

คู่มือการให้บริการฝ่ายสืบสวน สน.สุวินทวงศ์

ตามประกาศนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการปรับปรุงงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติด้านต่างๆ ตั้งแต่แนวคิดทางการบริหาร การวางกรอบวิสัยทัศน์ ยุทธวิธีในการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชน เพื่อปรับการให้บริการประชาชนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้สอดคล้องกับภาวะการณ์ในปัจจุบัน และอนาคตอันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ตามภารกิจขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพฝ่ายสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดแนวทางในการให้บริการ และการสร้างพันธะสัญญา โดยการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของแต่ละสถานีตำรวจบนพื้นฐานสภาพความเป็นจริงของท้องที่นั้น ส่วนที่ ๒ เป็นกระบวนการปรับปรุงพัฒนาระบบการทำงานของสถานีตำรวจให้เข้าสู่กลยุทธปฏิบัติการ ๓ ประสาน ได้แก่ การป้องกันเชิงรุกในพื้นที่ การให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว และการคลี่คลายคดีแบบบูรณาการ และส่วนที่ ๓ เป็นกระบวนการที่ปรับปรุงโครงสร้าง และระบบการบริหารจัดการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในภาพรวม เพื่อให้สอดคล้องและสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจและหน่วยปฏิบัติการอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพการดำเนินการในส่วนที่ ๑ (ยอมรับความจริง และสร้างพันธะสัญญา) นั้น ตร.ได้มีคำสั่งที่ ๗๐๑/๒๕๔๕ ลง ๓๐ ก.ย.

๔๕ แต่งตั้งคณะทำงานอำนวยการ คณะกรรมการดำเนินงาน และ คณะทำงานพัฒนาปรับปรุงระบบการทำงานของสถานีตำรวจ ซึ่ง ประกอบไปด้วยคณะทำงานในหน่วยงานด้านต่างๆ ของสถานีตำรวจรวม ๖ ด้าน ได้แก่ คณะทำงานศูนย์ข้อมูลอำนวยการสถานีตำรวจ คณะทำงาน ป้องกันปราบปราม คณะทำงานงานสืบสวน คณะทำงานงานสอบสวน คณะทำงานธุรการและอำนวยการ และคณะทำงานงานจราจร ซึ่ง คณะทำงานได้สรุปและกำหนดกรอบกิจกรรมของงานในแต่ละด้าน เพื่อให้สถานีตำรวจได้ใช้เป็นแนวทางในการนำไปกำหนดเป็นพันธสัญญา ของแต่ละสถานีตามสภาพแวดล้อมและปัจจัยพื้นฐานตามความเป็นจริง ของแต่ละสถานีตำรวจเอกสารฉบับนี้จะเป็นคู่มือของสถานีตำรวจใน การศึกษาแนวทางของกิจกรรมเพื่อกำหนดเป็นพันธสัญญาต่อการ ให้บริการประชาชนในพื้นที่ ตามนโยบาย ตร.ดังกล่าว โดยสาระสำคัญ ประกอบด้วยการกำหนดแนวทางในการศึกษาเพื่อกำหนดพันธสัญญา การกำหนดแนวทางการปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งหมด พร้อมทั้งตัว อย่างการประกาศพันธสัญญาต่อประชาชนปัจจัยแห่งความสำเร็จในการ ผลักดันตามนโยบายของ ตร. ไปสู่ภาคปฏิบัติ ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น ต้องทำความเข้าใจ และควบคุมกำกับดูแลในการปฏิบัติให้เป็นไปตาม พันธสัญญาที่ได้ให้ไว้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตาม นโยบายอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนในท้ายที่สุด

๑. กรอบกิจกรรม

กำหนดกรอบกิจกรรมที่ต้องนำไปกำหนดการให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแนวทางในการผลักดันนโยบายลงสู่ภาคปฏิบัติ โดยมีเป้าหมายที่มุ่งเน้นให้สถานีตำรวจแต่ละสถานี ให้คำมั่นสัญญาต่อประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่ อย่างเป็นรูปธรรมภายใต้ระบบการทำงาน และทรัพยากรที่มีอยู่ในแต่ละพื้นที่ในหน่วยงานด้านต่างๆ ของสถานีตำรวจ ซึ่งจะถือเป็นข้อผูกพันในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชน กรอบกิจกรรมในงานด้านต่างๆ ของสถานีตำรวจ โดยของฝ่ายสืบสวน สน. สุวินทวงศ์ มีรายละเอียด ดังนี้ ประเภทของงานขั้นตอนการปฏิบัติ ระยะเวลา ภายใต้กรอบ

การขอคู่มือลงตรวจปิด

๑. พบ จนท./ยื่นเอกสาร
๒. จนท.สารบัญญลงควบคุมเอกสารในสารบบ/เสนอผู้บังคับบัญชา
๓. ตรวจสอบคู่มือลงตรวจปิด
๔. แจ้งผลภายใน ๒ วัน นับตั้งเวลาที่เจ้าหน้าที่รับแจ้ง

๒. วิธีดำเนินการ

- ๑) หน่วยปฏิบัติทุกหน่วย (สถานีตำรวจ) ศึกษาอบรมกิจกรรมงานด้านต่างๆ ที่ ตร.กำหนดโดยคำนึงถึงสภาพความเป็นจริงของปัจจัย

ด้านต่างๆ ของสถานีตำรวจเป็นองค์ประกอบในการกำหนดกิจกรรมที่เหมาะสม ซึ่งกิจกรรมที่จะกำหนดเป็นพันธสัญญาให้บริการประชาชนนั้น แต่ละสถานีจะกำหนดพันธสัญญามากกว่ากรอบที่ ตร.กำหนดไว้ก็ได้

๒) การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานในพันธสัญญาแต่ละกิจกรรม เช่น เวลาที่ใช้ ความถี่จำนวน หรือปริมาณการให้บริการนั้น อยู่ในดุลพินิจของสถานีตำรวจ แต่ละแห่งที่จะกำหนดขึ้น โดยพิจารณาจากความเหมาะสมของทรัพยากร สภาพพื้นที่ และปัจจัยแวดล้อมอื่นๆ แต่อย่างไรก็ตามอำนาจตามระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่าด้วยขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจ พ.ศ.๒๕๔๒ มาเทียบเคียง เพื่อใช้เป็นเกณฑ์เปรียบเทียบการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานในกิจกรรมที่จะประกาศเป็นพันธสัญญาไว้ก็ได้ หากการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานในพันธสัญญาแต่ละกิจกรรมจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาการปฏิบัติราชการ หรือมีขั้นตอนที่ยาวนานกว่าที่ได้เคยประกาศไว้ควรชี้แจงเหตุผลความจำเป็นให้ประชาชนได้ทราบ

๓) เมื่อได้เลือกกิจกรรมที่ประกาศเป็นพันธสัญญาให้บริการประชาชนแล้ว ให้สถานีตำรวจแต่ละแห่ง ดำเนินการประกาศพันธสัญญาให้บริการประชาชน ภายในวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๔๕ โดยมีหัวหน้าสถานีตำรวจและประธาน กต.ตร. ประจำสถานีตำรวจลงนาม บนเอกสารประกาศพันธสัญญาที่จัดทำขึ้น และติดประกาศไว้ที่สถานีตำรวจ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ การตรวจของผู้บังคับบัญชา และประชาชน

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

๕) แผ่นป้ายประกาศให้ดำเนินการจัดทำ โดยใช้สีและขนาดตามความเหมาะสมของพื้นที่ที่จะติดประกาศในแต่ละสถานีตำรวจ