

มาตรฐานการให้บริการประชาชน งานจราจร

สถานีตำรวจภูธรระแงะ

พันธสัญญาของสถานีตำรวจภูธรระแงะ ในการให้บริการประชาชน

คำนำ

ตามประกาศนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการปรับปรุงงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติด้านต่างๆ ตั้งแต่แนวคิดทางการบริหาร การวางกรอบวิสัยทัศน์ ยุทธวิธีในการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชน เพื่อปรับทิศทางการทำงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้สอดคล้องกับภาวะการณ์ในปัจจุบันและอนาคตอันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของ ประชาชนตามภารกิจขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงได้กำหนดแนวทางในการผลักดันนโยบายลงสู่ภาคปฏิบัติ ออกเป็น 3 ส่วน ใหญ่ ๆ คือ

ส่วนที่ 1 เป็นกระบวนการยอมรับสภาพความเป็นจริงสภาพปัจจุบันที่เป็นอยู่ของทุกสถานีตำรวจทั่วประเทศและการสร้างพันธสัญญา โดยการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของแต่ละสถานีตำรวจบนพื้นฐานสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น

ส่วนที่ 2 เป็นกระบวนการปรับปรุงพัฒนาระบบการทำงานของสถานีตำรวจให้เข้าสู่กลยุทธ์ 3 ประสาน ได้แก่การป้องกันเชิงรุกในพื้นที่การให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว 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 ซึ่งคณะทำงานได้สรุปและกำหนดกรอบกิจกรรมของงาน

ในแต่ละด้าน เพื่อให้สถานีตำรวจได้ใช้เป็นแนวทางในการนำไปกำหนดเป็น
พันธสัญญาของแต่ละสถานีตามสภาพแวดล้อมและปัจจัยพื้นฐานตามความ
เป็นจริงของแต่ละสถานีตำรวจ เอกสารฉบับนี้ จะเป็นคู่มือของสถานีตำรวจใน
การศึกษาแนวทางของกิจกรรม เพื่อกำหนดเป็นพันธสัญญาต่อการให้บริการ
ประชาชนในพื้นที่ตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดังกล่าว โดยกรอบ
กิจกรรมในงานด้านต่างๆ นั้น คณะทำงานได้ทำการศึกษาและกำหนดกรอบ
กิจกรรมในเบื้องต้นไว้ 5 ด้าน คือ งานป้องกันปราบปราม งานสอบสวน งานธุรการ
และอำนวยการ งานจราจร และงานสืบสวน ส่วนงานด้านศูนย์ข้อมูลอำนวยการ
สถานีตำรวจยังไม่มีกำหนดกรอบกิจกรรมดังกล่าว โดยสาระสำคัญ
ประกอบด้วย การกำหนดแนวทางในการศึกษาเพื่อกำหนดพันธสัญญา การ
กำหนดแนวทางการปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งหมด พร้อมทั้งตัวอย่างการ
ประกาศพันธสัญญาต่อประชาชน ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการผลักดันตาม
นโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติไปสู่ภาคปฏิบัติ ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น
ต้องทำความเข้าใจและควบคุมกำกับดูแลในการปฏิบัติให้เป็นไปตามพันธสัญญา
ที่ได้ให้ไว้

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามนโยบายอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อ
ประโยชน์ต่อประชาชนในท้ายที่สุด

มาตรฐานการให้บริการงานจราจร

ประเภทของงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาการปฏิบัติ	ภายใต้กรอบ
1. การจัดกำลังตำรวจควบคุมและจัดการจราจรประจำทางแยกหรือจุดที่มีปัญหาการจราจร เช่นทางแยกสำคัญ หน้าศูนย์การค้า สถานศึกษา หรือย่านชุมชน	- มีการจัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรประจำทางแยกสำคัญ และจุดสำคัญเช่น หน้าตลาดสด สถานศึกษา ย่านชุมชน - ช่วงเวลาที่มีเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรประจำจุด	- การจัดกำลังประจำทางแยก 4 จุด กำลังจุดละ 5 นาย - การจัดกำลังประจำจุดสำคัญ 4 จุด กำลังจุดละ 5 นาย - ช่วงเวลาที่เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ตั้งแต่ 05.30 - 21.00 น.	
2. จัดกำลังตำรวจไว้อำนวยความสะดวก การจราจร	- จัดสายตรวจจราจรไว้อำนวยความสะดวก - กรณีได้รับแจ้งอุบัติเหตุ/รถเสีย/ขอความช่วยเหลือ หรือ - การแก้ปัญหาการจราจรกรณีเร่งด่วนเฉพาะหน้าซึ่งประชาชนร้องขอให้ดำเนินการและต้องปฏิบัติทันที - การจัดสายตรวจจราจรไว้อำนวยความสะดวก	- ช่วงเวลาที่จัด สายตรวจ (ตลอด 24 ชม. หรือช่วงเวลาใด) - สายตรวจจราจรเดินทางถึงที่เกิดเหตุภายใน 5 นาที	ระยะเวลาในการเดินทางถึงที่เกิดเหตุให้นับระยะเวลาตั้งแต่ แจ้งโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจจนถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเดินทางไปถึงพบผู้แจ้ง หรือถึงที่เกิดเหตุ

