



คู่มือการปฏิบัติงาน

เกี่ยวกับกระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์และการดำเนินการของเจ้าหน้าที่

ผู้ปฏิบัติงานประจำ กองกำกับการ ๒ กองบังคับการฝึกพิเศษ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน

ตามแผนปฏิบัติการประจำปี

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ
การ ขั้นตอน แนวทางการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์หรือเขียนของ กองกำกับการ ๒ กองบังคับการฝึกพิเศษ
กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน

๒. ขอบเขต

การจัดมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มต้นตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือ
หน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนร้องทุกข์มาให้ กองกำกับการ ๒ กองบังคับการฝึกพิเศษ กองบัญชาการตำรวจตระเวน
ชายแดน ตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อนำเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล แผนสำรองฉุกเฉินเพื่อป้องกันผลกระทบการ
จัดการข้อร้องเรียน การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติข้อร้องเรียน

๓. คำจำกัดความ

ผู้บริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กร
เอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

๔. ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ กองกำกับการ ๒ กองบังคับการฝึกพิเศษ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน

๒. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๓๔-๕๔๙๑๑๗

๓. ทางไปรษณีย์

๔. ทางเว็บไซต์ กองกำกับการ ๒ กองบังคับการฝึกพิเศษ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน

๕. การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ขบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน คำเนิ่นคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายใน ๗ วัน ทั้งนี้ กรณีข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ขบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน คำเนิ่นคดีการนำไปแก้ปัญหาการดำเนินหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

๖. ขั้นตอนการดำเนินงาน

๖.๑ การรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๖.๑.๑ กรณีการร้องทุกข์ / ร้องเรียน ด้วยตนเอง / โทรศัพท์

-ให้กรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มคำร้องเรียน / ร้องทุกข์

-กรณีมาด้วยตนเอง ให้ผู้กรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม อันมีสาระพอสสมควรประกอบไปด้วยชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้ / ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ ตามสมควรหรือความเห็น ความต้องการ เสนอแนะต่างๆใช้ถ้อยคำสุภาพหลายมือชื่อของผู้ร้องถ้าเป็นการร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

๖.๒ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๖.๒.๑ เจ้าหน้าที่กองกำกับการ ๒ กองบังคับการฝึกพิเศษ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน รับเรื่องร้องเรียนแล้วเสนอเรื่องผู้กำกับการที่รับผิดชอบโดยไม่ชักช้า

๖.๒.๒ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการเจ้าหน้าที่กองกำกับการ ๒ กองบังคับการฝึกพิเศษ กองบัญชาการ ตำรวจตระเวนชายแดน เสนอผู้กำกับเพื่อสั่งยุติเรื่อง ให้ดำเนินการเพิ่มเติม หรือดำเนินการอื่นๆที่เห็นสมควร

๖.๒.๓ หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการ โดยแจ้งปัญหาและอุปสรรค หรือขอขยายระยะเวลา กองกำกับการ๒ กองบังคับการฝึกพิเศษ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน จะดำเนินการดังนี้

-หนังสือเตือนครั้งที่ ๑ กำหนดให้รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วัน

-หนังสือเตือนครั้งที่ ๒ กำหนดให้รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วัน

-หนังสือเตือนครั้งที่ ๓ กำหนดให้รายงานผลให้ทราบภายใน ๗ วัน

๗.หน้าที่ความรับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่กองกำกับการ ๒ กองบังคับการฝึกพิเศษ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ตระเวนคอย
รายละเอียดความถูกต้องของเรื่องร้องทุกข์หรือเรียนเบื้องต้นและลงรับเรื่องฯ ตามระเบียบงานสารบรรณ พร้อม
ทั้งแจกจ่ายเรื่องให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามภารกิจอำนาจหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย
ผู้บังคับบัญชาจะพิจารณาให้ความเห็นชอบ หรือสั่งการตามที่เห็นสมควร

๘. การติดตามประเมินผล

การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียน การให้บริการเจ้าหน้าที่ การแจ้งเตือนและ
รายงานผู้บังคับบัญชาตามเวลา

๙. มาตรฐานงาน ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว เป็นไปตามเวลาที่กำหนด