



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงพิมพ์ตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

คำนำ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ได้จัดทำขึ้น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานจัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพิมพ์ตำรวจ ตั้งแต่ขั้นตอนเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ขั้นตอนทบทวนแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนพร้อมจัดทำแนวปฏิบัติการปฏิบัติงาน ขั้นตอนส่งเสริมการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน ขั้นตอนรับ และรวบรวมข้อร้องเรียน ขั้นตอนการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ขั้นตอนชี้แจง/ตอบกลับผู้ร้องเรียน ขั้นตอนรวบรวมและสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ให้สามารถนำกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชยไปปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

โรงพิมพ์ตำรวจ ได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์/ร้องเรียนของโรงพิมพ์ตำรวจ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

สารบัญ

วัตถุประสงค์ของการจัดทำแนวปฏิบัติ	1
ขอบเขตของกระบวนการ	1
คำจำกัดความ	1
นโยบายการปฏิบัติ	2
ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพิมพ์ตำรวจ	3
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	4
การรับเรื่องร้องเรียน	4
ระดับข้อร้องเรียน	5
การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน	5
ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ	6
แบบฟอร์มการเก็บ รวบรวมข้อมูลและรายงาน	6
รายละเอียดวิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน	6
ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	7
ขั้นตอนหรือวิธีการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	7
ส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	8
ระยะเวลาดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	8
แผนผังขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพิมพ์ตำรวจ	9
คำแนะนำการทำหนังสือการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	10
แบบฟอร์มต่าง ๆ	11

บทที่ 1 บทนำ

1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
2. เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. ขอบเขตของกระบวนการ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนเล่มนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพิมพ์ตำรวจ ตั้งแต่ขั้นตอนเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ขั้นตอนทบทวนแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พร้อม จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนส่งเสริมการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน ขั้นตอนรับและรวบรวมข้อร้องเรียน ขั้นตอนการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนขั้นตอนชี้แจง/ตอบกลับผู้ร้องเรียน ขั้นตอนรวบรวมและสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ประจำเดือน ขั้นตอนจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน รายไตรมาส และขั้นตอนประเมินประสิทธิภาพช่องทางการรับฟังข้อร้องเรียน

3. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อทางโรงพิมพ์ตำรวจ จากการให้บริการของโรงพิมพ์ตำรวจ ในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทำหน้าที่ของกรรมการผู้อำนวยการ 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 บัณฑิตสหพันธ์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล ข้อร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยาน หลักฐานที่ชัดเจน พร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
- เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พ้นวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ผู้รับบริการ (ลูกค้า) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การตอบสนอง หมายความว่า การที่ โรงพิมพ์ตำรวจ ได้ให้ข้อมูลการดำเนินการ เพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับผู้รับบริการ

การดำเนินการ หมายความว่า การที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้มีกระบวนการตรวจสอบและมีการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน เช่น การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การที่เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหา การประชุมเพื่อปรึกษาหารือหรือหาทางออกของการแก้ไขปัญหาด้วยกันของผู้ร้อง หรือผู้ถูกร้องเรียนหรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ ได้มีการว่ากล่าวตักเตือน หรือลงโทษตามกฎระเบียบ ที่กำหนดไว้ เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียน

ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน หมายความว่า หมวดบริหารงานบุคคล เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของ เรื่อง แจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ รวมถึงการรายงานผลการพิจารณาตรวจสอบ/แก้ไขเรื่องร้องเรียนต่อผู้อำนวยการโรงพิมพ์ตำรวจ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายความว่า เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่าง ๆ เกี่ยวกับข้อร้องเรียนนั้น

ผู้บังคับบัญชา หมายความว่า หัวหน้าสายงานระดับผู้อำนวยการ/หรือเทียบเท่า ที่ได้รับอำนาจมอบหมายให้พิจารณา วิเคราะห์ และจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้บริหาร หมายความว่า ผู้อำนวยการโรงพิมพ์ตำรวจ

ระบบรายงานเรื่องร้องเรียน หมายความว่า ระบบเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน และหรือปรับปรุงสถานะตลอดจนผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

4. นโยบายการปฏิบัติ

1. จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน พ้องร้องบริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

2. จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี กำกับ ติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

3. กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

- ตู้รับเรื่องราวร้องเรียน / ข้อคิดเห็น
- ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง

- ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อ นามสกุล ลงลายมือชื่อพร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

- ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ค อีเมล เว็บไซต์ กระทั่งต่าง ๆ เป็นต้น ให้ผู้ดูแลระบบรวบรวมข้อมูล

