

ห่งชาติ



# คู่มือ

การดำเนินการ  
เรื่องร้องเรียน  
ร้องทุกข์ และ  
การตรวจสอบ  
ข้อเท็จจริง

รวบรวมโดย  
สำนักงานจเรตำรวจ  
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ





## คำนำ

การดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาลและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ต้องการยกระดับการให้บริการและแก้ไขปัญหาของประชาชนอย่างทั่วถึง สะดวก รวดเร็ว มีการดำเนินการด้วยความโปร่งใส ถูกต้องและเป็นธรรม

สำนักงานจเรตำรวจ จึงได้จัดทำคู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อให้ทุกหน่วยในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยได้รวบรวมระเบียบ หลักเกณฑ์ แนวทางปฏิบัติ และข้อมูลต่างๆ ที่สำคัญและเกี่ยวข้องมาจัดทำ

สำนักงานจเรตำรวจ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการปฏิบัติให้แก่ทุกหน่วย เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ เป็นที่ยอมรับเชื่อมั่นของประชาชน และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่สำนักงานตำรวจแห่งชาติต่อไป

พลตำรวจโท

( เชษฐา โกมลวรรณะ )

จเรตำรวจ (หัวหน้าจเรตำรวจ)

มิถุนายน ๒๕๖๕



## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. บทนำ : ความสำคัญของงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๑
๒. ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์	๓
๓. ประเภทเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๕
๔. ฝั่งกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ ตร.	๘
๕. กำหนดระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และการเร่งรัดติดตามผล	๙
๖. แนวทางการแจ้งผู้ร้องและส่วนราชการอื่นที่ส่งเรื่องมาทราบ	๑๐
๗. ฝั่งขั้นตอนการตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๑
๘. หนังสือ ตร. ที่ ๐๐๑๓.๑๕๑/๑๖๓๗ ลง ๒๑ เม.ย.๖๕ เรื่อง แนวทางและขั้นตอนการตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีเรื่องร้องเรียนข้าราชการตำรวจ พนักงานราชการและลูกจ้างในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑๒
๙. หนังสือ ตร. ที่ ๐๐๑๓.๑๕๑/๒๐๐๘ ลง ๙ ก.ค.๖๔ เรื่อง อนุมัติหลักการและกำหนดหลักเกณฑ์แนวทางในการปฏิบัติเกี่ยวกับงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ ตร.	๒๕
๑๐. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒	๓๐
๑๑. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย	๔๐
๑๒. ภาคผนวก	๔๓



## บทนำ

### ความสำคัญของงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความประพฤติของข้าราชการตำรวจ พนักงานราชการ หรือลูกจ้างในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และรับฟังปัญหาความทุกข์ร้อน ความเดือดร้อน ความเสียหายของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติงาน หรือการกระทำของข้าราชการตำรวจ พนักงานราชการ หรือลูกจ้างในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ อันส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติโดยรวม รวมทั้งการขอความช่วยเหลือ ขอให้แก้ไขปัญหามรณะ ความเดือดร้อน แจ้งข้อมูลเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายให้เจ้าหน้าที่ตำรวจดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยปัจจุบันสำนักงานจเรตำรวจเป็นหน่วยที่มีอำนาจหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนที่มีต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๕๒ ข้อ ๗ สำนักงานจเรตำรวจ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ (ค) ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ข้าราชการตำรวจ พนักงานราชการ และลูกจ้างในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ...งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จึงเป็นภารกิจหลักที่สำคัญของสำนักงานจเรตำรวจ

เนื่องจากการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนได้ถูกกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ มาตรา ๔๑(๒) กำหนดให้บุคคลและชุมชนมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว โดยมีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำหรับหน่วยงานไว้ให้มีมาตรฐานเดียวกัน ประกอบกับเมื่อมีกรณีร้องเรียนหรือกล่าวหาข้าราชการตำรวจ พ.ร.บ.ตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๗ กำหนดให้ผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณาดำเนินการไปตามอำนาจหน้าที่ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก นอกจากเป็นการแก้ไขความประพฤติระเบียบวินัยของข้าราชการตำรวจ การรับฟังและแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนให้กับประชาชนแล้ว ยังเป็นการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงานตำรวจ ที่ต้องดำเนินการด้วยความโปร่งใส ประชาชนสามารถเข้าถึงและตรวจสอบได้ด้วย

ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จึงต้องดำเนินการด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม มีประสิทธิภาพ ดังนั้น นับแต่ปี พ.ศ.๒๕๖๔ เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยสำนักงานจเรตำรวจ ได้มีการขับเคลื่อนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์อย่างเป็นระบบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพยกระดับการดำเนินการและการให้บริการประชาชน ในหลายด้านได้แก่

#### ๑. ด้านการสร้างมาตรการ หลักเกณฑ์ แนวทางปฏิบัติ

เป็นการกำหนดกฎเกณฑ์ วิธีการในการดำเนินการที่ชัดเจนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง กล่าวคือ การมี “หนังสือ ตร. ที่ ๐๐๑๓.๑๕๑/๒๐๐๘ ลง ๙ ก.ค.๖๔ เรื่อง อนุมัติหลักการและกำหนดหลักเกณฑ์แนวทางในการปฏิบัติเกี่ยวกับงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ ตร.” กำหนดแนวทาง หลักเกณฑ์ การพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ จต. และหน่วยที่เกี่ยวข้อง กำหนดระยะเวลาการดำเนินการ แนวทางการเร่งรัดติดตามผลการดำเนินการ แนวทางการแจ้งผลให้ผู้ร้องและหน่วยงานที่ส่งเรื่องมาเพื่อทราบ และ “หนังสือ ตร. ที่ ๐๐๑๓.๑๕๑/๑๖๓๗ ลง ๒๑ เม.ย.๖๕ เรื่อง แนวทางและขั้นตอน การตรวจสอบ

ข้อเท็จจริงกรณีเรื่องร้องเรียนข้าราชการตำรวจ พนักงานราชการและลูกจ้างในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ”  
กำหนดแนวทาง ขั้นตอนการตรวจสอบข้อเท็จจริง

**๒. ด้านการพัฒนาปรับปรุงระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์**

จัดทำระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานจเรตำรวจออนไลน์ (Jaray Complaint Management System) หรือระบบ JCOMS เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ โดยเป็นระบบฐานข้อมูลกลางที่เชื่อมโยงการทำงานของทุกหน่วยที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกัน ควบคุมติดตามการดำเนินการเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว เป็นปัจจุบัน ประชาชนได้รับแจ้งผลหรือสามารถติดตามผลการดำเนินการได้ทางระบบ มีการประมวลผลแสดงสถิติเพื่อใช้ในการบริหารจัดการแก้ไขปัญหา

**๓. ด้านการพัฒนาช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์**

เพิ่มช่องทางการร้องเรียนผ่านระบบ JCOMS เพื่อให้ประชาชนสามารถร้องเรียนร้องทุกข์ได้ด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ลดภาระของประชาชน และทันต่อยุคสมัย

## ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์

ในปัจจุบันสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยสำนักงานจเรตำรวจ มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชน จำนวน ๘ ช่องทาง โดยได้พัฒนาเพิ่มช่องทางระบบ JCOMS เป็นช่องทางล่าสุด



### ๑. มาร้องด้วยตนเอง

ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

ณ ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานจเรตำรวจ ถนนรามอินทรา แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

### ๒. จดหมาย

ส่งมาที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร หรือที่สำนักงานจเรตำรวจ เลขที่ ๗๐๑/๗๐๑ ถนนรามอินทรา แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐

### ๓. ร้องผ่าน [www.๑๑๑๑.go.th](http://www.๑๑๑๑.go.th) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชนในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลรับเรื่องและส่งเรื่องผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี [www.๑๑๑๑.go.th](http://www.๑๑๑๑.go.th)



#### ๔. ร้องผ่าน ๑๕๙๙ ศปก.ตร.

รับเรื่องทางสายด่วน ๑๕๙๙ ศปก.ตร. แล้วส่งต่อมาให้ จต. ดำเนินการ

#### ๕. ร้องผ่านผู้บังคับบัญชา

ผู้บังคับบัญชาระดับ ตร. ได้แก่ ผบ.ตร., จตช., รอง ผบ.ตร., ผู้ช่วย ผบ.ตร. และ รอง จตช. หรือผู้ดำรงตำแหน่งเทียบเท่า ได้รับเรื่องร้องเรียนโดยตรง หรือพบเห็นรับทราบการกระทำผิดด้วยตนเอง

#### ๖. ร้องผ่านส่วนราชการอื่น

หน่วยงานหรือส่วนราชการอื่น เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย กระทรวงยุติธรรม สำนักราชเลขาธิการ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงาน ป.ป.ท. หรือกระทรวง ทบวง กรมอื่นๆ รับเรื่องและ ส่งให้ ตร. ดำเนินการ

#### ๗. ร้องผ่านระบบ JCOMS

ผ่าน ๓ ช่องทาง ได้แก่

(๑) ทางเว็บไซต์ JCOMS [www.jcoms.police.go.th](http://www.jcoms.police.go.th) โดยตรง

(๒) ทางเว็บไซต์สำนักงานจรตํารวจ [www.jaray.police.go.th](http://www.jaray.police.go.th)

(๓) สแกน QR CODE

#### ๘. ร้องผ่านสื่อมวลชน หรือโซเชียลมีเดีย หรือช่องทางอื่นๆ

## ประเภทเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

จากลักษณะการร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน มีทั้งการกล่าวหาเกี่ยวกับความประพฤติของข้าราชการตำรวจ พนักงานราชการ หรือลูกจ้างในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และปัญหาความเดือดร้อน ความเสียหายที่เกิดจากการปฏิบัติงาน หรือการกระทำของข้าราชการตำรวจ พนักงานราชการ หรือลูกจ้างในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งจะต้องพิจารณาดำเนินการทางวินัยตามกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ควบคุม ไปกับการแก้ไขปัญหา บรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชน นอกจากนี้ยังมีลักษณะของการขอความช่วยเหลือ ให้แก้ไขปัญหบบรรเทาความเดือดร้อนอื่นๆ และแจ้งข้อมูลเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายให้เจ้าหน้าที่ตำรวจดำเนินการตามกฎหมายไปตามอำนาจหน้าที่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติโดยสำนักงานจเรตำรวจ จึงได้กำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน ดังนี้

### ๑. เรื่องร้องเรียนตำรวจ

หมายความถึง เรื่องที่ประชาชนหรือเจ้าหน้าที่รัฐ ร้องเรียนกล่าวหาหรือกล่าวโทษข้าราชการ ตำรวจ พนักงานราชการ และลูกจ้างในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ว่ากระทำการทุจริต ประพฤติมิชอบ ประพฤติตนไม่สมควร หรือกระทำผิดวินัย หรือกระทำผิดอื่นใด หรือได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการกระทำอันมิชอบ ไม่เป็นธรรม ไม่เป็นไปตามกฎหมายของข้าราชการตำรวจ พนักงานราชการ และลูกจ้างใน สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

๑.๑ **ทุจริตต่อหน้าที่ราชการ** หมายถึง ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งใน ตำแหน่งหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่า มีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อ แสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น ได้แก่

- ๑) เบียดบังทรัพย์สิน (โกง)
- ๒) ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ (รับส่วย)
- ๓) เลื้อยประโยชน์ให้ผู้อื่นได้ประโยชน์ (ฮั้ว)
- ๔) เรียกรับผลประโยชน์ ช่มชู้ คูกคาม (รีดไถ)
- ๕) รับสินบน (ช่วยผู้กระทำผิดให้ไม่ต้องรับโทษ)
- ๖) อื่นๆ

๑.๒ **ปฏิบัติหน้าที่มิชอบ** หมายถึง ใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี หรือใช้อำนาจหน้าที่ไปในทางมิชอบ ได้แก่

- ๑) ทำร้ายผู้ต้องหา
- ๒) เป็นพนักงานสอบสวนไม่รับคดี
- ๓) เป็นพนักงานสอบสวน สอบสวนบิดเบือนคดี
- ๔) กลั่นแกล้งจับกุม ช่มชู้ คูกคาม ยัดเยียดข้อหาดำเนินคดี
- ๕) คั่นข้อมูลทะเบียนราษฎรโดยมิชอบ
- ๖) ละเว้นจากการปฏิบัติหน้าที่

๓) เกี่ยวกับการตั้งด่าน

๔) อื่นๆ

**๑.๓ ประพฤติตนไม่สมควร** หมายถึง ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ แบบแผน วินัยของข้าราชการ  
ตำรวจ ได้แก่

๑) ปัญหาครอบครัว/ชู้สาว

๒) ปัญหาหนี้สิน

๓) เกี่ยวข้องกับอบายมุข

๔) กระทำผิดอาญา

๕) ละทิ้งหน้าที่ เกียจคร้าน เลินเล่อต่อหน้าที่

๖) ก่อให้เกิดความแตกสามัคคีในหน่วย

๗) อื่นๆ

**๑.๔ ไม่บริการประชาชน** หมายถึง ไม่ต้อนรับ ให้ความสะดวก ให้การสงเคราะห์แก่  
ประชาชน ผู้ติดต่อราชการด้วยความสุภาพเรียบร้อย เช่น ใช้กิริยาวาจาไม่สุภาพ ไม่ให้คำแนะนำหรือให้  
คำปรึกษาหรือคำชี้แจงตามสมควร ได้แก่