มาตรฐานการให้บริการงานจราจร

ประเภทของงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาการปฏิบัติ	ภายใต้กรอบ
3. การอำนวยความสะดวก สะดวก และด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร	- เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรจับกุมออกใบสั่งและเรียกเก็บใบอนุญาตขับขี่ แล้วนำใบอนุญาตขับขี่ที่เรียกเก็บส่งให้เจ้าหน้าที่เปรียบเทียบปรับ - ช่วงเวลาที่มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้ทำการเปรียบเทียบปรับคดีประจำสถานี - นำใบสั่งไปพบพนักงานสอบสวน เพื่อกำหนดอัตราเปรียบเทียบ ชำระค่าปรับ และรับใบอนุญาตขับขี่คืน	ภายในเวลา 1 ชั่วโมง สามารถชำระค่าปรับได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมงไม่เว้นวันหยุดราชการ ภายใน 1 วันทำการ	
4. การขออำนวยความสะดวกด้านการจราจรทั่วไป	- พบเจ้าหน้าที่ติดต่อหรือยื่นหนังสือ - พิจารณาดำเนินการแจ้งผลให้ทราบ - พิจารณาเสนอหน่วยงานเหนือสั่งการแล้วแจ้งผลให้ทราบ	ภายใน 1 วันทำการ (กรณีสถานีตำรวจดำเนินการเองได้) ภายใน 1 วันทำการ (กรณีต้องขอคำสั่งหรือประสานกับหน่วยอื่น)	

มาตรฐานการให้บริการงานจราจร

ประเภทของงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาการปฏิบัติ	ภายใต้กรอบ
5. การอำนวยความสะดวก สะดวกกรณีต้องขอใช้ พื้นผิวจราจร	- พบเจ้าหน้าที่เพื่อติดต่อหรือยื่นหนังสือ - พิจารณาคำเนินการแล้ว แจ้งผลให้ทราบ - พิจารณาเสนอหน่วยเหนือสั่งการแล้ว แจ้งผลให้ทราบ	ภายใน 1 วันทำการ (กรณีไม่กระทบหน่วย อื่น) ภายใน 1 วันทำการ (กรณีต้องประสานกับ หน่วยอื่น)	
6. การขออำนวยความสะดวก สะดวกด้านการจราจร กรณีต้องออกคำสั่งหรือ ข้อบังคับเกี่ยวกับการ จราจร	- พบเจ้าหน้าที่ติดต่อหรือยื่นหนังสือ - หัวหน้าสถานีพิจารณาเห็นความเห็นเสนอ - ส่งเรื่องไปยังกองบังคับการ และ กองบัญชาการเพื่อพิจารณา	ภายใน 30 วันทำการ	

2.วิธีดำเนินการ

- 1) หน่วยปฏิบัติทุกหน่วย (สถานีตำรวจ) ศึกษาอบรมกิจกรรมงานด้านต่างๆ ที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด โดยคำนึงถึงสภาพความเป็นจริงของปัจจัยด้านต่างๆของสถานีตำรวจเป็นองค์ประกอบในการกำหนดกิจกรรมที่เหมาะสม ซึ่งกิจกรรมที่จะกำหนดเป็นพันธะสัญญาให้บริการ ประชาชนนั้น แต่ละสถานีจะกำหนดพันธะสัญญามากกว่ากรอบที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดไว้ก็ได้
- 2) การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานในพันธะสัญญาแต่ละกิจกรรม เช่น เวลาที่ใช้ความถี่ จำนวนหรือปริมาณการให้บริการนั้น อยู่ในดุลพินิจของสถานีตำรวจแต่ละแห่งที่จะกำหนดขึ้น โดยพิจารณาจากความเหมาะสมของอัตรากำลังผู้ปฏิบัติทรัพยากรสภาพพื้นที่และปัจจัยแวดล้อมอื่นๆ แต่อย่างไรก็ตาม ให้นำระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่าด้วยขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจ พ.ศ.2542 มาเทียบเคียง เพื่อใช้เป็นเกณฑ์เปรียบเทียบการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานในกิจกรรมที่จะประกาศเป็นพันธะสัญญาไว้ก็ได้ หากการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานในพันธะสัญญาแต่ละกิจกรรม จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาการปฏิบัติราชการหรือมีขั้นตอนที่ยาวนานกว่าที่ได้เคยประกาศไว้ ควรชี้แจงเหตุผลและความจำเป็นให้ประชาชนได้ทราบ
- 3) เมื่อได้เลือกกิจกรรมที่ประกาศเป็นพันธะสัญญาให้บริการประชาชนแล้ว ให้สถานีตำรวจแต่ละแห่งดำเนินการประกาศพันธะสัญญาให้บริการประชาชน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการตำรวจ การตรวจของผู้บังคับบัญชาและประชาชน
- 4) ประกาศและประชาสัมพันธ์พันธะสัญญาให้ประชาชนได้รับทราบ กระทำได้โดยการติดแผ่นป้ายมาตรฐานการให้บริการประชาชนไว้ที่สถานีตำรวจ