# มาตรฐานการให้บริการงานสืบสวน

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **ประเภทของงาน** | **ขั้นตอนการปฏิบัติ** | **ระยะเวลา****การปฏิบัติ** | **ภายใต้กรอบ** |  |
|  | 1.การขอรับรองประวัติ บุคคล (สืบสวน พฤติการณ์บุคคล) | 1.พบ เจ้าหน้าที่/ยื่นเอกสาร2.เจ้าหน้าที่สารบัญลงควบคุมเอกสารใน สาระบบ/เสนอ ผกก.3.สอบปากคำพยาน/เสนอ ผกก.ลงนาม4.แจ้งผลให้ผู้ร้อง | ภายใน 1 วันทำการ |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **ประเภทของงาน** | **ความคาดหวัง** | **มาตรฐานการให้บริการ** |  |
|  | ประชาสัมพันธ์ | ความประทับใจ | 1.รับรู้การมาของผู้บริการโดยเร็วที่สุด2.แนะนาขั้นตอน/ผู้รับผิดชอบ |  |
|  | ตรวจสอบหลักฐาน | ขั้นตอนชัดเจน | 1.ทักทาย/สอบถามความประสงค์2.โปร่งใส ใส่ใจในการบริการ3.กระตือรือร้น ห่วงใย4.ใช้วาจาสุภาพ |  |
|  | การสอบสวน | อธิบายข้อกฎหมาย | 1.วางตัวเป็นกลาง2.ใส่ใจรับฟัง ไม่คุยเรื่องส่วนตัว/ผู้อื่น3.กระชับ รัดกุม4.ไม่กล่าวโทษ ตำหนิผู้มารับบริการ5.เมื่อต้องให้รอ ควรกล่าวขอโทษ แจ้งเหตุผล จุดมุ่งหมาย ระยะเวลาที่ให้รอ |  |
|  | ทบทวนรายละเอียด |  | 1.อ่านข้อความคำให้การโดยละเอียด2.ทบทวนข้อมูลของผู้รับบริการก่อนให้ลงลายมือชื่อ3.ไม่นำความลับของผู้รับบริการไปเปิดเผย |  |
|  | แนะนำช่องทางการ ติดต่อ | ตรวจสอบความคืบหน้าของคดี ได้ตลอด | 1.แจ้งผลความคืบหน้าในคดีตามกำหนดเวลาที่ กำหนด |  |

**มาตรฐานการให้บริการงานสืบสวน**

ขั้นตอนการขออำนวยความสะดวกประชาชน

พบเจ้าหน้าที่ แจ้งความประสงค์/ยื่น

เจ้าหน้าที่ลงควบคุม เอกสาร/เสนอ ผกก./สอบปากคำ

**แจ้งผลใหผู้ร้องทราบ ภายใน 1 วัน**