

พันธะสัญญาของสถานีตำรวจภูธรภูเก็ต

ในการให้บริการประชาชน

คำนำ

ตามประกาศนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการปรับปรุงงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติด้านต่างๆ ตั้งแต่ แนวคิดทางการบริหาร การวางกรอบ วิสัยทัศน์ ยุทธวิธีในการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชน เพื่อปรับทิศทางการทำงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้สอดคล้องกับ ภาวะการณ์ในปัจจุบัน และอนาคต อันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอาชญากรรม และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ตามภารกิจขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดแนวทางในการผลักดันนโยบายลงสู่ภาคปฏิบัติ ออกเป็น ๓ ส่วน ใหญ่ ๆ คือ

ส่วนที่ ๑ เป็นกระบวนการยอมรับสภาพความเป็นจริงสภาพ ปัจจุบัน ที่เป็นอยู่ของทุกสถานีตำรวจทั่วประเทศ และการสร้างพันธะสัญญาโดยการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของ แต่ละสถานีตำรวจบนพื้นฐานสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่นนั้น

ส่วนที่ ๒ เป็นกระบวนการปรับปรุงพัฒนาระบบการทำงานของสถานีตำรวจให้เข้าสู่กลยุทธ์ปฏิบัติการ ๓ ประสาน ได้แก่ การป้องกันเชิงรุกในพื้นที่ การให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุด เดียว และการคลี่คลายคดีแบบบูรณาการ

ส่วนที่ ๓ เป็นกระบวนการที่ปรับปรุงโครงสร้าง และระบบการบริหารจัดการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในภาพรวม เพื่อให้สอดคล้องและ สามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ และหน่วยปฏิบัติการอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การดำเนินการในส่วนที่ ๑ (ยอมรับความจริงและสร้างพันธะสัญญา) นั้น ตร.ได้มีคำสั่งที่ ๗๐๑/๒๕๕๕ ลง ๓๐ ก.ย.๕๕ แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน และคณะกรรมการพัฒนาปรับปรุงระบบการทำงานของสถานีตำรวจ ซึ่งประกอบไปด้วยคณะกรรมการในหน่วยงานต่าง ๆ ของสถานีตำรวจรวม ๖ ด้าน ได้แก่ คณะทำงานศูนย์ข้อมูลอำนาจการสถานีตำรวจ คณะทำงานป้องกันปราบปราม คณะทำงานงานสืบสวน คณะทำงานงานสอบสวน คณะทำงานธุรการและอำนาจการ และ คณะทำงานงานจราจร ซึ่งคณะกรรมการได้สรุปและกำหนดกรอบกิจกรรมของงานในแต่ละด้าน เพื่อให้สถานีตำรวจได้ใช้เป็นแนวทางในการนำไปกำหนดเป็นพันธะสัญญา ของแต่ละสถานี ตามสภาพแวดล้อม และ ปัจจัยพื้นฐานตามความเป็นจริงของแต่ละสถานีตำรวจ

เอกสารฉบับนี้ จะเป็นคู่มือของสถานีตำรวจในการศึกษาแนวทางของกิจกรรม เพื่อกำหนดเป็นพันธะสัญญาต่อการให้บริการประชาชนในพื้นที่ ตามนโยบาย ตร. ดังกล่าว โดยกรอบกิจกรรมในงานด้านต่าง ๆ ทั้ง ๖ ด้านข้างต้น คณะทำงานได้ทำการศึกษา และกำหนดกรอบกิจกรรมในเบื้องต้นไว้เพียง ๔ ด้าน คือ งานป้องกันปราบปราม งาน สอบสวน งานธุรการและอำนาจการ และงานจราจร ที่มีความพร้อม ส่วนงานด้าน ศูนย์ข้อมูลอำนาจการสถานีตำรวจ และงานสืบสวน ที่มีลักษณะงานส่วนใหญ่เกี่ยวข้อง กับการบริหารจัดการภายในของ ตร.เอง อีกทั้งขั้นตอนปฏิบัติยังไม่ชัดเจนเพียงพอ ซึ่ง ตร.จะได้ศึกษาและกำหนดกรอบกิจกรรมในงานด้านดังกล่าว เพิ่มเติมให้ในภายหลัง โดยสาระสำคัญในเอกสารนี้ประกอบด้วย การกำหนดแนวทางในการศึกษาเพื่อกำหนดพันธะสัญญา การกำหนดแนวทางการปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งหมด พร้อมทั้ง ตัวอย่างการประกาศพันธะสัญญาต่อประชาชน ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการผลักดันตามนโยบายของ ตร. ไปสู่ภาคปฏิบัติ ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น ต้องทำความเข้าใจ และควบคุมกำกับดูแลในการปฏิบัติให้เป็น ไปตามพันธะสัญญาที่ได้ให้ไว้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามนโยบายอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนในท้ายที่สุด

