

คู่มือการให้บริการฝ่ายอำนวยการ สถานีตำรวจนครบาลสวนหลวง

ตามประกาศนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการปรับปรุงงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติด้านต่างๆ ตั้งแต่แนวคิด ทางการบริหาร การวางกรอบวิสัยทัศน์ ยุทธวิธีในการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชน เพื่อปรับการให้บริการประชาชนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้ สอดคล้องกับภาวะการณ์ในปัจจุบัน และอนาคตอันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของ ประชาชน ตามภารกิจของ องค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพฝ่ายสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดแนวทางในการให้บริการ และการสร้างพันธะ สัญญา โดยการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ของแต่ละสถานีตำรวจบนพื้นฐานสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่นนั้น ส่วนที่ ๒ เป็นกระบวนการ ปรับปรุงพัฒนาระบบการทำงานของสถานีตำรวจให้เข้าสู่กลยุทธ์ ปฏิบัติการ ๓ ประสาน ได้แก่ การป้องกันเชิงรุกในพื้นที่ การให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว และการคลี่คลายคดีแบบบูรณาการ และส่วนที่ ๓ เป็นกระบวนการที่ ปรับปรุงโครงสร้าง และระบบการบริหารจัดการของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติในภาพรวม เพื่อให้สอดคล้องและสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ และหน่วยปฏิบัติการอื่นๆ ได้ อย่างมีประสิทธิภาพการดำเนินการในส่วนที่ ๑ (ยอมรับความจริงและสร้างพันธะสัญญา) นั้น ตร.ได้มีคำสั่งที่ ๗๐๑/๒๕๔๕ ลง ๓๐ ก.ย. ๔๕ แต่งตั้งคณะทำงานอำนวยการ คณะกรรมการดำเนินงาน และคณะทำงานพัฒนาปรับปรุงระบบการทำงานของสถานีตำรวจ ซึ่ง ประกอบไปด้วย คณะทำงานในหน่วยงานด้านต่างๆ ของสถานีตำรวจรวม ๖ ด้าน ได้แก่ คณะทำงานศูนย์ข้อมูลอำนวยการสถานีตำรวจ คณะทำงานป้องกันปราบปราม คณะทำงานงานสืบสวน คณะทำงานงานสอบสวน คณะทำงานธุรการและอำนวยการ และคณะทำงานงาน จราจร ซึ่งคณะทำงานได้สรุปและกำหนดกรอบ กิจกรรมของงานในแต่ละด้าน เพื่อให้สถานีตำรวจได้ใช้เป็นแนวทางในการนำไปกำหนด เป็นพันธะสัญญาของแต่ละสถานีตามสภาพแวดล้อมและปัจจัยพื้นฐาน ตามความเป็นจริงของแต่ละสถานีตำรวจเอกสารฉบับนี้จะเป็น คู่มือของสถานีตำรวจในการศึกษาแนวทางของกิจกรรมเพื่อกำหนดเป็นพันธะสัญญาต่อการ ให้บริการประชาชนในพื้นที่ ตามนโยบาย ตร. ดังกล่าว โดยสาระสำคัญประกอบด้วยการกำหนดแนวทางในการศึกษาเพื่อกำหนดพันธะสัญญาการกำหนดแนว ทางการปฏิบัติในส่วนที่ เกี่ยวข้องทั้งหมด พร้อมทั้งตัวอย่างการประกาศพันธะสัญญาต่อประชาชนปัจจัยแห่งความสำเร็จในการผลักดันตามนโยบายของ ตร. ไปสู่ ภาควิปฏิบัติ ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น ต้องทำความเข้าใจ และควบคุมกำกับดูแลในการปฏิบัติให้เป็นไปตามพันธะสัญญาที่ได้ให้ไว้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ตามนโยบายอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนในท้ายที่สุด

๑. กรอบกิจกรรม

กำหนดกรอบกิจกรรมที่ต้องนำไปกำหนดการให้บริการประชาชนซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแนวทางในการผลักดันนโยบายลงสู่ภาคปฏิบัติ โดยมีเป้าหมายที่มุ่งเน้นให้สถานีตำรวจแต่ละสถานี ให้คำมั่นสัญญาต่อประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่ อย่างเป็นรูปธรรมภายใต้ระบบการ ทำงาน และทรัพยากรที่มีอยู่ในแต่ละพื้นที่ในหน่วยงานด้านต่างๆ ของสถานีตำรวจ ซึ่งจะถือเป็นข้อผูกพันในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการ ประชาชน กรอบกิจกรรมในงานด้านต่างๆ ของสถานีตำรวจ โดยของฝ่ายอำนวยการสถานีตำรวจนครบาลสุวินทวงศ์ มีรายละเอียด ดังนี้

ประเภทของงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา	ภายใต้กรอบ
๑.การตรวจสอบประวัติ สมัครงาน หรือเข้าศึกษาต่อ	๑. พบเจ้าหน้าที่ธุรการเพื่อพิมพ์ลายนิ้วมือและ กรอกข้อความในเอกสาร ๒. ส่งเรื่องไปตรวจสอบที่กองทะเบียนประวัติอาชญากร ๓.แจ้งผลการตรวจสอบประวัติ	ภายใน ๓๐ วัน	ประชาชนสามารถถือเอกสาร ตรวจสอบ พร้อมขอรับผลที่กองทะเบียนประวัติด้วยตนเองได้ หรือส่งทางไปรษณีย์ด่วนมาก็ได้
๒.การขออนุญาตใช้เครื่อง ขยายเสียง	๑.นำคำร้องจากสำนักงานเขตมาพบเจ้าหน้าที่ธุรการ เพื่อตรวจสอบหลักฐานและเขียนคำร้อง ๒.สารวัตรธุรการลงนามมีความเห็นอนุญาต/ไม่ อนุญาต ๓.แจ้งผลให้ทราบ	ภายใน ๑๐ นาที	ส่วนภูมิภาค การอนุญาตเป็น อำนาจหน้าที่ของฝ่ายปกครอง
๓.การขอต่ออายุใบสำคัญ ประจำตัว คนต่างด้าว	๑.พบเจ้าหน้าที่ยื่นคำร้อง ๒.ชำระเงินค่าธรรมเนียม ๓.ลงรายการต่ออายุใบสำคัญฯ ๔.ออกใบเสร็จรับเงิน ๕.นายทะเบียนลงนาม	ภายใน ๒๐ นาที	

๔.แจ้งย้ายภูมิลำเนาคน ต่างด้าว (ทั้งกรณีย้ายออก และย้ายเข้า)	๑.นำใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว และสำเนา ทะเบียนบ้านมาพบ เจ้าหน้าที่ธุรการ ๒.เขียนคำร้อง ๓.เจ้าหน้าที่ธุรการลงรายการในใบสำคัญฯ ๔.นายทะเบียนลงนาม ๕.(กรณีย้ายเข้า)ทำบันทึกขอรับเอกสารต้นเรื่องของ คนต่างด้าวจากสถานี ตำรวจเดิม	ภายใน ๒๐ นาที	
๕.ขอปิดรูปถ่ายคนต่างด้าว เมื่อครบระยะ ๕ ปี	๑.พบเจ้าหน้าที่ธุรการ พร้อมภาพถ่ายขนาด ๒ นิ้ว จำนวน ๔ รูป ๒.เขียนคำร้อง ๓.เจ้าหน้าที่ประทับตรา ๔.แจ้งผลการพิจารณา	ภายใน ๑๐ นาที	
๖.การแจ้งการตายของคน ต่างด้าว	๑.นำใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าวและใบมรณบัตร พบเจ้าหน้าที่ธุรการ ๒.หมายเหตุในเอกสารต้นเรื่องในใบสำคัญประจำตัว คนต่างด้าว ๓.นายทะเบียนลงนาม ๔.ส่งเรื่องไปยังสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	ภายใน ๑ ชั่วโมง	หน่วยรับผิดชอบของสำนักงาน ตรวจคนเข้าเมือง คือ งาน ๔ กก.๑ ตม. ๑ สตม.
๗.ขอแปลงสัญชาติของคน ต่างด้าว	๑.เมื่อคนต่างด้าวได้รับราชการให้แปลงเป็นสัญชาติ ไทยได้แล้ว มาพบ เจ้าหน้าที่ธุรการ ๒.หมายเหตุในเอกสารต้นเรื่องในใบสำคัญประจำคน ต่างด้าว ๓.นายทะเบียนลงนาม ๔.ส่งเรื่องไปยังสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	ภายใน ๑ ชั่วโมง	หน่วยรับผิดชอบของสำนักงาน ตรวจคนเข้า เมือง คือ งาน ๔ กก.๑ ตม.๑ สตม.

