



สถานีตำรวจภูธรหนองบัวแดง

แนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริต



แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สภ.หนองบัวแดง

ฝ่ายอำนวยการ สภ.หนองบัวแดง ได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการ ทุจริตแล ประพฤติ มิชอบ การจัดซื้อจัดจ้าง และการให้บริการต่าง ๆ ของข้าราชการตำรวจ สภ.หนองบัวแดง โดย ครอบคลุมการบริหาร จัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ตลอดจนการรับฟังข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานและการให้บริการ ต่างๆ ของ สภ.ลำดวน เพื่อให้ข้าราชการตำรวจ สภ.หนองบัวแดง ที่มีหน้าที่ รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องกับการ จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ ข้าราชการตำรวจ สภ.หนองบัวแดง สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการ ทุจริตเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียน ของ สภ.หนองบัวแดง เป็นไปอย่างมีคุณภาพและช่วย แก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างแท้จริง โดยมี รายละเอียดประกอบด้วย

๑. คำจำกัดความ

- ร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การ สอบถาม หรือ ร้องขอข้อมูล
- ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป,องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วน เสียที่ ติดต่อกับ สภ.หนองบัวแดง ผ่านช่องทางต่างๆ

๒. ประเภทข้อร้องเรียน

๒.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤตินิชอบ หมายถึง ข้อสงสัยในด้านการปฏิบัติงาน ที่มี การฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือมีการใช้ อำนาจ หน้าที่ในทางมิชอบ 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 ข้อ ไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการ ต้องการให้ ผู้ให้ บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการความ ล่าช้า ข้อผิดพลาด ในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับ ผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแล ต้อนรับ การควบคุม อารมณ์ ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒.๔ ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านอื่นๆ ที่ผู้ร้องเรียน ประสงค์ ให้ สภ.หนอง บัวแดง แก้ไขและดำเนินการให้ถูกต้องและโปร่งใส



แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สภ.หนองบัวแดง

๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

- ๓.๑ กล้องรับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ณ ฝ่ายอำนวยการ ชั้น ๒ สภ.หนองบัวแดง
- ๓.๒ การร้องเรียนด้วยตนเอง ในวันเวลาราชการ โดยการกรอกข้อมูลแบบฟอร์ม แจ้งข้อร้องเรียน ณ ฝ่ายอำนวยการ ชั้น ๒ สภ.หนองบัวแดง
- ๓.๓ การร้องเรียนด้วยตนเอง ในขณะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ณ จุดปฏิบัติงาน
- ๓.๔ จดหมายถึง ผกก.สภ.หนองบัวแดง
- ๓.๕ Facebook. สภ.หนองบัวแดง
<https://www.facebook.com/nongbuedaeng.police?mibextid=LQQJ&d>
- ๓.๖ เว็บไซต์ สภ.หนองบัวแดง <https://nongbuadaeng.chaiyaphum.police.go.th/>
- ๓.๗ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๒ ของรัฐบาล
- ๓.๘ สายด่วน สำนักนายกรัฐมนตรี ๑๑๑๑ ๓.๑๐ สำนักงานจเรตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

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 ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินงานไปยังผู้ร้องเรียนทราบ
- ๔.๕ ฝ่ายอำนวยการรวบรวมข้อมูลเสนอต่อ ผกก.สภ.หนองบัวแดง

๕. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

- ๕.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้โดยการให้ผู้ร้องเรียนทำ การบันทึกข้อมูลรายละเอียดการร้องเรียน ได้แก่ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อ หน่วยงาน หรือชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน ตามแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนด เพื่อประโยชน์ในการแจ้ง ผลการดำเนินการการ กลับไปให้ผู้ร้องทราบ แต่หากผู้ร้อง ประสงค์ที่จะปกปิดชื่อผู้ร้องสามารถที่จะระบุไว้ในแบบฟอร์ม ซึ่ง สภ.หนองบัวแดงจะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด
- ๕.๒ เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการตามกระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียน ตามขั้นตอนต่างๆ ทันที



แบบแจ้งข้อร้องเรียน สภ.หนองบัวแดง

วัน.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียน.....

เรียน ผกก.สภ.หนองบัวแดง

ข้าพเจ้าชื่อ.....นามสกุล.....
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....
อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....
ขอร้องเรียน นาย/นาง/อื่นๆ(ระบุ).....
ตำแหน่ง.....ฝ่ายงาน.....ได้กระทำการทุจริต
และประพฤติมิชอบ หรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องในกระบวนการโดยมีรายละเอียดข้อเท็จจริง
ดังนี้

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาด้วยแล้ว คือ

- (๑).....จำนวน.....แผ่น
(๒).....จำนวน.....แผ่น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อเท็จจริงที่ยื่นต่อ ผกก.สภ.หนองบัวแดง เป็นความจริงทุกประการ และขอรับผิดชอบ
ข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำ ความเท็จร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้
ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาแจ้งความอันเป็นเท็จต่อเจ้าพนักงาน
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน
(.....)

ช่องทางรับร้องเรียน () ด้วยตนเอง () อินเทอร์เน็ต () จดหมาย () อื่นๆ.....

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน
(.....)
ตำแหน่ง.....
วัน.....เดือน.....ปี.....