



แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ของ

โรงพิมพ์ตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย ได้จัดทำขึ้น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุม ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพิมพ์ตำรวจ ตั้งแต่ขั้นตอนเสนอแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ ขั้นตอนทบทวนแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนฯ พร้อมจัดทำคู่มือ การปฏิบัติงาน ขั้นตอนส่งเสริมการปฏิบัติตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฯ ขั้นตอนรับและรวบรวมข้อ ร้องเรียนฯ ขั้นตอนการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนฯ ขั้นตอนชี้แจง/ตอบกลับผู้ร้องเรียน ขั้นตอน รวบรวม และสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ ประจำเดือน ขั้นตอนจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ รายไตรมาส และขั้นตอนประเมินประสิทธิภาพช่องทางการรับฟังข้อร้องเรียนฯ ของโรงพิมพ์ตำรวจ ให้สามารถนำกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชยไปปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

คู่มือฉบับนี้ประกอบด้วย ๑) วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ ๒) ขอบเขตของกระบวนการ ๓) คำจำกัดความ ๔) นโยบายการปฏิบัติ ๕) ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพิมพ์ตำรวจ ๖) หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน ๗) การรับเรื่องร้องเรียน ๘) ระดับข้อร้องเรียน ๙) การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน ๑๐) ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ ๑๑) แบบฟอร์มการเก็บ รวบรวมข้อมูลและรายงาน

คณะผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับ นี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ต่อไป

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
๑. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ.....	๑
๒. ขอบเขตของกระบวนการ.....	๑
๓. คำจำกัดความ.....	๑
๔. นโยบายการปฏิบัติ.....	๓
๕. ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพิมพ์ตำรวจ.....	๓
๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน.....	๔
๗. การรับเรื่องร้องเรียน.....	๕
๘. ระดับข้อร้องเรียน.....	๖
๙. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน.....	๗
๑๐. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ.....	๗
๑๑. แบบฟอร์มการเก็บ รวบรวมข้อมูลและรายงาน.....	๘

**แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
หมวดงานบริหารงานบุคคล สังกัดงานบริหารทั่วไป
โรงพิมพ์ตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ**

๑. วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
- ๒) เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. ขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือการปฏิบัติงานเล่มนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพิมพ์ตำรวจตั้งแต่ ขั้นตอนเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ ขั้นตอนทบทวนแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนฯ พร้อม จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ขั้นตอนส่งเสริมการปฏิบัติตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฯ ขั้นตอนรับและรวบรวมข้อร้องเรียนฯ ขั้นตอนการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ขั้นตอนชี้แจง/ตอบกลับผู้ร้องเรียน ขั้นตอนรวบรวมและสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ ประจำเดือน ขั้นตอนจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ รายไตรมาส และขั้นตอนประเมินประสิทธิภาพช่องทางการรับฟัง ข้อร้องเรียนฯ

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อทางโรงพิมพ์ตำรวจ จากการให้บริการของโรงพิมพ์ตำรวจ ในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทำหน้าที่ของผู้อำนวยการ และ/หรือคณะกรรมการโรงพิมพ์ตำรวจ
- เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในโรงพิมพ์ตำรวจ
- เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง
- เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์และการบริการ
- เรื่องร้องเรียนการให้บริการของโรงพิมพ์ตำรวจ

การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ
- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสมและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- เรื่องดำเนินการแล้ว แต่ไม่ทำตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการและขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
- เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ

- เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล ข้อร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยาน หลักฐานที่ชัดเจน พร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี

- เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พ้นวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ผู้รับบริการ (ลูกค้า) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การตอบสนอง หมายความว่า การที่โรงพิมพ์ตำรวจ ได้ให้ข้อมูลการดำเนินการ เพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับผู้รับบริการ

การดำเนินการ หมายความว่า การที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้มีกระบวนการตรวจสอบและมีการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน เช่น การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การที่เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหา การประชุมเพื่อปรึกษาหารือหรือหาทางออกของการแก้ไขปัญหา ร่วมกันของผู้ร้องหรือผู้ถูกร้องเรียนหรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ ได้มีการว่ากล่าวตักเตือน หรือลงโทษตามกฎระเบียบที่กำหนดไว้ เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียน

ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน หมายความว่า หมวดบริหารงานบุคคล เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง แจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ รวมถึงการรายงานผลการพิจารณาตรวจสอบ/แก้ไขเรื่องร้องเรียนต่อผู้อำนวยการโรงพิมพ์ตำรวจ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายความว่า เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่าง ๆ เกี่ยวกับข้อร้องเรียนนั้น

ผู้บังคับบัญชา หมายความว่า หัวหน้าสายงานระดับผู้อำนวยการ/หรือเทียบเท่าที่ได้รับอำนาจมอบหมายให้พิจารณา วิเคราะห์ และจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้บริหาร หมายความว่า ผู้อำนวยการโรงพิมพ์ตำรวจ

ระบบรายงานเรื่องร้องเรียน หมายความว่า ระบบเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน และหรือปรับปรุงสถานะตลอดจนผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

