

# แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน สถานีตำรวจนครบาลหัวหมาก

ฝ่ายอำนวยการ สน.หัวหมาก ได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การจัดซื้อจัดจ้าง และการให้บริการต่าง ๆ ของข้าราชการตำรวจสน.หัวหมากโดยครอบคลุมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ตลอดจนการรับฟังข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการให้บริการต่างๆ ของสน.หัวหมาก เพื่อให้ข้าราชการตำรวจสน.หัวหมากที่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ ข้าราชการตำรวจสน.หัวหมากสามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนของสน.หัวหมากเป็นไปอย่างมีคุณภาพและช่วยแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างแท้จริง โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

## ๑. คำจำกัดความ

- ข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำ ขมขeyer/ การสอบถาม หรือ ร้องขอข้อมูล
- ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป,องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน,ผู้รับบริการ,ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อกับ สน.หัวหมากผ่านช่องทางต่างๆ

## ๒. ประเภทข้อร้องเรียน

๒.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง ข้อสงสัยในด้านการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องไม่เป็นไปตามขั้นตอนหรือมีการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ต้องการให้ ผู้ปฏิบัติงานชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๒.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง ข้อสงสัย ความไม่พึงพอใจด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ต้องการให้ผู้ให้บริการชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างให้ถูกต้องและชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๒.๓ ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการ ต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการความล่าช้าข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับ ผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับการควบคุม อารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒.๔ ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านอื่นๆ ที่ผู้ร้องเรียน ประสงค์ให้สน.หัวหมากแก้ไขและดำเนินการให้ถูกต้องและโปร่งใส

# แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สน.หัวหมาก

## ๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๓.๑ กล้องรับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ณ ฝ่ายอำนวยการ

๓.๒ การร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ โดยการกรอกข้อมูลแบบฟอร์ม แจ้งข้อร้องเรียน ณ ฝ่ายอำนวยการ

๓.๓ การร้องเรียนด้วยตนเอง ในขณะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ณ จุดปฏิบัติงาน

๓.๔ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : [policeudomsuk@gmail.com](mailto:policeudomsuk@gmail.com)

๓.๕ จดหมายถึง ผกก สน.หัวหมาก

๓.๖ Facebook สน.หัวหมาก

๓.๗ เว็บไซต์ สน.หัวหมาก <http://www.huamarkpolice.au.edu/>

๓.๘ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๒ ของรัฐบาล

๓.๙ สายด่วน สำนักงานกฤษฎามนตรี 1111 3.10 สำนักงานจเรตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สน.หัวหมาก

## ๔. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๔.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้

๔.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ฝ่ายอำนวยการจะดำเนินการพิจารณาแยกประเภทของเรื่องร้องเรียน และข้อเสนอแนะ

๔.๓ ฝ่ายอำนวยการ ส่งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ไปยังฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการโดยเร็ว

๔.๔ เมื่อฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินงานไปยังผู้ร้องเรียนทราบ

๔.๕ ฝ่ายอำนวยการ รวบรวมข้อมูลเสนอต่อ ผกก สน.หัวหมาก

## ๕. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๕.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้ โดยการให้ผู้ร้องเรียนทำการบันทึกข้อมูลรายละเอียดการร้องเรียน ได้แก่ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อผู้ถูกร้องเรียนและเหตุที่ร้องเรียน ตามแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนด เพื่อประโยชน์ในการแจ้ง ผลการดำเนินการการกลับไปให้ผู้ร้องทราบ แต่หากผู้ร้องประสงค์ที่จะปกปิดชื่อผู้ร้องสามารถที่จะระบุไว้ในแบบฟอร์ม

ซึ่ง สน.หัวหมาก จะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

๕.๒ เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนต่างๆ ทันที

# กระบวนการแจ้งเรื่องร้องเรียนของ สน.หัวหมาก