๑) ใช้กิริยา วาจาไม่สุภาพ

๒) เลือกปฏิบัติ

๓) ไม่ให้คำแนะนำหรือให้คำปรึกษาหรือคำชี้แจงตามสมควร

๔) อื่นๆ

**๑.๕ ขอบความเป็นธรรม** หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่โดยไม่เป็นกลาง ไม่ให้ความเป็นธรรมใน  
การดำเนินการ มีส่วนได้เสียในคดีที่รับผิดชอบ ได้แก่

๑) ขอบความเป็นธรรมในคดี

๒) ขอให้เร่งรัดดำเนินคดี

๓) ขอให้เร่งรัด ติดตาม จับกุมผู้ต้องหา

๔) ขอเปลี่ยนพนักงานสอบสวน

๕) อื่นๆ

## ๒. เรื่องร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส

หมายความถึง เรื่องที่ประชาชนหรือเจ้าหน้าที่รัฐ ไม่ได้ร้องเรียนกล่าวหาข้าราชการตำรวจ  
พนักงานราชการ และลูกจ้างในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ แต่ขอให้ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาบรรเทาความ  
เดือดร้อน หรือขอให้ตรวจสอบหรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดูแลแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนอื่นๆ

**๒.๑ ขอความช่วยเหลือ** หมายถึง เป็นกรณีที่ประชาชนไม่ได้ร้องเรียนกล่าวหาข้าราชการ  
ตำรวจ แต่เป็นการร้องขอให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าไปดำเนินการช่วยเหลือ ปลดเปลื้องทุกข์ หรือประสาน  
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดูแลแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนอื่นๆ

๑) ขอให้ตรวจพื้นที่

๒) ขอความคุ้มครอง/ปลอดภัย

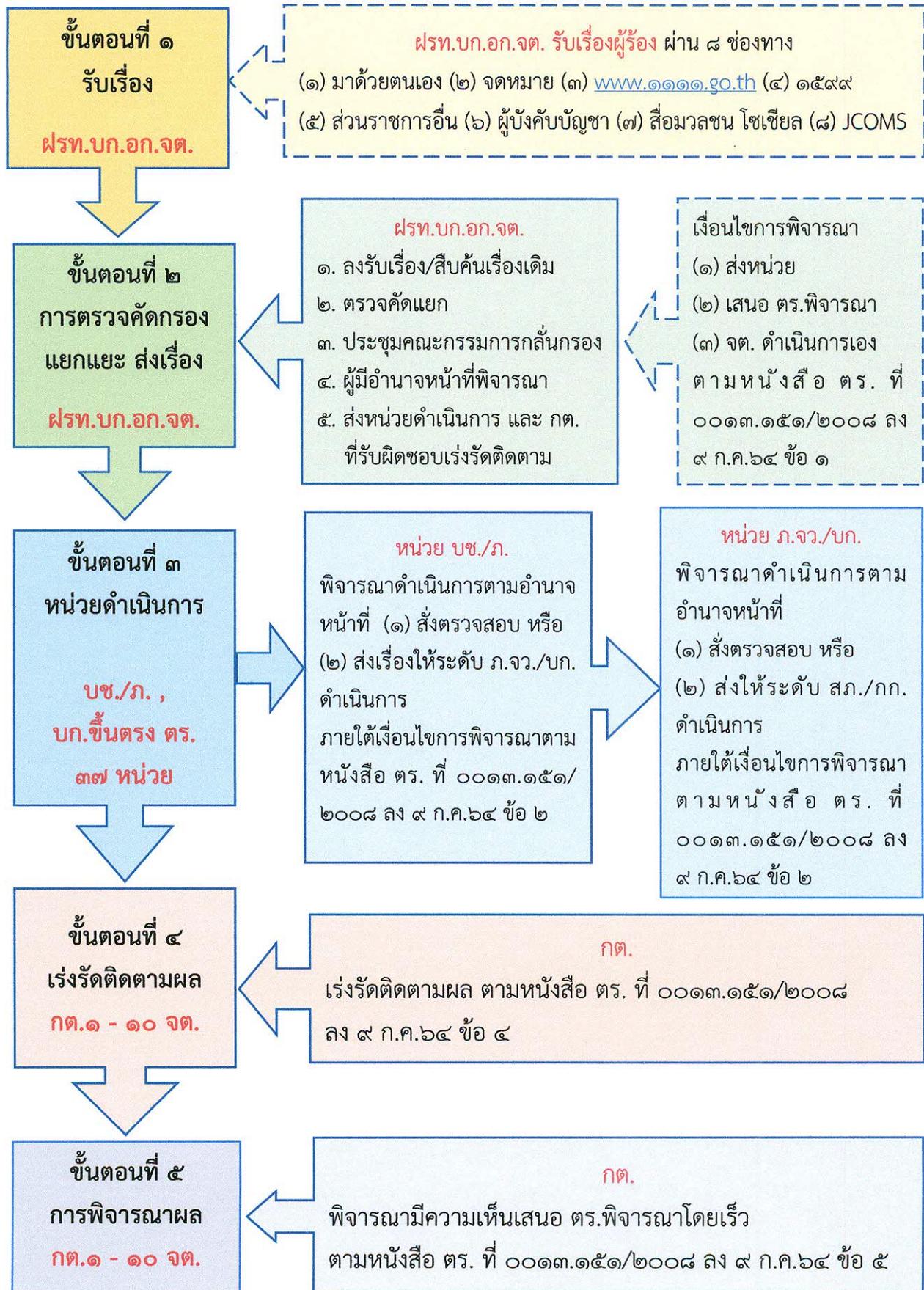
๓) ผู้มีอิทธิพล ช่มชู้

๔) อื่นๆ



๒.๒ แจ้งเบาะแส หมายถึงแจ้งข้อมูลการกระทำผิดกฎหมายให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าไปดำเนินการตามกฎหมาย รวมทั้งข้อเสนอแนะ แนะนำในการปฏิบัติงาน

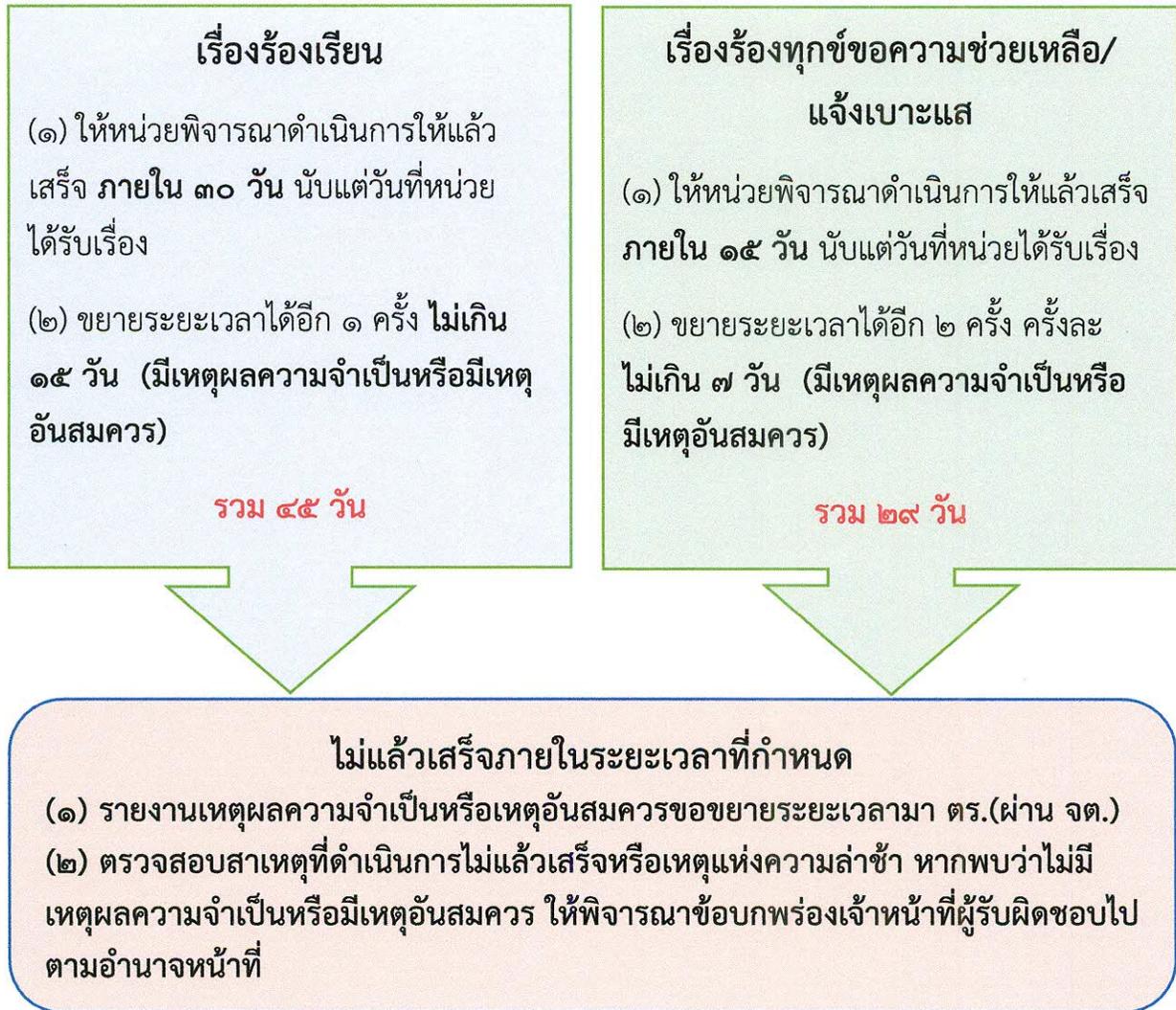
- ๑) ยาเสพติด
- ๒) การพนัน
- ๓) สถานบริหาร
- ๔) เงินกู้ยืม/ระบบ
- ๕) แข่งรถ/จราจร
- ๖) มั่วสุม/เสียงดัง
- ๗) แรงงานต่างด้าว/หลบหนีเข้าเมือง
- ๘) ค้ามนุษย์/ค้าประเวณี
- ๙) ทรัพย์สินทางปัญญา
- ๑๐) ป่าไม้ ทรัพยากรธรรมชาติ
- ๑๑) ความผิดต่อชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน
- ๑๒) แนะนำแนวทางการปฏิบัติงาน
- ๑๓) อื่นๆ

**ผังกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ ตร.**

### กำหนดระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และการเร่งรัดติดตามผล

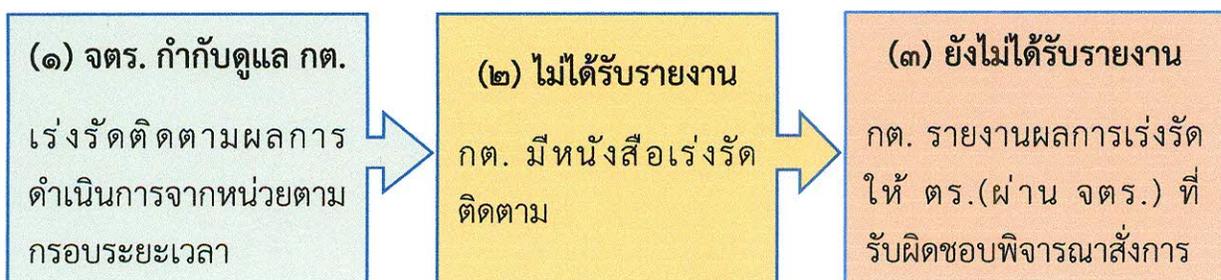
#### ระยะเวลาการดำเนินการ

ภายใต้เงื่อนไขตามหนังสือ ตร. ที่ ๐๐๑๓.๑๕๑/๒๐๐๘ ลง ๙ ก.ค.๖๔ ข้อ ๓



#### การเร่งรัดติดตามผลผลการดำเนินการ

ภายใต้เงื่อนไขตามหนังสือ ตร. ที่ ๐๐๑๓.๑๕๑/๒๐๐๘ ลง ๙ ก.ค.๖๔ ข้อ ๔



## แนวทางการแจ้งผู้ร้องและส่วนราชการอื่นที่ส่งเรื่องมาทราบ

### การแจ้งผู้ร้อง

ภายใต้เงื่อนไขตามหนังสือ ตร. ที่ ๐๐๑๓.๑๕๑/๒๐๐๘ ลง ๙ ก.ค.๖๔ ข้อ ๖.๑

ครั้งที่	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลาที่จะแจ้ง	เรื่องที่จะแจ้ง	วิธีการ
๑	จต.	เมื่อได้รับเรื่อง	แจ้งให้ทราบว่าได้รับเรื่องแล้ว และส่งเรื่องให้หน่วยใดดำเนินการ	ทำเป็นหนังสือและ/หรือช่องทางอิเล็กทรอนิกส์
๒	บช./ภ. หรือ บก.ในสังกัด สง.ผบ.ตร.	ภายใน ๓๐ วันนับแต่วันรับเรื่องไปดำเนินการ	แจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการ	ทำเป็นหนังสือและ/หรือช่องทางอิเล็กทรอนิกส์
๓	บช./ภ. หรือ บก.ในสังกัด สง.ผบ.ตร.	เมื่อดำเนินการเสร็จ	แจ้งผลการดำเนินการ	ทำเป็นหนังสือและ/หรือช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