๔. นโยบายการปฏิบัติ

๑. จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้องบริหารจัดการ ข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๒. จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี กำกับ ติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๓. กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

- ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน / ข้อคิดเห็น
- ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง
- ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อ นามสกุล ลงลายมือชื่อพร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ค อีเมล เว็บไซต์ กระทู้ต่าง ๆ เป็นต้น ให้ผู้ดูแลระบบรวบรวมข้อมูล

๔. ให้ทุกฝ่าย/งาน นำมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

๕. ระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของโรงพิมพ์ตำรวจ

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน

- ๑.๑ กำหนดสถานที่/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๒ กำหนดหน้าที่ของพนักงานผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๓ พิจารณาคุณสมบัติของพนักงานที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้พนักงานในหน่วยงานทราบ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ในแต่ละวัน พนักงานต้องดำเนินรับและติดตาม ตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- ๒.๑ บุคคลภายนอกร้องเรียนด้วยตนเอง
- ๒.๒ ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ หมายเลข ๐๒-๖๖๘๒๘๑๑-๑๓ ต่อ ๑๒๑
- ๒.๓ ศูนย์ประสานงานรับเรื่องราว/ร้องทุกข์ โรงพิมพ์ตำรวจ ณ หมวดบริหารงานบุคคล
- ๒.๔ ช่องทางออนไลน์ หรือสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ :

<http://policeprinting.police.go.th> Line: @ppb๑๙๕๕

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงแบบฟอร์ม บันทึกข้อร้องเรียนแบบฟอร์ม Complaint form

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบ Complaint form ควรถาม ชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน เพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงแก่ผู้ร้องเรียน

๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนที่ โรงพิมพ์ตำรวจ จะรับพิจารณา ต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

๑. ระบุวัน เดือน ปี ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียน หรือร้องทุกข์ได้

- ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของโรงพิมพ์ตำรวจ ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

- ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวเสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๓. ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่น

๔. เป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัดโรงพิมพ์ตำรวจ

๕. เป็นเรื่อง que ประสงค์ขอให้ทางโรงพิมพ์ตำรวจ ช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของโรงพิมพ์ตำรวจ โดยตรง

๖. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๑ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๗. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล

- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานตรวจสอบภาครัฐได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ตัวอย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)

๗. การรับเรื่องร้องเรียน

๑. ประเด็นที่สามารถรับเรื่องเรียน

เมื่อผู้รับบริการประสบปัญหา เกี่ยวกับการให้บริการ ประเด็นที่สามารถร้องเรียนได้แก่

- การกระทำผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม
- ไม่ได้รับบริการที่ดี
- พบการทุจริตและการประพฤติมิชอบของพนักงานโรงพิมพ์ตำรวจ
- การสื่อสารไม่สะดวก เช่น โทรศัพท์ติดต่อไม่ได้
- อื่น ๆ

๘. ระดับข้อร้องเรียน

การจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน ออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการ ตอบสนอง
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ , คำชมเชย , สอบถาม หรือร้อง ขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย สอบถามหรือร้องขอ ข้อมูล ของโรงพิมพ์ตำรวจ	- การเสนอแนะ เกี่ยวกับ การให้บริการ ของหน่วยงาน และโรงพิมพ์ตำรวจ - การสอบถามข้อมูล ด้าน การบริการ	ไม่เกิน ๕ วันทำ การ
๒	ข้อร้องเรียนเล็ก	ผู้ ร้องเรียน ได้รับความ เดือดร้อน แต่สามารถแก้ไข ได้โดยหน่วยงานเดียว	- การร้องเรียน เกี่ยวกับ พฤติกรรมกร ให้บริการของ พนักงานในหน่วยงาน - การร้องเรียน เกี่ยวกับ คุณภาพการ ให้บริการของ หน่วยงาน	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ
๓	ข้อร้องเรียนใหญ่	- ผู้ ร้องเรียน ได้รับความ เดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัย อำนาจของผู้ อำนวยการ รองผู้ อำนวยการ หรือหัวหน้า ฝ่ายแต่ละฝ่าย - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสีย ต่อชื่อเสียงของโรงพิมพ์ ตำรวจ	- การร้องเรียน เกี่ยวกับ ความผิดวินัย ร้ายแรงของ พนักงานโรงพิมพ์ตำรวจ - การร้องเรียนความไม่ โปร่งใสของการจัดซื้อ จัด จ้าง - การร้องเรียนผ่านสื่อสังคม ออนไลน์ ได้แก่ เฟสบุค อีเมลล์ โลกน์ เว็บไซต์ เป็นต้น	ไม่เกิน ๓๐ วัน ทำการ
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ ร้องเรียน ได้รับความ เดือดร้อน และร้องเรียนต่อ สื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชา หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	- การเรียกร้องให้โรงพิมพ์ ตำรวจชดเชย ค่าเสียหาย จากการ ให้ บริการที่ ผิดพลาด	ไม่เกิน ๖๐ วัน ทำการ

๙. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การกำหนดชั้นความลับของเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษพนักงาน ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

