



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ดร.

โทร. ๐ ๒๕๐๙ ๙๓๗๕

ที่ ๐๐๑๓.๑๕๑/๒๐๐๗

วันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง อนุมัติหลักการและกำหนดหลักเกณฑ์ แนวทางในการปฏิบัติเกี่ยวกับงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ ดร.

จตช. รอง ผบ.ตร. หรือตำแหน่งเทียบเท่า

รอง จตช. ผู้ช่วย ผบ.ตร. หรือตำแหน่งเทียบเท่า

เพื่อทราบ

จตร.(หน.จต.) จตร. ผบ.ช. หรือผู้ดำรงตำแหน่งเทียบเท่า

ผบก. ในสังกัด สง.ผบ.ตร. หรือผู้ดำรงตำแหน่งเทียบเท่า

ตามที่ ดร. ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนที่ต้องพิจารณาดำเนินการในอำนาจหน้าที่ของ ดร. ซึ่ง ดร.ได้มีบันทึก ลง ๑ ส.ค.๕๙ ท้ายหนังสือ จต. ที่ ๐๐๓๒.๖๗/๑๑๕๒ ลง ๗ ก.ค.๕๙ อนุมัติหลักการในการปฏิบัติเกี่ยวกับงานรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของ ดร. โดยให้ จต. โดย จตร.(หน.จต.) หรือรอง จตร. ที่ได้รับมอบหมาย มีหนังสือส่งเรื่องไปให้ผู้บังคับบัญชาต้นสังกัดของข้าราชการตำรวจที่ถูกร้องเรียนพิจารณาดำเนินการไปภายในอำนาจหน้าที่แล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องและส่วนราชการอื่นที่ส่งเรื่องมาทราบ แล้วรายงานผลการดำเนินการให้ ดร.(ผ่าน จต.) ทราบ และหนังสือ สง.รอง จตช.(๒) ที่ ๐๐๐๑(จตช ๒)/๑๘๓ ลง ๒๑ ธ.ค.๖๐ กำชับแนวทางการปฏิบัติตามอนุมัติหลักการ ดร. ดังกล่าวไว้แล้ว นั้น

เนื่องจากตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ มาตรา ๔๑(๒) กำหนดให้บุคคลและชุมชนมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว ซึ่งปัจจุบันประชาชนได้ร้องเรียนร้องทุกข์ ทั้งการร้องเรียนข้าราชการตำรวจ การขอความช่วยเหลือ การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย เป็นจำนวนมากผ่านช่องทางต่างๆ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการร้องเรียนร้องทุกข์ รวมทั้งการติดต่อสื่อสารและส่งต่อแพร่กระจายข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว ดังนั้น เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนที่มีต่อ ดร. เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ การให้บริการและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนเป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เกิดความเชื่อมั่นธรรมกับทุกฝ่าย ภายใต้บทบัญญัติและข้อกำหนดของกฎหมาย กฎ ระเบียบ คำสั่งที่เกี่ยวข้อง สมควรกำหนดหลักเกณฑ์ แนวทางในการปฏิบัติเกี่ยวกับงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ ดร. ให้มีความชัดเจน ลดขั้นตอนที่เกินความจำเป็น สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ประกอบกับ พ.ร.บ.ตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๕๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้บัญญัติให้ผู้บังคับบัญชาต้นสังกัดมีอำนาจหน้าที่พิจารณาดำเนินการกรณีข้าราชการตำรวจในสังกัดถูกร้องเรียนหรือถูกกล่าวหา รวมทั้งได้กระจายอำนาจการบริหารราชการให้ ผบ.ช. มีอำนาจในฐานะเป็นอธิบดีหรือแทน ผบ.ตร. ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการในกองบัญชาการ จึงอนุมัติหลักการและกำหนดหลักเกณฑ์ แนวทางในการปฏิบัติเกี่ยวกับงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ ดร. ให้ทุกหน่วยที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

/๑. ให้ จต. ...