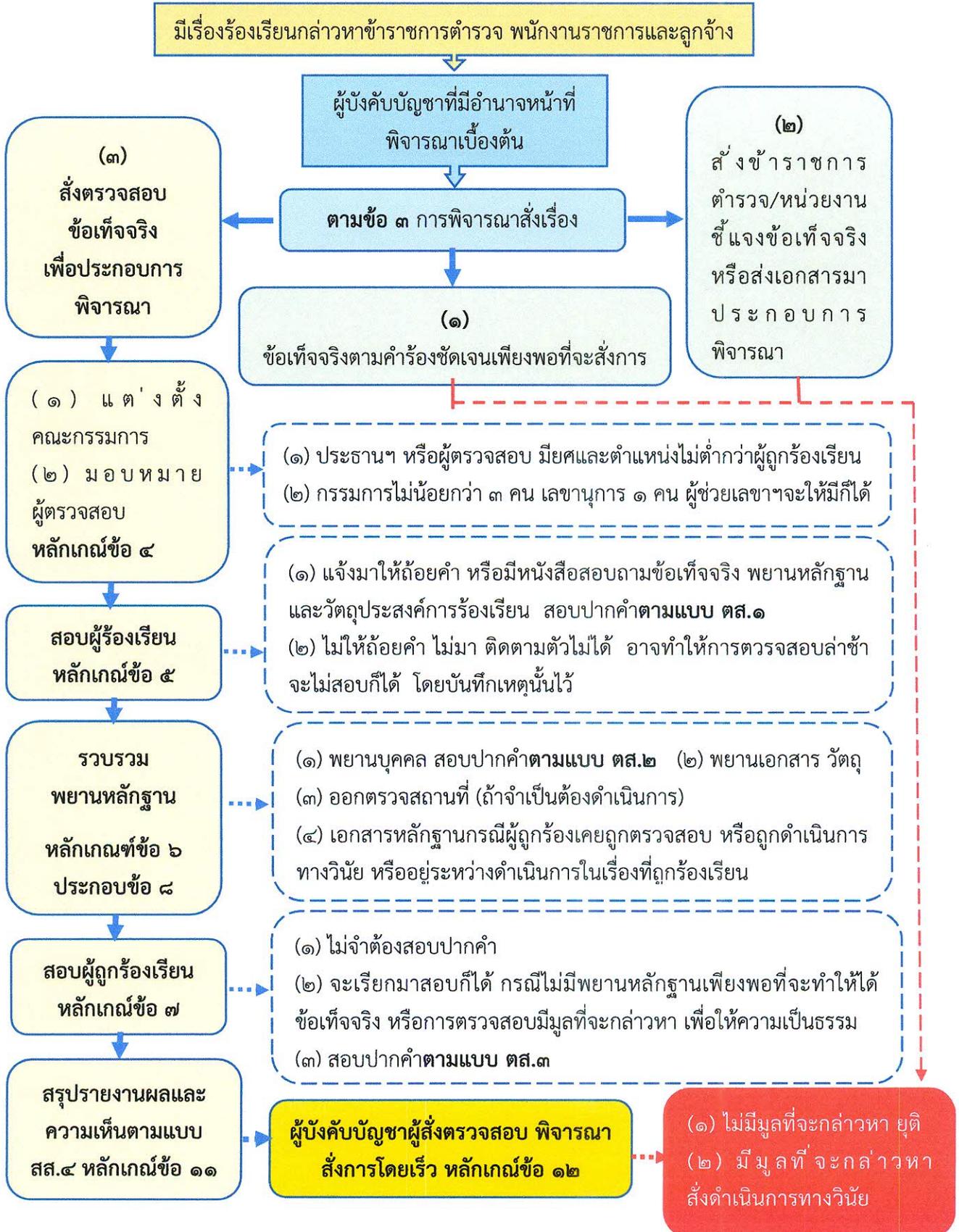
### การแจ้งหรือรายงานส่วนราชการอื่นที่ส่งเรื่อง

ภายใต้เงื่อนไขตามหนังสือ ตร. ที่ ๐๐๑๓.๑๕๑/๒๐๐๘ ลง ๙ ก.ค.๖๔ ข้อ ๖.๒

ผู้รับผิดชอบ	เรื่องที่จะแจ้ง/ช่วงเวลาที่จะแจ้ง	วิธีการ
บช./ภ. หรือ บก.ในสังกัด สง.ผบ.ตร.	(๑)แจ้งหรือรายงานผลเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่หน่วยนั้นๆ กำหนด (๒) แจ้งเหตุขัดข้องหรือความคืบหน้ากรณียังดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	ทำเป็นหนังสือ

### ผังขั้นตอนการตรวจสอบข้อเท็จจริง

แนวทาง ขั้นตอนการตรวจสอบข้อเท็จจริง เป็นไปตามหนังสือ ตร. ที่ ๐๐๑๓.๑๕๑/๑๖๓๗ ลง ๒๑ เม.ย.๖๕





## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ

ตร.

โทร ๐-๒๕๐๙-๙๓๗๕

ที่ ๐๐๑๓.๑๕๑/๖๖๓๓)

วันที่ ๒๑ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง แนวทางและขั้นตอนการตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีเรื่องร้องเรียนข้าราชการตำรวจ  
พนักงานราชการและลูกจ้างในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

จตช. และ รอง ผบ.ตร. หรือตำแหน่งเทียบเท่า

ผู้ช่วย ผบ.ตร. และ รอง จตช. หรือตำแหน่งเทียบเท่า

เพื่อทราบ

ผบช. หรือผู้ดำรงตำแหน่งเทียบเท่า

ผบก. ในสังกัด สง.ผบ.ตร. หรือผู้ดำรงตำแหน่งเทียบเท่า

ตามหนังสือ ตร. ที่ ๐๐๑๓.๑๕๑/๒๐๐๘ ลง ๙ ก.ค.๖๕ เรื่อง อนุมัติหลักการและกำหนดหลักเกณฑ์ แนวทางในการปฏิบัติเกี่ยวกับงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ ตร. กรณีมีเรื่องร้องเรียนกล่าวหาข้าราชการตำรวจ พนักงานราชการและลูกจ้างในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และสมควรจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือแสวงหาข้อเท็จจริงโดยเร็ว ก่อน จตช.(หน.จต.) สามารถส่งหน่วยงานหรือข้าราชการตำรวจในสังกัด จต. ตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือแสวงหาข้อเท็จจริงตามอำนาจหน้าที่ และตามข้อ ๙ ผบ.ตร. สั่งการให้ จต. จัดทำคู่มือหรือกำหนดแนวทาง ขั้นตอนการปฏิบัติในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำหรับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การบริหารจัดการ/การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นั้น

เพื่อให้การตรวจสอบข้อเท็จจริงของทุกหน่วยเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เป็นธรรมกับทุกฝ่าย จึงกำหนดแนวทางการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาเบื้องต้นของผู้บังคับบัญชา ดังนี้

ข้อ ๑ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑.๑ ในการรับเรื่องจากประชาชนที่มาร้องด้วยตนเอง หรือผู้ได้รับมอบอำนาจ

๑.๑.๑ ให้จัดทำแบบบันทึกคำร้องเรียนสำหรับให้ผู้ร้องเรียนเขียนบันทึกคำร้องเรียนไว้เป็นหนังสือ โดยอย่างน้อยต้องมีรายการและมีลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ ชื่อสกุลของผู้ร้องเรียน

(๒) ที่อยู่/ช่องทางการติดต่อของผู้ร้องเรียน

(๓) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้ง

ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร และ พยานหลักฐานกรณีแวดล้อม

(๔) คำขอหรือความประสงค์ในการร้องเรียน

/(๕) ใช้ถ้อยคำ...

(๕) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๖) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจหรือผู้จัดการแทน กรณีไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ให้พิมพ์ลายนิ้วมือหรือนิ้วเท้า(ระบุรายละเอียดของนิ้ว) ก็ได้

(๗) แนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือเอกสารที่สามารถยืนยันตัวตนผู้ร้องเรียน

๑.๑.๒ กรณีผู้ยื่นเป็นผู้รับมอบอำนาจหรือผู้จัดการแทนให้มีหนังสือมอบอำนาจและสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือเอกสารที่สามารถยืนยันตัวตนผู้ร้องเรียนประกอบ

๑.๑.๓ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องออกใบรับคำร้องเรียนร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน ใบรับคำร้องจะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับเรื่อง พร้อมช่องทางติดต่อหรือตรวจสอบผลการดำเนินการ และลงลายมือชื่อผู้รับคำร้อง

๑.๒ ในการรับเรื่องจากประชาชนทางช่องทางอื่นๆ หากผู้ร้องเรียนมีที่อยู่หรือช่องทางที่สามารถติดต่อได้ ให้มีหนังสือแจ้งการรับเรื่องให้ผู้ร้องเรียนทราบหรือแจ้งด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ระบบ JCOMS หรืออื่นๆ

ข้อ ๒ เมื่อรับเรื่องแล้ว ให้ดำเนินการดังนี้

๒.๑ ให้พิจารณาก่อนว่าเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ที่รับมาเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ ตร. หรือไม่ หากไม่ได้เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ ตร. ก็ให้ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานราชการหรือส่วนราชการอื่นที่มีอำนาจหน้าที่ หรือส่งคืนหน่วยงานที่ส่งเรื่องมา เพื่อดำเนินการ และให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบเพื่อให้ติดตามผลการพิจารณาดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบได้โดยตรงต่อไป

ในกรณีหน่วยในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ รับเรื่อง ให้พิจารณาดำเนินการในลักษณะเดียวกัน หรือหากเห็นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยอื่นในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้ส่งเรื่องไปยังหน่วยนั้นพิจารณาดำเนินการ

๒.๒ กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ ตร. ก็ให้ดำเนินการดังนี้

๒.๒.๑ พิจารณาความเร่งด่วน กำหนดเวลาชั้นความเร็ว (ด่วน ด่วนมาก ด่วนที่สุด) เพื่อจัดลำดับความสำคัญในการพิจารณาดำเนินการก่อนหลัง และกำหนดความสำคัญหรือชั้นความลับ (ลับ ลับมาก ลับที่สุด) รวมทั้งการคุ้มครองผู้ร้องเรียน ให้ปฏิบัติตามระเบียบงานสารบรรณ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.๒๕๖๒ และแนวทางตามหนังสือเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว๒๑๘ ลง ๒๕ ธ.ค.๔๑

๒.๒.๒ ให้ตรวจสอบก่อนว่าเป็นเรื่องที่เคยร้องเรียนมาก่อนหรือไม่ หากเป็นเรื่องร้องซ้ำ ส่งเอกสารเพิ่มเติม ขอถอนเรื่อง หรือติดตามเรื่อง ในเรื่องที่เคยร้องเรียนมาก่อน ซึ่งได้บันทึกลงสารบบไว้แล้ว ให้ค้นหาเรื่องเดิมแล้วนำไปรวมเรื่องเดิมดำเนินการ โดยไม่ต้องบันทึกสารบบเป็นเรื่องใหม่และไม่นับเป็นสถิติเรื่องใหม่

ข้อ ๓ การพิจารณาสั่งการของผู้บังคับบัญชา

๓.๑ หากผู้บังคับบัญชาเห็นว่าข้อเท็จจริงชัดเจนเพียงพอที่จะสั่งการ

ทางวินัยได้แล้ว ให้พิจารณาสั่งการจากหลักฐานข้อมูลเท่าที่ปรากฏตามเรื่องร้องเรียนกล่าวหา โดยไม่ต้องรวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเพิ่มเติมมาประกอบการพิจารณา

๓.๒ สั่งข้าราชการตำรวจหรือหน่วยที่เกี่ยวข้องชี้แจงข้อเท็จจริงหรือส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาประกอบการพิจารณา

๓.๓ สั่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณา โดยมอบหมายหรือแต่งตั้งข้าราชการตำรวจเป็นคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือเป็นผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริง

ข้อ ๔ การสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือสั่งให้ผู้ใดทำการตรวจสอบข้อเท็จจริง ประธานกรรมการหรือผู้ตรวจสอบ ต้องมียศและตำแหน่งไม่ต่ำกว่าผู้ถูกร้องเรียน และต้องเป็นข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร

ในกรณีแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้มีคณะกรรมการซึ่งเป็นผู้ซึ่งข้าราชการตำรวจอย่างน้อยสามคน โดยให้มีเลขานุการหนึ่งคน เลขานุการอาจจะแต่งตั้งจากกรรมการตรวจสอบคนใดคนหนึ่งก็ได้ ในกรณีจำเป็นจะให้มีส่วนช่วยเลขานุการก็ได้

ข้อ ๕ กรณีเรื่องร้องเรียนกล่าวหาว่ามีตัวผู้ร้องเรียน ให้คณะกรรมการตรวจสอบหรือผู้ตรวจสอบ แจ้งผู้ร้องเรียนมาให้ถ้อยคำหรือมีหนังสือสอบถาม เพื่อรับทราบข้อเท็จจริงและแสดงพยานหลักฐาน รวมทั้งวัตถุประสงค์ของการร้องเรียนกล่าวหา

ในการเรียกผู้ร้องเรียนมาให้ถ้อยคำตามวรรคแรก ให้คณะกรรมการตรวจสอบหรือผู้ตรวจสอบ กำหนดวัน เวลา และสถานที่ที่เหมาะสม สะดวกและเป็นธรรม ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมาแต่ไม่ให้ถ้อยคำ หรือไม่มา หรือติดตามตัวไม่ได้ภายในเวลาอันควร และอาจทำให้การตรวจสอบข้อเท็จจริงล่าช้า คณะกรรมการตรวจสอบหรือผู้ตรวจสอบจะไม่สอบก็ได้ แต่ต้องบันทึกเหตุอันไว้ใบบันทึกคณะกรรมการตรวจสอบหรือผู้ตรวจสอบ และรายงานการตรวจสอบ และให้รับฟังข้อเท็จจริงของผู้ร้องเรียนตามที่ปรากฏในหนังสือร้องเรียนหรือหลักฐานการร้องเรียน

