

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 โคมลวรรณะ )

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) ทางเว็บไซต์สำนักงานจเรตำรวจ [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 คุกคาม (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 คุกคาม 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

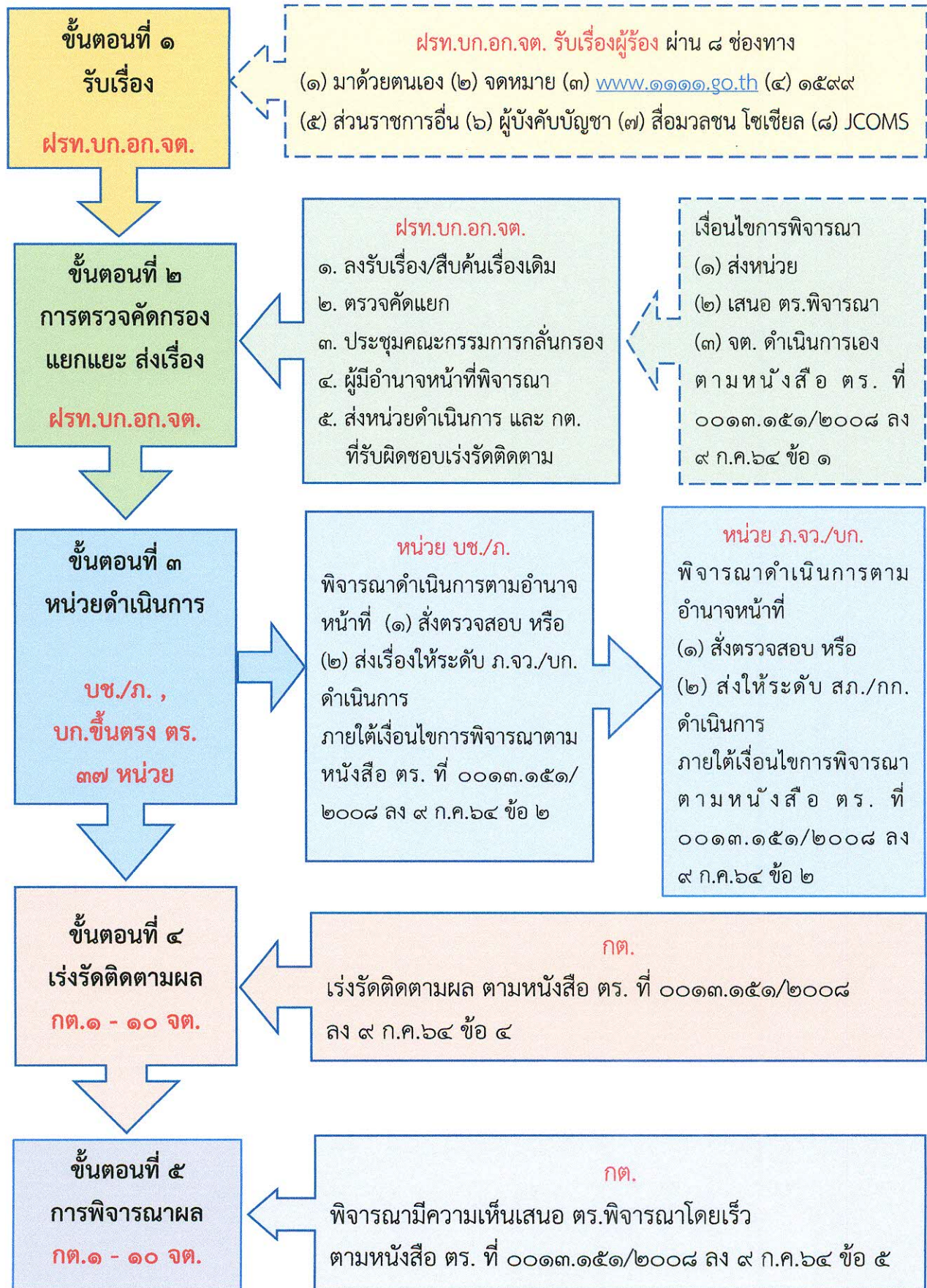
๓) ผู้มีอิทธิพล ช่มชู้

๔) อื่นๆ



๒.๒ แจ้งเบาะแส หมายถึงแจ้งข้อมูลการกระทำผิดกฎหมายให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าไปดำเนินการตามกฎหมาย รวมทั้งข้อเสนอแนะ แนะนำในการปฏิบัติงาน

