



1. ชื่อโครงการ : มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนของสถานีตำรวจนครบาลจระเข้น้อย

2. หลักการและเหตุผล

สถานีตำรวจนครบาลจระเข้น้อยเห็นความสำคัญในการรับฟังความคิดเห็น การตอบสนองเรื่องร้องเรียนของประชาชน เพื่อเป็นข้อมูลในการนำมาพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานและการบริหารราชการของหน่วยงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โปร่งใส จึงได้จัดทำมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้นเพื่อกำกับติดตามในการจัดการเรื่องร้องเรียนของ**สถานีตำรวจนครบาลจระเข้น้อย**ให้สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน รวมทั้งพัฒนาปรับปรุงขั้นตอน ช่องทางการร้องเรียน กระบวนการจัดการแก้ไขปัญหา ช่องทางการติดตามผล และการแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ให้มีความรวดเร็ว เป็นธรรม สะดวกและเหมาะสม รวมทั้งจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่กระบวนการร้องเรียนและขั้นตอนให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง

3. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อกำกับติดตามการจัดการเรื่องร้องเรียนของ**สถานีตำรวจนครบาลจระเข้น้อย**ให้สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม
- 2) พัฒนาปรับปรุงขั้นตอน ช่องทางการร้องเรียน กระบวนการจัดการแก้ไขปัญหา ช่องทางการติดตามผล และการแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ให้มีความรวดเร็ว สะดวกและเหมาะสม

4. กลุ่มเป้าหมาย

ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลจระเข้น้อย

5. วิธีดำเนินการ

- 1) จัดตั้งคณะทำงานมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนของ**สถานีตำรวจนครบาลจระเข้น้อย**
- 2) ประชุมคณะทำงานมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนของ**สถานีตำรวจนครบาลจระเข้น้อย**เพื่อดำเนินการวิเคราะห์สถิติเรื่องร้องเรียนและกำหนดแนวทางในการป้องกัน และแก้ไขไม่ให้เกิดปัญหาในลักษณะเดิมขึ้นอีก รวมทั้งกำหนดแนวทางการกำกับติดตามการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ให้สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม รวดเร็ว และสะดวก
- 3) คณะทำงานฯ กำหนดมาตรการในการกำกับติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- กำหนดให้มีการจัดตั้ง/ปรับปรุงศูนย์เรื่องร้องเรียนของ **สถานีตำรวจนครบาลจรเข้**
 - กำกับติดตามให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่กระบวนการร้องเรียน และขั้นตอนให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง
 - กำหนดให้มีการพัฒนาปรับปรุงขั้นตอน ช่องทางการร้องเรียน กระบวนการจัดการแก้ไขปัญหา ช่องทางการติดตามผล และการแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ
 - กำหนดให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม ภายใน 15 วัน หากไม่สามารถดำเนินการได้ทันภายใน 15 วัน ต้องชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ
 - กำหนดให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน มีการแจ้งผลการดำเนินการหรือความก้าวหน้าผลเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบ รวมทั้งมีช่องทางในการติดตามเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามผลได้ด้วยตนเอง
- 4) จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน แนวทางดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 5) ประกาศ/ประชาสัมพันธ์มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนของสถานีตำรวจนครบาลจรเข้ ให้ทุกหน่วยรับทราบ และเปิดเผยต่อสาธารณชน
- 6) คณะทำงานฯ กำกับติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามมาตรการ
- 7) จัดทำฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน
- 8) รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข และเผยแพร่ให้สาธารณชนทราบ
- 9) ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ
- 10) รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน พร้อมปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข ให้ผู้บริหารรับทราบ และเผยแพร่ให้สาธารณชนทราบ

6. ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่วันที่ 1 ต.ค.67 – 30 ก.ย.68

7. งบประมาณดำเนินการ

งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร

8. ผู้รับผิดชอบ

สถานีตำรวจนครบาลจรเข้

9. ผลผลิต/ผลลัพธ์

ผลผลิต

- 1) มีศูนย์หรือหน่วยรับเรื่องราวร้องเรียน
- 2) มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่/หน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องราวร้องเรียน
- 3) มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบช่องทางในการร้องเรียน และกระบวนการขั้นตอนเรื่องราวร้องเรียน
- 4) มีการแจ้งผลการดำเนินการหรือความก้าวหน้า ผลเรื่องราวร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบ รวมทั้งมีช่องทางในการติดตามเรื่องราวร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามผลได้ด้วยตนเอง

5) มีการกำกับติดตามการจัดการเรื่องราวร้องเรียนของ **สถานีตำรวจนครบาลจรเข้**น้อยให้สามารถตอบสนอง ความต้องการหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสมตามมาตรการที่กำหนดไว้

ผลลัพธ์

ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการดำเนินการเรื่องราวร้องเรียนของสถานีตำรวจนครบาลจรเข้

พ.ต.ต.หญิง

ผู้เขียนโครงการ

(บุญญาภา มีโชค)

สว.จร.สน.จรเข้

พ.ต.ท.

ผู้เสนอโครงการ

(มานิตย์ คำฟู)

รอง ผกก.ป. สน.จรเข้

พ.ต.อ.

ผู้อนุมัติโครงการ

(พรรณลบ สำราญสม)

ผกก.สน.จรเข้