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 หรือเป็นกรณีที่ทุจริต เกี่ยวกับเงินจำนวนมาก

๒) เป็นเรื่องร้องเรียนข้าราชการตำรวจต่างสังกัดร่วมกันกระทำผิดในเรื่อง เดียวกัน หรือมูลกรณีข้อกล่าวหาเดียวกัน

๓) เป็นเรื่องร้องเรียนข้าราชการตำรวจระดับ ผบช. หรือผู้ดำรงตำแหน่ง เทียบเท่าขึ้นไป

๔) กรณีอื่นๆ ที่ จต. เห็นสมควรให้ ตร. พิจารณาสั่งการ โดยให้ จต. แต่งตั้ง คณะทำงานขึ้นมาคณะหนึ่งเพื่อทำหน้าที่พิจารณาถ้อยคำร้องมีความเห็นเสนอ

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. แต่งตั้งคณะทำงานขึ้นมาคณะหนึ่งเพื่อทำหน้าที่พิจารณา ถ้อยคำร้อง หากเข้าหลักเกณฑ์ที่ไม่ควรรับไว้ให้เก็บรวบรวมเรื่องเป็นข้อมูล

๑.๑.๔ เรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑.๑.๑ และข้อ ๑.๑.๒.๑) ๒) และ ๔) ในกรณีใด หาก จต. พิจารณาเห็นว่าเป็นเรื่องเร่งด่วน หรือเพื่อให้การดำเนินการมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และ ความรวดเร็ว รวมทั้งเกิดความเป็นธรรม สมควรจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือแสวงหาข้อเท็จจริงให้มีความ ชัดเจนโดยเร็วที่สุด ก็ให้ จตร.(หน.จต.) ส่งหน่วยงานหรือข้าราชการตำรวจในสังกัด จต. ตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือแสวงหาข้อเท็จจริงไปตามอำนาจหน้าที่ โดยเมื่อได้สั่งการหรือมอบหมายประการใดแล้ว ให้สำเนา รายงาน 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 แร่ลูกโซ่

/๓) แจ้งเบาะแส...

๓) แจ้งเบาะแสบ่อนการพนันขนาดใหญ่ หรือค้ำมนุษย์/ค้าประเวณีรายใหญ่ หรือเป็นขบวนการข้ามชาติ หรืออบายมุขตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ตามคำสั่ง ตร.ที่ ๒๓๔/๒๕๕๘ ลง ๒๗ เม.ย.๕๘ หรือการค้ายาเสพติดรายใหญ่ทำเป็นขบวนการ หรือผู้มีอิทธิพลและมีป็นรับจ้างที่สร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชนจำนวนมาก หรือการโจรกรรมรถยนต์ รถจักรยานยนต์ที่ทำเป็นขบวนการ

๔) กรณีอื่นๆ ที่ จต. พิจารณาเห็นสมควร

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

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

๒.๑ เรื่องร้องเรียนข้าราชการตำรวจ

๒.๑.๑ ในประเภทเรื่องร้องเรียนกล่าวหาดังต่อไปนี้

๑) เรื่องทุจริตต่อหน้าที่

๒) เรื่องประพฤติมิชอบ ในกรณีเป็นพนักงานสอบสวนไม่รับคดี กรณีเป็นพนักงานสอบสวน สอบสวนบิดเบือนคดี และกรณีกลั่นแกล้ง ข่มขู่ คุกคาม ยัดเยียดข้อหาดำเนินคดี

๓) เรื่องขอความเป็นธรรมในคดี/กล่าวหาพนักงานสอบสวนเกี่ยวกับคดี ซึ่งผู้ร้อง/ผู้มีส่วนได้เสียได้ร้องเรียนขอความเป็นธรรมต่อหน่วยงานระดับ กก./สถานี หรือ ภ.จว/บก. แล้ว แต่ยัง ไม่ได้รับการแก้ไขหรือยังไม่ดำเนินการ หรือ ผู้ร้องยังไม่ได้รับความพึงพอใจหรือเห็นว่ายังไม่ได้รับความเป็นธรรม

