



ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ประจำปีงบประมาณ๒๕๖๗



## แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สถานีตำรวจนครบาลหลักสอง

ฝ่ายอำนวยการ สถานีตำรวจนครบาลหลักสอง ได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การจัดซื้อจัดจ้างและการให้บริการต่างๆ ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหลักสองโดยครอบคลุมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ตลอดจนการรับฟังข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการให้บริการต่างๆ ของสถานีตำรวจนครบาลหลักสอง เพื่อให้ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหลักสอง ที่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหลักสอง สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนของ สถานีตำรวจนครบาลหลักสอง เป็นไปอย่างมีคุณภาพและช่วยแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างแท้จริง โดยมีรายละเอียด ประกอบด้วย

## แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สถานีตำรวจนครบาลหลักสอง

### ๑. คำจำกัดความ

- ข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำ ชมเชย/ การสอบถาม หรือ ร้องขอข้อมูล
- ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป,องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน,ผู้รับบริการ,ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อกับ สถานีตำรวจนครบาลหลักสอง ผ่านช่องทางต่างๆ

### ๒. ประเภทข้อร้องเรียน

๒.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง ข้อสงสัยในด้านการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือมีการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ 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 การดูแลต้อนรับการควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒.๔ ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านอื่นๆ ที่ผู้ร้องเรียน ประสงค์ให้สถานีตำรวจนครบาลหลักสองแก้ไขและดำเนินการให้ถูกต้องและโปร่งใส

### ๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๓.๑ กล่องรับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ณ ชั้น ๑ สถานีตำรวจนครบาลหลักสอง

๓.๒ การร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ โดยการกรอกข้อมูลแบบฟอร์ม แจ้งข้อร้องเรียน ณ ฝ่ายอำนวยการ ชั้น ๓ สถานีตำรวจนครบาลหลักสอง

๓.๓ การร้องเรียนด้วยตนเอง ในขณะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ณ จุดปฏิบัติงาน

๓.๔ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : [laksong@royalthaipolice.go.th](mailto:laksong@royalthaipolice.go.th)

๓.๕ จดหมายถึง ผกก.สถานีตำรวจนครบาลหลักสอง

๓.๖ Facebook สถานีตำรวจนครบาลหลักสอง

๓.๗ เว็บไซต์ สถานีตำรวจนครบาลหลักสอง

<http://www.laksong.metro.police.go.th/index.php?pageID=๕>

๓.๘ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๒ ของรัฐบาล

๓.๙ สายด่วนสำนักงานนายกรัฐมนตรี ๑๑๑๑ ๓.๑๐ สำนักงานจเรตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

### ๔. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๔.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้

๔.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ฝ่ายอำนวยการจะดำเนินการพิจารณาแยกประเภทของเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

๔.๓ ฝ่ายอำนวยการ ส่งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ไปยังฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง  
เพื่อพิจารณาดำเนินการโดยเร็ว

๔.๔ เมื่อฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องดำ เนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ  
เสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินงานไปยังผู้ร้องเรียนทราบ

๔.๕ ฝ่ายอำนวยการ รวบรวมข้อมูลเสนอต่อ ผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลหลักสอง

## ๕. การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

๕.๑. ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้ โดยการให้ผู้ร้องเรียนทำการ  
บันทึกข้อมูลรายละเอียดการร้องเรียน ได้แก่ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน  
หรือชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน ตามแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนด เพื่อประโยชน์ในการแจ้ง  
ผลการดำเนินการกลับไปให้ผู้ร้องเรียนทราบ แต่หากผู้ร้องประสงค์ที่จะปกปิดชื่อผู้ร้องสามารถที่จะ  
ระบุไว้ในแบบฟอร์ม ซึ่งจะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

๕.๒. เมื่อได้รับข้อร้องเรียนฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่อง  
ร้องเรียนตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้



แจ้งทุกปัญหา แสกนมาได้เลย

แบบแจ้งข้อร้องเรียน สถานีตำรวจนครบาลหลักสอง

วัน.....ที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียน.....

เรียน ผกก.สถานีตำรวจนครบาลหลักสอง

ข้าพเจ้าชื่อ.....นามสกุล.....

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

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

ขอร้องเรียน นาย/นาง/นางสาว/อื่น ๆ (ระบุ).....ตำแหน่ง.....

ฝ่ายงาน.....ได้กระทำการเป็นการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือฝ่าฝืน

ไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องในกระบวนการโดยมีรายละเอียดข้อเท็จจริงดังนี้

.....

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณามาแล้ว คือ

(๑).....จำนวน.....แผ่น

(๒).....จำนวน.....แผ่น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อเท็จจริงที่ยื่นร้องเรียนต่อ ผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลหลักสอง เป็นความจริงทุกประการ และขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

(.....)

-ได้รับเรื่องร้องเรียนไว้แล้ว

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสถานีตำรวจ

ข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตในรอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

สถานีตำรวจนครบาลหลักสอง

ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗

เดือน/ปี	ช่องทางที่ร้องเรียน/จำนวนเรื่อง				ยุติเรื่อง			อยู่ระหว่างดำเนินการ	รวม
	สถานีตำรวจ	จเรตำรวจ	หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน	หน่วยตรวจสอบ	วินัย	อาญา	แพ่ง		
ตุลาคม ๒๕๖๖	-	-	-	-					ไม่มีเรื่องร้องเรียน
พฤศจิกายน ๒๕๖๖	-	-	-	-					ไม่มีเรื่องร้องเรียน
ธันวาคม ๒๕๖๖	-	-	-	-					ไม่มีเรื่องร้องเรียน
มกราคม ๒๕๖๗	-	-	-	-					ไม่มีเรื่องร้องเรียน
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	-	-	-	-					ไม่มีเรื่องร้องเรียน
มีนาคม ๒๕๖๗	-	-	-	-					ไม่มีเรื่องร้องเรียน
รวม	-	-	-	-					ไม่มีเรื่องร้องเรียน

หมายเหตุ : ๑) กรณีไม่มีเรื่องร้องเรียนให้ ระบุว่า ไม่มีเรื่องร้องเรียน

๒) หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ปณ. ๑๑๑๑ ศูนย์ดำรงธรรม เป็นต้น

๓) หน่วยตรวจสอบ หมายถึง สำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน กรมสอบสวนคดีพิเศษ เป็นต้น