ในกรณีติดตามหรือติดต่อผู้ร้องเรียนได้ แต่ผู้ร้องเรียนไม่สามารถมาให้ถ้อยคำได้เนื่องจากมีเหตุผลจำเป็นอันสมควร เช่น อยู่ในระยะทางไกลไม่สะดวกในการเดินทาง มีภาระค่าใช้จ่ายที่ทำให้เดือดร้อน เป็นต้น คณะกรรมการตรวจสอบหรือผู้ตรวจสอบจะนำเทคโนโลยีที่เชื่อถือได้และสามารถยืนยันตัวบุคคลของผู้ร้องเรียนและบันทึกการสอบสวน สอบถามได้ มาใช้ในการสื่อสารสอบสวน สอบถามและบันทึกคำให้การผู้ร้องเรียนไว้ในสำนวนการตรวจสอบก็ได้

ข้อ ๖ ให้คณะกรรมการตรวจสอบหรือผู้ตรวจสอบ รวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเท่าที่จำเป็นและเพียงพอแก่การพิจารณาของผู้บังคับบัญชาในการพิจารณาเบื้องต้นอย่างรอบคอบ ถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม ดังนี้

๖.๑ กรณีต้องเชิญบุคคลมาให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำ ให้กำหนดวัน เวลา และสถานที่ที่เหมาะสม สะดวกและเป็นธรรม ในกรณีที่บุคคลดังกล่าวมาแต่ไม่ให้ถ้อยคำ หรือไม่มา หรือติดตามตัวไม่ได้ภายในเวลาอันควรและอาจทำให้การตรวจสอบข้อเท็จจริงล่าช้า หรือไม่ใช่พยานหลักฐานสำคัญ คณะกรรมการตรวจสอบหรือผู้ตรวจสอบจะไม่สอบก็ได้ แต่ต้องบันทึกเหตุอันไว้ใบบันทึกคณะกรรมการตรวจสอบหรือผู้ตรวจสอบ และรายงานการตรวจสอบ

๖.๒ รวบรวมเอกสาร วัตถุ ในการนำเอกสารหรือวัตถุมาใช้เป็นหลักฐานใน ส่วนงานการตรวจสอบ ให้บันทึกไว้ด้วยว่าได้มาอย่างไร จากผู้ใด และเมื่อใด เอกสารที่ใช้เป็น พยานหลักฐานให้ใช้ต้นฉบับ แต่ถ้าไม่อาจนำต้นฉบับมาได้ จะใช้สำเนาที่คณะกรรมการตรวจสอบหรือ ผู้ตรวจสอบหรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบรับรองว่าเป็นสำเนาถูกต้องก็ได้ ถ้าหาต้นฉบับไม่ได้เพราะสูญหาย หรือถูกทำลายหรือโดยเหตุประการอื่น จะให้นำสำเนาหรือพยานบุคคลอื่นมาสอบก็ได้

๖.๓ การออกไปตรวจสอบสถานที่ (ถ้าจำเป็นต้องดำเนินการ) ให้บันทึกการ ดำเนินการพร้อมหลักฐาน เช่น ภาพถ่ายประกอบไว้ในส่วนงานการตรวจสอบ เป็นต้น

๖.๔ กรณีตรวจสอบพบว่าผู้ถูกร้องเรียนเคยถูกตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือ ถูกดำเนินการทางวินัย หรืออยู่ระหว่างถูกตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือถูกดำเนินการทางวินัยโดย ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจหน้าที่ ในเรื่องที่ถูกร้องเรียนกล่าวหาดังกล่าวแล้ว ให้รวบรวมเอกสาร หลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการดังกล่าวไว้ในส่วนงานการตรวจสอบ

ข้อ ๗ ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่จำเป็นต้องสอบปากคำผู้ถูกร้องเรียน แต่ในกรณี ดังต่อไปนี้ จะเรียกผู้ถูกร้องเรียนมาให้ถ้อยคำหรือชี้แจงข้อเท็จจริงก็ได้

๗.๑ ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่มีพยานหลักฐานเพียงพอที่จะทำได้ ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่มีการร้องเรียนกล่าวหาปรากฏชัดเจน จำเป็นต้องรับฟังข้อเท็จจริงจาก ผู้ถูกร้องเรียน

๗.๒ กรณีเห็นว่าจากการตรวจสอบมีมูลที่จะกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย ให้คณะกรรมการตรวจสอบหรือผู้ตรวจสอบ รับฟังข้อเท็จจริงจากผู้ถูกร้องเรียน โดยให้ผู้ถูกร้องเรียน มาให้ถ้อยคำหรือมีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาให้ความเป็นธรรมด้วย ทั้งนี้ การเรียกผู้ถูกร้องเรียนมาให้ถ้อยคำหรือชี้แจงข้อเท็จจริงดังกล่าว เป็นการรับฟังข้อเท็จจริงและ พยานหลักฐานเพื่อให้ความเป็นธรรม

ในการเรียกผู้ถูกร้องเรียนมาให้ถ้อยคำหรือชี้แจงข้อเท็จจริงตามวรรคแรก ให้คณะกรรมการตรวจสอบหรือผู้ตรวจสอบ กำหนดวัน เวลา และสถานที่ที่เหมาะสม สะดวกและ เป็นธรรม ในกรณีที่ผู้ถูกร้องเรียนมาแต่ไม่ให้อภัยคำ หรือไม่มา หรือติดตามตัวไม่ได้ หรือไม่ได้มี หนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงภายในเวลาอันควร หรือ มีเจตนาประวิงเวลา และอาจทำให้การตรวจสอบ ข้อเท็จจริงล่าช้า คณะกรรมการตรวจสอบหรือผู้ตรวจสอบจะไม่สอบก็ได้ แต่ต้องบันทึกเหตุอันไว้ใน บันทึกคณะกรรมการตรวจสอบหรือผู้ตรวจสอบ และรายงานการตรวจสอบ

ข้อ ๘ ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง เป็นเพียงกระบวนการรวบรวมพยานหลักฐาน ข้อมูล ข้อเท็จจริงเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาสามารถพิจารณาเบื้องต้นและสั่งการ หากคณะกรรมการ ตรวจสอบหรือผู้ตรวจสอบ เห็นว่าพยานหลักฐานเพียงพอแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริงแล้ว หรือมีเหตุอัน ไม่สามารถตรวจสอบต่อไปได้ หรือมีเหตุอันสมควร จะยุติการตรวจสอบ โดยไม่จำเป็นต้องดำเนินการให้ ครบถ้วนตามข้อ ๖ แล้วสรุปความเห็นจากพยานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนเท่าที่ปรากฏในส่วน งานการตรวจสอบก็ได้

ในกรณีเห็นว่าพยานหลักฐานเพียงพอแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริงแล้ว หรือมีเหตุอัน ไม่สามารถตรวจสอบต่อไปได้ หรือมีเหตุอันสมควร จะยุติการตรวจสอบตามวรรคแรก อาทิในกรณี ดังต่อไปนี้

(๑) กรณีผู้ร้องเรียนขอถอนเรื่อง หรือไม่ให้ความร่วมมือ มาพบ คณะกรรมการตรวจสอบหรือผู้ตรวจสอบแล้วไม่ยอมให้ถ้อยคำ หรือไม่มาเพื่อให้ถ้อยคำหรือเสนอ พยานหลักฐาน หรือติดตามตัวไม่ได้ภายในเวลาอันควร โดยไม่มีเหตุผลอันสมควรหรือมีเจตนาประวิง เวลา คณะกรรมการตรวจสอบหรือผู้ตรวจสอบ จะยุติการตรวจสอบ โดยบันทึกเหตุรวมทั้ง พยานหลักฐานที่สามารถยืนยันการพยายามติดตามผู้ร้องเรียนดังกล่าวไว้

(๒) กรณีผู้ถูกร้องเรียน ยอมรับผิดหรือยอมรับในข้อเท็จจริงตามที่มีการ ร้องเรียนกล่าวหา

(๓) กรณีข้อเท็จจริงปรากฏชัดแจ้ง เช่น ปรากฏหลักฐานบันทึกภาพและ เสียง (คลิปวิดีโอ คลิปเสียง) หรือภาพถ่ายที่สามารถยืนยันที่มาและมีความน่าเชื่อถือ หรือกรณี ขาดราชการ เป็นต้น

(๔) กรณีพบว่าผู้ถูกร้องเรียนถูกดำเนินคดีอาญาในเรื่องที่ถูกร้องเรียน กล่าวหา สืบเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือถูกள்ளแก้งกล่าวหา ตามระเบียบสำนักงานตำรวจ แห่งชาติ ว่าด้วยประมวลระเบียบการตำรวจไม่เกี่ยวกับคดี ลักษณะที่ ๑ ความประพฤติและระเบียบ วินัย พ.ศ.๒๕๕๕ บทที่ ๒

(๕) กรณีพบว่าผู้ถูกร้องเรียนเคยถูกตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือถูกดำเนินการ ทางวินัย หรือ อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือดำเนินการทางวินัย โดยผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจ หน้าที่ ในเรื่องที่ถูกร้องเรียนกล่าวหาดังกล่าวแล้ว

ข้อ ๙ ในการบันทึกถ้อยคำบุคคลและการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ใช้รูปแบบแนบท้ายหนังสือฉบับนี้ ดังนี้

๙.๑ บันทึกถ้อยคำผู้ร้องเรียน ตามแบบ ตส.๑

๙.๒ บันทึกถ้อยคำผู้ให้ถ้อยคำ ตามแบบ ตส.๒

๙.๓ บันทึกถ้อยคำผู้ถูกร้องเรียน ตามแบบ ตส.๓

๙.๔ รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามแบบ ตส.๔

ข้อ ๑๐ การจัดเอกสารสำนวนการตรวจสอบและการให้เลขเอกสาร ปกสำนวน บัญชีสำนวน ให้นำรูปแบบและวิธีการ ตามระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ว่าด้วยประมวลระเบียบ การตำรวจไม่เกี่ยวกับคดี ลักษณะที่ ๑ ความประพฤติและระเบียบวินัย พ.ศ.๒๕๕๕ บทที่ ๔ การใช้ แบบพิมพ์และการเรียงลำดับเอกสารในสำนวน มาปรับใช้โดยอนุโลม

ข้อ ๑๑ เมื่อคณะกรรมการตรวจสอบหรือผู้ตรวจสอบได้รวบรวมพยานหลักฐาน ต่างๆ เสร็จแล้ว ให้พิจารณาพยานหลักฐานที่มีว่ามีมูลเพียงพอที่จะกล่าวหาและสั่งดำเนินการ ทางวินัยกับผู้ถูกร้องเรียนหรือไม่ อย่างไร หรือไม่มีมูลเพียงพอควรยุติเรื่อง เพื่อให้ผู้บังคับบัญชา ผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบหรือผู้ตรวจสอบสามารถพิจารณาสั่งการ ได้อย่างรอบคอบ แล้วให้รายงานผลการตรวจสอบและความเห็นโดยมีสาระสำคัญตามแบบ ตส.๔ ที่กำหนด เสนอ ผู้บังคับบัญชาผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบหรือผู้ตรวจสอบเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

/ข้อ ๑๒ เมื่อ...

ข้อ ๑๒ เมื่อผู้บังคับบัญชาผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบหรือผู้ตรวจสอบ ได้รับรายงานผลการตรวจสอบและความเห็นจากคณะกรรมการตรวจสอบหรือผู้ตรวจสอบแล้ว ให้พิจารณาสั่งการโดยเร็ว

ข้อ ๑๓ ระยะเวลาในการพิจารณาดำเนินการ ให้ถือปฏิบัติตามหนังสือ ตร. ที่ ๐๐๑๓.๑๕๑/๒๐๐๘ ลง ๙ ก.ค.๖๔ เรื่องอนุมัติหลักการและกำหนดหลักเกณฑ์ แนวทางในการปฏิบัติเกี่ยวกับงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ ตร. อย่างเคร่งครัด ดังนี้

๑๓.๑ ให้พิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่หน่วยได้รับเรื่อง

๑๓.๒ ในกรณีมีเหตุผลความจำเป็นหรือมีเหตุอันสมควรที่ไม่สามารถดำเนินการ ให้แล้วเสร็จภายในกำหนด ให้ขยายระยะเวลาการดำเนินการได้อีก ๑ ครั้ง ไม่เกิน ๑๕ วัน

๑๓.๓ กรณีการดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตามข้อ ๑๓.๒ ให้ บช./ภ. หรือ บก.ในสังกัด สง.ผบ.ตร. รายงานเหตุผลความจำเป็นหรือเหตุอันสมควรเพื่อขอขยายระยะเวลาการดำเนินการมายัง ตร. (ผ่าน จต.) เพื่อพิจารณา

ทั้งนี้ ให้ตรวจสอบสาเหตุที่ดำเนินการไม่แล้วเสร็จหรือเหตุแห่งความล่าช้าดังกล่าว หากพบว่าไม่มีเหตุผลความจำเป็นหรือมีเหตุอันสมควร ให้พิจารณาข้อบกพร่องผู้รับผิดชอบไปตามอำนาจหน้าที่

ข้อ ๑๔ การแจ้งผู้ร้องและหน่วยงานส่วนราชการอื่นที่ส่งเรื่องมาทราบ ให้ถือปฏิบัติตามหนังสือ ตร. ที่ ๐๐๑๓.๑๕๑/๒๐๐๘ ลง ๙ ก.ค.๖๔ เรื่องอนุมัติหลักการและกำหนดหลักเกณฑ์ แนวทางในการปฏิบัติเกี่ยวกับงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ ตร. อย่างเคร่งครัด

ข้อ ๑๕ เมื่อผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจหน้าที่ ได้พิจารณาในเบื้องต้นและสั่งการตามข้อ ๓.๑ และข้อ ๑๒ แล้ว ให้ถือว่ากระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วเสร็จ เว้นแต่ผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจชั้นเหนือขึ้นไป จะพิจารณามีความเห็นให้ดำเนินการเพิ่มเติมหรือให้ดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใด

จึงแจ้งมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติ

พล.ต.อ.



