



สถานีตำรวจภูธรพนมดงรัก

แนวทางการจัดการ

เรื่องร้องเรียนการทุจริต



แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สภ.พนมดงรัก

ฝ่ายอำนวยการ สภ.พนมดงรัก ได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการ ทุจริต และประพฤตินิชอบ การจัดซื้อจัดจ้าง และการให้บริการต่าง ๆ ของข้าราชการตำรวจ สภ.พนมดงรัก โดยครอบคลุมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ตลอดจนการรับฟังข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการให้บริการต่างๆ ของ สภ.พนมดงรัก เพื่อให้ข้าราชการตำรวจ สภ.พนมดงรัก ที่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการตำรวจ สภ.พนมดงรัก สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนของ สภ.พนมดงรักเป็นไปอย่างมีคุณภาพและช่วยแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างแท้จริง โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

๑. คำจำกัดความ

- ข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/ การสอบถาม หรือ ร้องขอข้อมูล
- ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไปองค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน,ผู้รับบริการ,ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียที่ติดต่อกับ สภ.พนมดงรัก ผ่านช่องทางต่างๆ

๒. ประเภทข้อร้องเรียน

๒.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤตินิชอบ หมายถึง ข้อสงสัยในด้านการปฏิบัติงาน ที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือมีการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ต้องการให้ ผู้ปฏิบัติงานชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและชัดเจนโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๒.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง ข้อสงสัย ความไม่พึงพอใจด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ต้องการให้ผู้ให้บริการชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานด้านการ จัดซื้อจัดจ้างให้ถูกต้องและชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

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

๒.๔ ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านอื่นๆ ที่ผู้ร้องเรียน ประสงค์ให้ สภ.พนมดงรัก แก้ไขและดำเนินการให้ถูกต้องและโปร่งใส IT

๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๓.๑ กล่องรับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ณ ฝ่ายอำนวยการ ชั้น 2 สภ.พนมดงรัก

๓.๒ การร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ โดยการกรอกข้อมูลแบบฟอร์ม แจ้งข้อร้องเรียน ณ ฝ่ายอำนวยการ ชั้น 2 สภ.พนมดงรัก

๓.๓ การร้องเรียนด้วยตนเอง ในขณะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ณ จุดปฏิบัติงาน

๓.๔ จดหมายถึง ผกก.สภ.พนมดงรัก

๓.๕ Facebook. สถานีตำรวจภูธรพนมดงรัก

<https://www.facebook.com/profile.php?id=100070274913221&mibextid=JRoKGi>

๓.๖ เว็บไซต์ <https://panomdongrak.surin.police.go.th/>

๓.๗ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๒ ของรัฐบาล

๓.๘ สายด่วน สำนักงานนายกรัฐมนตรี 1111

๓.๙ สำนักงานจเรตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

๔. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๔.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้

๔.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ฝ่ายอำนวยการจะดำเนินการพิจารณาแยกประเภทของเรื่องร้องเรียน และข้อเสนอแนะ

๔.๓ ฝ่ายอำนวยการ ส่งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ไปยังฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณา ดำเนินการโดยเร็ว

๔.๔ เมื่อฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินงานไปยังผู้ร้องเรียนทราบ

๔.๕ ฝ่ายอำนวยการรวบรวมข้อมูลเสนอต่อ ผกก.สภ.พนมดงรัก

๕. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๕.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้โดยการให้ผู้ร้องเรียนทำการบันทึกข้อมูลรายละเอียดการร้องเรียน ได้แก่ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน ตามแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดเพื่อประโยชน์ในการแจ้งผลการดำเนินการกลับให้ผู้ร้องทราบ แต่หากผู้ร้องประสงค์ที่จะปกปิดชื่อผู้ร้องสามารถที่จะระบุไว้ในแบบฟอร์ม ซึ่ง สภ.พนมดงรักจะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

๕.๒ เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

แบบแจ้งข้อร้องเรียน สภ.พนมดงรัก

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียน.....

เรียน ผกก.สภ.พนมดงรัก

ข้าพเจ้าชื่อ.....นามสกุล.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....

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

ขอร้องเรียน นาย/นาง/นางสาวอื่น ๆ (ระบุ).....

ตำแหน่ง.....ฝ่ายงาน.....ได้กระทำ การเป็นการทุจริต

และประพฤติมิชอบ หรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องในกระบวนการโดยมีรายละเอียดข้อเท็จจริง

ดังนี้.....

.....

.....

.....พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณามาแล้ว คือ

(1)จำนวน.....แผ่น

(2)จำนวน.....แผ่น ข้าพเจ้า

ขอรับรองว่า ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อ ผกก.สภ.พนมดงรัก เป็นความจริงทุกประการ และขอรับ ผิดชอบต่อ

ข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำ ความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่น

ได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน จึงเรียนมาเพื่อ

โปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน (ด้วยตนเอง () อินเทอร์เน็ต () จดหมาย () อื่นๆ ได้แก่

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....