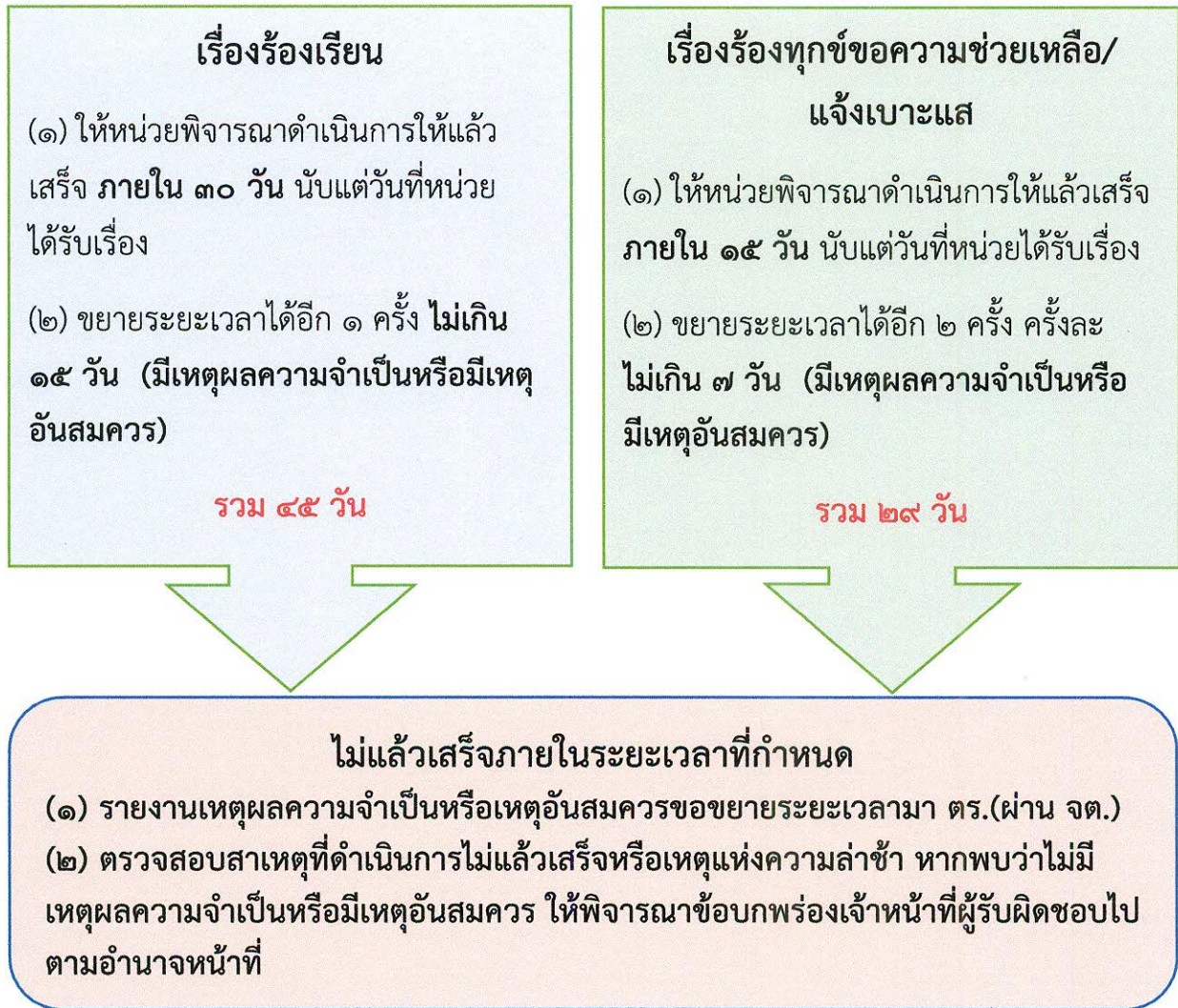
- ๑) ยาเสพติด
- ๒) การพนัน
- ๓) สถานบริหาร
- ๔) เงินกู้ยืม/ระบบ
- ๕) แข่งรถ/จราจร
- ๖) มั่วสุม/เสียงดัง
- ๗) แรงงานต่างด้าว/หลบหนีเข้าเมือง
- ๘) ค้ามนุษย์/ค้าประเวณี
- ๙) ทรัพย์สินทางปัญญา
- ๑๐) ป่าไม้ ทรัพยากรธรรมชาติ
- ๑๑) ความผิดต่อชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน
- ๑๒) แนะนำแนวทางการปฏิบัติงาน
- ๑๓) อื่นๆ

**ผังกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ ตร.**

### กำหนดระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และการเร่งรัดติดตามผล

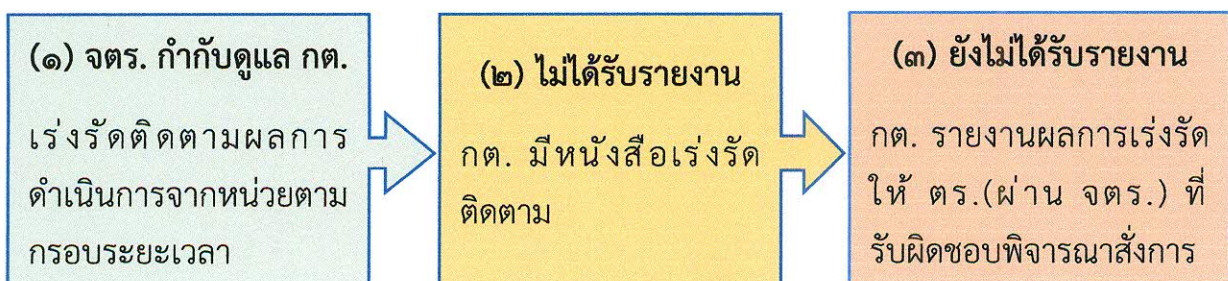
#### ระยะเวลาการดำเนินการ

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



#### การเร่งรัดติดตามผลการดำเนินการ

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

