

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสการทุจริต ประพฤติมิชอบ สถานีตำรวจภูธรห้วยม้า

๑. หลักการและเหตุผล

การดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครอง คุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการตำรวจและบุคลากร ในหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วย การป้องกันและ ปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาค ีเครือข่ายด้านการป้องกัน ปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร กำหนดมาตรการ ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปรามและสร้างเครือข่ายในการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยมุ่งเน้น การป้องกันการทุจริตด้วยการ ร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรม ไปสู่การปฏิบัติตาม แผนงาน/โครงการ ที่วางไว้ เพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ประชาชนได้รับการ บริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน น ไปสู่ค่าดัชนีการรับรู้เรื่อง การทุจริต (Corruption Perception Index : CP) ของประเทศไทยที่ดี นอกจากนี้ ยังมี หน้าที่สำคัญในการรับแจ้ง เบาะแสร้องเรียน กำกับติดตามการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ในส่วนของการ ปฏิบัติงาน ดำเนินการตาม กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า "เมื่อส่วนราชการใดได้รับการ ติดตอสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วน ราชการนั้น ให้ เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้อง ตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด บนพื้นฐานของหลัก ธรรมภิบาล ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน การทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ราชการ ภายใต้การอภิบาล ระบบการรับ เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือ การป้องกัน ส่งเสริม รักษา และฟื้นฟูพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบ อย่างสูงสุดและยั่งยืน

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้ข้าราชการตำรวจและบุคลากรในสังกัด ผู้มีหน้าที่ รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนว ทางการดำเนินงานให้เป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตาม มาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสร้องเรียน ด้าน การทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสร้องเรียน การทุจริต ประพฤติมิชอบของ หน่วยงานใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่ เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานการแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ที่มา ปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาการท างานของ ข้าราชการตำรวจและบุคลากรให้มีความเป็นมืออาชีพ และแสดงหรือ เผยแพร่ให้บุคคลภายนอก หรือผู้รับบริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์ จะกระบวนการที่มีอยู่ หรือ เสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติ

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียนตามหลักธรรมาภิบาล

๓. บทบาทหน้าที่ของผู้รับผิดชอบ

บทบาทในการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการ ต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตภายใน หน่วยงาน รวมทั้ง บูรณาการกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

๓.๑ เสนอแนะผู้บัญชาการสถานีตำรวจภูธรห้วยม้า เกี่ยวกับการป้องกันปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบของหน่วยงาน รวมทั้งจัดทำ แผนปฏิบัติการป้องกันปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบของ หน่วยงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันปราบปรามการทุจริตและ นโยบายของรัฐบาล ที่เกี่ยวข้อง

๓.๒ ประสาน เร่งรัด กำกับติดตามการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

๓.๓ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของ ข้าราชการตำรวจและบุคลากรในหน่วยงาน

๓.๔ คุ้มครองคุณธรรมจริยธรรม ตามระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๓.๕ ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบ และคุ้มครองจริยธรรม กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๖ ติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการ คุ้มครองจริยธรรมเสนอต่อหัวหน้า
หน่วยงาน

๓.๗ ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๔.๑ ศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ สถานีตำรวจภูธรห้วยม้า

๔.๒ ทางไปรษณีย์ โดยทำหนังสือร้องเรียนถึง สถานีตำรวจภูธรห้วยม้า เลขที่ ๘๘ ม.๓ ต.น้ำชำ อ.เมือง จ.แพร่ ๕๔๐๐๐

๔.๓ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๔-๖๑๓๑๐๘

๔.๔ ทางโทรสาร หมายเลข ๐๕๔-๖๑๓๑๐๘

๔.๕ ทาง E-mail : saraban_huaima@police.go.th

๔.๕ เว็บไซต์ สถานีตำรวจภูธรห้วยม้า <https://huaima.phrae.police.go.th/>

๔.๖ ทาง Facebook เพจ สถานีตำรวจภูธรห้วยม้า

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 โดยปรากฏชัดเจนว่ามีมูลมี ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส
เกี่ยวกับทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ที่ชี้แจงเพียงพอที่จะ สามารถดำเนินการสอบสวนได้