(สุวัฒน์ แจงยอดสุข)

ผบ.ตร.



แบบ ตส.๑

บันทึกถ้อยคำของผู้ร้องเรียน

เรื่อง การตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณี.....(ชื่อผู้ร้องเรียน).....ร้องเรียน

บันทึกที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

ข้าพเจ้า.....(ชื่อผู้ร้องเรียน).....อายุ.....ปี สัญชาติ.....ศาสนา.....

อาชีพ.....อยู่บ้านเลขที่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....

แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์ .....

ข้าพเจ้าเป็นผู้ร้องในเรื่อง.....(เรื่องที่ร้องเรียนกล่าวหา) .....

..... ขอให้ถ้อยคำต่อคณะกรรมการตรวจสอบ (หรือผู้ตรวจสอบ) ตามคำสั่ง....(ชื่อส่วนราชการที่ออกคำสั่ง)...ที่.../.....ลงวันที่.....เดือน..... พ.ศ. .... เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (ผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริง) ตามความสัตย์จริง ดังต่อไปนี้

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คณะกรรมการตรวจสอบ (หรือผู้ตรวจสอบ) มิได้ทำการล่อลวง ชูเชิญ ให้สัญญาหรือกระทำการใด เพื่อจูงใจให้ข้าพเจ้าให้ถ้อยคำอย่างใด ๆ และข้าพเจ้าได้ฟังบันทึกถ้อยคำ ที่อ่านให้ฟัง/ได้อ่านบันทึกถ้อยคำเองแล้ว ขอรับรองว่าเป็นบันทึกถ้อยคำที่ถูกต้อง จึงลงลายมือชื่อไว้ ต่อหน้าคณะกรรมการตรวจสอบ (หรือผู้ตรวจสอบ)

.....ลายมือชื่อ..... ผู้ร้องเรียน  
(.....)

.....ลายมือชื่อ..... ผู้บันทึกถ้อยคำ  
(.....)



ข้าพเจ้าขอรับรองว่า.....(ชื่อผู้ร้องเรียน).....ได้ให้ถ้อยคำและลงลายมือชื่อต่อหน้า  
ข้าพเจ้า

.....ลายมือชื่อ..... (.....)	ประธานกรรมการ (หรือผู้ตรวจสอบ)
.....ลายมือชื่อ..... (.....)	กรรมการ
.....ลายมือชื่อ..... (.....)	กรรมการและเลขานุการ
.....ลายมือชื่อ..... (.....)	ผู้ช่วยเลขานุการ

- หมายเหตุ :
๑. การสอบปากคำผู้ร้องเรียน ต้องมีกรรมการตรวจสอบร่วมสอบปากคำไม่น้อยกว่าสองคน และให้กรรมการตรวจสอบดังกล่าว (หรือผู้ตรวจสอบ) ลงลายมือชื่อรับรองไว้ในบันทึกถ้อยคำนั้นด้วย
  ๒. ถ้าผู้บันทึกถ้อยคำเป็นกรรมการในคณะกรรมการตรวจสอบ หรือผู้ช่วยเลขานุการ ให้ผู้บันทึกถ้อยคำลงลายมือชื่อทั้งในฐานะผู้บันทึกถ้อยคำ และผู้รับรองการให้ถ้อยคำ
  ๓. ข้อความใดที่ไม่ใช่ให้ตัดออกหรือเพิ่มเติมให้ตรงกับข้อเท็จจริง



บันทึกถ้อยคำผู้ให้ถ้อยคำ

เรื่อง การตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณี.....(ชื่อผู้ร้องเรียน)..... ร้องเรียน

บันทึกที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

ข้าพเจ้า.....(ชื่อผู้ให้ถ้อยคำ).....อายุ.....ปี สัญชาติ.....ศาสนา.....

อาชีพ ..(ระบุให้ชัดเจนว่าประกอบอาชีพอะไร ที่ได้ ถ้าเป็นข้าราชการให้ระบุตำแหน่งและสังกัดด้วย)..

..... อยู่บ้านเลขที่.....ตรอก/ซอย.....ถนน .....แขวง/ตำบล.....เขต/

อำเภอ ..... จังหวัด.....โทรศัพท์.....

คณะกรรมการตรวจสอบ (ผู้ตรวจสอบ) ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบว่า ข้าพเจ้าเป็นผู้ให้ถ้อยคำ  
ในเรื่อง.....(ชื่อผู้ร้องเรียน).....ร้องเรียนกล่าวหาว่า.....  
ตามคำสั่ง.....(ชื่อส่วนราชการที่ออกคำสั่ง)...../.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ..... เรื่องแต่งตั้ง  
คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (ผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริง) ข้าพเจ้าขอให้ถ้อยคำตามความสัตย์จริง  
ดังต่อไปนี้

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คณะกรรมการตรวจสอบ (ผู้ตรวจสอบ) มิได้ทำการล่อลวง ชูเชิญ  
ให้สัญญาหรือกระทำการใด เพื่อจูงใจให้ข้าพเจ้าให้ถ้อยคำอย่างใดๆ และข้าพเจ้าได้ฟังบันทึกถ้อยคำ  
ที่อ่านให้ฟัง/ได้อ่านบันทึกถ้อยคำเองแล้ว ขอรับรองว่าเป็นบันทึกถ้อยคำที่ถูกต้อง จึงลงลายมือชื่อไว้  
ต่อหน้าคณะกรรมการตรวจสอบ (ผู้ตรวจสอบ)

.....ลายมือชื่อ..... ผู้ให้ถ้อยคำ  
(.....)

.....ลายมือชื่อ..... ผู้บันทึกถ้อยคำ  
(.....)



๒

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า .....(ชื่อผู้ให้ถ้อยคำ).....ได้ให้ถ้อยคำและลงลายมือชื่อต่อหน้าข้าพเจ้า

.....ลายมือชื่อ..... (.....)	ประธานกรรมการ (หรือผู้ตรวจสอบ)
.....ลายมือชื่อ..... (.....)	กรรมการ
.....ลายมือชื่อ..... (.....)	กรรมการและเลขานุการ
.....ลายมือชื่อ..... (.....)	ผู้ช่วยเลขานุการ

- หมายเหตุ :
๑. การสอบปากคำผู้ให้ถ้อยคำของคณะกรรมการตรวจสอบ ต้องมีกรรมการตรวจสอบร่วมสอบปากคำไม่น้อยกว่าสองคน และให้กรรมการตรวจสอบดังกล่าว (หรือผู้ตรวจสอบ) ลงลายมือชื่อรับรอง ไว้ในบันทึกถ้อยคำด้วย
  ๒. ถ้าผู้บันทึกถ้อยคำเป็นกรรมการในคณะกรรมการตรวจสอบ หรือผู้ช่วยเลขานุการ ให้ผู้บันทึกถ้อยคำลงลายมือชื่อทั้งในฐานะผู้บันทึกถ้อยคำ และผู้รับรองการให้ถ้อยคำ
  ๓. ข้อความใดที่ไม่ใช่ให้ตัดออกหรือเพิ่มเติมให้ตรงกับข้อเท็จจริง



แบบ ตส.๓

บันทึกถ้อยคำของผู้ถูกร้องเรียน  
เรื่อง การตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีมีผู้ร้องเรียนกล่าวหา

บันทึกที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

ข้าพเจ้า.....(ชื่อผู้ถูกร้องเรียน).....อายุ.....ปีสัญชาติ.....ศาสนา.....

อาชีพ.....อยู่บ้านเลขที่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....

แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์ .....

ข้าพเจ้าได้ทราบแล้วว่าข้าพเจ้าเป็นผู้ถูกร้องเรียนในเรื่อง.....(เรื่องที่กล่าวหา)

.....โดยมีข้อเท็จจริงอย่างเพียงพอ และข้าพเจ้าขอให้ถ้อยคำต่อคณะกรรมการตรวจสอบ  
(หรือผู้ตรวจสอบ) ตามคำสั่ง....(ชื่อส่วนราชการที่ออกคำสั่ง)....ที่...../..... ลงวันที่.....  
เดือน..... พ.ศ. .... เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (ผู้ตรวจสอบ  
ข้อเท็จจริง) ตามความสัจจริง ดังต่อไปนี้

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คณะกรรมการตรวจสอบ (หรือผู้ตรวจสอบ) มิได้ทำการล่อลวง ชูเชิญ  
ให้สัญญาหรือกระทำการใด เพื่อจูงใจให้ข้าพเจ้าให้ถ้อยคำอย่างใดๆ และข้าพเจ้าได้ฟังบันทึกถ้อยคำ  
ที่อ่านให้ฟัง/ได้อ่านบันทึกถ้อยคำเองแล้ว ขอรับรองว่าเป็นบันทึกถ้อยคำที่ถูกต้อง จึงลงลายมือชื่อไว้  
ต่อหน้าคณะกรรมการตรวจสอบ (ผู้ตรวจสอบ)

.....ลายมือชื่อ.....

ผู้ถูกร้องเรียน

(.....)

.....ลายมือชื่อ.....

ผู้เข้าร่วมฟัง(ถ้ามี)

(.....)

.....ลายมือชื่อ.....

ผู้บันทึกถ้อยคำ

(.....)



ข้าพเจ้าขอรับรองว่า.....(ชื่อผู้ถูกร้องเรียน).....ได้ให้ถ้อยคำและลงลายมือชื่อต่อหน้า

ข้าพเจ้า

.....ลายมือชื่อ..... (.....)	ประธานกรรมการ(หรือผู้ตรวจสอบ)
.....ลายมือชื่อ..... (.....)	กรรมการ
.....ลายมือชื่อ..... (.....)	กรรมการและเลขานุการ
.....ลายมือชื่อ..... (.....)	ผู้ช่วยเลขานุการ
.....ลายมือชื่อ..... (.....)	ฯลฯ

- หมายเหตุ :
๑. ในกรณีที่ผู้ถูกร้องเรียนให้ถ้อยคำรับสารภาพว่าได้กระทำการตามที่ถูกร้องเรียน กล่าวหาให้บันทึกถ้อยคำรับสารภาพรวมทั้งเหตุผลในการรับสารภาพ (ถ้ามี) และสาเหตุแห่งการกระทำไว้ด้วย
  ๒. การสอบปากคำผู้ถูกร้องเรียน ต้องมีกรรมการตรวจสอบ ร่วมสอบปากคำไม่น้อยกว่าสองคน และให้กรรมการตรวจสอบ (หรือผู้ตรวจสอบ) ลงลายมือชื่อรับรองไว้ในบันทึกถ้อยคำนั้นด้วย
  ๓. ถ้าผู้บันทึกถ้อยคำเป็นกรรมการในคณะกรรมการตรวจสอบ หรือผู้ช่วยเลขานุการ ให้ผู้บันทึกถ้อยคำลงลายมือชื่อทั้งในฐานะผู้บันทึกถ้อยคำ และผู้รับรองการให้ถ้อยคำ
  ๔. ข้อความใดที่ไม่ใช่ให้ตัดออกหรือเพิ่มเติมให้ตรงกับข้อเท็จจริง



รายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง การตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณี.....(ชื่อผู้ร้องเรียน)..... ร้องเรียน  
เรียน .....(ผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือผู้สั่งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง).....

ตามคำสั่ง.....(ชื่อส่วนราชการที่ออกคำสั่ง).....ที่...../..... ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....  
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (หรือให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง)กรณี.....(ชื่อผู้ถูกร้องเรียน).....ถูก.....(ชื่อผู้ร้องเรียน).....ร้องเรียนกล่าวหาในเรื่อง.....(เรื่องที่ร้องเรียนกล่าวหา  
ถ้ากล่าวหาหลายเรื่อง ให้ระบุทุกเรื่อง).....นั้น

ประธานกรรมการตรวจสอบ (หรือผู้ตรวจสอบ) ได้รับทราบคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ  
ตรวจสอบข้อเท็จจริง(หรือคำสั่งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง) ดังกล่าวเมื่อวันที่...เดือน...พ.ศ. .... และ  
คณะกรรมการตรวจสอบ (หรือผู้ตรวจสอบ) ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเสร็จแล้ว จึงขอเสนอรายงาน  
การตรวจสอบข้อเท็จจริง ดังต่อไปนี้

๑. มูลกรณีสืบเนื่องจาก....(มีผู้ร้องเรียนกล่าวหา บัณฑิตสหเทท์ หรือรายงานว่าอย่างไร)  
.....  
.....  
.....

๒. ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๒.๑ พยานบุคคล..... (ย่อคำให้การผู้ให้ถ้อยคำเป็นพยานทุกปาก)

๒.๒ พยานเอกสาร..... (แจ้งที่มาของเอกสาร)

๒.๓ พยานวัตถุ..... (แจ้งที่มาของพยานวัตถุ)

๓. ผู้ถูกร้องเรียนได้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ถ้อยคำชี้แจงข้อเท็จจริงในเรื่องที่  
ถูกร้องเรียนกล่าวหาดังกล่าว.....(ย่อคำชี้แจงหรือถ้อยคำชี้แจงของผู้ถูกร้องเรียน).....

๔. ข้อกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง.....

