

## ระเบียบคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตำรวจ

ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการร้องเรียนต่อคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตำรวจ

พ.ศ. ๒๕๖๖

เพื่อให้ผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการกระทำหรือไม่กระทำการของข้าราชการตำรวจอันมิชอบ หรือพบเห็นข้าราชการตำรวจประพฤติปฏิบัติไม่เหมาะสมและเสื่อมเสียแก่เกียรติศักดิ์ของตำรวจ กระทำผิดวินัย หรือละเมิดประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจสามารถใช้สิทธิร้องเรียนเหตุดังกล่าวต่อ ก.ร.ตร. ได้โดยสะดวก ไม่เป็นการสร้างชั้นตอนที่จำเป็นและไม่เป็นการสร้างภาระแก่ประชาชนเกินสมควร

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๐ แห่งพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๕ และมติ ก.ร.ตร. ในการประชุมครั้งที่ ๑๕/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๑๙ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖ จึงออกระเบียบคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตำรวจ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการร้องเรียนต่อคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตำรวจ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตำรวจ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการร้องเรียนต่อคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตำรวจ พ.ศ. ๒๕๖๖”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการกระทำหรือไม่กระทำการของข้าราชการตำรวจอันมิชอบ หรือพบเห็นข้าราชการตำรวจประพฤติปฏิบัติไม่เหมาะสมและเสื่อมเสียแก่เกียรติศักดิ์ของตำรวจ กระทำผิดวินัย หรือละเมิดประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ และหมายความรวมถึงผู้ได้รับมอบอำนาจให้ร้องเรียนแทนด้วย

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนว่าข้าราชการตำรวจผู้ใดกระทำหรือไม่กระทำการอันมิชอบ หรือมีความประพฤติหรือปฏิบัติไม่เหมาะสมและเสื่อมเสียแก่เกียรติศักดิ์ของตำรวจ กระทำผิดวินัย หรือละเมิดประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ

### หมวด ๑

#### การยื่นเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๔ ผู้ร้องเรียนสามารถใช้สิทธิยื่นเรื่องร้องเรียนโดยทำเป็นหนังสือ ระบุถึง ประธาน ก.ร.ตร. หรือกรรมการ ก.ร.ตร. โดยอย่างน้อยต้องมีรายการและลักษณะ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ ที่อยู่ หรือช่องทางติดต่อของผู้ร้องเรียน

(๒) ชื่อ หรือตำแหน่งของผู้ถูกร้องเรียน

(๓) การกระทำทั้งหลายที่อ้างว่าผู้ร้องเรียนได้กระทำผิด ข้อเท็จจริงและรายละเอียดที่เกี่ยวกับวัน เวลาและสถานที่ซึ่งเกิดการกระทำนั้น ๆ อีกทั้งบุคคลหรือสิ่งของที่เกี่ยวข้องด้วยพอสมควรเท่าที่จะทำให้เข้าใจเรื่องร้องเรียนได้ดี

(๔) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๕) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน กรณีมอบอำนาจต้องทำเป็นหนังสือ

หนังสือร้องเรียนที่ไม่ปรากฏชื่อ ที่อยู่หรือช่องทางติดต่อของผู้ร้องเรียน และหรือไม่ลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน ถ้ามีข้อเท็จจริง พยานหลักฐานชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการต่อไปได้ ก็ให้รับเรื่องร้องเรียนไว้

ข้อ ๕ การเสนอเรื่องร้องเรียนต่อ ก.ร.ตร. ให้กระทำดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นโดยตรงต่อสำนักงาน ก.ร.ตร.

(๒) ส่งจดหมายทางไปรษณีย์มายัง ก.ร.ตร.

(๓) ร้องเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตามที่ ก.ร.ตร. กำหนด

ข้อ ๖ กรณีผู้ร้องเรียนมาร้องเรียนด้วยวาจาต่อ ก.ร.ตร. ให้เจ้าหน้าที่บันทึกเรื่องร้องเรียน และให้ผู้ร้องเรียน ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องเรียนยื่นสำเนาเอกสารประกอบเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนรับรองสำเนาเอกสารนั้นด้วย

ข้อ ๗ ให้ ก.ร.ตร. มอบหมายข้าราชการตำรวจในสังกัดสำนักงานจเรตำรวจเป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน และตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นให้ครบถ้วนตามข้อ ๔

ข้อ ๘ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนออกไปรับเรื่องให้ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน โดยจะต้องมีข้อความแสดงถึงวัน เดือน ปีที่รับเรื่อง พร้อมช่องทางติดต่อหรือตรวจสอบผลการดำเนินการ และลายมือชื่อผู้รับเรื่องร้องเรียน

ในกรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาทางไปรษณีย์หรือวิธีการตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีหนังสือหรือแจ้งทางโทรศัพท์หรือวิธีการตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ตอบยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็ว นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