๔) เรื่องข้าราชการตำรวจคนเดิมถูกร้องเรียนบ่อยครั้งจากผู้ร้องหลายราย

๕) กรณีอื่นๆ ที่ บข./ภ. เห็นสมควร

ให้พิจารณาดำเนินการในระดับ บข./ภ. หรือจะส่งเรื่องให้ผู้บังคับบัญชา ต้นสังกัดระดับ บก./ภ.จว. พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ก็ได้ โดยให้พิจารณาถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความเป็นธรรมและความรวดเร็วในการดำเนินการ

๒.๑.๒ กรณีนอกเหนือจากข้อ ๒.๑.๑ และในประเภทเรื่องร้องเรียนกล่าวหา ประพฤติตนไม่สมควร หรือไม่บริการประชาชน หรือประพฤติมิวินัยไม่ร้ายแรง จะพิจารณาส่งเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการตามลำดับชั้น ลงไปถึงระดับ กก./สถานี พิจารณาดำเนินการไปตามอำนาจหน้าที่ตามความเหมาะสมก็ได้ โดยให้พิจารณาถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความเป็นธรรมและความรวดเร็วในการดำเนินการ

๒.๒ เรื่องร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ แจ้งเบาะแสดการกระทำผิดกฎหมาย ให้เร่งรัด ส่งเรื่องให้หน่วยในสังกัด ที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการไปตามอำนาจหน้าที่โดยเร็ว โดยการ มอบหมายให้หน่วยใดรับผิดชอบดำเนินการ ให้พิจารณาถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความเป็นธรรมและความรวดเร็ว ในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน หรือการดำเนินการในเรื่องที่แจ้งเบาะแสนั้นๆ

/๓. ให้หน่วย...

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 แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดกฎหมาย

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. ที่รับผิดชอบเร่งรัดพิจารณามีความเห็นเสนอ ตร. เพื่อพิจารณาโดยเร็ว

๖. ให้ถือปฏิบัติในการแจ้งผลให้ผู้ร้อง และส่วนราชการอื่นที่ส่งเรื่องมาทราบ ดังนี้

๖.๑ การแจ้งผู้ร้อง ให้ทำเป็นหนังสือ และ/หรือช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

๖.๑.๑ ครั้งที่ ๑ แจ้งการรับเรื่อง ให้ จต. แจ้งให้ผู้ร้องทราบว่าได้รับเรื่องแล้ว และส่งเรื่องให้หน่วยได้รับผิดชอบดำเนินการ 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

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

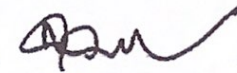
๗. เนื่องจาก ตร.ได้อนุมัติให้ จต. จัดทำ “ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานจเรตำรวจทางออนไลน์” (Jaray Complaint Management System) หรือระบบ JCOMS เพื่อเชื่อมโยงการทำงานของหน่วยที่เกี่ยวข้องผ่านระบบออนไลน์ เป็นการพัฒนารฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนโดยนำ ระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการ เพิ่มความถูกต้องรวดเร็วและประสิทธิภาพในการเชื่อมโยง การจัดเก็บ การติดตาม การดูรายงานประมวลผลข้อมูลต่างๆ อย่างเป็นระบบ รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เป็นปัจจุบัน สามารถนำข้อมูลไปบริหารงาน กำกับ ดูแล แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ทันทีที่ 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 รวมทั้งเพื่อทำหน้าที่ พิจารณากลับกรองเรื่องตามข้อ ๑ หรือกรณีอื่นๆ ตามที่เห็นสมควร

๙. ให้ จต. จัดทำคู่มือหรือกำหนดแนวทาง ขั้นตอนการปฏิบัติในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์สำหรับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การบริหารจัดการ/การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

จึงแจ้งมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

พล.ต.อ.



(สุวัฒน์ แจ้งยอดสุข)

ผบ.ตร.