



มาตรการให้บริการประชาชน

งานป้องกันปราบปราม

สถานีตำรวจภูธรโคกเคียน จังหวัดนราธิวาส

พันธะสัญญาของสถานีตำรวจภูธรโลกเกียน ในการให้บริการประชาชน

คำนำ

ตามประกาศนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการปรับปรุงงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติด้านต่างๆ ตั้งแต่แนวคิดทางการบริหาร การวางกรอบวิสัยทัศน์ ยุทธวิธีในการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชน เพื่อปรับทิศทางการทำงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้สอดคล้องกับภาวะการณ์ในปัจจุบันและอนาคตอันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนตามภารกิจขององค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงได้กำหนดแนวทางในการผลักดันนโยบายลงสู่ภาคปฏิบัติ ออกเป็น 3 ส่วน ใหญ่ ๆ คือ

ส่วนที่ 1 เป็นกระบวนการยอมรับสภาพความเป็นจริงสภาพปัจจุบันที่เป็นอยู่ของทุกสถานีตำรวจทั่วประเทศและการสร้างพันธะสัญญา โดยการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของแต่ละสถานีตำรวจบนพื้นฐานสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่นนั้น

ส่วนที่ 2 เป็นกระบวนการปรับปรุงพัฒนาระบบการทำงานของสถานีตำรวจให้เข้าสู่กลยุทธ์ 3 ประสาน ได้แก่ การป้องกันเชิงรุกในพื้นที่การให้บริการเร่งด่วน ณ จุดเคี้ยว และการคลี่คลายคดีแบบบูรณาการ

ส่วนที่ 3 เป็นกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างและระบบการบริหารจัดการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในภาพรวม เพื่อให้สอดคล้องและสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจและหน่วยปฏิบัติการอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การดำเนินการในส่วนที่ 1 นั้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีคำสั่งที่ 701/2545 ลงวันที่ 30 กันยายน 2545 แต่งตั้งคณะทำงานอำนวยการ คณะกรรมการดำเนินงาน และคณะทำงานพัฒนาปรับปรุงระบบการทำงานของสถานีตำรวจ ซึ่งประกอบไปด้วยคณะทำงานในหน่วยงานด้านต่างๆ ของสถานีตำรวจรวม 6 ด้าน ได้แก่ คณะทำงานศูนย์ข้อมูลอำนวยการสถานีตำรวจ คณะทำงานป้องกันปราบปราม คณะทำงานงานสืบสวน คณะทำงานงานสอบสวน คณะทำงานธุรการและอำนวยการ และคณะทำงานงานจราจร ซึ่งคณะทำงานได้สรุปและกำหนดกรอบกิจกรรมของงานในแต่ละด้าน เพื่อให้สถานีตำรวจได้ใช้เป็นแนวทางในการนำไปกำหนดเป็นพันธะสัญญาของแต่ละสถานีตามสภาพแวดล้อมและปัจจัยพื้นฐานตามความเป็นจริงของแต่ละสถานีตำรวจ เอกสารฉบับนี้จะเป็นคู่มือของสถานีตำรวจในการศึกษาแนวทางของกิจกรรมเพื่อกำหนดเป็นพันธะสัญญาต่อการให้บริการประชาชนในพื้นที่ ตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติดังกล่าว โดยกรอบกิจกรรมในงานด้านต่างๆ นั้น คณะทำงานได้ทำการศึกษาและกำหนดกรอบกิจกรรมในเบื้องต้นไว้ 5 ด้าน คือ งานป้องกันปราบปราม งานสอบสวน งานธุรการและอำนวยการ งานจราจร และงานสืบสวน ส่วนงานด้านศูนย์ข้อมูลอำนวยการสถานีตำรวจ ยังไม่มีการกำหนดกรอบกิจกรรมดังกล่าว โดยสาระสำคัญประกอบด้วย การกำหนดแนวทางในการศึกษาเพื่อกำหนดพันธะสัญญา การกำหนดแนวทางการปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งหมด พร้อมทั้งตัวอย่างการประกาศพันธะสัญญาต่อประชาชน ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการผลักดันตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติไปสู่ภาคปฏิบัติ ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นต้องทำความเข้าใจและควบคุมกำกับดูแลในการปฏิบัติให้เป็นไปตามพันธะสัญญาที่ได้ให้ไว้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามนโยบายอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนในท้ายที่สุด

