



คำสั่ง กองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒๔

ที่ ๒๒ / ๒๕๖๑

เรื่อง มอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

ตามที่กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนแจ้งให้งานวินัยเดินทางไปตรวจเอกสารตามตัวชี้วัดที่ ๔.๑ และ ๔.๒ โครงการพัฒนาระบบเรื่องร้องทุกข์ เมื่อ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๙ ณ กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใส ตรวจสอบได้ของกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ตามกฎหมายที่กำหนดไว้ กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ ได้ให้ดำเนินการจัดทำแฟ้มเอกสารเพื่อรอการตรวจจากกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ โดยออกคำสั่งมอบหมายและแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ โดยให้ระบุชื่อผู้รับผิดชอบ พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ แจ้งช่องทางในการรับเรื่องร้องทุกข์และขั้นตอนการปฏิบัติงาน พร้อมแผนผังโดยให้ติดประกาศไว้ที่กองร้อย และเผยแพร่ในเว็บไซต์ พร้อมนำ พ.ร.บ.ตำรวจ พ.ศ. ๒๕๔๗, กฎ ก.ตร. ว่าด้วยการร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๗ และ กฎ ก.ตร. ว่าด้วยการสืบสวนข้อเท็จจริง พ.ศ. ๒๕๕๖ มาประกอบไว้ในแฟ้มเอกสารและรายงานผลการดำเนินการให้ กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ ทุกวันที่ ๕ ของเดือน นั้น

กองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒๔ จึงมอบหมายให้หน่วยงานรับผิดชอบและแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ดังนี้

๑. หน่วยงานรับผิดชอบงานธุรการกำลังพลวินัยและสวัสดิการ กองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒๔
๒. คณะกรรมการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ประกอบด้วย
 - ๒.๑ ผู้บังคับกองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒๔ เป็น ประธานกรรมการโดยตำแหน่ง
 - ๒.๒ ร้อยตำรวจเอก อนุพงษ์ อยู่ดี รองผู้บังคับกองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒๔ เป็น รองประธานกรรมการ โทร. ๐๘ - ๙๕๕๓ - ๓๘๓๔
 - ๒.๓ ร้อยตำรวจโท พศวัต อินสัจจร รองสารวัตร(ป.) กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ เป็น กรรมการเลขานุการ ๐๘ - ๔๘๐๔ - ๑๙๙๑
๓. มีอำนาจหน้าที่
 - ๓.๑ กำหนดแนวทาง และกำกับดูแลในการจัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียนและร้องทุกข์
 - ๓.๒ กำกับดูแลให้การดำเนินการเป็นไปตามพระราชบัญญัติตำรวจ พ.ศ. ๒๕๔๗ , กฎ ก.ตร. พ.ศ. ๒๕๔๗ และ กฎ ก.ตร. ว่าด้วยการสืบสวนข้อเท็จจริง พ.ศ. ๒๕๕๖
 - ๓.๓ กำกับดูแลให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความเป็นธรรม
 - ๓.๔ รับแจ้งเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ที่ผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามกำหนด
 - ๓.๕ ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานรับผิดชอบ
 - ๓.๖ แจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนและร้องทุกข์

๓.๗ ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งผลให้ทราบหลังดำเนินการแล้วเสร็จ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๑

พันตำรวจตรี

(ขวลิท คำดี)

ผู้บังคับกองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒๔



ประกาศกองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒๔
เรื่อง ขั้นตอนระยะเวลาดำเนินการต่อข้อร้องเรียน

๑. มีผู้ร้องกล่าวหาว่าข้าราชการตำรวจในสังกัดกองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒๔ กระทำผิดวินัยโดยผู้ร้องเรียนได้แจ้งชื่อและที่อยู่ตนเองเป็นที่แน่ชัด

๒. มีบัตรสนเท่ห์กล่าวหาว่าข้าราชการตำรวจในสังกัดกองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒๔ กระทำผิดวินัยตามปกติการร้องเรียนกล่าวหาตำรวจกระทำผิดวินัยในลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ห้ามมิให้รับฟัง เว้นแต่ได้ระบุข้อเท็จจริง พยานหลักฐานแวดล้อม หรือพยานบุคคล พยานวัตถุ พยานเอกสารชี้แนะแนวทางเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวน

๓. หากผู้บังคับบัญชาได้พิจารณาในเบื้องต้นมีมูลเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงก็ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วแต่ต้องไม่เกิน ๖๐ วันนับแต่ประธานกรรมการได้รับทราบหรือไม่แล้วเสร็จให้ขยายระยะเวลาสืบสวนต่อไปอีกไม่เกิน ๖๐ วัน

๔. หากปรากฏว่าการสืบสวนเรื่องนั้นๆ ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์เพียงพอที่จะพิจารณาสั่งการได้ก็ให้ผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ ดำเนินการสืบสวนเพิ่มเติมให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน หากครบกำหนดแล้วยังสืบสวนไม่เสร็จให้ขออนุมัติขยายระยะเวลาต่อไปอีกไม่เกิน ๓๐ วัน

๕. การนับระยะเวลาให้นับถัดจากวันแรกเป็นวันเริ่มต้นนับระยะเวลา ถ้าเป็นกรณีขยายให้นับต่อวันสุดท้ายแห่งระยะเวลาเดิม เป็นวันเริ่มขยายออกไป ส่วนระยะเวลาสิ้นสุดถ้าวันสุดท้ายตรงกับวันหยุดราชการ ให้นับวันเริ่มปิดทำการใหม่ เป็นวันสุดท้ายแห่งระยะเวลา

๖. ดำเนินการรายงานผลการสืบสวนข้อเท็จจริงให้ กก.ตชต.๓๒ (งานวินัย) พร้อมแจ้งผลการสืบสวนข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๑

พันตำรวจตรี

(ขวลิต คำตื้อ)

ผู้บังคับกองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒๔



คำสั่ง กองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒๔

ที่ ๓๙ /๒๕๖๑

เรื่อง มอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

ตามที่กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนแจ้งให้งานวินัยเดินทางไปตรวจเอกสารตามตัวชี้วัดที่ ๔.๑ และ ๔.๒ โครงการพัฒนาระบบเรื่องราวร้องทุกข์ เมื่อ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๙ ณ กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใส ตรวจสอบได้ของกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ตามกฎหมายที่กำหนดไว้ กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ ได้ให้ดำเนินการจัดทำแฟ้มเอกสารเพื่อรอการตรวจจากกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ โดยออกคำสั่งมอบหมายและแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ โดยให้ระบุชื่อผู้รับผิดชอบ พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ แจ้งช่องทางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และขั้นตอนการปฏิบัติงาน พร้อมแผนผังโดยให้ติดประกาศไว้ที่กองร้อย และเผยแพร่ในเว็บไซต์ พร้อมนำ พ.ร.บ.ตำรวจ พ.ศ. ๒๕๔๗, กฎ ก.ตร. ว่าด้วยการร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๔๗ และ กฎ ก.ตร. ว่าด้วยการสืบสวนข้อเท็จจริง พ.ศ. ๒๕๕๖ มาประกอบไว้ในแฟ้มเอกสารและรายงานผลการดำเนินการให้ กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ ทุกวันที่ ๕ ของเดือน นั้น

• กองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒๔ จึงมอบหมายให้หน่วยงานรับผิดชอบและแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ดังนี้

๑. หน่วยงานรับผิดชอบหมวดตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒๔๑ - ๓๒๔๔ หมวดมวลชนสัมพันธ์, หมวดสนับสนุนการรบ กองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒๔

๓ คณะกรรมการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๒.๑ ร้อยตำรวจเอก อุดม ไชยชนะ ผู้บังคับหมวดตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒๔๑ เป็น กรรมการ โทร. ๐๘ - ๙๕๕๘ - ๒๘๘๑

๒.๒ ร้อยตำรวจเอก บุญโรจน์ ไชยราชา ผู้บังคับหมวดตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒๔๑ เป็น กรรมการ โทร. ๐๘ - ๑๙๙๘ - ๒๒๘๓

๒.๓ ร้อยตำรวจเอก กมล สุริยะพรหม ผู้บังคับหมวดตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒๔๓ เป็น กรรมการ โทร. ๐๘ - ๙๕๕๓ - ๓๗๙๙

๒.๔ ร้อยตำรวจโท วีรัช ปินคำ ผู้บังคับหมวดตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒๔๔ เป็น กรรมการ โทร. ๐๘ - ๑๙๕๒ - ๖๒๔๑

๒.๕ ร้อยตำรวจโท อุดลย์ ไชยา ผู้บังคับหมวดมวลชนสัมพันธ์ เป็น กรรมการ โทร. ๐๘ - ๙๙๔๙ - ๖๓๖๖

