

คู่มือการปฏิบัติงาน

ศูนย์คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน
เทศบาลตำบลด่านเกวียน

โดยความร่วมมือ

ระหว่าง

สำนักงานอัยการจังหวัดนครราชสีมา กับ เทศบาลตำบลด่านเกวียน

เทศบาลตำบลด่านเกวียน
อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา

คำนำ

ศูนย์คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนเทศบาลตำบลด่านเกวียน ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายได้ระงับข้อพิพาทอันใดอันหนึ่ง ซึ่งมีอยู่หรือ จะมีขึ้นให้เสร็จไปด้วยต่างยอมผ่อนผันให้แกกันและกัน โดยเข้าไปแทรกแซงหรือเข้าไป อยู่กลางระหว่างบุคคลสองคนหรือสองฝ่ายเพื่อขจัดข้อขัดแย้งหรือสร้างความปรองดอง ทั้งนี้ โดยไม่มีการใช้อำนาจบังคับไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม การไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท ในชุมชนเป็นยุติธรรมทางเลือก (Alternative Justice) ของประชาชน โดยไม่ต้องพึ่งศาล ยุติธรรม ซึ่งจะทำให้เสียเวลา ค่าใช้จ่าย และสร้างความแตกแยกในชุมชน ผลในการประนอม ข้อพิพาททำให้ข้อพิพาทที่มีอยู่หรือจะมีขึ้นระงับไป และคู่กรณีได้สิทธิตามสัญญาที่ทำขึ้นใหม่

คู่มือการปฏิบัติงานศูนย์คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนเทศบาล ตำบลด่านเกวียนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ประจำศูนย์ได้ยึดถือปฏิบัติ รวมถึงประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ได้ติดตามผล การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ ตลอดจนหน่วยงานตรวจสอบ กำกับดูแล ได้ติดตามผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ให้เป็นไปตามครรลองที่กำหนดไว้ ตามกฎหมาย อันจะนำไปสู่ความสงบสุขที่ยั่งยืนในสังคมตลอดไป

สำนักปลัดเทศบาลตำบลด่านเกวียน

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

หลักการและเหตุผล

๑

วัตถุประสงค์

๒

สถานที่ตั้ง

๓

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔

ช่องทางการขอรับบริการ

๕

การขอรับบริการ/ร้องทุกข์

๖

ขั้นตอนการรับบริการ/ร้องทุกข์

๗

การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘

ระยะเวลาการดำเนินการ

๙

ภาคผนวก

- แบบคำร้องทั่วไป

- คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

หลักการและเหตุผล

ด้วย สำนักงานอัยการจังหวัดนครราชสีมา และเทศบาลตำบลด้านเกวียนต่างมีภาระหน้าที่และเจตนารมณ์ร่วมกันในการที่จะคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบอันเป็นการช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ที่มีปัญหาด้านกฎหมายเพื่อสร้างความเป็นธรรมในสังคมและให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย ตลอดจนเสริมสร้างกระบวนการยุติธรรมทางเลือกในเชิงสมานฉันท์ โดยการให้ความช่วยเหลือในการไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาทให้แก่ประชาชน และส่งเสริมให้ชุมชนมีบทบาทในการไกล่เกลี่ยประนอม และระงับข้อพิพาทในระดับท้องถิ่นแทนการใช้กระบวนการยุติธรรม กระแสหลัก

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสร้างเครือข่ายพันธมิตรและความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในการคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบเทศบาลตำบลด่านเกวียน
๒. เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลด่านเกวียนในการขอรับ บริการทางกฎหมายในเรื่องการขอให้ช่วยเหลือไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท
๓. เพื่อสนับสนุนให้ประชาชนใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกในเชิงสมานฉันท์ เพื่อจัดข้อขัดแย้งหรือข้อพิพาทในชุมชน โดยวิธีการไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท

สถานที่ติดต่อ

ศูนย์คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนเทศบาลตำบลด่านเกวียน
สำนักปลัดเทศบาลตำบลด่านเกวียน

สำนักงานเทศบาลตำบลด่านเกวียน

๒๒๒ ถนนมิตรภาพ หมู่ที่ ๗ ตำบลด่านเกวียน อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๙๐
โทรศัพท์ ๐๔๔-๓๓๘๑๐๕ ต่อ ๑๑

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลด้านเกี่ยวเนื่องในการขอรับบริการทางกฎหมายในเรื่องการขอความช่วยเหลือในการไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท
๒. สนับสนุนให้ประชาชนใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกในเชิงสมานฉันท์ เพื่อขจัดข้อขัดแย้งหรือข้อพิพาทในชุมชน โดยวิธีการไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท
๓. แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและเหตุรำคาญ

ช่องทางการขอรับบริการ

๑. เดินทางมาพบเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ (Walk in) ด้วยตนเองเพื่อขอรับบริการหรือร้องทุกข์
๒. โทรศัพท์มาขอรับบริการหรือร้องทุกข์
 - ๒.๑ สำนักงานหมายเลข ๐๔๔-๓๓๘๑๐๕ ต่อ ๑๑ มือถือหมายเลข ๐๘๕-๖๘๒๔๗๔๙ (จรัลคี)
 - ๒.๒ ปลัดเทศบาล มือถือ หมายเลข ๐๘๑-๘๗๘๘๖๙๙ (อโนชา)
๓. ตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ (Mail Box) หน้าอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลด่านเกวียน
๔. เว็บไซต์ <http://www.dankwiancity.go.th>

