



คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริต/แจ้งเบาะแสการทุจริต ประพฤติมิชอบ

สถานีตำรวจภูธรเวียงต้า



คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสการทุจริต ประพฤติมิชอบ

สถานีดำรวจภูธรเวียงต้า

๑. หลักการและเหตุผล

การดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครอง คุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจและบุคลากรในหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วย การป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร กำหนดมาตรการ ปลู่จิตสำนึก ป้องกันปราบปรามและวางเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยมุ่งเน้น การป้องกันการทุจริตด้วยการร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตาม แผนงาน/โครงการ ที่วางไว้ เพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ประชาชนได้รับการ บริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีการรับรู้เรื่อง การทุจริต (Corruption Perception Index : CP) ของประเทศไทยที่ดี นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้ง เบาะแสร้องเรียน กำกับติดตามการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ในส่วนของการ ปฏิบัติงานดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า "เมื่อส่วนราชการใดได้รับการ ติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วน ราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้อง ตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน การทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ราชการ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับ เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือ การป้องกัน ส่งเสริม รักษา และฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบ อย่างสูงสุดและยั่งยืน

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้ข้าราชการตำรวจและบุคลากรในสังกัด ผู้มีหน้าที่ รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน การทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดการทุจริต ประพฤติมิชอบของ หน่วยงานใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่ เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานการแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ที่มา ปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาการทำงานของข้าราชการตำรวจและบุคลากรให้มีความเป็นมืออาชีพ และแสดงหรือ เผยแพร่ให้บุคคลภายนอก หรือผู้รับบริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จะกระบวนการที่มีอยู่ หรือ เสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติ

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียนตามหลักธรรมาภิบาล

๓. บทบาทหน้าที่ของผู้รับผิดชอบ

บทบาทในการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการ ต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตภายในหน่วยงาน รวมทั้ง บูรณาการกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

๓.๑ เสนอแนะผู้กับการสถานีตำรวจภูธรเวียงต้า เกี่ยวกับการป้องกันปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบของหน่วยงาน รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบของ หน่วยงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาล ที่เกี่ยวข้อง

๓.๒ ประสาน เร่งรัด กำกับติดตามการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

๓.๓ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของข้าราชการตำรวจและบุคลากรในหน่วยงาน

๓.๔ คຸ້ມครองคุณธรรมจริยธรรม ตามระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๓.๕ ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบ และคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๖ ติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมเสนอต่อหัวหน้าหน่วยงาน

๓.๗ ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๔.๑ ศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ สถานีตำรวจภูธรเวียงต้า

๔.๒ ทางไปรษณีย์ โดยทำหนังสือร้องเรียนถึง สถานีตำรวจภูธรเวียงต้า เลขที่ ๕๕/๕ ม.๕ ต.เวียงต้า อ.ลอง จ.แพร่ ๕๕๑๕๐

๔.๓ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๔-๖๕๖๕๘๕

๔.๔ ทางโทรสาร หมายเลข ๐๕๔-๖๕๖๕๙๐

๔.๕ ทาง E-mail : waingta@royalthaipolice.go.th

๔.๖ เว็บไซต์ สถานีตำรวจ <https://wiangta.phrae.police.go.th>

๔.๗ ทาง Facebook เพจ สถานีตำรวจภูธรเวียงต้า

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕.๑ ระบุ ชื่อ นามสกุลจริง ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๕.๒ ระบุ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๕.๓ ระบุช่องทางติดต่อกลับ ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๕.๔ ระบุข้อเท็จจริง พฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส โดยปรากฏชัดเจนว่ามีมูลมีข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ที่ขัดแย้งเพียงพอที่จะ สามารถดำเนินการสอบสวนได้

๕.๕ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี) โดยใช้ถ้อยคำ หรือข้อความที่สุภาพการติดต่อและการสอบสวน เป็นเรื่องลับ เป็นกรณีบุคคล อาจไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลการกระทำผิดได้ จนกว่าคดีความจะยุติ

๖. แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของสถานีตำรวจภูธรเวียงต้า

ฝ่ายอำนวยการสถานีตำรวจภูธรเด่นชัย ได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การจัดซื้อจัดจ้าง และการให้บริการต่าง ๆ ของข้าราชการตำรวจ สภ.เวียงต้าโดยครอบคลุมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ตลอดจนการรับฟังข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการให้บริการต่างๆ ของ สภ.เวียงต้า เพื่อให้ข้าราชการตำรวจ สภ.เด่นชัย ที่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ ข้าราชการตำรวจ สภ.เวียงต้าสามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนของสภ.เวียงต้า เป็นไปอย่างมีคุณภาพและช่วย แก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างแท้จริง โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

๗. คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูลผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป,องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน,ผู้รับบริการ,ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ ติดต่อกับสถานีตำรวจภูธรเวียงต้า ผ่านช่องทางต่างๆ