๘.การรับใบแทนใบสำคัญ ประจำตัว คนต่างด้าวที่ ชำรุดหรือสูญหาย	๑.นำหลักฐานใบแจ้งความสูญหายหรือชำรุดพร้อม ภาพถ่ายและ สำเนาทะเบียนบ้าน พบเจ้าหน้าที่ ธุรการเพื่อยื่นคำร้องและชำระค่าธรรมเนียมตาม ระเบียบ ๒.เจ้าหน้าที่ธุรการออกใบเสร็จ สอบปากคำ ตรวจสอบ เอกสาร และออกเล่มใบสำคัญ ๓.นายทะเบียนลงนาม	ภายใน ๑ ชั่วโมง	
๙.ขอรับใบสำคัญประจำ คนต่างด้าวใหม่ (ภายใน ๗ วัน)	๑.พบเจ้าหน้าที่ธุรการพร้อมใบสำคัญถิ่นที่อยู่และ หนังสือแจ้งนายทะเบียนท้องที่ จากสำนักงานตรวจ คนเข้าเมือง แล้วยื่น คำร้องชำระค่าธรรมเนียม ๒.ตรวจสอบหลักฐานและยืนยันความถูกต้องจาก สำนักงานตรวจคน เข้าเมือง ๓.ชำระค่าธรรมเนียมตามระเบียบ ๔.เจ้าหน้าที่ออกเล่มใหม่ให้ ๕.นายทะเบียนลงนาม ๖.ส่งปลดยข้อไปสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	ภายใน ๑ ชั่วโมง	หน่วยรับผิดชอบของสำนักงาน ตรวจคนเข้าเมือง คือ งาน ๔ กก.๑ ตม.๑ สต ม.
๑๐.ขอรับใบสำคัญ ประจำตัว คนต่างด้าวใหม่ (เกินกำหนด ๗ วัน)	๑.พบเจ้าหน้าที่ธุรการพร้อมใบสำคัญฯ ๒.ตรวจสอบหลักฐานและยืนยันความถูกต้องจาก สำนักงานตรวจคน เข้าเมือง ๓.ชำระค่าธรรมเนียมตามระเบียบ ๔.เจ้าหน้าที่ออกเล่มใหม่ ๕.นายทะเบียนลงนาม ๖.ส่งปลดยข้อไปสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	ภายใน ๕ วัน	๑.หน่วยรับผิดชอบของสำนักงาน ตรวจคนเข้า เมือง คือ งาน ๔ กก.๑ ตม.๑ สตม. ๒.ถ้าคนต่างด้าวเป็นผู้เยาว์(อายุ ไม่เกิน ๑๒ ปี) ต้องเพิ่มขึ้นตอน ก าร พื ม ์ ล าย นี ้ ว มี อ น ล ะ สอบปากคำผู้ปกครองพร้อม ตรวจสอบหลักฐานยืนยันความ ถูกต้องจากสำนักงานตรวจคนเข้า เมืองก่อน

๒. วิธีดำเนินการ

๑) หน่วยปฏิบัติทุกหน่วย (สถานีตำรวจ) ศึกษาอบรมกิจกรรมงานด้านต่างๆ ที่ ตร.กำหนดโดยคำนึงถึงสภาพความเป็นจริงของปัจจัย ด้านต่างๆ ของสถานีตำรวจเป็นองค์ประกอบในการกำหนดกิจกรรมที่เหมาะสม ซึ่งกิจกรรมที่จะกำหนดเป็นพันธสัญญาให้บริการ ประชาชนนั้น แต่ละสถานีจะกำหนดพันธสัญญามากกว่ากรอบที่ ตร.กำหนดไว้ก็ได้

๒) การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานในพันธสัญญาแต่ละกิจกรรม เช่น เวลาที่ใช้ ความถี่จำนวน หรือปริมาณการให้บริการนั้น อยู่ในดุลพินิจของสถานีตำรวจ แต่ละแห่งที่จะกำหนดขึ้น โดยพิจารณาจากความเหมาะสมของทรัพยากร สภาพพื้นที่ และปัจจัยแวดล้อมอื่นๆ แต่อย่างไรก็ตามอำนาจตามระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่าด้วยขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสถานีตำรวจ พ.ศ.๒๕๔๒ มาเทียบเคียง เพื่อใช้เป็นเกณฑ์เปรียบเทียบการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานในกิจกรรมที่จะประกาศ เป็นพันธสัญญาไว้ก็ได้หากการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานในพันธสัญญาแต่ละกิจกรรมจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาการปฏิบัติราชการ หรือมีขั้นตอนที่ยาวนานกว่าที่ได้เคยประกาศไว้ควรชี้แจงเหตุผลความจำเป็นให้ประชาชนได้ทราบ

๓) เมื่อได้เลือกกิจกรรมที่ประกาศเป็นพันธสัญญาให้บริการประชาชนแล้ว ให้สถานีตำรวจแต่ละแห่ง ดำเนินการประกาศพันธสัญญา ให้บริการประชาชน ภายในวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๔๕ โดยมีหัวหน้าสถานีตำรวจและประธานกต.ตร. ประจำสถานีตำรวจลงนาม บนเอกสารประกาศพันธสัญญาที่จัดทำขึ้น และติดประกาศไว้ที่สถานีตำรวจเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ การตรวจของผู้บังคับบัญชา และประชาชน

๔) ประกาศและประชาสัมพันธ์พันธสัญญาให้ประชาชนได้รับทราบ โดยการติดแผ่นป้ายประกาศพันธสัญญาไว้ที่สถานีตำรวจ ในบริเวณที่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน รวมทั้งการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ ภายใต้ของทรัพยากรของแต่ละสถานี

๕) แผ่นป้ายประกาศให้ดำเนินการจัดทำ โดยใช้สีและขนาดตามความเหมาะสมของพื้นที่ที่จะติดประกาศในแต่ละสถานีตำรวจ