๕. คณะกรรมการตรวจสอบได้ประชุมพิจารณาลงมติ(หรือผู้ตรวจสอบพิจารณา) แล้ว  
เห็นว่า .....(สรุปข้อเท็จจริงที่ได้จากการตรวจสอบ กำหนดประเด็นและวินิจฉัยเปรียบเทียบว่าจะรับ  
ฟังพยานหลักฐานใดได้หรือไม่ เพียงใด โดยอาศัยเหตุผลอย่างไร พยานหลักฐานว่ามีมูลเพียงพอที่จะ  
กล่าวหาและสั่งดำเนินการทางวินัยกับผู้ถูกร้องเรียนหรือไม่ อย่างไร มีมูลวินัยอย่างไรร้ายแรงหรือวินัย  
อย่างไรร้ายแรง หรือไม่มีมูลเพียงพอควรยุติเรื่อง).....

คณะกรรมการตรวจสอบ (หรือผู้ตรวจสอบ) จึงขอเสนอสำนวนการตรวจสอบมาเพื่อโปรด  
พิจารณาดำเนินการต่อไป รวมเอกสาร.....แผ่น

.....ลายมือชื่อ.....	ประธานกรรมการ(หรือผู้ตรวจสอบ)
(.....)	
.....ลายมือชื่อ.....	กรรมการ
(.....)	
.....ลายมือชื่อ.....	กรรมการและเลขานุการ
(.....)	
.....ลายมือชื่อ.....	ผู้ช่วยเลขานุการ
(.....)	



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ

ตร.

โทร. ๐ ๒๕๐๙ ๙๓๗๕

ที่

๐๐๑๓.๑๕๑/๒๐๐๘

วันที่

๙ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง อนุมัติหลักการและกำหนดหลักเกณฑ์ แนวทางในการปฏิบัติเกี่ยวกับงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ ตร.

จตช. รอง ผบ.ตร. หรือตำแหน่งเทียบเท่า

รอง จตช. ผู้ช่วย ผบ.ตร. หรือตำแหน่งเทียบเท่า

เพื่อทราบ

จตร.(หน.จต.) จตร. ผบช. หรือผู้ดำรงตำแหน่งเทียบเท่า

ผบก. ในสังกัด สง.ผบ.ตร. หรือผู้ดำรงตำแหน่งเทียบเท่า

ตามที่ ตร. ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนที่ต้องพิจารณาดำเนินการในอำนาจหน้าที่ของ ตร. ซึ่ง ตร. ได้มีบันทึก ลง ๑ ส.ค.๕๙ ท้ายหนังสือ จต. ที่ ๐๐๓๒.๖๓/๑๑๕๒ ลง ๗ ก.ค.๕๙ อนุมัติหลักการในการปฏิบัติเกี่ยวกับงานรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของ ตร. โดยให้ จต. โดย จตร.(หน.จต.) หรือรอง จตร. ที่ได้รับมอบหมาย มีหนังสือส่งเรื่องไปให้ผู้บังคับบัญชาต้นสังกัดของข้าราชการตำรวจที่ถูกร้องเรียนพิจารณาดำเนินการไปภายในอำนาจหน้าที่แล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องและส่วนราชการอื่นที่ส่งเรื่องมาทราบ แล้วรายงานผลการดำเนินการให้ ตร.(ผ่าน จต.) ทราบ และหนังสือ สง.รอง จตช.(๒) ที่ ๐๐๐๑(จตช ๒)/๑๘๓ ลง ๒๑ ธ.ค.๖๐ กำชับแนวทางการปฏิบัติตามอนุมัติหลักการ ตร. ดังกล่าวไว้แล้ว นั้น

เนื่องจากตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ มาตรา ๕๑(๒) กำหนดให้บุคคลและชุมชนมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว ซึ่งปัจจุบันประชาชนได้ร้องเรียนร้องทุกข์ ทั้งการร้องเรียนข้าราชการตำรวจ การขอความช่วยเหลือ การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย เป็นจำนวนมากผ่านช่องทางต่างๆ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการร้องเรียนร้องทุกข์ รวมทั้งการติดต่อสื่อสารและส่งต่อแพร่กระจายข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว ดังนั้น เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนที่มีต่อ ตร. เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ การให้บริการและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนเป็นไปด้วยความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ เกิดความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย ภายใต้บทบัญญัติและข้อกำหนดของกฎหมาย กฎ ระเบียบ คำสั่งที่เกี่ยวข้อง สมควรกำหนดหลักเกณฑ์ แนวทางในการปฏิบัติเกี่ยวกับงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ ตร. ให้มีความชัดเจน ลดขั้นตอนที่เกินความจำเป็น สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ประกอบกับ พ.ร.บ.ตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๕๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้บัญญัติให้ผู้บังคับบัญชาต้นสังกัดมีอำนาจหน้าที่พิจารณาดำเนินการกรณีข้าราชการตำรวจในสังกัดถูกร้องเรียนหรือถูกกล่าวหา รวมทั้งได้กระจายอำนาจการบริหารราชการให้ ผบช. มีอำนาจในฐานะเป็นอธิบดีหรือแทน ผบ.ตร. ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการในกองบัญชาการ จึงอนุมัติหลักการและกำหนดหลักเกณฑ์ แนวทางในการปฏิบัติเกี่ยวกับงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ ตร. ให้ทุกหน่วยที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

๒

๑. ให้ จต. ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ข้าราชการ ตำรวจ พนักงานราชการ และลูกจ้างในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ รับเรื่องและพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ แล้วดำเนินการโดยถือปฏิบัติดังนี้

๑.๑ เรื่องร้องเรียนข้าราชการตำรวจ

๑.๑.๑ ให้ จต. โดย จตร.(หน.จต.) หรือ รอง จตร., ผบก., รอง ผบก. ที่ได้รับ มอบหมาย ส่งเรื่องไปให้ผู้บังคับบัญชาต้นสังกัดของข้าราชการตำรวจที่ถูกร้องเรียนพิจารณาดำเนินการ ไปภายในอำนาจหน้าที่ แจ้งผลให้ผู้ร้องและส่วนราชการอื่นที่ส่งเรื่องมาทราบ แล้วรายงานผลการดำเนินการให้ ตร. (ผ่าน จต.) ทราบ

๑.๑.๒ เว้นแต่เรื่องร้องเรียน ในกรณีดังต่อไปนี้ให้เสนอ ตร. พิจารณาสั่งการ

- ๑) เป็นเรื่องสำคัญ หรือเป็นที่สนใจของประชาชน หรือเป็นกรณีที่ถูกจัด เกี่ยวกับเงินจำนวนมาก
- ๒) เป็นเรื่องร้องเรียนข้าราชการตำรวจต่างสังกัดร่วมกันกระทำผิดในเรื่อง เดียวกัน หรือมูลกรณีข้อกล่าวหาเดียวกัน
- ๓) เป็นเรื่องร้องเรียนข้าราชการตำรวจระดับ ผบช. หรือผู้ดำรงตำแหน่ง เทียบเท่าขึ้นไป
- ๔) กรณีอื่นๆ ที่ จต. เห็นสมควรให้ ตร. พิจารณาสั่งการ โดยให้ จต. แต่งตั้ง คณะทำงานขึ้นมาคณะหนึ่งเพื่อทำหน้าที่พิจารณากลับกรงมีความเห็นเสนอ

๑.๑.๓ กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ หาก จต. พิจารณาเห็นว่าเข้าหลักเกณฑ์ที่ไม่ควรรับไว้ ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลง ๒๕ ธ.ค.๕๑ และ กฎ ก.ตร.ว่าด้วยการ สืบสวนข้อเท็จจริง พ.ศ.๒๕๕๖ ข้อ ๕(๔) ให้ จต. แต่งตั้งคณะทำงานขึ้นมาคณะหนึ่งเพื่อทำหน้าที่พิจารณากลับกรง หากเข้าหลักเกณฑ์ที่ไม่ควรรับไว้ให้เก็บรวบรวมเรื่องเป็นข้อมูล

๑.๑.๔ เรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑.๑.๑ และข้อ ๑.๑.๒ ๑) ๒) และ ๔) ในกรณีใด หาก จต. พิจารณาเห็นว่าเป็นเรื่องเร่งด่วน หรือเพื่อให้การดำเนินการมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความ รวดเร็ว รวมทั้งเกิดความเป็นธรรม สมควรจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือแสวงหาข้อเท็จจริงให้มีความ ชัดเจนโดยเร็วก่อน ก็ให้ จตร.(หน.จต.) สั่งหน่วยงานหรือข้าราชการตำรวจในสังกัด จต. ตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือแสวงหาข้อเท็จจริงไปตามอำนาจหน้าที่ โดยเมื่อได้สั่งการหรือมอบหมายประการใดแล้ว ให้สำเนารายงาน ให้ ตร. ทราบทันที และเมื่อผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือแสวงหาข้อเท็จจริงเสร็จสิ้นแล้ว ให้รับรายงาน มีความเห็นพร้อมสำนวนหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องเสนอให้ ตร. พิจารณาสั่งการโดยเร็ว

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ หรือ แจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย

๑.๒.๑ ให้ จต. โดย จตร.(หน.จต.) หรือ รอง จตร., ผบก., รอง ผบก. ที่ได้รับ มอบหมาย ส่งเรื่องให้หน่วยที่มีหน้าที่รับผิดชอบ พิจารณาดำเนินการไปตามอำนาจหน้าที่ แจ้งผลให้ผู้ร้องและ ส่วนราชการอื่นที่ส่งเรื่องมาทราบ แล้วรายงานผลการดำเนินการให้ ตร.(ผ่าน จต.) ทราบ

๑.๒.๒ เว้นแต่ในกรณีดังต่อไปนี้

- ๑) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ แจ้งเบาะแสซ้ำหลายครั้งแต่ปัญหา ที่ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือแจ้งเบาะแส ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- ๒) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือหรือขอให้ดำเนินการในเรื่องที่เกิดความ เสียหายเป็นวงกว้าง หรือเกี่ยวพันกันหลายพื้นที่ หรือมีผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายจำนวนมาก เช่น แชร่ลูกโซ่

๓) แจ้งเบาะแสบ่อนการพนันขนาดใหญ่ หรือค้ำมนุษย์/ค้ำประเวณีรายใหญ่ หรือเป็นขบวนการข้ามชาติ หรืออธิบายเหตุตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ตามคำสั่ง ตร.ที่ ๒๓๔/๒๕๕๘ ลง ๒๗ เม.ย.๕๘ หรือการค้ายาเสพติดรายใหญ่ทำเป็นขบวนการ หรือผู้มีอิทธิพลและมีมือปรับจ้างที่สร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชนจำนวนมาก หรือการโจรกรรมรถยนต์ รถจักรยานยนต์ที่ทำเป็นขบวนการ

๔) กรณีอื่นๆ ที่ จต. พิจารณาเห็นสมควร

ให้ จต. โดย จตร.(หน.จต.) หรือ รอง จตร. ที่ได้รับมอบหมาย เสนอเรื่องให้ ตร.พิจารณาสั่งการ และ/หรือ ส่งเรื่องให้ศูนย์ปฏิบัติการของ ตร. ที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องนั้นๆ แล้วแต่กรณี เช่น ศูนย์อำนวยความสะดวกและปราบปรามยาเสพติด สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ศอ.ปส.ตร.) ศูนย์พิทักษ์เด็ก สตรี ครอบครัว และป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ศพตส.ตร.) เป็นต้น พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แล้วรายงานผลการดำเนินการให้ ตร.(ผ่าน จต.) ทราบ

๒. ให้หน่วยที่ได้รับเรื่อง (บช./ภ. หรือ บก.ในสังกัด สง.ผบ.ตร.) พิจารณาดำเนินการไปตามอำนาจหน้าที่ โดยถือปฏิบัติตามแนวทางดังนี้

๒.๑ เรื่องร้องเรียนข้าราชการตำรวจ

๒.๑.๑ ในประเภทเรื่องร้องเรียนกล่าวหาดังต่อไปนี้

๑) เรื่องทุจริตต่อหน้าที่

๒) เรื่องประพฤติมิชอบ ในกรณีเป็นพนักงานสอบสวนไม่รับคดี กรณีเป็นพนักงานสอบสวน สอบสวนบิดเบือนคดี และกรณีกลั่นแกล้ง ช่มชู้ คุกคาม ยัดเยียดข้อหาดำเนินคดี

๓) เรื่องขอความเป็นธรรมในคดี/กล่าวหาพนักงานสอบสวนเกี่ยวกับคดี ซึ่งผู้ร้อง/ผู้มีส่วนได้เสียได้เสียได้ร้องเรียนขอความเป็นธรรมต่อหน่วยงานระดับ กก./สถานี หรือ ภ.จว/บก. แล้ว แต่ยังไม่ได้รับการแก้ไขหรือยังไม่ดำเนินการ หรือ ผู้ร้องยังไม่ได้รับความพึงพอใจหรือเห็นว่ายังไม่ได้รับความเป็นธรรม

๔) เรื่องข้าราชการตำรวจคนเดิมถูกร้องเรียนบ่อยครั้งจากผู้ร้องหลายราย

๕) กรณีอื่นๆ ที่ บช./ภ. เห็นสมควร

ให้พิจารณาดำเนินการในระดับ บช./ภ. หรือจะส่งเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาต้นสังกัดระดับ บก./ภ.จว. พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ก็ได้ โดยให้พิจารณาถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความเป็นธรรมและความรวดเร็วในการดำเนินการ

๒.๑.๒ กรณีนอกเหนือจากข้อ ๒.๑.๑ และในประเภทเรื่องร้องเรียนกล่าวหา ประพฤติตนไม่สมควร หรือไม่บริการประชาชน หรือประพฤติผิดวินัยไม่ร้ายแรง จะพิจารณาส่งเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาต้นสังกัดตามลำดับชั้น ลงไปถึงระดับ กก./สถานี พิจารณาดำเนินการไปตามอำนาจหน้าที่ตามความเหมาะสมก็ได้ โดยให้พิจารณาถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความเป็นธรรมและความรวดเร็วในการดำเนินการ