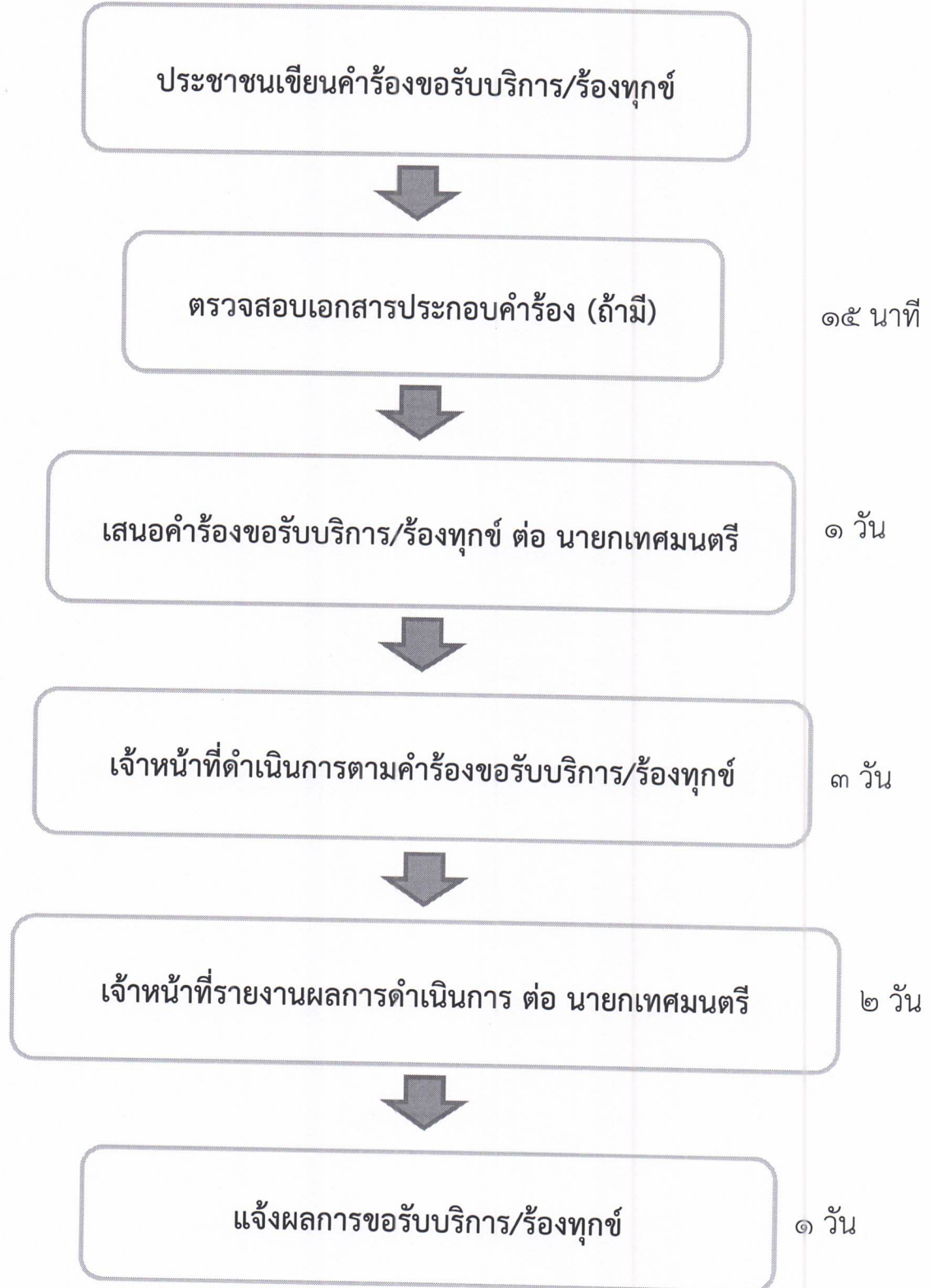
การขอรับบริการ/ร้องทุกข์

ให้ผู้ที่จะขอรับบริการหรือร้องทุกข์ กรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มคำร้องทั่วไป โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ชื่อ-ชื่อสกุล ผู้ขอรับบริการ/ร้องทุกข์
๒. ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ และหมายเลขโทรศัพท์
๓. เรื่องที่ขอรับบริการ/ร้องทุกข์
๔. บุคคลหรือสถานที่ ที่จะให้เจ้าหน้าที่ไปทำการตรวจสอบ
๕. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้ขอรับบริการ/ร้องทุกข์
๖. อื่น ๆ (ถ้ามี)

ขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์

โดยมีกระบวนการ ดังนี้



สรุป รวมกระบวนการ ๖ ขั้นตอน รวมระยะเวลาไม่เกิน ๗ วันทำการ

การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน เทศบาลตำบลด่านเกวียน ถือปฏิบัติ ดังนี้

๑. บันทึกเหตุการณ์ ผลการปฏิบัติงาน ขอตตามคำขอรับบริการ/คำร้องทุกข์ ลงในสารบบ ให้คำปรึกษาหรือปัญหากฎหมายแก่ประชาชน

๒. ทำบันทึกรายงานผลการปฏิบัติงานตามคำขอรับบริการ/คำร้องทุกข์ โดยมีข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และข้อพิจารณา/ข้อเสนอแนะ ต่อ นายกเทศมนตรีตำบลด่านเกวียน เพื่อพิจารณาอนุญาต อนุมัติ หรือสั่งการ

๓. ทำคำแนะนำ หรือคำสั่งทางปกครอง (กรณีให้มีผลบังคับทางปกครอง)

๔. ทำหนังสือแจ้งผลการปฏิบัติงานให้ผู้มาขอรับบริการ/ร้องทุกข์ ทราบ

๕. ทำหนังสือแจ้งผลการปฏิบัติงานให้ประธานชุมชนทราบ กรณีมีผู้มาขอรับบริการ/ร้องทุกข์ ทราบ

๖. จัดทำสารบบ เก็บข้อมูล สถิติ และผลการดำเนินงาน เพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