พันธะสัญญา ของงานอำนวยความสะดวก

ประเภทงานให้บริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ	หมายเหตุ
การขอตรวจสอบประวัติ สมัครงานหรือเข้าศึกษาต่อ	<ul style="list-style-type: none"> - พบเจ้าหน้าที่ธุรการเพื่อพิมพ์ลายนิ้วมือ - ภายใน ๑๕ วันทำการ และกรอกข้อความในเอกสาร - ส่งเรื่องไปตรวจสอบที่กองทะเบียนประวัติอาชญากร - แจ้งผลการตรวจสอบประวัติ 	<ul style="list-style-type: none"> - ภายใน ๒๐ วันทำการ (ส่วนภูมิภาค) 	ประชาชนสามารถถือเอกสารไปตรวจสอบพร้อมขอรับผลที่กองทะเบียนประวัติด้วยตนเองได้หรือจะส่งทางไปรษณีย์ด่วนมากก็ได้
การขออนุญาตใช้เครื่องขยาย	<ul style="list-style-type: none"> - นำคำร้องจากสำนักงานเขตมาพบเจ้าหน้าที่ธุรการการเพื่อตรวจสอบหลักฐานและเขียนคำร้อง - ชำราการตำรวจระดับรองสารวัตรลงนามมีความเห็นอนุญาต/ไม่อนุญาต - แจ้งผลให้ทราบ 	<ul style="list-style-type: none"> - ภายใน ๓๐ นาที 	ส่วนภูมิภาคการอนุญาตเป็นอำนาจหน้าที่ของฝ่ายปกครอง

พันธะสัญญา ของงานป้องกันปราบปราม

ประเภทงานให้บริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ	หมายเหตุ
๑.การบริหารงานสายตรวจ	สถานีมีองค์ประกอบในการบริหารงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ได้แก่ ห้องปฏิบัติการสายตรวจ ,ข้อมูลในการวางแผนป้องกันปราบปรามอาชญากรรม,เครื่องมือสื่อสาร,แผนเผชิญเหตุ, แผนที่สถานภาพอาชญากรรม, ตำรวจสายตรวจที่ผ่านการฝึกอบรมมา อย่างดี ,ความร่วมมือจากประชาชนในการให้ข้อมูลข่าวสารและมีผู้บังคับบัญชาอำนวยความสะดวกในพื้นที่		
๒. ความพร้อมในการป้องกันปราบปราม	สถานีมีความพร้อมในการป้องกันปราบปราม และให้บริการประชาชนตลอด ๒๔ ชม. โดยแบ่งพื้นที่การตรวจเป็น ๓ เขตตรวจ แต่ละผลัด มีตำรวจสายตรวจจำนวน ๓ นาย , ชุดสืบสวนผลัดละ ๒ นาย		
๓.การระงับเหตุ/ให้บริการ	เมื่อมีการแจ้งเหตุร้าย หรือขอรับบริการ ตำรวจสายตรวจในพื้นที่ เดินทางไประงับเหตุ และให้บริการได้รับแจ้ง	ภายในเวลา ๑๐ นาที	
๔. การควบคุมผู้ต้องหา	ผู้ต้องหา/ผู้ต้องกักขังจะได้รับการควบคุมอย่างปลอดภัยในห้องควบคุมที่สะอาดเหมาะสม		
๕. การรับโทรศัพท์แจ้งเหตุของสถานี	การรับโทรศัพท์มาแจ้งเหตุที่สถานีตำรวจจะจัดโทรศัพท์รับแจ้งเหตุไว้โดยเฉพาะ จำนวน ๑ หมายเลข ๐ ๔๒๕๗ ๙๖๒๖ โดยใช้ระบบคนตอบรับ		