๑๐. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ที่มาของข้อกำหนด		
	ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สอดคล้องกับข้อกำหนด ด้านกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับ ของโรงพิมพ์ตำรวจ	คำนึงถึงประสิทธิภาพ ของกระบวนการ ความคุ้มค่า และการลดต้นทุน
๑.สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนด	√	√	-
๒.สามารถจัดการข้อ ร้องเรียนฯ โดยตอบสนอง ความต้องการ ของผู้รับบริการได้	√	√	-

๑๑. แบบฟอร์มการเก็บ รวบรวมข้อมูลและรายงาน

ในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพิมพ์ตำรวจ ได้มีการกำหนดแบบฟอร์มสำหรับการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการเป็นไป ในทิศทางเดียวกันและสะดวกต่อการรวบรวมและรายงานผล จึงได้ออกแบบฟอร์ม ดังนี้

๑. แบบร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย
๒. แบบบันทึกข้อความ เรื่อง ขอส่งข้อร้องเรียน
๓. แบบบันทึกข้อร้องเรียน
๔. แบบบันทึกสรุปจำนวนข้อร้องเรียนประจำเดือน
๕. แบบรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย

(สำหรับผู้ร้องเรียน)

เลขที่รับ.....

แบบรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย

วันที่..... เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน ผู้บริหาร / คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนฯ

๑. ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

๒. ข้าพเจ้าขอร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชยต่อ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนฯ ดังนี้

.....

.....

.....

๓. ข้าพเจ้าต้องการทราบคำตอบด้วยตนเอง / ให้แจ้งไปตามที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวก เลขที่.....ซอย

.....ถนน.....ตำบล/แขวง..... อำเภอ/

เขตจังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์

..... มือถือ

๔. E-mail

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการและมีความประสงค์ให้ (เปิดเผย / ปกปิด) ชื่อที่อยู่ของข้าพเจ้า

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเหตุ ถ้าไม่ลงชื่อและที่อยู่ถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องชื่อ.....นามสกุล

 เกี่ยวข้อง (ระดับ ๑ ระดับ ๒ ระดับ ๓ ระดับ ๔) ไม่เกี่ยวข้อง

(ลายมือชื่อ)

หมายเหตุ : ระดับ ๑ คือ ข้อคิดเห็น,ข้อเสนอแนะ,คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล ระดับ ๒ คือ

ข้อร้องเรียนเล็ก ระดับ ๓ คือ ข้อร้องเรียนใหญ่ ระดับ ๔ คือ การฟ้องร้อง

(สำหรับบุคลากรที่รับผิดชอบติดตามการจัดการข้อร้องเรียน)

แบบบันทึกข้อความ เรื่อง ขอส่งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ (หน่วยงาน) โทร.

ที่ วันที่

เรื่อง ขอนำส่ง.....

เรียน

ด้วยคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนฯ ได้รับเรื่องร้องเรียน จาก

เมื่อวันที่ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

ในการนี้ จึงขอนำส่งเรื่องร้องเรียน ขอร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ดังกล่าวมายังท่าน ได้พิจารณาอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ทั้งนี้ขอให้รายงานผลการดำเนินการไปยังตัวแทนหน่วยงาน ของท่าน (ตามคำสั่งแนบ) เพื่อชี้แจงและตอบกลับยังผู้ร้องเรียนฯ รับทราบผลการดำเนินการ ภายใน ๑๕ วัน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ / พิจารณา

(.....)

ผู้มีอำนาจลงนาม

(สำหรับบุคลากรที่สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน)

แบบบันทึกสรุปจำนวนข้อร้องเรียน ประจำเดือน หน่วยงาน

จำนวน ผู้ ร้องเรียน (คน)	จำนวนข้อร้องเรียน			ผลการดำเนินงาน		เหตุผลที่ดำเนินการไม่ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด
	ช่องทาง	จำนวน (เรื่อง)	ระดับของ ข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	ตอบกลับภายใน กำหนด (เรื่อง)	
	-หนังสือหรือจดหมาย		ไม่มีมูล			
	-โทรศัพท์		มีมูล			
	-โทรสาร		-ระดับ ๑			
	-กล่องรับความคิดเห็น.....		-ระดับ ๒			
	- เว็บบอร์ด		-ระดับ ๓			
	- สื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์		-ระดับ ๔			
	- เดินทางมาร้องเรียนด้วย ตนเอง					
	-แบบสอบถาม					
	-การประชุม					
	-อื่น ๆ					

หมายเหตุ : ระดับ ๑ คือ ข้อคิดเห็น ,ข้อเสนอแนะ ,คำชมเชย , สอบถามหรือร้องขอข้อมูล ระดับ ๒ คือ ข้อร้องเรียนเล็ก ระดับ ๓ คือ ข้อร้องเรียนใหญ่
ระดับ ๔ คือ ฟ้องร้อง

(.....)

ผู้สรุปรายงานผล

(.....)

หัวหน้าหน่วยงาน

(สำหรับบุคลากรที่สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน)

แบบรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย ประจำเดือน หน่วยงาน

.....

ช่องทางรับ เรื่อง ร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	หน่วยงาน รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผลการติดตาม	หลักฐานอ้างอิง

(.....)

ผู้สรุปรายงานผล

(.....)

หัวหน้าหน่วยงาน

แผนผังการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง

