

ระเบียบ ก.ต.ช.

ว่าด้วยการรับคำร้องเรียนหรือข้อเสนอนะของประชาชน

พ.ศ. ๒๕๕๕

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๘ (๑) และ (๖) แห่งพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๓ และมติ ก.ต.ช. ในการประชุมครั้งที่ ๖/๒๕๕๔ เมื่อวันที่ ๒๖ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๔ จึงออกระเบียบ ก.ต.ช. เพื่อวางแนวทางปฏิบัติเมื่อมีการร้องเรียนหรือมีข้อเสนอนะต่อ ก.ต.ช. กต.ตร.กทม. กต.ตร.จังหวัด หรือ กต.ตร.สถานีตำรวจ ไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบ ก.ต.ช. ว่าด้วยการรับคำร้องเรียนหรือข้อเสนอนะของประชาชน พ.ศ. ๒๕๕๕”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“กต.ตร.กทม.” หมายความว่า คณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ กรุงเทพมหานคร

“กต.ตร.จังหวัด” หมายความว่า คณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจจังหวัด

“กต.ตร.สถานีตำรวจ” หมายความว่า คณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจสถานีตำรวจนครบาล และสถานีตำรวจภูธร

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ หรือเป็นผู้พบเห็นความเดือดร้อนหรือความเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำหรือพฤติกรรมของข้าราชการตำรวจ

“คำร้องเรียน” หมายความว่า คำร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่ได้ยื่น หรือส่งต่อ ก.ต.ช. กต.ตร.กทม. กต.ตร.จังหวัด หรือ กต.ตร.สถานีตำรวจ และให้หมายความรวมถึงคำร้องเรียนที่ได้ยื่นหรือส่งต่อประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ และกรรมการใน ก.ต.ช. กต.ตร.กทม. กต.ตร.จังหวัด หรือ กต.ตร.สถานีตำรวจ และคำร้องเรียนที่ได้ยื่นหรือส่งเพื่อแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องเรียนเดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“ข้อเสนอแนะ” หมายความว่า ข้อคิดเห็นเชิงแนะนำที่เสนอเพื่อพิจารณาเกี่ยวกับการบริหารงาน ตำรวจ หรือการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่ได้ยื่น หรือส่งต่อ ก.ต.ช. กต.ตร.กทม. กต.ตร.จังหวัด หรือ กต.ตร.สถานีตำรวจ และให้หมายความรวมถึงข้อเสนอแนะที่ได้ยื่นหรือส่งต่อประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ และกรรมการ ใน ก.ต.ช. กต.ตร.กทม. กต.ตร.จังหวัด หรือ กต.ตร.สถานีตำรวจ

“กฎหมาย” หมายความว่า กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และมติคณะรัฐมนตรี

“หน่วยงานในความรับผิดชอบ” สำหรับ ก.ต.ช. หมายความว่า สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กต.ตร.กทม. หมายความว่า กองบัญชาการตำรวจนครบาล กต.ตร.จังหวัด หมายความว่า ตำรวจภูธร จังหวัด และ กต.ตร.สถานีตำรวจ หมายความว่า สถานีตำรวจนครบาลหรือสถานีตำรวจภูธร นั้น ๆ

“ผู้บังคับบัญชาต้นสังกัด” สำหรับ ก.ต.ช. หมายความว่า ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ กต.ตร. กทม. หมายความว่า ผู้บัญชาการกองบัญชาการตำรวจนครบาล กต.ตร.จังหวัด หมายความว่า ผู้บังคับการ ตำรวจภูธรจังหวัด และ กต.ตร.สถานีตำรวจ หมายความว่า หัวหน้าสถานีตำรวจนครบาลหรือ สถานีตำรวจภูธรนั้น ๆ

ข้อ ๔ ให้ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติรักษาการตามระเบียบนี้ และให้มีอำนาจวินิจฉัยปัญหา ตีความเกี่ยวกับการปฏิบัติ รวมทั้งกำหนดแนวทางปฏิบัติตามระเบียบนี้

หมวด ๑

บททั่วไป

ข้อ ๕ ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสนอแนะอาจนำคำร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะยื่นด้วยตนเอง มอบให้ผู้อื่นมายื่นแทน ส่งทางไปรษณีย์ โทรสาร สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือโดยวิธีการอื่นใดที่ ก.ต.ช. กต.ตร.กทม. กต.ตร.จังหวัด หรือ กต.ตร.สถานีตำรวจ กำหนดขึ้นตามที่เห็นสมควรแล้วแต่กรณี

ให้ ก.ต.ช. กต.ตร.กทม. กต.ตร.จังหวัด หรือ กต.ตร.สถานีตำรวจ แล้วแต่กรณี รับคำ ร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะที่ส่วนราชการอื่นแจ้งให้ทราบไว้พิจารณา หากเห็นว่า มีลักษณะตามข้อ ๕ และหรือข้อ ๑๓ แล้วแต่กรณี

ข้อ ๖ ก.ต.ช. กต.ตร.กทม. กต.ตร.จังหวัด และ กต.ตร.สถานีตำรวจ อาจพิจารณาแต่งตั้ง คณะอนุกรรมการกลั่นกรองคำร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ แล้วแต่กรณี

ข้อ ๗ เมื่อได้รับคำร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะให้ เลขานุการ ใน ก.ต.ช. กต.ตร.กทม. กต.ตร.จังหวัด หรือ กต.ตร.สถานีตำรวจ แล้วแต่กรณี ส่งคำร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะให้ คณะอนุกรรมการกลั่นกรองคำร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ หรือพิจารณานำเสนอ ก.ต.ช. กต.ตร.กทม. กต.ตร.จังหวัด หรือ กต.ตร.สถานีตำรวจ เพื่อดำเนินการโดยมิชักช้า และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับคำร้องเรียน

คำร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานตำรวจ หรือการปฏิบัติงานของข้าราชการ ตำรวจนอกสังกัดหน่วยงานในความรับผิดชอบ ให้ส่งคำร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ นั้น ไปยัง เลขานุการ ใน ก.ต.ช. กต.ตร.กทม. กต.ตร.จังหวัด หรือ กต.ตร.สถานีตำรวจ ที่รับผิดชอบหน่วยงานนั้นดำเนินการ ตามระเบียบนี้

ก.ต.ช. กต.ตร.กทม. กต.ตร.จังหวัด หรือ กต.ตร.สถานีตำรวจ อาจมอบหมายให้หน่วยงานใด หรือผู้ใดผู้หนึ่งในความรับผิดชอบทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นตามคำร้องเรียนก่อนได้

ข้อ ๘ วิธีการประชุมและการลงมติของคณะอนุกรรมการกลั่นกรองคำร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ ให้นำข้อบังคับ ก.ต.ช. ว่าด้วยการประชุมและการลงมติของ ก.ต.ช. และของคณะอนุกรรมการ ก.ต.ช. มาใช้บังคับโดยอนุโลม

หมวด ๒

คำร้องเรียน

ข้อ ๙ คำร้องเรียนที่จะรับไว้พิจารณามีลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ หรือเป็นผู้พบเห็นความเดือดร้อนหรือความเสียหาย และความเดือดร้อนหรือความเสียหายนั้น เนื่องมาจากการกระทำหรือพฤติกรรมของข้าราชการตำรวจ ดังต่อไปนี้

(ก) ละเลยต่อหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้า เกินสมควร

(ข) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ ขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือมีลักษณะ เป็นการเลือกปฏิบัติ หรือเป็นการสร้างภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็น

(ก) กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น หรือ

(ง) กระทำการโดยไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

(๒) กรณีอื่น ๆ ที่ ก.ต.ช. กต.ตร.กทม. กต.ตร.จังหวัด หรือ กต.ตร.สถานีตำรวจ มีความเห็น ให้รับไว้พิจารณา

ข้อ ๑๐ คำร้องเรียนใดมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์มิให้รับไว้พิจารณา เว้นแต่ คำร้องเรียนนั้น ระบุชื่อเท็จจริง พยานหลักฐานกรณีแวดล้อม และหรือระบุพยานบุคคล พยานวัตถุหรือพยานเอกสาร ชี้แนะแนวทางเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวนได้

ข้อ ๑๑ คณะอนุกรรมการกลั่นกรองคำร้องเรียนตามข้อ ๖ มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) พิจารณากลั่นกรองคำร้องเรียนตามลักษณะข้อ ๘ หรือข้อ ๑๐ เพื่อส่งให้ผู้บังคับบัญชา ต้นสังกัดพิจารณาตั้งการให้มีการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งตามขั้นตอนของกฎหมาย

(๒) ตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินการของผู้บังคับบัญชาต้นสังกัดให้เป็นไปตาม ขั้นตอนของกฎหมาย ในการนี้อาจเรียกผู้บังคับบัญชาต้นสังกัดหรือผู้แทนที่รับผิดชอบมาให้ข้อมูล หรือชี้แจงผลการดำเนินการตามคำร้องเรียนได้

(๓) กรณีตรวจสอบพบการดำเนินการของผู้บังคับบัญชาต้นสังกัดไม่เป็นไปตามขั้นตอน ของกฎหมายให้เสนอความเห็นต่อ ก.ต.ช. กต.ตร.กทม. กต.ตร.จังหวัด หรือ กต.ตร.สถานีตำรวจ แล้วแต่กรณี เพื่อพิจารณาดำเนินการให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามขั้นตอนของกฎหมาย

(๔) ควบคุมให้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลคำร้องเรียนเป็นสถิติสำหรับศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทาง ในการแก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ รวมทั้งจัดให้มีการรายงาน ต่อสาธารณชนทราบ

(๕) ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ ก.ต.ช. กต.ตร.กทม. กต.ตร.จังหวัด หรือ กต.ตร.สถานีตำรวจ มอบหมาย

ข้อ ๑๒ การดำเนินการและระยะเวลาในการดำเนินการเกี่ยวกับคำร้องเรียน ให้ผู้บังคับบัญชา ต้นสังกัดถือปฏิบัติตาม กฎ ก.ตร. ว่าด้วยการสืบสวนข้อเท็จจริง และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

หมวด ๓

ข้อเสนอแนะ

ข้อ ๑๓ ข้อเสนอแนะที่จะรับไว้พิจารณามีลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) เป็นเรื่องที่น่าจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาข้าราชการตำรวจ ระบบการบริหารงานตำรวจ หรือประการอื่น ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

(๒) เป็นเรื่องการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ หรือระบบการบริหารงานตำรวจ ที่สมควรแก่การยกย่องชมเชย หรือเหมาะสมที่จะนำไปใช้เป็นแบบอย่างในการปฏิบัติงาน

(๓) กรณีอื่น ๆ ที่ ก.ต.ช. กต.ตร.กทม. กต.ตร.จังหวัด หรือ กต.ตร.สถานีตำรวจ มีความเห็นให้รับไว้พิจารณา

ข้อ ๑๔ คณะอนุกรรมการกลั่นกรองข้อเสนอแนะตามข้อ ๖ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) พิจารณาถ่วงถ่วงข้อเสนอแนะตามลักษณะข้อ ๑๓ เสนอความเห็นต่อ ก.ต.ช. กต.ตร.กทม. กต.ตร.จังหวัด หรือ กต.ตร.สถานีตำรวจ แล้วแต่กรณี เพื่อให้ข้อเสนอแนะหน่วยงานในความรับผิดชอบพิจารณาดำเนินการ

(๒) ติดตามผลการดำเนินการ ตาม (๑) และรายงานผลการดำเนินการในเรื่องที่เห็นว่ามีความสำคัญ และหรือเป็นเรื่องที่น่าสนใจของประชาชน ต่อ ก.ต.ช. กต.ตร.กทม. กต.ตร.จังหวัด หรือ กต.ตร.สถานีตำรวจ แล้วแต่กรณี

(๓) ควบคุมให้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลข้อเสนอแนะเป็นสถิติสำหรับศึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ รวมทั้งจัดให้มีการนำเสนอต่อสาธารณะด้วย

(๔) ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ ก.ต.ช. กต.ตร.กทม. กต.ตร.จังหวัด หรือ กต.ตร.สถานีตำรวจ มอบหมาย

ข้อ ๑๕ กรณีข้อเสนอแนะที่มีลักษณะตามข้อ ๑๓ (๑) นอกจากพิจารณาให้ข้อเสนอแนะหน่วยงานในความรับผิดชอบดำเนินการแล้ว ก.ต.ช. กต.ตร.กทม. กต.ตร.จังหวัด หรือ กต.ตร.สถานีตำรวจ แล้วแต่กรณี อาจจัดให้มีการประกาศชมเชย หรือให้รางวัลต่อผู้เสนอแนะตามความเหมาะสม

กรณีข้อเสนอแนะที่มีลักษณะตามข้อ ๑๓ (๒) ให้หน่วยงานในความรับผิดชอบจัดให้มีการประกาศชมเชย ให้มีรางวัล หรือพิจารณาบำเหน็จความชอบตามควรแก่กรณี

หมวด ๔

การรายงาน

ข้อ ๑๖ ให้หน่วยงานในความรับผิดชอบ แจ้งผลการร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนหรือส่วนราชการที่ส่งคำร้องเรียนมาให้นั้นทราบ พร้อมรายงานผลการร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ ไปยังอนุกรรมการกลั่นกรองคำร้องเรียน หรือ ก.ต.ช. กต.ตร.กทม. กต.ตร.จังหวัด หรือ กต.ตร.สถานีตำรวจ แล้วแต่กรณี เพื่อตรวจสอบผลการดำเนินการโดยมิชักช้า ภายใน ๑๕ วัน

ข้อ ๑๗ ให้หน่วยงานในความรับผิดชอบ รายงานผลการพิจารณาดำเนินการตามข้อเสนอแนะให้ ก.ต.ช. กต.ตร.กทม. กต.ตร.จังหวัด หรือ กต.ตร.สถานีตำรวจ แล้วแต่กรณีทราบ

ข้อ ๑๘ ให้ กต.ตร.กทม. กต.ตร.จังหวัด หรือ กต.ตร.สถานีตำรวจ แล้วแต่กรณี รายงานเกี่ยวกับการรับคำร้องเรียนและหรือการรับข้อเสนอแนะ การดำเนินการ และผลการดำเนินการดังกล่าว รวมทั้งแนวทางหรือกิจกรรมที่จะดำเนินการต่อไป โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๕

พันตำรวจโท ทักษิณ ชินวัตร

นายกรัฐมนตรี

ประธานกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