พันธะสัญญา ของงานสอบสวน

ประเภทงานให้บริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ	หมายเหตุ
๑.การแจ้งเอกสารหาย	<ul style="list-style-type: none"> - พบเจ้าหน้าที่เสมียนประจำวัน เพื่อเขียนบันทึกประจำวันเอกสารหาย - พนักงานสอบสวนลงนามในบันทึกประจำวันในข้อที่รับแจ้ง - เจ้าหน้าที่เสมียนประจำวัน มอบสำเนาบันทึกประจำวันให้ผู้แจ้ง 	ภายใน ๑๐ นาที	
๒. การเปรียบเทียบปรับตามใบสั่ง	<ul style="list-style-type: none"> - นำใบสั่งพบพนักงานสอบสวน เพื่อกำหนดอัตราเปรียบเทียบปรับ - ชาระค่าปรับที่เสมียนเปรียบเทียบปรับรับใบเสร็จ และใบอนุญาตขับขี่ (กรณีที่ไม่ต้องบันทึกคะแนน) ประชาชนมีทางเลือกที่สามารถใช้บริการชำระค่าปรับทางไปรษณีย์ 	ภายใน ๓๐ นาที	
๓.การขอสำเนาบันทึกประจำวันเกี่ยวกับคดี	<ul style="list-style-type: none"> - ยื่นคำร้องขอคัดสำเนาบันทึกประจำวันต่อพนักงานสอบสวน - เมื่อหัวหน้าสถานีตำรวจพิจารณาแล้วมีความเห็นอนุญาต - เจ้าหน้าที่เสมียนประจำวันนำสำเนาบันทึกประจำวันให้นายตำรวจสัญญาบัตรรับรองสำเนาถูกต้อง มอบให้ผู้แจ้ง 	ภายใน ๓๐ นาที	
๔.การขอถอนคำร้องทุกข์	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานสอบสวนเฝ้าของคดีหรือพนักงานสอบสวนตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้อง - พนักงานสอบสวนตรวจคดีและอธิบายขั้นตอนการดำเนินคดี - บันทึกปากคำ และลงลายมือชื่อในสมุดบัญชียึดและรักษาทรัพย์(กรณียึดของกลาง) ลงบันทึกประจำวันบันทึกการถอนคำร้องทุกข์ คดีความผินยอมความได้ 	ภายใน ๑ ชั่วโมง	
๕.การแจ้งความเป็นหลักฐานกรณีที่ไม่เกี่ยวกับคดี	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานสอบสวนซักถามรายละเอียดข้อเท็จจริง และตรวจสอบหลักฐาน เอกสารที่เกี่ยวข้อง อธิบายข้อกฎหมาย - ลงบันทึกประจำวัน 	ภายใน ๑ ชั่วโมง	
๖. การขอประกันตัวผู้ต้องหา	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ต้องหาหรือผู้มีประโยชน์เกี่ยวข้องนำหลักประกันยื่นคำร้องขอปล่อยชั่วคราวต่อพนักงานสอบสวน หรือเจ้าพนักงานตำรวจ ภายใน ๑ ชั่วโมง นับแต่เวลาที่ยื่นคำร้องต่อพนักงานสอบสวน หรือเจ้าพนักงานตำรวจ - พนักงานสอบสวนตรวจสอบหลักฐานถูกต้องครบถ้วน - บันทึกสัญญาประกัน และมีความเห็นควรหรือไม่ควรอนุญาตให้ประกัน - ผู้มีอำนาจสั่งอนุญาต หรือไม่อนุญาตให้ประกัน - ในกรณีที่อนุญาตให้ออกหลักฐานรับหลักประกัน และสัญญาประกันคู่ฉบับ มอบให้นายประกัน 		