ระยะเวลาแก้ไขปัญหา

โดยถือปฏิบัติ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการให้บริการ/แก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๔-๓๓๘๑๐๕ ต่อ (๑๑)	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเว็บไซต์ www.dankwiancity.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนต่อ นายก (มือถือ) ๐๙๕-๓๕๖๙๗๘๒ (ชรินทร์)	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนต่อ ปลัด (มือถือ) ๐๘๑-๘๗๘๘๖๙๙ (อโนชา)	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ (Mail box)	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	

คำร้องทั่วไป

เขียนที่ ศูนย์คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย
สำนักงานเทศบาลตำบลด่านเกวียน

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลด่านเกวียน

ข้าพเจ้า (นาย/นางสาว/นาง) อายุ ปี อยู่บ้านเลขที่
หมู่ที่ ตำบล อำเภอ จังหวัด
หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

มีความประสงค์จะขอยื่นคำร้องต่อนายกเทศมนตรีตำบลด่านเกวียนโดยมีข้อเท็จจริง (โดยสังเขป) ดังนี้

.....
.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

(ลงชื่อ) ผู้รับคำร้อง (ลงชื่อ) หัวหน้าสำนักปลัด
(นายจรัสดี จรัสแสงไพบูลย์) (นายณรงค์ ปลิวกระโทก)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลด่านเกวียนเรียน
- เพื่อโปรดทราบ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลด่านเกวียน
- เพื่อโปรดทราบ

.....
.....

.....
.....

(ลงชื่อ) ปลัดเทศบาล (ลงชื่อ) รองนายกฯ
(นายอโนชา พลทองมาก) (นายสัมพันธ์ ปลิงกระโทก)

ความเห็น/ข้อสั่งการ

ลงชื่อ นายกเทศมนตรีตำบลด่านเกวียน
(นายชรินทร์ เปลี่ยนกระโทก)



คำสั่งเทศบาลตำบลด่านเกวียน

ที่ ๔๑๙/๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

ตามที่ สำนักงานอัยการจังหวัดนครราชสีมา และสำนักงานเทศบาลตำบลด่านเกวียน ได้ประกาศเจตนารมณ์ร่วมกัน ในการจัดตั้งศูนย์คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ อันเป็นการช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ที่มีปัญหาด้านกฎหมายเพื่อสร้างความเป็นธรรมในสังคมและให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย ตลอดจนเสริมสร้างกระบวนการยุติธรรมทางเลือกในเชิงสมานฉันท์ โดยการให้ความช่วยเหลือในการไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาทให้แก่ประชาชน และส่งเสริมให้ชุมชนมีบทบาทในการไกล่เกลี่ยประนอมและระงับข้อพิพาทในระดับท้องถิ่นแทนการใช้กระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก นั้น

ฉะนั้น เพื่อให้การบริการแก่ประชาชนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สะดวก และรวดเร็ว เทศบาลตำบลด่านเกวียน จึงขอแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ดังต่อไปนี้

๑. นายทวีศักดิ์ นิมกระโทก ตำแหน่ง นักบริหารงานช่าง
๒. พันจ่าตรี อิศรา เค็มกระโทก ตำแหน่ง นักบริหารงานสาธารณสุข
๓. นายจรัสศรี จรัสแสงไพบุลย์ ตำแหน่ง นิติกร ชำนาญการ

โดยให้มีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. รับคำร้องปัญหาความเดือดร้อนจากประชาชน
๒. ให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนแก่ประชาชน
๓. ให้คำแนะนำปรึกษาแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนแก่ประชาชน
๔. ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
๕. รายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้นายกเทศมนตรีตำบลด่านเกวียน และแจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนทราบภายใน ๗ วัน
๖. จัดทำสารบบการให้บริการ เก็บข้อมูล สถิติ และผลการดำเนินงาน เพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น
๗. หน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

สั่ง ณ วันที่ ๑๘ เดือน สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๔

(นายชรินทร์ เปลียนกระโทก)
นายกเทศมนตรีตำบลด่านเกวียน

รองนายกเทศมนตรี
ปลัดเทศบาล
รองปลัดเทศบาล
.....
.....