๑๐ สำนักงานจเรตำรวจแห่งชาติ

๔. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๔.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้

๔.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ฝ่ายอำนวยการจะดำเนินการพิจารณาแยกประเภทของเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

๔.๓ ฝ่ายอำนวยการ ส่งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ไปยังฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณา ดำเนินการโดยเร็ว

๔.๔ เมื่อฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินงานไปยังผู้ร้องเรียนทราบ

๔.๕ ฝ่ายอำนวยการรวบรวมข้อมูลเสนอต่อ ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรเมืองอุตรดิตถ์

๕. การตรวจสอบต่อเรื่องร้องเรียน

๕.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้โดยการให้ผู้ร้องเรียนทำการบันทึกข้อมูล รายละเอียดการร้องเรียน ได้แก่ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุผลที่ร้องเรียน ตามแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนด เพื่อประโยชน์ในการแจ้ง ผลการดำเนินการ กลับไปยังผู้ร้องทราบ แต่หากผู้ร้องประสงค์ที่จะปกปิดชื่อผู้ร้องสามารถที่จะระบุไว้ในแบบฟอร์ม ซึ่ง สถานีตำรวจภูธรเมืองอุตรดิตถ์ จะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

๕.๒ เมื่อได้รับข้อร้องเรียนฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง จะดำเนินการตามกระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียน ตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

แบบแจ้งข้อร้องเรียน สถานีตำรวจนครบาลเมืองอุดรดิตถ์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียน.....

เรียน ผกก.สภ.เมืองอุดรดิตถ์

ข้าพเจ้าชื่อ.....นามสกุล.....

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

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

ร้องเรียน นาย/นาง/นางสาว/อื่นๆ (ระบุ).....

ตำแหน่ง..... ฝ่ายงาน..... ได้กระทำการอันเป็นการทุจริต

และประพฤติมิชอบ หรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องในกระบวนการโดยมีรายละเอียดข้อเท็จจริง

ดังต่อไปนี้.....

.....

.....

.....พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณามาแล้ว คือ

(1).....จำนวน.....แผ่น

(2).....จำนวน.....แผ่น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อ ผกก.สภ.เมืองอุดรดิตถ์ เป็นความจริงทุกประการ และขอรับผิดชอบต่อ

ข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบการนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความ

เสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

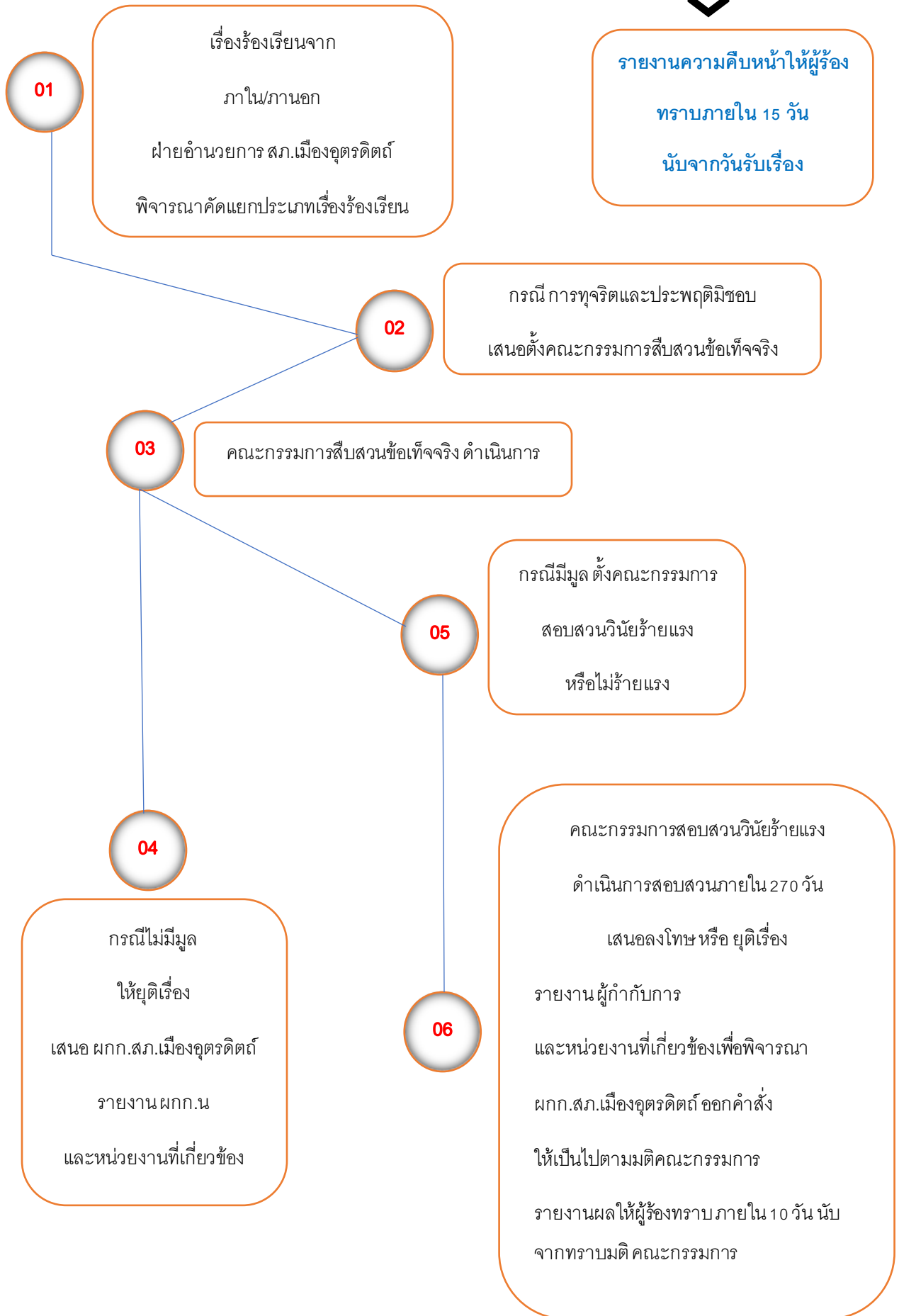
การให้ตามวัตถุประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

ช่องทางร้องเรียน () ด้วยตนเอง () อินเทอร์เน็ต () จดหมาย () อื่นๆ ได้แก่

บันทึกเพิ่มเติม.....



แผนผังขั้นตอนการสืบสวนข้อเท็จจริง ตามกฎ ก.ตร.ว่าด้วยการสืบสวนข้อเท็จจริง

พ.ศ. ๒๕๖๕

