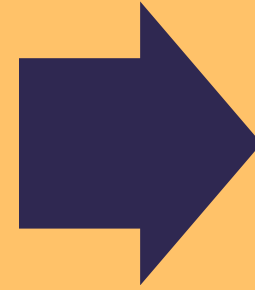




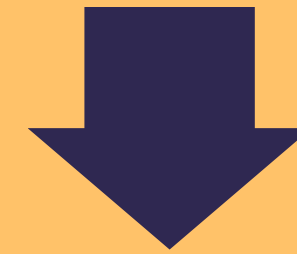


**แจ้งความร้องทุกข์**



**สอบปากคำ**

ระยะเวลาดำเนินการ 5 นาที



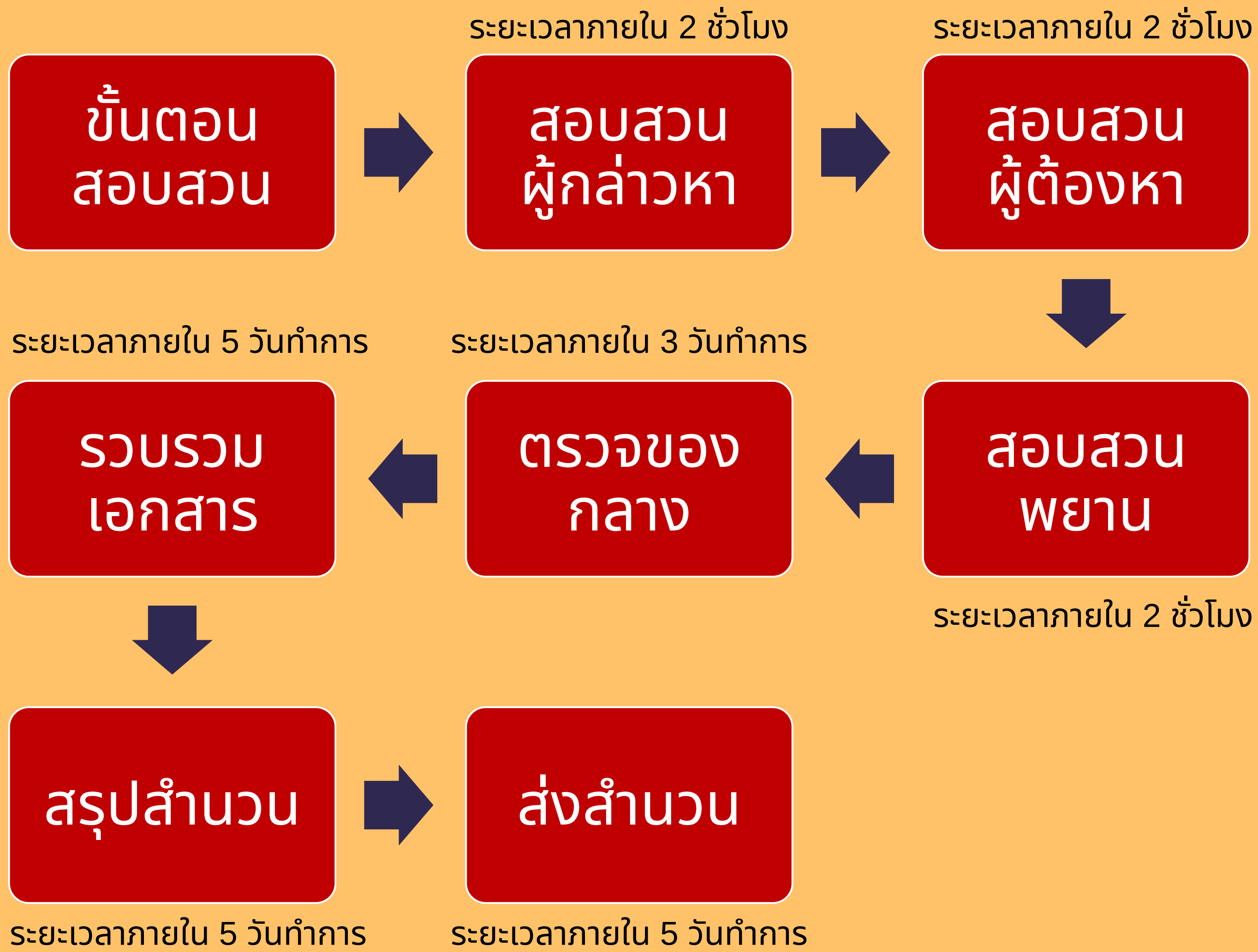
**ลงบันทึกประจำวัน**

ระยะเวลาดำเนินการ 5 นาที



**มอบหลักฐาน**

ระยะเวลาดำเนินการ 2 ชั่วโมง





# 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 โปร่งใส 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 ติดต่อดีตลอด
- 5.2 แจ้งผลการดำเนินคดีให้ผู้เสียหายทราบทุกห้วงเวลา



# ศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว One Stop Service (OSS)

# ศูนย์ช่วยเหลือสังคม One Stop Crisis Center (OSCC)