มาตรฐานการให้บริการงานป้องกันปราบปราม

ประเภทของงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาการปฏิบัติ	ภายใต้กรอบ
1. การบริหารงานสายตรวจ	<p>องค์ประกอบในการบริหารงานสายตรวจควรประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ห้องปฏิบัติการสายตรวจ - ข้อมูลในการวางแผนป้องกันปราบปรามอาชญากรรม - เครื่องมือสื่อสาร - แผนเผชิญเหตุ - แผนที่สถานภาพอาชญากรรม - ตำรวจสายตรวจที่ผ่านการอบรมมาอย่างดี - ความร่วมมือจากประชาชนในการให้ข้อมูลข่าวสาร - ผู้บังคับบัญชาอำนวยความสะดวกในพื้นที่ 	<p>สถานีจะมีองค์ประกอบในการบริหารงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมอย่างครบถ้วน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ตามสภาพความพร้อมของแต่ละสถานี - ตามแนวทางการปฏิบัติงานที่ตร.กำหนดไว้
2. ความพร้อมในการป้องกันปราบปราม	<ul style="list-style-type: none"> - การแบ่งเขตการตรวจ - การจัดประเภทสายตรวจ - การประกอบกำลังออกปฏิบัติงาน 	<p>สถานีมีความพร้อมในการป้องกันปราบปรามและให้บริการประชาชนตลอด 24 ชม. โดยแบ่งพื้นที่การตรวจเป็น 4 เขตตรวจ แต่ละเขตมีตำรวจสายตรวจ จยย.จำนวน 8 นาย นอกจากนี้ยังมีสายตรวจจรดยนต์ 1 สายและสายตรวจเดินเท้า จำนวน 12 นาย และอาสาสมัครสมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรมปฏิบัติร่วมด้วย</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ขนาดของพื้นที่ - กำลังฝ่ายป้องกันปราบปรามของสถานี - ความเหมาะสมต่อสถานภาพอาชญากรรมในพื้นที่

ประเภทของงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาการปฏิบัติ	ภายใต้กรอบ
3. การระงับเหตุ / ให้บริการ	<p>- เมื่อมีการแจ้งเหตุร้าย หรือขอรับบริการ</p> <p>ตำรวจสายตรวจในพื้นที่ต้อง รีบเดินทาง</p> <p>ไประงับเหตุ และให้บริการ</p>	<p>- เจ้าหน้าที่ตำรวจไประงับเหตุ หรือให้บริการตามที่ได้รับแจ้งภายในเวลา 5 นาที</p>	<p>วิธีคำนวณเวลา</p> <p>1. เริ่มนับตั้งแต่เวลาที่ผู้แจ้งติดต่อแจ้งเหตุ หรือขอรับบริการมายังตำรวจ จนกระทั่งเจ้าหน้าที่ตำรวจไปยังจุดเกิดเหตุ หรือจุดที่ให้บริการ</p> <p>2. ช่วงเวลาที่ต้องคำนึง</p> <p>ก. ช่วงเวลาการรับแจ้งเหตุ ขณะที่ผู้แจ้งติดต่อกับพนักงานโทรศัพท์ครั้งแรก</p> <p>ข. ช่วงเวลาที่พนักงานโทรศัพท์ส่งข้อมูล</p> <p>การรับแจ้งไปยังเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ (พนักงานโทรศัพท์แจ้งไปยังพนักงานวิทยุ พนักงานวิทยุแจ้งไปยังเจ้าหน้าที่สายตรวจ)</p> <p>ค. ช่วงเวลาที่เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจเดินทางไปยังจุดเกิดเหตุ หรือจุดที่ให้บริการ</p> <p>ปัจจัยที่ควรคำนึง</p> <p>1. ขนาดและลักษณะพื้นที่รับผิดชอบ</p> <p>2. ความสะดวกในการคมนาคม</p> <p>3. ความพร้อมของพนักงานวิทยุ พนักงานโทรศัพท์ และ เครื่องมือสื่อสาร</p> <p>4. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจและยานพาหนะ</p> <p>5. สภาพการจราจรในช่วงเวลาต่าง ๆ</p> <p>6. อื่น ๆ ตามสภาพของพื้นที่</p>

ประเภทของงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา การปฏิบัติ	ภายใต้กรอบ
4. การควบคุมผู้ต้องหา	- การควบคุมผู้ต้องหา ผู้ต้องกักขังบน สถานีตำรวจ (ในห้องควบคุม)	- ผู้ต้องหา /ผู้ต้อง กักขัง จะได้รับการ ควบคุมอย่างปลอดภัย ในห้องควบคุมที่ สะอาด (เหมาะสม)	- สิทธิตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ
5. การรับโทรศัพท์แจ้งเหตุ ของสถานี	- ผู้แจ้ง โทรศัพท์แจ้งเหตุมายังสถานี - เจ้าหน้าที่โทรศัพท์รับข้อมูล	- การรับโทรศัพท์มา แจ้งเหตุที่สถานีตำรวจ จะจัดโทรศัพท์รับแจ้ง เหตุไว้โดยเฉพาะ จำนวน 4 หมายเลข โดยใช้ระบบคนตอบรับ	- สถานีต้องจัดโทรศัพท์สำหรับ แจ้งเหตุ (โทรเข้าได้อย่างเดียว) ไว้ ให้บริการ อย่างน้อย 4 หมายเลข

2. วิธีดำเนินการ

1) หน่วยปฏิบัติทุกหน่วย (สถานีตำรวจ) ศึกษาอบรมกิจกรรมงานด้านต่างๆ ที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด โดยคำนึงถึงสภาพความเป็นจริงของปัจจัยด้านต่างๆของสถานีตำรวจ เป็นองค์ประกอบในการกำหนดกิจกรรมที่เหมาะสม ซึ่งกิจกรรมที่จะกำหนดเป็นพันธะสัญญาให้บริการประชาชนนั้น แต่ละสถานีจะกำหนดพันธะสัญญามากกว่า กรอบที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดไว้ก็ได้

2) การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานในพันธะสัญญาแต่ละกิจกรรม เช่น เวลาที่ใช้ความถี่ จำนวนหรือปริมาณการให้บริการนั้น อยู่ในดุลพินิจของสถานีตำรวจแต่ละแห่งที่จะกำหนดขึ้น โดยพิจารณาจากความเหมาะสมของอัตรากำลังผู้ปฏิบัติ ทรัพยากรสภาพพื้นที่และปัจจัยแวดล้อมอื่นๆ แต่อย่างไรก็ตามให้นำระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่าด้วยขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของ สถานีตำรวจ พ.ศ.2542 มาเทียบเคียง เพื่อใช้เป็นเกณฑ์เปรียบเทียบการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานในกิจกรรมที่จะประกาศเป็นพันธะสัญญาไว้ก็ได้ หากการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานในพันธะสัญญาแต่ละกิจกรรม จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาการปฏิบัติราชการหรือมีขั้นตอนที่ยาวนานกว่าที่ได้เคยประกาศไว้ ควรชี้แจงเหตุผลและความจำเป็นให้ประชาชนได้ทราบ

3) เมื่อได้เลือกกิจกรรมที่ประกาศเป็นพันธะสัญญาให้บริการประชาชนแล้ว ให้สถานีตำรวจแต่ละแห่งดำเนินการประกาศพันธะสัญญาให้บริการประชาชน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ การตรวจของผู้บังคับบัญชา และประชาชน

4) ประกาศและประชาสัมพันธ์พันธะสัญญาให้ประชาชนได้รับทราบ กระทำได้โดยการคิด แผ่นป้ายมาตรฐานการให้บริการประชาชนไว้ที่สถานีตำรวจ
