# คู่มือประชาชน

## งานสอบสวน

สถานีตำรวจภูธรชนแดน

## แจ้งความร้องทุกข์

## สอบปากคำ

ระยะเวลาดำเนินการ 5 นาที

## มอบหลักฐาน

ระยะเวลาดำเนินการ 2 ชั่วโมง

## ลงบันทึกประจำวัน

ระยะเวลาดำเนินการ 5 นาที

# ขั้นตอนสอบสวน

ระยะเวลาภายใน 2 ชั่วโมง

สอบสวน ผู้กล่าวหา

ระยะเวลาภายใน 2 ชั่วโมง

สอบสวน ผู้ต้องหา

ระยะเวลาภายใน 2 ชั่วโมง

สอบสวนพยาน

ระยะเวลาภายใน 3 วันทำการ

ตรวจ ของกลาง

ระยะเวลาภายใน 5 วันทำการ

รวบรวมเอกสาร

ระยะเวลาภายใน 5 วันทำการ

สรุปสำนวน

ระยะเวลาภายใน 5 วันทำการ

ส่งสำนวน

# มาตรฐานการให้บริการรับแจ้งความ
# (ขั้นตอน)

ประชาสัมพันธ์

↓

ตรวจสอบหลักฐาน

↓

ดำเนินการสอบสวน

↓

ทบทวนรายละเอียด

↓

ชี้แนะช่องทางการติดต่อสอบถาม

# มาตรฐานการให้บริการรับแจ้งความ

## (ความคาดหวัง)

รู้สึกประทับใจ

↓

ขั้นตอนชัดเจน

↓

อธิบายข้อกฎหมาย

↓

ไม่ปกปิดข้อความ/ข้อมูลคำให้การ

↓

ตรวจสอบความคืบหน้าของคดีได้โดยตลอด

# มาตรฐานการให้บริการรับแจ้งความ

## (มาตรฐานการทำงาน)

1.1 รับรู้การมาของผู้รับบริการโดยเร็วที่สุด

1.2 แจกบัตรคิว แนะนำเส้นทางสถานที่ ผู้รับผิดชอบ

2.1 กล่าวทักทาย สอบถามความประสงค์

2.2 ชัดเจน โปร่งใส่ ใส่ใจ

2.3 กระตือรือร้น สุภาพ ห่วงใย

2.4 ใช้วาจาสุภาพ

3.1 วางตัวเป็นกลาง

3.2 สนใจรับฟัง ไม่พูดคุยเรื่องส่วนตัวกับผู้อื่น

3.3 รวดเร็ว กระชับ รัดกุม กำหนดเวลาได้

3.4 ไม่ต้องกล่าวโทษ ตำหนิ ผู้รับบริการ

3.5 เมื่อต้องให้รอ ควรกล่าวขอโทษ และควรแจ้งเหตุผลการรอคอย มีจุดมุ่งหมายอะไรเพื่อเป็นข้อมูลการตัดสินใจ

4.1 อ่านข้อความคำให้การให้ฟังโดยละเอียด

4.2 ทบทวนข้อมูลโดยครบถ้วนก่อนลงลายมือชื่อ ของผู้เสียหาย

4.3 ไม่นำความลับของผู้เสียหายไปเปิดเผย

5.1 ไม่ปกปิด ติดต่อได้ตลอด

5.2 แจ้งผลการดำเนินคดีให้ผู้เสียหายทราบ ทุกห้วงเวลา

# ศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว

One Stop Service (OSS)

# ศูนย์ช่วยเหลือสังคม

One Stop Crisis Center (OSCC)

1. ลงประจำวันเอกสารหาย/แจ้งเป็นหลักฐาน
   ระยะเวลาดำเนินการ 5 นาที
2. ขอสำเนาบันทึกประจำวัน
   ระยะเวลาดำเนินการ 3 นาที
3. รับหลักฐานการรับคำร้องทุกข์ และใบนัด
   ระยะเวลาดำเนินการ 1 นาที
4. ยื่นประกันตัวผู้ต้องหา/ขอประกันตัว
   ระยะเวลาดำเนินการ 15 นาที
5. ถอนหลักทรัพย์ประกัน
   ระยะเวลาดำเนินการ 15 นาที
6. ตรวจสอบหมายจับ
   ระยะเวลาดำเนินการ 5 นาที
7. ขอใบอนุญาตต่าง ๆ
   ระยะเวลาดำเนินการ 10 นาที