## หมวด ๒

### การตรวจและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๙ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนและบันทึกข้อมูลในสารบบรับเรื่องร้องเรียนแล้วให้ตรวจสอบจากสารบบว่าเป็นเรื่องที่เคยร้องเรียนมาก่อนและอยู่ในสารบบเรื่องร้องเรียนหรือไม่ หากเป็นเรื่องร้องเรียนซ้ำ ส่งเอกสารเพิ่มเติม ขอถอนเรื่อง หรือติดตามเรื่องในเรื่องที่เคยร้องเรียนมาก่อน ให้รวมกับเรื่องเดิมแล้วเสนอ ก.ร.ตร. เพื่อพิจารณา

ในการเสนอ ก.ร.ตร. พิจารณา ให้สรุปรายละเอียดให้ชัดเจนเพียงพอต่อการมีมติหรือคำสั่งว่าจะรับหรือไม่รับเรื่องร้องเรียน หาก ก.ร.ตร. พิจารณาแล้วเห็นว่าข้อมูลรายละเอียดยังไม่ครบถ้วนตามข้อ ๔ หรือไม่มีรายละเอียดชัดเจนเพียงพอ ให้เจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม

ข้อ ๑๐ เมื่อ ก.ร.ตร. พิจารณารับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้ดำเนินการไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการไต่สวนและพิจารณาตามที่ ก.ร.ตร. กำหนด

ข้อ ๑๑ ในกรณีที่ ก.ร.ตร. พิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นเรื่องที่ไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชนโดยตรง จะส่งเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการทางวินัยแล้วรายงานผลให้ ก.ร.ตร. ทราบก็ได้

ให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องไปดำเนินการทางวินัยตามหน้าที่และอำนาจ แจ้งการรับเรื่องให้ ก.ร.ตร. ทราบภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน และเมื่อได้ดำเนินการทางวินัยเสร็จแล้ว ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ แล้วรายงานผลการดำเนินการทางวินัยให้ ก.ร.ตร. ทราบภายในสิบวันนับแต่วันที่มิคำสั่งลงโทษหรือคำสั่งยุติเรื่องรวมทั้งหนังสือว่ากล่าวตักเตือน

ข้อ ๑๒ กรณีไม่รับเรื่องร้องเรียนไว้ดำเนินการ ให้เลขานุการ ก.ร.ตร. หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

#### หมวด ๓

#### การจัดทำสารบบเรื่องร้องเรียนและสถิติ

ข้อ ๑๓ เพื่อให้การบริหารงานเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเกิดผลสัมฤทธิ์ให้สำนักงานจเรตำรวจโดยความเห็นชอบของ ก.ร.ตร. ดำเนินการดังนี้

(๑) กำหนดแบบหนังสือหรือคำสั่ง

(๒) กำหนดเลขเรื่องและสารบบเรื่องร้องเรียน โดยให้แยกสารบบเรื่องร้องเรียนออกจากสารบบงานสารบรรณทั่วไป

(๓) กำหนดแนวทาง รูปแบบการจัดทำสถิติเรื่องร้องเรียน

(๔) กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการจัดทำข้อมูลหรือทะเบียนประวัติของผู้ถูกร้องเรียน

(๕) กำหนดวิธีการ แนวทาง ขั้นตอน รวมทั้งจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

(๖) ดำเนินการอื่นตามที่ ก.ร.ตร. มอบหมาย

ข้อ ๑๔ ให้เลขานุการ ก.ร.ตร. กำหนดแนวทางและสถานที่ที่มีความปลอดภัยในการจัดเก็บสำนวนการไต่สวนข้อเท็จจริง รวมทั้งระบบการจัดเก็บข้อมูลสำนวนการไต่สวนข้อเท็จจริงด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๑๕ กรณีใด ๆ ที่ระเบียบฉบับนี้ยังไม่ครอบคลุมถึง ให้นำเข้าสู่การพิจารณาในที่ประชุม ก.ร.ตร. และเมื่อที่ประชุมมีมติเป็นประการใด ก็ให้นำไปใช้บังคับ

ข้อ ๑๖ ให้ประธาน ก.ร.ตร. รักษาการตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

พลตำรวจโท สรศักดิ์ เย็นเปรม

ประธานกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตำรวจ

กำหนดสถานที่ตั้งของ ก.ร.ตร. แนบท้ายระเบียบ ก.ร.ตร.  
ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการร้องเรียนต่อคณะกรรมการพิจารณา  
เรื่องร้องเรียนตำรวจ พ.ศ. ๒๕๖๖

-----

สถานที่ตั้งของ ก.ร.ตร.

เลขที่ ๗๐๑/๗๐๑ ถนนรามอินทรา แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๒๐