๕.๕ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี) โดยใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพการติดต่อและ การสอบสวน เป็นเรื่องลับ เป็นกรณีบุคคล อาจ
ไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลการกระทำผิดได้ จนกว่าคดีความจะยุติ

๖. แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของสถานีตำรวจภูธรห้วยม้า

ฝ่ายอำนวยการสถานีตำรวจภูธรห้วยม้า ได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการ การทุจริตและประพฤติมิชอบ การจัดซื้อจัดจ้าง และการให้บริการต่าง ๆ ของข้าราชการตำรวจ สภ.ห้วยม้า โดย ครอบคลุมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ตลอดจนการรับฟังข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการให้บริการต่างๆ ของ สภ.ห้วยม้า เพื่อให้ข้าราชการตำรวจ สภ.ห้วยม้า ที่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องกับ การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตของ ข้าราชการตำรวจ สภ.ห้วยม้าสามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการ ทุจริตเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนของ สภ.ห้วยม้า เป็นไปอย่างมีคุณภาพและช่วย แก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างแท้จริง โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

๗. คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขมขื่น/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูลผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป,องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน,ผู้รับบริการ,ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ ติดต่อกับสถานีตำรวจภูธรห้วยม้า ผ่านช่องทางต่างๆ

๘. ประเภทข้อร้องเรียน

๘.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง ข้อสงสัยในด้านการปฏิบัติงานที่มีการ ผ่าฝืน การปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงาน ไม่ถูกต้องไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือมีการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ต้องการให้ ผู้ปฏิบัติงานชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง และชัดเจนโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๘.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง ข้อสงสัย ความไม่พึงพอใจด้านการจัดซื้อจัด จ้าง ต้องการให้ผู้ให้บริการชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างให้ถูกต้อง และชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๘.๓ ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการ ต้องการให้ผู้ให้บริการ ปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่ สะดวกในการรับบริการความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การ เลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุม อารมณ์ของ ผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๘.๔ ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านอื่นๆ ที่ผู้ร้องเรียน ประสงค์ให้สถานี ตำรวจภูธรห้วยม้า แก้ไขและดำเนินการ ให้ถูกต้องและโปร่งใส

๙. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๙. ๑ กล้องรับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ณ ฝ่ายอำนวยการ ชั้น ๒ สถานีตำรวจภูธรห้วยม้า

๙.๒ การร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ โดยการกรอกข้อมูลแบบฟอร์ม แจ้งข้อร้องเรียน ณ ศูนย์ ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตสถานี ตำรวจภูธรห้วยม้า

๙.๓ การร้องเรียนด้วยตนเอง ในขณะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ณ จุดปฏิบัติงาน

๙.๔ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : saraban_huaima@police.go.th

๙.๕ จดหมายถึง ผกก.สภ.ห้วยม้า

๙.๖ Facebook สภ.ห้วยม้า

๙.๗ Contact Us สภ.ห้วยม้า

๙.๘ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๒ ของรัฐบาล

๙.๙ สายด่วน สำนักนายกรัฐมนตรี ๑๑๑๑

๙.๑๐ สำนักงานตรวจจรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

๑๐. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑๐.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้

๑๐.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ฝ่ายอำนวยการจะดำเนินการพิจารณาแยกประเภทของเรื่องร้องเรียนและ ข้อเสนอแนะ

๑๐.๓ ฝ่ายอำนวยการ ส่งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ไปยังฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อ พิจารณาดำเนินการโดยเร็ว

๑๐.๔ เมื่อฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเสร็จ เรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินงานไปยังผู้ร้องเรียนทราบ