๒.๒ เรื่องร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ แจ้งเบาะแสบ่อนการกระทำผิดกฎหมาย ให้เร่งรัดส่งเรื่องให้หน่วยในสังกัด ที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการไปตามอำนาจหน้าที่โดยเร็ว โดยการมอบหมายให้หน่วยใดรับผิดชอบดำเนินการ ให้พิจารณาถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความเป็นธรรมและความรวดเร็ว ในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน หรือการดำเนินการในเรื่องที่แจ้งเบาะแสนั้นๆ

๔

๓. ให้หน่วยที่ได้รับเรื่อง (บช./ภ. หรือ บก.ในสังกัด สง.ผบ.ตร.) เร่งรัดพิจารณาดำเนินการไปตามอำนาจหน้าที่ให้แล้วเสร็จโดยเร็วแล้วรีบรายงานผลการดำเนินการให้ ตร.(ผ่าน จต.) ทราบ ภายในกำหนดระยะเวลาดังนี้

๓.๑ เรื่องร้องเรียนตำรวจ

๓.๑.๑ ให้พิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่หน่วยได้รับเรื่อง

๓.๑.๒ ในกรณีมีเหตุผลความจำเป็นหรือมีเหตุอันสมควรที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนด ให้ขยายระยะเวลาการดำเนินการได้อีก ๑ ครั้ง ไม่เกิน ๑๕ วัน

๓.๒ เรื่องร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ แจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย

๓.๒.๑ ให้พิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่หน่วยได้รับเรื่อง

๓.๒.๒ ในกรณีมีเหตุผลความจำเป็นหรือมีเหตุอันสมควรที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนด ให้ขยายระยะเวลาการดำเนินการได้ไม่เกิน ๒ ครั้ง ครั้งละไม่เกิน ๗ วัน

๓.๓ กรณีการดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตามข้อ ๓.๑ และ ๓.๒ ให้ บช./ภ. หรือ บก.ในสังกัด สง.ผบ.ตร. รายงานเหตุผลความจำเป็นหรือเหตุอันสมควรเพื่อขอขยายระยะเวลาการดำเนินการมายัง ตร. (ผ่าน จต.) เพื่อพิจารณา

ทั้งนี้ ให้ตรวจสอบสาเหตุที่ดำเนินการไม่แล้วเสร็จหรือเหตุแห่งความล่าช้าดังกล่าว หากพบว่าไม่มีเหตุผลความจำเป็นหรือมีเหตุอันสมควร ให้พิจารณาข้อบกพร่องเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไปตามอำนาจหน้าที่

๔. ให้ จต. กำกับดูแลให้ กต. ที่รับผิดชอบ เร่งรัดติดตามผลการดำเนินการจากหน่วยตามกรอบระยะเวลาในข้อ ๓ หากพบว่าเรื่องใดหน่วยยังไม่ได้รายงานผลการดำเนินการให้ ตร.ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ กต. มีหนังสือเร่งรัดติดตาม และหากยังไม่ได้รับรายงาน ก็ให้ กต. รายงานผลการเร่งรัดให้ ตร. (ผ่าน จต. ที่รับผิดชอบ) ทราบและพิจารณาสั่งการ

๕. เมื่อได้รับรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยที่รับผิดชอบแล้ว ให้ กต. ที่รับผิดชอบเร่งรัดพิจารณาที่มีความเห็นเสนอ ตร. เพื่อพิจารณาโดยเร็ว

๖. ให้ถือปฏิบัติในการแจ้งผลให้ผู้ร้อง และส่วนราชการอื่นที่ส่งเรื่องมาทราบ ดังนี้

๖.๑ การแจ้งผู้ร้อง ให้ทำเป็นหนังสือ และ/หรือช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

๖.๑.๑ ครั้งที่ ๑ แจ้งการรับเรื่อง ให้ จต. แจ้งให้ผู้ร้องทราบว่าได้รับเรื่องแล้ว และส่งเรื่องให้หน่วยใดรับผิดชอบดำเนินการ เพื่อให้ผู้ร้องสามารถติดตามเรื่องจากหน่วยที่รับเรื่องไปดำเนินการ

๖.๑.๒ ครั้งที่ ๒ แจ้งความคืบหน้า ให้หน่วยที่ได้รับเรื่อง (บช./ภ. หรือ บก.ในสังกัด สง.ผบ.ตร.) แจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องไปดำเนินการ

๖.๑.๓ ครั้งที่ ๓ แจ้งผล ให้ บช./ภ. หรือ บก.ในสังกัด สง.ผบ.ตร. แจ้งผลการดำเนินการแล้วเสร็จให้ผู้ร้องทราบ

๖.๑.๔ ทั้งนี้ ในกรณี ตร. สั่งการ/มอบหมายให้ จต. เป็นผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ จต. รับผิดชอบแจ้งความคืบหน้า/ผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

๕

๖.๒ การแจ้งหรือรายงานผลให้ส่วนราชการอื่นที่ส่งเรื่องมาทราบ ให้หน่วยที่ได้รับเรื่อง (บข./ภ. หรือ บก.ในสังกัด สง.ผบ.ตร.) รับผิดชอบดำเนินการโดยให้มีหนังสือแจ้งหรือรายงานภายในระยะเวลา ที่หน่วยงานนั้นๆ กำหนดมา หากไม่สามารถแจ้งหรือรายงานให้ทราบได้ภายในกำหนด ให้มีหนังสือแจ้งหรือ รายงานเหตุขัดข้องให้ทราบก่อน

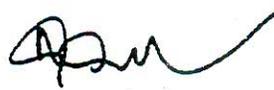
๗. เนื่องจาก ตร.ได้อนุมัติให้ จต. จัดทำ “ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานจเรตำรวจทางออนไลน์” (Jaray Complaint Management System) หรือระบบ JCOMS เพื่อเชื่อมโยงการทำงานของหน่วยที่เกี่ยวข้องผ่านระบบออนไลน์ เป็นการพัฒนาฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนโดยนำ ระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการ เพิ่มความถูกต้องรวดเร็วและประสิทธิภาพในการเชื่อมโยง การจัดเก็บ การติดตาม การดูรายงานประมวลผลข้อมูลต่างๆ อย่างเป็นระบบ รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เป็นปัจจุบัน สามารถนำข้อมูลไปบริหารงาน กำกับ ดูแล แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ทันท่วงที สามารถรองรับและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมความก้าวหน้า ทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย ซึ่งประชาชนสามารถร้องเรียนร้องทุกข์ ทั้งการร้องเรียนข้าราชการตำรวจ การขอ ความช่วยเหลือ การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย ได้โดยง่ายผ่านช่องทางต่างๆ ด้วยเครื่องมือ อิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการติดต่อสื่อสารและส่งต่อแพร่กระจายข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว จึงให้ทุกหน่วย กำชับให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเข้าใช้งานและดำเนินการต่างๆ ในระบบ JCOMS ในส่วนที่รับผิดชอบ อย่างเคร่งครัด เพื่อให้การดำเนินงานและการใช้ประโยชน์จากระบบ JCOMS เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

๘. ให้ จต. พิจารณาแต่งตั้งคณะทำงานขึ้นมาเพื่อบริหารจัดการระบบเกี่ยวกับการดำเนินการ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เกิดประสิทธิภาพ คุณภาพ และมีความพร้อมในการปฏิบัติ รวมทั้งทำหน้าที่ พิจารณากลับกรองเรื่องตามข้อ ๑ หรือกรณีอื่นๆ ตามที่เห็นสมควร

๙. ให้ จต. จัดทำคู่มือหรือกำหนดแนวทาง ขั้นตอนการปฏิบัติในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์สำหรับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การบริหารจัดการ/การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

จึงแจ้งมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

พล.ต.อ.



( สุวัฒน์ แจ้งยอดสุข )

ผบ.ตร.

## หน้า ๑

เล่ม ๑๒๖ ตอนพิเศษ ๑๗๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๒

## ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์

พ.ศ. ๒๕๕๒

โดยที่มาตรา ๕๕ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้บุคคลมีสิทธิเสนอเรื่องร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว สมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ เพื่อบรรเทาและเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นที่ไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ (๘) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ นายกรัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี จึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ การจัดการเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการให้เป็นที่ไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่การจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมายให้ส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์แนะนำให้ผู้ร้องทุกข์ ไปดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการดังกล่าว การร้องทุกข์ตามระเบียบนี้ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้ร้องทุกข์ตามกฎหมายอื่น

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“คำร้องทุกข์” หมายความว่า คำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้ร้องทุกข์” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

“ส่วนราชการ” หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

## หน้า ๒

เล่ม ๑๒๖ ตอนพิเศษ ๑๗๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๒

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

“คณะกรรมการประจำกระทรวง” หมายความว่า คณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวง ซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง

“ปลัดกระทรวง” หมายความว่า รวมถึงปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและปลัดทบวง

ข้อ ๕ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามระเบียบนี้

## หมวด ๑

## คณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ข้อ ๖ ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์” ประกอบด้วย

(๑) รองนายกรัฐมนตรีซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นประธานกรรมการ

(๒) รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีคนหนึ่งซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นรองประธานกรรมการ

(๓) กรรมการโดยตำแหน่ง ได้แก่ ปลัดกระทรวงทุกกระทรวง เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา เลขาธิการ ก.พ. เลขาธิการ ก.พ.ร. เลขาธิการคณะรัฐมนตรี ผู้อำนวยการสำนักงานงบประมาณ อัยการสูงสุด และผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

(๔) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจำนวนสามคน ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนด้านละหนึ่งคน

ให้ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นกรรมการและเลขานุการ และอธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ ๗ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี

ในกรณีที่กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้ผู้ได้รับแต่งตั้งแทนตำแหน่งที่ว่างอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้แต่งตั้งไว้แล้ว

เมื่อครบกำหนดตามวาระในวาระหนึ่ง หากยังมีได้มีการแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิขึ้นใหม่ ให้กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระนั้น อยู่ในตำแหน่งเพื่อดำเนินงานต่อไปจนกว่ากรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้รับแต่งตั้งใหม่เข้ารับหน้าที่

## หน้า ๓

เล่ม ๑๒๖ ตอนพิเศษ ๑๗๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๒

- ข้อ ๘ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ พ้นจากตำแหน่งเมื่อ
- (๑) ตาย
  - (๒) ลาออก
  - (๓) คณะรัฐมนตรีให้ออก เพราะบกพร่องต่อหน้าที่ มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือหย่อนความสามารถ
  - (๔) เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
  - (๕) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ
- ข้อ ๙ ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้
- (๑) เสนอนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์ เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี
  - (๒) พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงาน โครงการ และวงเงินค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์ของส่วนราชการ
  - (๓) วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใด
  - (๔) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้
  - (๕) รายงานผลการสั่งการของนายกรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่นายกรัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณีที่การปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล
  - (๖) จัดให้มีระบบข้อมูลการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์เพื่อให้ส่วนราชการสามารถตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว
  - (๗) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์

## หน้า ๔

เล่ม ๑๒๖ ตอนพิเศษ ๑๗๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๒

(๘) แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

(๙) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการและอำนาจหน้าที่อื่นตามระเบียบนี้

(๑๐) ออกระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งให้เป็นไปตามระเบียบนี้

(๑๑) ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

ข้อ ๑๐ การประชุมคณะกรรมการต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดจึงจะเป็นองค์ประชุม

กรณีที่ประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้รองประธานกรรมการเป็นประธานในที่ประชุม ถ้ารองประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

การประชุมคณะกรรมการที่คณะกรรมการแต่งตั้งให้นำวรรคหนึ่ง วรรคสอง และวรรคสามมาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๑ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทำหน้าที่สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการรับผิดชอบงานธุรการ งานประชุม การศึกษาหาข้อมูล และกิจการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานของคณะกรรมการรวมทั้งปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๒ ให้มีคณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงเป็นประธานกรรมการ อธิบดีและผู้ดำรงตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งมีฐานะเทียบเท่าอธิบดีเป็นกรรมการและกรรมการซึ่งคณะกรรมการแต่งตั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนสามคนซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ด้านละหนึ่งคน

ให้ประธานกรรมการประจำกระทรวงแต่งตั้งข้าราชการในกระทรวง เป็นเลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการอีกจำนวนสองคน

## หน้า ๕

เล่ม ๑๒๖ ตอนพิเศษ ๑๗๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๒

วาระการดำรงตำแหน่งและการพ้นจากตำแหน่งของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิให้นำข้อ ๗ และข้อ ๘ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๓ คณะกรรมการประจำกระทรวงมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) ควบคุม อำนาจการ ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวง ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่คณะรัฐมนตรีเห็นชอบตามข้อ ๕ (๑)

(๒) วินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวงตามระเบียบนี้

(๓) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

(๔) รายงานผลการสั่งการของรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่รัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณี que การปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล

(๕) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน หรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการประจำกระทรวงมอบหมาย

(๖) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการภายในกระทรวง

(๗) ปฏิบัติการอื่นใดตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๔ การประชุมคณะกรรมการประจำกระทรวงและคณะอนุกรรมการ ที่คณะกรรมการประจำกระทรวงแต่งตั้งให้นำข้อ ๑๐ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๕ คำวินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ของคณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวง ให้ทำเป็นหนังสือและต้องระบุ

(๑) ชื่อผู้ร้องทุกข์

(๒) เหตุแห่งการร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริงของเรื่องราวร้องทุกข์