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

5. ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพิมพ์ตำรวจ

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

5.1 การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน

1. กำหนดสถานที่/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
2. กำหนดหน้าที่ของพนักงานผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
3. พิจารณาคณะสมบัติของพนักงานที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการ

ข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

4. ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้พนักงานในหน่วยงานทราบ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

5.2 การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ในแต่ละวัน พนักงานต้องดำเนินรับและติดตาม ตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ ดังนี้

1. โทรศัพท์
2. ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
3. หนังสือ/จดหมาย
4. เว็บบอร์ด/อีเมลของหน่วยงาน
5. อื่น ๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น

5.3 การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่

3.1 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงแบบฟอร์ม บันทึกข้อร้องเรียนแบบฟอร์ม Complaint form

3.2 การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบ Complaint form ควรถาม ชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน เพื่อป้องกันการ

กลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง แก่ผู้ร้องเรียน

6. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนที่โรงพิมพ์ตำรวจจะรับพิจารณาต้องมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

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

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

- ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

2. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวเสียหาย ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3. ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่อง เพื่อกล่าวหาบุคคลอื่น

4. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัดโรงพิมพ์ตำรวจ

5. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้ทางโรงพิมพ์ตำรวจ ช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้าน ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของโรงพิมพ์ตำรวจ โดยตรง

6. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการ ดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ 1 นั้น ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูล

7. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล
- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานตรวจสอบภาครัฐได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ตัวอย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)

7. การรับเรื่องร้องเรียน

1. ประเด็นที่สามารถรับเรื่องร้องเรียน

เมื่อผู้รับบริการประสบปัญหา เกี่ยวกับการให้บริการ ประเด็นที่สามารถร้องเรียน ได้แก่

- การกระทำผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม
- ไม่ได้รับบริการที่ดี

- พบการทุจริตและการประพฤตินิชอบของพนักงานโรงพิมพ์ตำรวจ
- การสื่อสารไม่สะดวก เช่น โทรศัพท์ติดต่อไม่ได้
- อื่น ๆ

8. ระดับข้อร้องเรียน

การจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน ออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง
1	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล ของโรงพิมพ์ตำรวจ	- การเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการ ของหน่วยงานและโรงพิมพ์ตำรวจ - การสอบถามข้อมูล ด้านการบริการ	ไม่เกิน 5 วันทำการ
2	ข้อร้องเรียนเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไข ได้โดยหน่วยงานเดียว	- การร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติการ ให้บริการของพนักงานในหน่วยงาน - การร้องเรียน เกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการของ หน่วยงาน	ไม่เกิน 15 วันทำการ
3	ข้อร้องเรียนใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัย อำนาจของผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หรือหัวหน้าฝ่ายแต่ละฝ่าย - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสีย ต่อชื่อเสียงของโรงพิมพ์ตำรวจ	- การร้องเรียน เกี่ยวกับความผิดวินัย ร้ายแรงของพนักงานโรงพิมพ์ตำรวจ - การร้องเรียนความไม่ โปร่งใสของการจัดซื้อ จัดจ้าง - การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟสบุ๊ค อีเมลล์ ไลน์ เว็บไซต์ เป็นต้น	ไม่เกิน 30 วันทำการ
4	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชา หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	- การเรียกร้องให้โรงพิมพ์ตำรวจชดเชย ค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด	ไม่เกิน 60 วันทำการ

9. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การกำหนดชั้นความลับของเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษพนักงาน ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานเกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

10. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ที่มาของข้อกำหนด		
	ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สอดคล้องกับข้อกำหนดด้านกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับของโรงพิมพ์ตำรวจ	คำนึงถึงประสิทธิภาพของกระบวนการ ความคุ้มค่า และการลดต้นทุน
1. สามารถดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด	✓	✓	-
2. สามารถจัดการข้อร้องเรียน โดยตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้	✓	✓	-

11. แบบฟอร์มการเก็บรวบรวมข้อมูลและรายงาน

ในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพิมพ์ตำรวจ ได้มีการกำหนดแบบฟอร์มสำหรับการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการเป็นไป ในทิศทางเดียวกันและสะดวกต่อการรวบรวมและรายงานผลจึงได้ออกแบบฟอร์ม ดังนี้

1. แบบร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย
2. แบบบันทึกข้อความ เรื่อง ขอส่งข้อร้องเรียน
3. แบบบันทึกข้อร้องเรียน
4. แบบบันทึกสรุปจำนวนข้อร้องเรียนประจำเดือน
5. แบบรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย

12. รายละเอียดวิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน

12.1 หลักเกณฑ์การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

12.1.1 เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่
- (2) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่

(3) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

(4) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

(5) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

12.1.2 เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มีใช้ลักษณะกระแสวิกฤตที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดพยานหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

12.2 ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

12.2.1 ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรือ E-mail ติดต่อ

12.2.2 ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

12.2.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่ อย่างชัดเจนเพื่อการดำเนินการสืบสวน สอบสวน

12.2.4 คำขอของผู้ร้องเรียน

12.2.5 ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

12.2.6 ระบุวัน เดือน ปี

12.2.7 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

12.3 กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏเพียงพอที่จะดำเนินการสอบสวนต่อไปได้

13. ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

กรณีพบว่าบุคลากรโรงพิมพ์ตำรวจผู้ใด มีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริตหรือประพฤติมิชอบ สามารถแจ้งข้อร้องเรียนได้ตามช่องทางดังต่อไปนี้

โทรศัพท์ 02-6682812-13 ต่อ 121

ไปรษณีย์ โรงพิมพ์ตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เลขที่ 41/13 ถ.เศรษฐศิริ แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

ยื่นด้วยตัวเอง ณ โรงพิมพ์ตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เลขที่ 41/13 ถ.เศรษฐศิริ แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

เว็บไซต์ <https://policeprinting.police.go.th>

14. ขั้นตอนหรือวิธีการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ขั้นตอนที่ 1 กรณีมีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/รับผิดชอบลง ทะเบียนรับ-ส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ 2 หมวดบริหารงานบุคคลดำเนินการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและบันทึกรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาโดยผู้บังคับบัญชาจะพิจารณามอบหมายตรวจสอบข้อเท็จจริง/แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง

ขั้นตอนที่ 3 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ประสานงานกับหน่วยงานหรือบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อแสวงหาข้อมูลในเบื้องต้นและดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมายระเบียบ กฎต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 4 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับต่อไป

ขั้นตอนที่ 5

* ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียนภายใน 15 วัน (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)

* ไม่ยุติเรื่อง กรณีมีมูลแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัย (วินัยอย่างร้ายแรง/ไม่ร้ายแรง)

- กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง ดำเนินการภายใน ระยะเวลา 90 วัน

- กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง ดำเนินการภายใน ระยะเวลา 180 วันถ้ามีเหตุจำเป็นขอขยายระยะเวลาได้ครั้งละไม่เกิน 30 วันแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียนภายใน 15 วันนับแต่วันดำเนินการเสร็จสิ้นกระบวนการ (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)

15. ส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

หมวดบริหารงานบุคคล เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพิมพ์ตำรวจ

16. ระยะเวลาดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

16.1 ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางร้องเรียน

16.2 หมวดบริหารงานบุคคลลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนเพื่อแยกประเภทภายใน 1 วัน

16.3 หมวดบริหารงานบุคคลนำเสนอผู้บังคับบัญชาทราบและมอบหมายให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ ภายใน 2 วัน

16.4 ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาดำเนินการตรวจสอบ/สืบสวนข้อเท็จจริงและบันทึกรายงานผลการดำเนินการ ภายใน 15 วัน