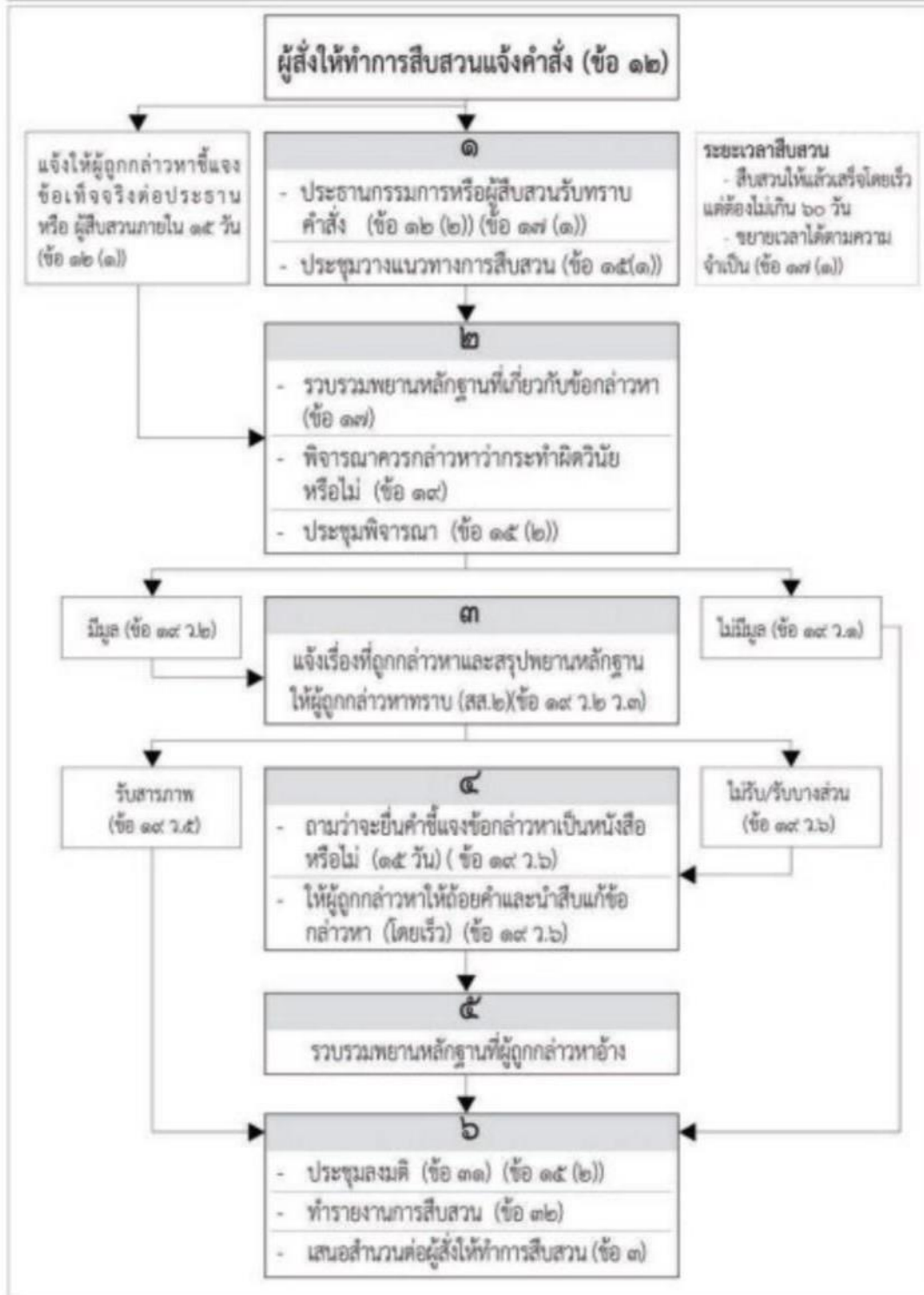
๑๐.๕ ฝ่ายอำนวยการ รวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรห้วยม้า

๑๑. การตรวจสอบต่อเรื่องร้องเรียน

๑๑.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้ โดยการให้ผู้ร้องเรียนทำการบันทึกข้อมูล รายละเอียดการร้องเรียน ได้แก่ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อผู้ถูกร้องเรียนและเหตุที่ ร้องเรียน ตามแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนด เพื่อประโยชน์ในการแจ้ง ผลการดำเนินการกลับไปให้ผู้ร้องทราบ แต่ หากผู้ร้องประสงค์ที่จะปกปิดชื่อผู้ร้องสามารถที่จะระบุไว้ในแบบฟอร์ม ซึ่ง สถานีตำรวจภูธรห้วยม้า จะรักษาเป็น ความลับอย่างเคร่งครัด

๑๑.๒ เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตามขั้นตอนต่างๆ ทั้งนี้

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



แผนผังขั้นตอนการสอบสวนทางวินัย ตาม กฎ ก.ตร. ว่าด้วยการสอบสวนพิจารณา พ.ศ. ๒๕๕๗

