



แจ้งความร้องทุกข์



สอบปากคำ

ระยะเวลาดำเนินการ 5 นาที



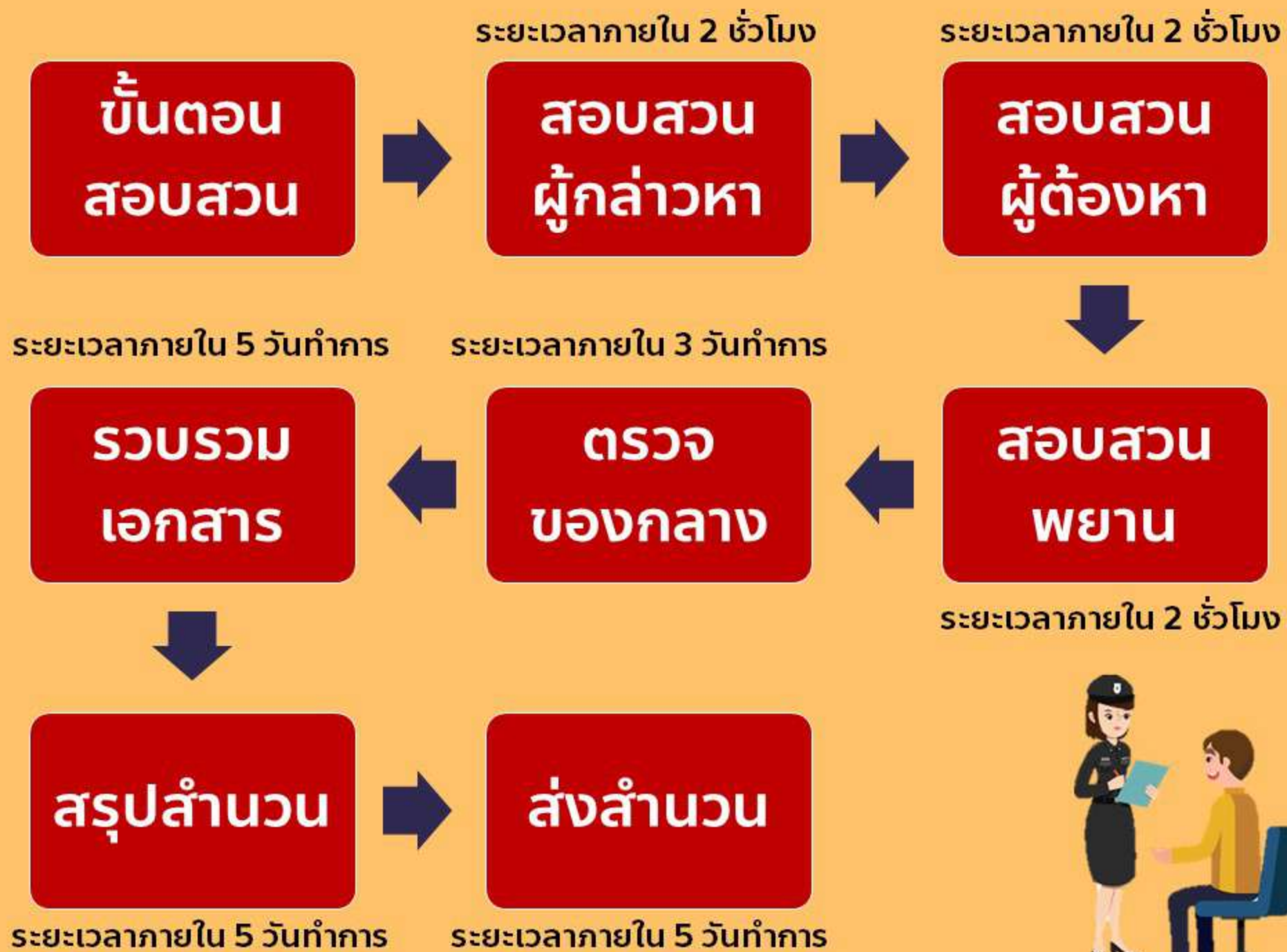
ลงบันทึกประจำวัน

ระยะเวลาดำเนินการ 5 นาที



มอบหลักฐาน

ระยะเวลาดำเนินการ 2 ชั่วโมง





มาตรฐานการให้บริการรับแจ้งความ (ขั้นตอน)

ประชาสัมพันธ์



ตรวจสอบหลักฐาน



ดำเนินการสอบสวน



ทบทวนรายละเอียด



ชี้แนะช่องทางการติดต่อสอบถาม



มาตรฐานการให้บริการรับแจ้งความ (ความคาดหวัง)

รู้สึกประทับใจ



ขั้นตอนชัดเจน



อธิบายข้อกำหนด



ไม่ปกปิดข้อความ/ข้อมูลคำให้การ



ตรวจสอบความคืบหน้าของคดีได้โดยตลอด



มาตรฐานการให้บริการรับแจ้งความ (มาตรฐานการทำงาน)

- 1.1 รับรู้การมาของผู้รับบริการโดยเร็วที่สุด
- 1.2 แจกบัตรคิว แนะนำเส้นทางสถานที่ ผู้รับผิดชอบ
- 2.1 กล่าวทักทาย สอบถามความประสงค์
- 2.2 ชัดเจน โปร่งใส ใสใจ
- 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 ทบทวนข้อมูลโดยครบถ้วนก่อนลงลายมือชื่อของผู้เสียหาย
- 4.3 ไม่นำความลับของผู้เสียหายไปเปิดเผย
- 5.1 ไม่ปกปิด ติดต่อดีตลอด
- 5.2 แจ้งผลการดำเนินการคดีให้ผู้เสียหายทราบทุกช่วงเวลา