

คู่มือการให้บริการประชาชน

เรื่อง

มาตรฐานการให้บริการงานสืบสวน



สถานีตำรวจภูธรวังม่วง

ตำรวจภูธรจังหวัดสระบุรี

พันธะสัญญาของงานสืบสวน

| ประเภทของงาน | ขั้นตอนการปฏิบัติ | พันธะสัญญา | ภายใต้กรอบ |
|---|--|------------------|------------|
| 1.การขอรับรองประวัติบุคคล (สืบสวนพฤติกรรมบุคคล) | 1.พบ เจ้าหน้าที่/ยื่นเอกสาร 2.เจ้าหน้าที่สารบัญลงควบคุมเอกสารใน สารบบ/เสนอ ผกก. 3.สอบปากคำพยาน/เสนอ ผกก.ลงนาม 4.แจ้งผลให้ผู้ร้อง | ภายใน 1 วันทำการ | |

| ขั้นตอน | ความคาดหวัง | มาตรฐานการบริการ |
|---------------------------------|-------------------------------------|--|
| ประชาสัมพันธ์ | ความประทับใจ | 1.รับรู้การมาของผู้บริการโดยเร็วที่สุด 2.แนะนำขั้นตอน/ผู้รับผิดชอบ |
| ตรวจสอบหลักฐาน | ขั้นตอนชัดเจน | 1.ทักทาย/สอบถามความประสงค์ 2.โปร่งใส ใส่ใจในการบริการ 3.กระตือรือร้น ห่วงใย 4.ใช้วาจาสุภาพ |
| การสอบสวน | อธิบายข้อกฎหมาย | 1.วางตัวเป็นกลาง 2.ใส่ใจรับฟัง ไม่คุยเรื่องส่วนตัว/ผู้อื่น 3.กระชับ รัดกุม 4.ไม่กล่าวโทษ ตำหนิผู้มารับบริการ 5.เมื่อต้องให้รอ ควรกล่าวขอโทษ แจ้งเหตุผล จุดมุ่งหมาย ระยะเวลาที่ให้รอ |
| ทบทวนรายละเอียด | | 1.อ่านข้อความคำให้การโดยละเอียด 2.ทบทวนข้อมูลของผู้รับบริการก่อนให้ลงลายมือชื่อ 3.ไม่นำความลับของผู้รับบริการไปเปิดเผย |
| แนะนำช่องทางการติดต่อ สอบถาม | ตรวจสอบความคืบหน้าของคดีได้ ตลอด | 1.แจ้งผลความคืบหน้าในคดีตามกำหนดเวลาที่ กำหนด |