	<p>- เจ้าหน้าที่เสมียนประจำวันทำการบันทึกประจำวันเพื่อปล่อยตัวหรือไม่ปล่อยตัวผู้ต้องหา กรณีมีเหตุจำเป็นไม่อาจสั่งปล่อยชั่วคราวได้ให้พิจารณาให้เสร็จสิ้นภายใน ๑ ชั่วโมงนับแต่เวลาที่ยื่นคำร้องขอปล่อยชั่วคราว</p>		
๗.การคืนหลักทรัพย์ที่นำมาประกันผู้ต้องหา	<p>- นำหลักฐานรับหลักฐานประกันตัวผู้ต้องหา พบพนักงานสอบสวนหรือเจ้าหน้าที่ธุรการทางคดีภายใน ๑ ชั่วโมง นับแต่เวลาที่ยื่นหลักฐานประกันตัวผู้ต้องหาต่อพนักงานสอบสวน</p> <p>- พนักงานสอบสวนหรือเจ้าหน้าที่ธุรการทางคดีตรวจสอบและบันทึกผลคดีถึงที่สุดหรือบันทึกเหตุที่ถอนคดีได้</p> <p>- พนักงานสอบสวนมีความเห็นให้ถอนสัญญาประกัน</p> <p>- เจ้าหน้าที่เสมียนประจำวันลงบันทึกประจำวัน และมอบหลักทรัพย์คืนให้นายประกันภายใน ๑ วันทำการ นับแต่วันที่ยื่นหลักฐานประกันตัวผู้ต้องหาต่อพนักงานสอบสวน</p>		
๘.การตรวจสอบสภาพรถในคดีจราจร	<p>- พนักงานสอบสวนทำบันทึกส่งรถไปตรวจสอบสภาพหรือผู้ชำนาญการอื่น แต่ต้องสอบสวนให้ปรากฏความรู้ ความชำนาญในเรื่องนั้นไว้ด้วย</p>	ภายในวัน	
๙.การคืนของกลางกรณีศาลมีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดไม่รับ หรือพนักงานอัยการแจ้งให้คืน	<p>- นำหลักฐานแสดงกรรมสิทธิ์และเอกสารที่เกี่ยวข้องพบพนักงานสอบสวน</p> <p>- พนักงานสอบสวนตรวจสอบหลักฐานพิจารณา มีความเห็นเสนอผู้มีอำนาจสั่งคืนของกลาง</p> <p>- ลงบันทึกประจำวันคืนของกลาง และลงลายมือชื่อรับในสมุดบัญชี และรักษาทรัพย์</p>	ภายใน ๒ ชั่วโมง	
๑๐.การแจ้งความคืบหน้าของคดี	<p>- พนักงานสอบสวนแจ้งเป็นหนังสือถึงผู้เสียหายภายใน ๑ เดือน จนกว่าการสอบสวนจะเสร็จสิ้น</p>		
๑๑.การแจ้งให้ญาติหรือบุคคลที่ผู้ต้องหาไว้วางใจทราบการจับกุม เมื่อผู้ถูกจับร้องขอ	<p>- เจ้าพนักงานตำรวจผู้ควบคุมผู้ต้องหาเป็นผู้แจ้ง หรือประสานงานกับตำรวจท้องที่ ที่ญาติหรือบุคคลที่ผู้ต้องหาไว้วางใจมีภูมิลำเนาอยู่เป็นผู้แจ้ง</p>	ภายใน ๒๔ ชั่วโมง	

พันธะสัญญา ของงานจราจร

ประเภทงานให้บริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ	หมายเหตุ
๑. การขออำนวยความสะดวกด้านการจราจรทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> - พบเจ้าหน้าที่เพื่อติดต่อหรือยื่นหนังสือ - พิจารณาดำเนินการแล้วแจ้งผลให้ทราบ - พิจารณาเสนอหน่วย เนื้อื่อสั่งการแล้วแจ้ง ผลให้ทราบ 	<ul style="list-style-type: none"> - ภายใน ๒ วันทำการ (กรณี สถานีตำรวจดำเนินการตัวเอง) - ภายใน ๕ วันทำการ (กรณี ต้องขอคำสั่งหรือประสาน กับหน่วยอื่น) 	
๒. การขออำนวยความสะดวกกรณีการขอใช้พื้นที่ผิวการจราจร	<ul style="list-style-type: none"> - พบเจ้าหน้าที่เพื่อติดต่อหรือยื่นหนังสือ - พิจารณาดำเนินการแล้วแจ้งผลให้ทราบ - พิจารณาเสนอหน่วยเนื้อื่อสั่งการ แล้วแจ้ง ผลให้ทราบ 	<ul style="list-style-type: none"> - ภายใน ๒ วันทำการ (ไม่ กระทบหน่วยอื่น) - ภายใน ๕ วันทำการ (กรณี ต้องประสานกับหน่วยอื่น) 	
๓. การขออำนวยความสะดวกด้านการ จราจรกรณีต้องออกคำสั่งหรือข้อบังคับเกี่ยวกับ	<ul style="list-style-type: none"> - พบเจ้าหน้าที่เพื่อติดต่อหรือยื่นหนังสือ - หัวหน้าสถานีพิจารณามีความเห็นเสนอ - ส่งเรื่องไปยังกองบังคับการ และ กองบัญชาการเพื่อพิจารณา - ส่วนภูมิภาคเสนอผู้บังคับการตำรวจ ๓ ภูธรจังหวัดพิจารณา - แจ้งผลให้ทราบ 	<ul style="list-style-type: none"> - ภายใน ๗ วัน 	