๒.๖ ร้อยตำรวจเอก รัชชัย อายูยีน รองผู้บังคับหมวดข้าราชการแทนผู้บังคับหมวดสนับสนุนการรบ เป็นกรรมการ โทร. ๐๘ - ๙๕๕๕ - ๒๘๐๒

๓. มีอำนาจหน้าที่

๓.๑ กำหนดแนวทาง และกำกับดูแลในการจัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียนและร้องทุกข์

๓.๒ กำกับดูแลให้การดำเนินการเป็นไปตามพระราชบัญญัติตำรวจ พ.ศ.๒๕๔๗ , กฎ ก.ตร. พ.ศ.๒๕๔๗ และ กฎ ก.ตร. ว่าด้วยการสืบสวนข้อเท็จจริง พ.ศ.๒๕๔๖

๓.๓ กำกับดูแลให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความเป็นธรรม

๓.๔ รับแจ้งเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ที่ผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามกำหนด

๓.๕ ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานรับผิดชอบ

๓.๖ แจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนและร้องทุกข์

๓.๗ ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งผลให้ทราบหลังดำเนินการแล้วเสร็จ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ เมษายน พุทธศักราช ๒๕๖๑

พันตำรวจตรี ขวลิต คำตื้อ

(ขวลิต คำตื้อ)

ผู้บังคับกองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒๔

คู่มือการปฏิบัติงานรับ

เรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

กองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒๔

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบางนายสี ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบางนายสี ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒๔

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒๔

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒๔

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลบางนายสีจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ กองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒๔ ตำบลผาสิ่งห์ อำเภอเมือง จังหวัดน่าน

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒๔ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตจังหวัดน่าน

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

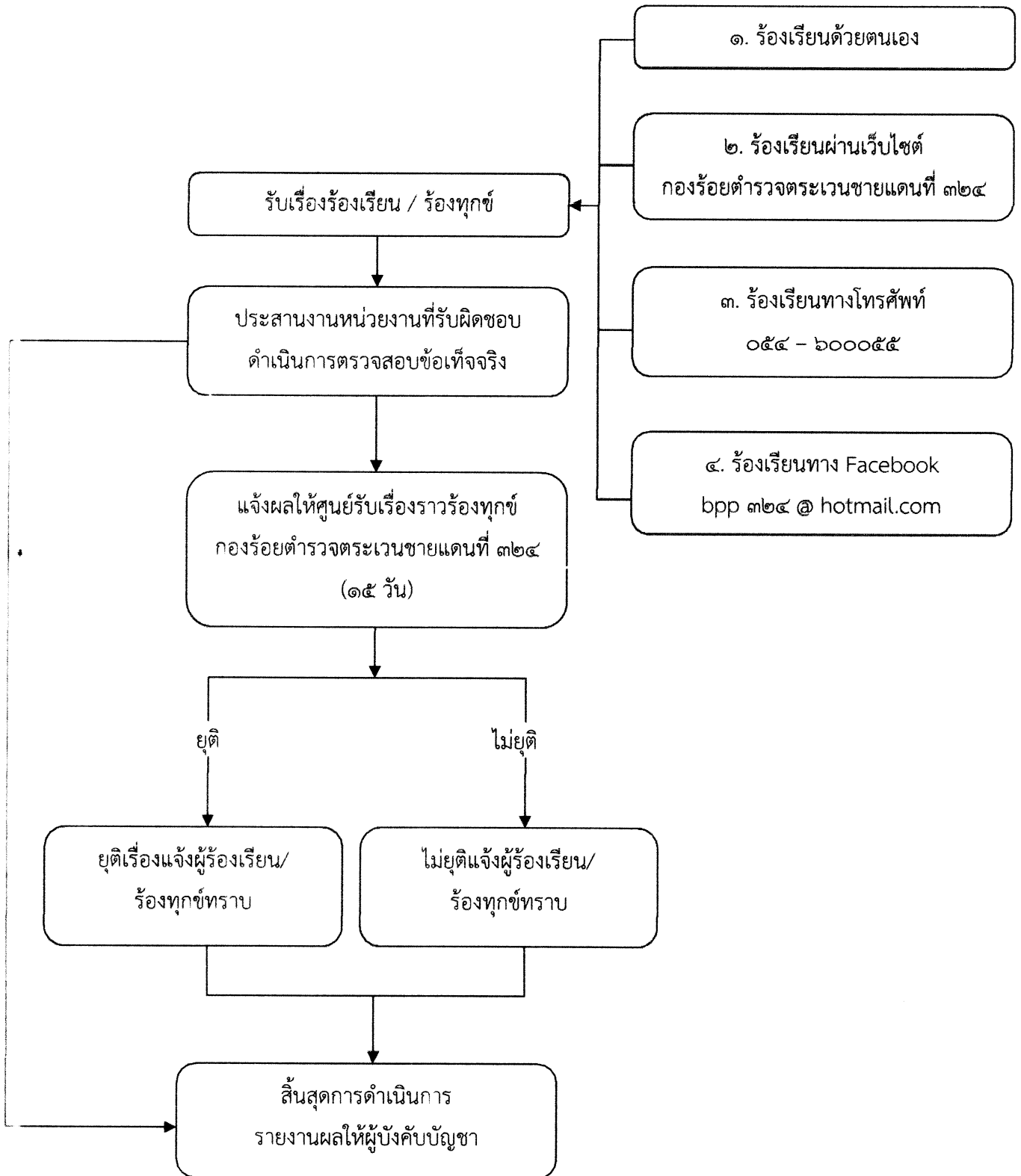
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง กองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒๔ เพื่อความสะดวกใน

การประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒๔	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ กองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒๔	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๔ - ๖๐๐๐๕๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของกองร้อยตำรวจตระเวนชายแดน ที่ ๓๒๔ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์ฯรับเรื่องราวร้องทุกข์กองร้อยตำรวจตระเวนชายแดน ที่ ๓๒๔ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒๔

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๔ - ๖๐๐๐๕๕

- เว็บไซต์ www.bpp.32.com/bpp324/

ระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

๑. มีการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อกำหนดระเบียบในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

-เมื่อมีการกล่าวหาหรือสงสัยว่าข้าราชการตำรวจกระทำผิดวินัยแล้วมีมูลเพียงพอก็มีการตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือดำเนินการหรือตรวจสอบข้อเท็จจริง

๒. ระเบียบการปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

-เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน กรณีเป็นการเข้าข่ายกระทำผิดวินัยให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เรียกข้าราชการตำรวจมาเขียนรายงานชี้แจง

๓. มีขั้นตอนการปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนการดำเนินการ

๑. การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑.๑ กรณีการร้องทุกข์เป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร) หนังสือดังกล่าวไม่กำหนดรูปแบบ แต่ต้องมีลักษณะดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้น

ตามสมควร

-การใช้ถ้อยคำสุภาพ

-มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์/ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

๑.๒ กรณีร้องทุกข์ด้วยบัตรสนเท่ห์หรือจดหมายถ้าระบุพยานที่เกี่ยวข้องเพียงพอดำเนินการสืบสวนได้ สามารถร้องเรียนได้โดยทาง ร้อย ตชด.๓๒๔ ได้จัดทำตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ ต่างๆไว้ที่สามารถร้องเรียนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๑.๓ การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ร้อย ตชด.๓๒๔ ได้เพิ่มช่องทางในการดำเนินการร้องทุกข์ทางอินเทอร์เน็ต โดยร้องเรียนได้ที่เว็บไซต์ เว็บไซต์ www.prd.go.th หรือโทรมาบอกหมายให้ ร.ต.ท.สถิตย์ ศรีประสม นำไปประชาสัมพันธ์ทางสถานีวิทยุ สสวท.น่าน คลื่น FM ๙๔.๗๕ MHz

๔. เผยแพร่ระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติและหน่วยงานภายในและภายนอกทราบ

-รายงานข้อมูล ข่าวสารทางโทรสาร หมายเลข ๐๕๔ - ๖๐๐๐๕๕ หรือ E-mail

ประชาสัมพันธ์ทางสถานีวิทยุ สสวท.น่าน คลื่น FM ๙๔.๗๕ MHz

-การรายงานทางวิทยุ หรือหนังสือแจ้งทุก นขต.เพื่อทราบ

๕. มีการรายงานผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

-มีการรายงานผลให้กับผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานอื่นๆทั้งทางลับ และทางเอกสาร

มอบหมายให้ ร.ต.ท.สถิตย์ ศรีประสม นำไปเผยแพร่ระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติและหน่วยงานภายในและ
ภายนอกทราบประชาสัมพันธ์ทางสถานีวิทยุ สสวท.น่าน คลื่น FM ๙๔.๗๕ MHz



ตรวจแล้วถูกต้อง

พ.ต.ต. ขวลิต คำดี
(ขวลิต คำดี)
ผบ.ร้อย ตชด.๓๒๔