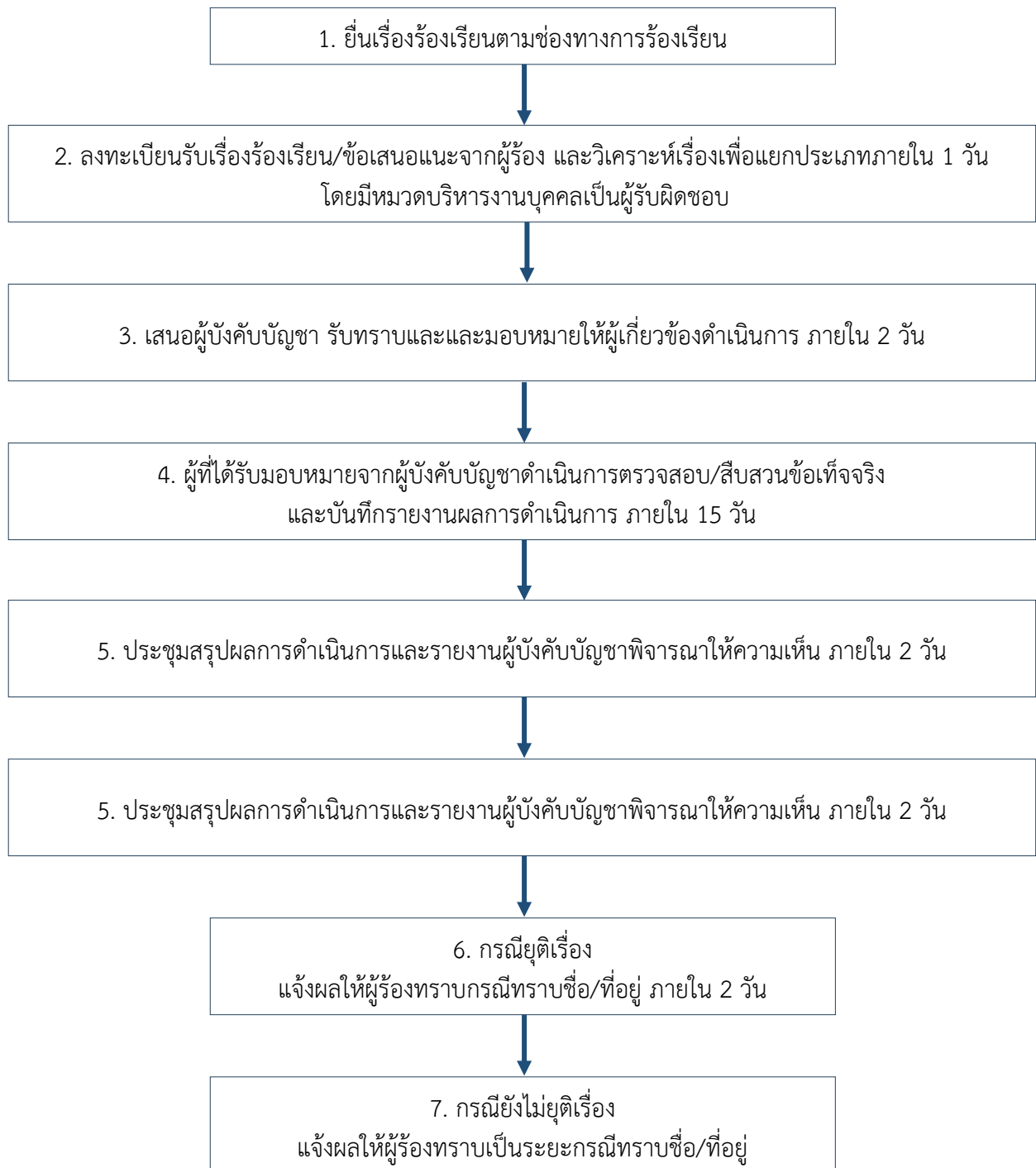
16.5 ดำเนินการและรายงานผู้บังคับบัญชาพิจารณาให้ความเห็นภายใน 2 วัน

16.6 แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

- กรณียุติเรื่อง แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่ ภายใน 2 วัน

- กรณียังไม่ยุติเรื่อง แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่

17. ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพิมพ์ตำรวจ
ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพิมพ์ตำรวจ



คำแนะนำการทำหนังสือการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีรายละเอียดการร้องเรียน ดังนี้

1.1 ชื่อ-สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ถูกร้องเรียน

1.2 ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง สังกัดของผู้ถูกร้องเรียน หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบ

ตัวผู้ร้องเรียนได้

1.3 บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยระบุข้อมูล ดังนี้

1.3.1 การกระทำที่เป็นเหตุร้องเรียน

1.3.2 มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำเหตุนั้นอย่างไร

1.3.3 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

2. ลงลายมือชื่อ และเขียนชื่อ -สกุล ด้วยตัวบรรจง พร้อมลงที่อยู่ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน เพื่อให้

หมวดบริหารงานบุคคล โรงพิมพ์ตำรวจ สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้

(สำหรับผู้ร้องเรียน)

เลขที่รับ.....

แบบรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน ผู้บริหาร / คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

1. ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี

2. ข้าพเจ้าขอร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชยต่อ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนฯ

ดังนี้

.....
.....
.....
.....

3. ข้าพเจ้าต้องการทราบคำตอบด้วยตนเอง/ให้แจ้งไปตามที่อยู่ติดต่อได้สะดวก

เลขที่.....ซอย.....ถนน..... ตำบล/แขวง.....

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

โทรศัพท์.....

4. E-mail.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการและมีความประสงค์ให้ (เปิดเผย/ปกปิด)

ชื่อที่อยู่ของข้าพเจ้า

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเหตุ ถ้าไม่ลงชื่อและที่อยู่ถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องชื่อ-สกุล.....