๘. ประเภทข้อร้องเรียน

๘.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง ข้อสงสัยในด้านการปฏิบัติงานที่มีการ ผ่าฝืน การปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือมีการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ต้องการให้ ผู้ปฏิบัติงานชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและชัดเจนโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๘.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง ข้อสงสัย ความไม่พึงพอใจด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ต้องการให้ผู้ให้บริการชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างให้ถูกต้องและชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๘.๓ ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการ ต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุม อารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๘.๔ ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านอื่นๆ ที่ผู้ร้องเรียน ประสงค์ให้สถานี ตำรวจภูธรเด่นชัย แก้ไขและดำเนินการให้ถูกต้องและโปร่งใส

๙. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๙. ๑ กลุ่มรับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ณ ฝ่ายอำนวยการ ชั้น ๒ สถานีตำรวจภูธรเวียงต้า

๙.๒ การร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ โดยการกรอกข้อมูลแบบฟอร์ม แจ้งข้อร้องเรียน ณ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตสถานีตำรวจภูธรเวียงต้า

๙.๓ การร้องเรียนด้วยตนเอง ในขณะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ณ จุดปฏิบัติงาน

๙.๔ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : waingta@royalthaipolice.go.th

๙.๕ จดหมายถึง ผกก.สภ.เวียงต้า

๙.๖ Facebook สภ.เวียงต้า

๙.๗ Contact Us สภ.เวียงต้า

๙.๘ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๒ ของรัฐบาล

๙.๙ สายด่วน สำนักงานรัฐมนตรี ๑๑๑๑

๙.๑๐ สำนักงานจเรตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

๑๐. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑๐.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้

๑๐.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ฝ่ายอำนวยการจะดำเนินการพิจารณาแยกประเภทของเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

๑๐.๓ ฝ่ายอำนวยการ ส่งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ไปยังฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อ พิจารณา ดำเนินการโดยเร็ว

๑๐.๔ เมื่อฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเสร็จ เรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินงานไปยังผู้ร้องเรียนทราบ

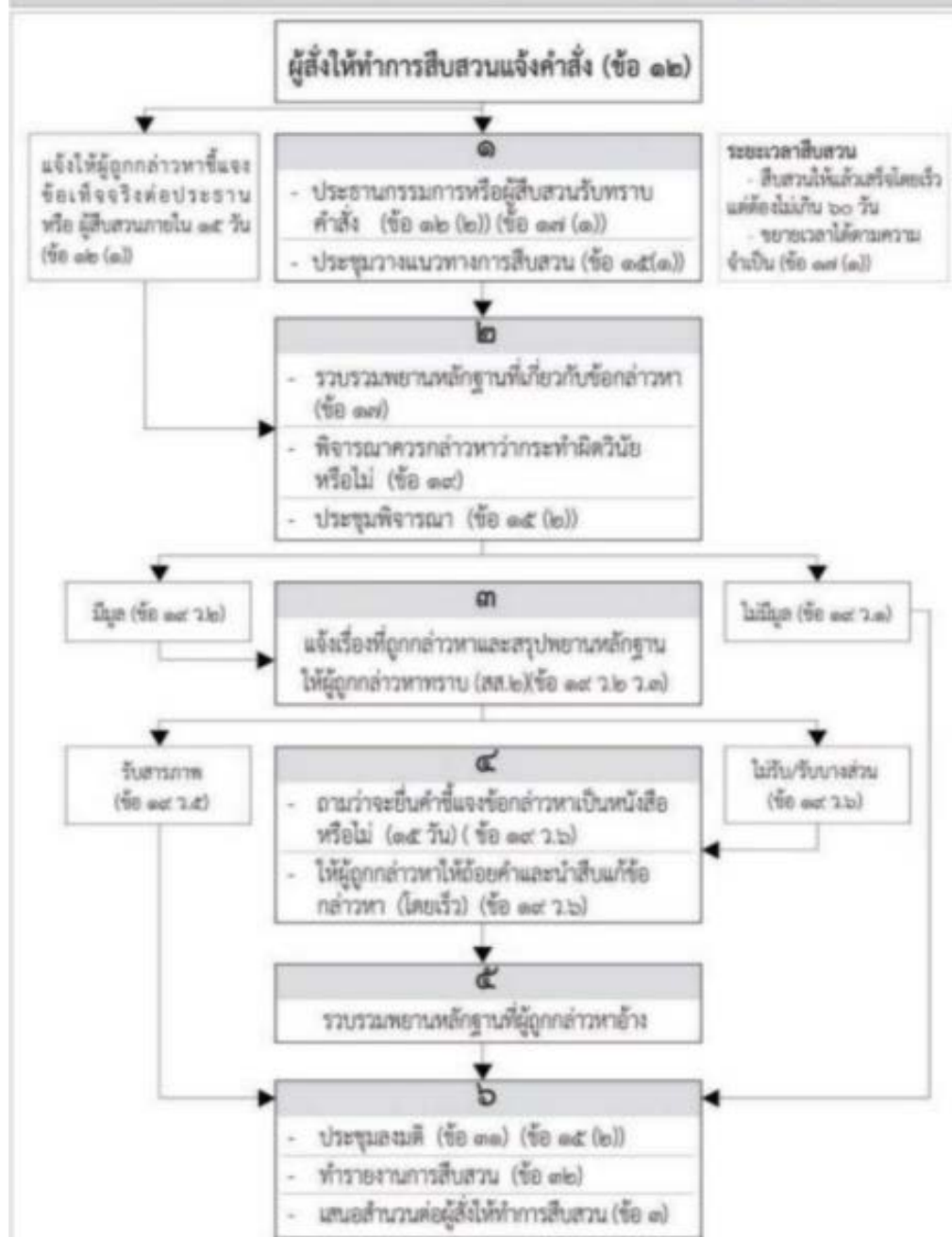
๑๐.๕ ฝ่ายอำนวยการ รวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรเวียงต้า

๑๑. การตรวจสอบต่อเรื่องร้องเรียน

๑๑.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้ โดยการให้ผู้ร้องเรียนทำการบันทึกข้อมูล รายละเอียดการร้องเรียน ได้แก่ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อผู้ถูกร้องเรียนและเหตุที่ ร้องเรียน ตามแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนด เพื่อประโยชน์ในการแจ้ง ผลการดำเนินการกลับไปให้ผู้ร้องทราบ แต่ หาก ผู้ร้องประสงค์ที่จะปกปิดชื่อผู้ร้องสามารถที่จะระบุไว้ในแบบฟอร์ม ซึ่ง สถานีตำรวจภูธรเวียงต้า จะรักษาเป็น ความลับอย่างเคร่งครัด

๑๑.๒ เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

แผนผังขั้นตอนการสืบสวนข้อเท็จจริง
ตาม กฎ ก.ตร.ว่าด้วยการสืบสวนข้อเท็จจริง พ.ศ.๒๕๕๖



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

- รวมระยะเวลาสอบสวน ๑๑๐ วัน
- ขยายเวลาได้ด้วยความจำเป็นในคดีที่ซับซ้อนหรือกรณีอื่น ๒๐ วัน (ข้อ ๑๕)
- หากสอบสวนไม่แล้วเสร็จภายใน ๒๓๐ วัน ประธานต้องรายงานเหตุให้ผู้สั่งตั้งกรรมการทราบเพื่อพิจารณาลด (ข้อ ๑๕)

๑
 ประธานกรรมการรับทราบคำสั่ง (ข้อ ๖ (๒))

๒
 - ประชุมวางแผนทางการสอบสวน (ข้อ ๑๒ ,๑๓)
 - แจ้งและอธิบายข้อกล่าวหาให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบ (สว.๒) (ข้อ ๑๗)

๑๕ วัน
 ข้อ ๑๕ (๑)

๒๐ วัน
 ข้อ ๑๕ (๒)

๓
 - รวบรวมพยานหลักฐานเรื่องข้อกล่าวหา
 - ประชุมพิจารณาพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อกล่าวหา (ข้อ ๑๘) องค์ประชุม (ข้อ ๑๓)

ไม่รับรับบาส่วน (ข้อ ๑๗ ๖.๕)

๑๕ วัน
 ข้อ ๑๕ (๑)

มีมูล (ข้อ ๑๘ ๖.๒)

๔
 - แจ้งข้อกล่าวหาและสรุปพยานหลักฐานให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบ (สว.๓) (ข้อ ๑๘ ๖.๒ ๖.๓)
 - ถามความประสงค์ว่าจะยื่นคำชี้แจงแก้ข้อกล่าวหาเป็นหนังสือหรือไม่ (๓๕ วัน) (ข้อ ๑๘ ๖.๔)
 - ต้องให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหาให้ถ้อยคำเพิ่มเติมถึงน้ำหนักข้อกล่าวหา (โดยเร็ว) (ข้อ ๑๘ ๖.๔)

ไม่มีมูล (ข้อ ๑๘ ๖.๓)

๒๐ วัน
 ข้อ ๑๕ (๓)

รับสารภาพ (ข้อ ๑๗ ๖.๕)

แจ้งว่าผิดวินัยกรณีใด

ยื่นรับสารภาพ

- บันทึกถ้อยคำและเหตุผลรับสารภาพ

ไม่สอบสวนต่อไปได้หรือสอบสวนต่อตามควรแก่กรณี

๕
 รวบรวมพยานหลักฐานจากผู้ถูกกล่าวหาอ้าง

๓๐ วัน
 ข้อ ๑๕ (๔)

๖
 - ประชุมลงมติ (ข้อ ๓๑) องค์ประชุม (ข้อ ๑๓)
 - ทำรายงานการสอบสวน (ข้อ ๑๒)
 - เสนอสำนวนต่อผู้สั่งตั้งกรรมการ (ข้อ ๑๒)