(๔) เหตุผลแห่งคำวินิจฉัย

## หน้า ๖

เล่ม ๑๒๖ ตอนพิเศษ ๑๗๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๒

(๕) ข้อเสนอแนะต่อนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลหรือรัฐมนตรีแล้วแต่กรณี เพื่อสั่งการตามข้อเสนอแนะนั้น ซึ่งต้องระบุให้ชัดเจนว่านายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีควรจะสั่งการในเรื่องใดว่าอย่างไร พร้อมทั้งให้เหตุผลในการสั่งการด้วย

คำวินิจฉัยตามวรรคหนึ่ง ให้ลงลายมือชื่อประธานกรรมการหรือประธานกรรมการประจำกระทรวงที่วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้น

ข้อ ๑๖ ให้ส่วนราชการรายงานผลการปฏิบัติงานตามระเบียบนี้ ต่อคณะกรรมการทุกปี ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด ในการนี้ส่วนราชการจะมีข้อเสนอใดประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการด้วยก็ได้

ข้อ ๑๗ ให้อนุกรรมการตามข้อ ๕ (๘) และข้อ ๑๓ (๕) ได้รับค่าตอบแทนการปฏิบัติงานเป็นเงินสมนาคุณ โดยทำความตกลงกับกระทรวงการคลัง

## หมวด ๒

## การเสนอและการรับคำร้องทุกข์

## ส่วนที่ ๑

## การเสนอคำร้องทุกข์

ข้อ ๑๘ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

ข้อ ๑๙ ผู้ร้องทุกข์จะต้องร้องทุกข์ด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องทุกข์เจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องทุกข์จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนก็ได้

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ตกอยู่ในสถานะที่ไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้และไม่สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้ ให้ผู้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามี ภริยาหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้จัดการร้องทุกข์แทนได้

ข้อ ๒๐ คำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

## หน้า ๓

เล่ม ๑๒๖ ตอนพิเศษ ๑๗๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๒

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

(๓) ใช้อ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์หรือผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนตามข้อ ๑๕ และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องทุกข์ไปด้วย

คำร้องทุกข์ใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์นั้นให้ถูกต้อง

หากผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ จะต้องระบุในคำร้องทุกข์ให้ชัดเจนว่าผู้ร้องทุกข์ประสงค์ให้มีการดำเนินการอย่างไรพร้อมด้วยเหตุผลสนับสนุนที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นและรีบด่วนในการบรรเทาความเดือดร้อนที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้ร้องทุกข์โดยชัดเจน

ในกรณียื่นคำร้องทุกข์แทน ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์เห็นว่ามีความจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจเสียหายเพราะการร้องทุกข์จะขอให้ผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอื่นและเหตุผลที่ต้องมีการร้องทุกข์แทนก็ได้

ข้อ ๒๑ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

ในการนี้ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์บันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องทุกข์จำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องทุกข์โดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อ ๒๐ และวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ลายมือชื่อผู้รับคำร้องทุกข์ และให้นำข้อ ๒๔ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

การรับคำร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

ข้อ ๒๒ การเสนอคำร้องทุกข์ ให้กระทำดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการ

(๒) ส่งทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการ หรือ

(๓) กระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

## หน้า ๘

เล่ม ๑๒๖ ตอนพิเศษ ๑๗๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๒

ข้อ ๒๓ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐ ที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น

## ส่วนที่ ๒

## การรับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๔ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน

ใบรับคำร้องทุกข์จะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๕ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ที่เสนอมาตามข้อ ๒๒ (๒) หรือ (๓) หรือจากส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการนั้นตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด ภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

## หมวด ๓

## การพิจารณาคำร้องทุกข์

## ส่วนที่ ๑

## บททั่วไป

ข้อ ๒๖ ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงเห็นว่า ตามกฎหมาย ไม่อาจปลดเปลื้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์ตามที่ร้องขอได้ แต่สมควรแก้ไขเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องทุกข์ โดยวิธีการอื่น คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงอาจกำหนดแนวทางการแก้ไข ตามความเหมาะสมภายใต้อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการได้

ข้อ ๒๗ ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้

การถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการบันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

## หน้า ๕

เล่ม ๑๒๖ ตอนพิเศษ ๑๖๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๒

การถอนคำร้องทุกข์ตามวรรคหนึ่งอาจกระทำตามที่กำหนดในข้อ ๒๒ ก็ได้

เมื่อมีการถอนคำร้องทุกข์ ให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณา สำหรับคำร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ หรือคำร้องทุกข์ ที่การพิจารณาต่อไปจะเป็นประโยชน์แก่ส่วนรวม ส่วนราชการจะดำเนินการต่อไป ตามอำนาจหน้าที่ก็ได้

ข้อ ๒๘ ในกรณีที่ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องทุกข์เห็นว่าคำร้องทุกข์ที่รับไว้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่น ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังส่วนราชการอื่นที่มีอำนาจหน้าที่เพื่อดำเนินการต่อไป

ในกรณีที่มีปัญหาว่าคำร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดในกระทรวงเดียวกัน ให้เสนอเรื่องให้คณะกรรมการประจำกระทรวงเป็นผู้ชี้ขาด แต่หากเป็นกรณีที่มีปัญหาว่าคำร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดต่างกระทรวงกัน ให้คณะกรรมการเป็นผู้ชี้ขาด

## ส่วนที่ ๒

## การดำเนินการพิจารณาคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๙ คำร้องทุกข์ที่เสนอต่อส่วนราชการตามข้อ ๒๒ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ลงทะเบียนคำร้องทุกข์ในสารบบการพิจารณา แล้วตรวจคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รับดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไปตามข้อ ๓๓ ถ้าเห็นว่าคำร้องทุกข์นั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าจะด้วยเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการแนะนำให้ผู้ร้องทุกข์แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หรือผู้ร้องทุกข์ไม่แก้ไขคำร้องทุกข์ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์เท่าที่จะสามารถกระทำได้

ข้อ ๓๐ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ได้ขอให้พิจารณาใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ตามข้อ ๒๐ วรรคสาม เมื่อส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์เห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ก็ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้ร้องทุกข์ ประโยชน์ส่วนรวมของราชการ และความเสียหายที่ผู้ร้องทุกข์จะได้รับหากไม่ได้รับการใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์

## หน้า ๑๐

เล่ม ๑๒๖ ตอนพิเศษ ๑๗๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๒

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มิได้ขอให้ใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้ทำการสอบสวนเบื้องต้นแล้วเห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้

ข้อ ๓๑ ในการพิจารณาคำร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ต้องพิจารณาพยานหลักฐานที่ตนเห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง ในกรณีนี้ให้รวมถึงการดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) แสวงหาพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง

(๒) รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญ เว้นแต่เห็นว่าเป็นเรื่องไม่จำเป็น ฟุ่มเฟือย หรือเป็นการประวิงเวลา

(๓) ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง

(๔) ออกไปตรวจสอบสถานที่

ข้อ ๓๒ ถ้าผู้ร้องทุกข์ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้มาให้ถ้อยคำหรือแสดงพยานหลักฐานแล้ว ไม่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งนั้นภายในระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการกำหนด โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ส่วนราชการจะสั่งให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณาเสียก็ได้

ข้อ ๓๓ เมื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้พิจารณาคำร้องทุกข์และรวบรวมข้อเท็จจริงต่าง ๆ ตามความจำเป็นและสมควรแล้ว เห็นว่าไม่อาจดำเนินการได้ตามข้อ ๒๕ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ทำบันทึกเสนอหัวหน้าส่วนราชการ โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

(๑) สรุปข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายพร้อมด้วยเหตุผลให้หัวหน้าส่วนราชการวินิจฉัย

(๒) เสนอความเห็นพร้อมด้วยเหตุผลให้คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงวินิจฉัยในกรณีที่คำร้องทุกข์ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๒

อภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ

นายกรัฐมนตรี



ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี  
ทำเนียบรัฐบาล กท. ๑๐๓๐๐

๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๑

เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

เรียน (เวียนกระทรวง ทบวง กรมและจังหวัด)

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑. บัญชีรายชื่อมติคณะรัฐมนตรี/คำสั่งนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ที่ยกเลิก
  ๒. สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย คำนวณมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/๕๑๒๕ ลงวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๔๑
  ๓. สำเนาหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๐๓๐๕.๒/๕๘๐ ลงวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๑
  ๔. สำเนาหนังสือสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ที่ นร ๐๖๐๑/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๕๐

เดิมคณะรัฐมนตรีได้มีมติเกี่ยวกับระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยและการรับพิจารณาบัตรสนเท่ห์ จำนวน 2 ฉบับ และคำสั่งนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการ จำนวน ๑ ฉบับ ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีพิจารณาเห็นว่า มติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยดังกล่าว ได้ถือปฏิบัติมานานแล้ว สมควรนำมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าวมารวบรวม ปรับปรุงแก้ไขและยกร่างเป็นหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในเรื่องนี้ใหม่ ให้มีความสมบูรณ์อยู่ในฉบับเดียวกัน โดยมีความสอดคล้องกับหลักการของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ละเอียดชัดเจน สะดวกในการอ้างอิงและเหมาะสมในการถือปฏิบัติ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีจึงได้นำหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ตามมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าว มากำหนดขึ้นใหม่ ซึ่งกระทรวงมหาดไทย สำนักงาน ก.พ.และสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาได้เสนอความเห็นมาเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีด้วย และสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้พิจารณาความเห็นดังกล่าวแล้ว เห็นสมควรปรับปรุงมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าว โดยพิจารณายกเลิกมติคณะรัฐมนตรีและ

คำสั่งนายกรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องทั้ง ๓ ฉบับ และกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยขึ้นใหม่ ดังนี้

๑. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้น ให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒. ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ โดยปิดชื่อผู้ร้องเรียนหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราวทราบ

๓. ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราว ฯ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

๔. ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวน หรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน

๕. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องและพยานอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือการเป็นพยานนั้น

๖. ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๕

จึงขอเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป ความละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ ลงมติว่า

๑. อนุมัติให้ยกเลิกคำสั่งนายกรัฐมนตรี เรื่อง การสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการ มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๓๖ เรื่อง ระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย และมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๐๒ เรื่อง บัตรสนเท่ห์ ทั้ง ๓ ฉบับ

๒. เห็นชอบหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ตามที่สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเสนอ โดยปรับปรุงข้อ ๕ เป็นว่า "ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้

ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น” และให้ส่วนราชการถือปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนยืนยันมา และขอได้โปรดแจ้งให้ส่วนราชการในสังกัดทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ลงชื่อ) วิษณุ เครืองาม

(นายวิษณุ เครืองาม)

เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

สำนักบริหารงานสารสนเทศ

โทร. ๒๘๐-๑๔๔๕

โทรสาร ๒๘๐-๑๔๔๖ , ๒๘๒-๔๐๔๕

## การร้องเรียนผ่านระบบ JCOMS

### การร้องเรียนผ่านระบบ JCOMS 3 ช่องทาง

- 1**  
เว็บไซต์ JCoMS  
[www.jcoms.police.go.th](http://www.jcoms.police.go.th)
- 2**  
เว็บไซต์ สำนักงานเรตารวจ  
[www.jaray.police.go.th](http://www.jaray.police.go.th)
- 3**  
QR Code

Web ร้องเรียนข้าราชการตำรวจ : <http://jcoms.police.go.th>

# JCoMS Jaray Complaint Management System

ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน  
ของสำนักงานเรตารวจทางออนไลน์

เสนอ สำนักงานเรตารวจ  
15 กุมภาพันธ์ 2564

—CONFIDENTIAL— Do not distribute.  
©2020 UCI Corporation Co.,Ltd. All rights reserved.

ดาวโหลดเอกสาร หลักเกณฑ์ แนวทาง  
การจัดการเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบข้อเท็จจริง



คู่มือ หลักเกณฑ์ แนวทาง การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

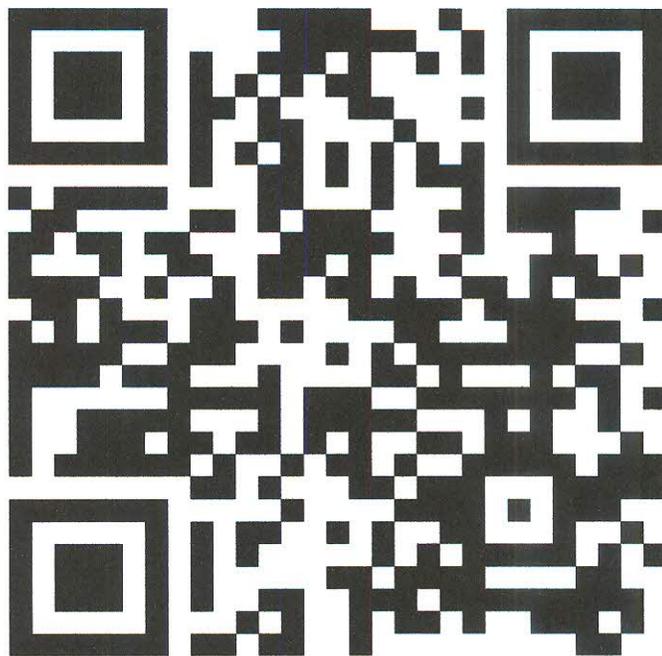


แนวทางการตรวจสอบข้อเท็จจริง การค้นทะเบียนราษฎร

## คลิปแนะนำการร้องเรียนผ่าน JCOMS



**\*\* วิธี ขั้นตอนร้องเรียนข้าราชการตำรวจ (JCOMS)**



**\*\* การจัดการเรื่องร้องเรียนข้าราชการตำรวจ (JCOMS)**