☐ เกี่ยวข้อง (☐ ระดับ 1 ☐ ระดับ 2 ☐ ระดับ 3 ☐ ระดับ 4)

☐ ไม่เกี่ยวข้อง

(ลายมือชื่อ)

หมายเหตุ : ระดับ 1 คือ ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล ระดับ 2 คือ ข้อร้องเรียนเล็ก

ระดับ 3 คือ ข้อร้องเรียนใหญ่ ระดับ 4 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 ดังกล่าว
มายังท่าน ได้พิจารณามอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ทั้งนี้ขอให้รายงานผลการดำเนินการไปยังตัวแทน
หน่วยงาน ของท่าน (ตามคำสั่งแนบ) เพื่อชี้แจงและตอบกลับยังผู้ร้องเรียนฯ รับทราบผลการดำเนินการ
ภายใน 15 วัน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ/พิจารณา

(.....)

ผู้มีอำนาจลงนาม

(สำหรับบุคลากรที่รับและติดตามการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน)

แบบบันทึกข้อร้องเรียน

ลำดับข้อร้องเรียน

วันที่

ชื่อ/ที่อยู่/ โทรศัพท์ ผู้ร้องเรียน/ผู้บันทึก	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	รายละเอียด ของ ข้อร้องเรียน	ระดับของ ข้อร้องเรียน	หน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้อง	วิธีการและผลการดำเนินงาน แก้ไข/ปรับปรุง	วันที่ตอบกลับ ผู้ร้องเรียน (วัน/เดือน/ปี)
	☐ หนังสือหรือจดหมาย ☐ โทรศัพท์ ☐ โทรสาร ☐ กล่องรับความคิดเห็น ☐ เว็บบอร์ด ☐ สื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ ☐ เดินทางมาร้องเรียนด้วย ตนเอง ☐ แบบสอบถาม ☐ การประชุม ☐ อื่น ๆ		☐ ไม่มีมูล ☐ มีมูล ☐ ระดับ 1 ☐ ระดับ 2 ☐ ระดับ 3 ☐ ระดับ 4	☐ ไม่มี ☐ มี (ระบุ)	☐ ดำเนินการแก้ไขตาม	☐ ทันภายในกำหนด ☐ เกินกำหนด
ลงลายมือชื่อ ผู้ปฏิบัติ		ผู้ร้องเรียน / ผู้บันทึก			ผู้ดำเนินการ	

หมายเหตุ : ระดับ 1 คือ ข้อคิดเห็น,ข้อเสนอแนะ,คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล ระดับ 2 คือ ข้อร้องเรียนเล็ก ระดับ 3 คือ ข้อร้องเรียนใหญ่ ระดับ 4 คือ ฟ้องร้อง

(สำหรับบุคลากรที่สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน)

แบบบันทึกสรุปจำนวนข้อร้องเรียน ประจำเดือน หน่วยงาน

จำนวน ผู้ร้องเรียน (คน)	จำนวนข้อร้องเรียน		ผลการดำเนินงาน		เหตุผลที่ดำเนินการไม่ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด
	ช่องทาง/จำนวน	ระดับ ของจำนวนข้อร้องเรียน	ตอบกลับภายใน กำหนด (เรื่อง)	ตอบกลับเกิน กำหนด (เรื่อง)	
	- หนังสือหรือจดหมาย - โทรศัพท์ - โทรสาร - กล่องรับความคิดเห็น - เว็บบอร์ด - สื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ - เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง - แบบสอบถาม . - การประชุม . - อื่นๆ	- ไม่มีมูล - มีมูล - ระดับ 1 - ระดับ 2 - ระดับ 3 - ระดับ 4			

หมายเหตุ : ระดับ 1 คือ ข้อคิดเห็น ,ข้อเสนอแนะ ,คำชมเชย , สอบถามหรือร้องขอข้อมูล ระดับ 2 คือ ข้อร้องเรียนเล็ก ระดับ 3 คือ ข้อร้องเรียนใหญ่ ระดับ 4 คือ ฟ้องร้อง

(.....)

ผู้สรุปรายงานผล

(.....)

หัวหน้าหน่วยงาน

(สำหรับบุคลากรที่สรุปผลการจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน)

แบบรายงานสรุปผลการจัดการซื้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย ประจำเดือน หน่วยงาน

ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	หน่วยงาน รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผลการติดตาม	หลักฐานอ้างอิง

(.....)

ผู้สรุปรายงานผล

(.....)

หัวหน้าหน่วยงาน