

คู่มือการปฏิบัติงาน

ศูนย์คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน
เทศบาลตำบลด่านเกวียน

โดยความร่วมมือ

ระหว่าง

สำนักงานอัยการจังหวัดนครราชสีมา กับ เทศบาลตำบลด่านเกวียน

เทศบาลตำบลด่านเกวียน
อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา

คำนำ

ศูนย์คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนเทศบาลตำบลด่านเกวียน ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายได้ระงับข้อพิพาทอันใดอันหนึ่ง ซึ่งมีอยู่หรือจะมีขึ้นให้เสร็จไปด้วยต่างยอมผ่อนผันให้แก่กัน และกัน โดยเข้าไปแทรกแซงหรือเข้าไปอยู่กลางระหว่างบุคคลสองคนหรือสองฝ่ายเพื่อจัดข้อขัดแย้งหรือสร้างความปรองดอง ทั้งนี้ โดยไม่มีการใช้อำนาจบังคับไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม การไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในชุมชนเป็นยุติธรรมทางเลือก (Alternative Justice) ของประชาชน โดยไม่ต้องพึ่งศาลยุติธรรม ซึ่งจะทำให้เสียเวลา ค่าใช้จ่าย และสร้างความแตกแยกในชุมชน ผลในการระงับข้อพิพาททำให้ข้อพิพาทที่มีอยู่หรือจะมีขึ้นระงับไป และคู่กรณีได้สิทธิตามสัญญาที่ทำขึ้นใหม่

คู่มือการปฏิบัติงานศูนย์คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนเทศบาลตำบลด่านเกวียน ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ได้ยึดถือปฏิบัติ รวมถึงประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ได้ติดตามผลการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ ตลอดจนหน่วยงานตรวจสอบ กำกับดูแล ได้ติดตามผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ให้เป็นไปตามครรลองที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย อันจะนำไปสู่ความสงบสุขที่ยั่งยืนในสังคมตลอดไป

กองวิชาการและแผนงาน

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลด้านเกี่ยวเนื่องในการขอรับบริการทางกฎหมายในเรื่องการขอความช่วยเหลือในการไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท
๒. สนับสนุนให้ประชาชนใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกในเชิงสมานฉันท์ เพื่อจัดข้อขัดแย้งหรือข้อพิพาทในชุมชน โดยวิธีการไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท
๓. แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและเหตุรำคาญ

การขอรับบริการ/ร้องทุกข์

ให้ผู้ที่ขอรับบริการหรือร้องทุกข์ กรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มคำร้องทั่วไป โดยมีรายละเอียด ดังนี้

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

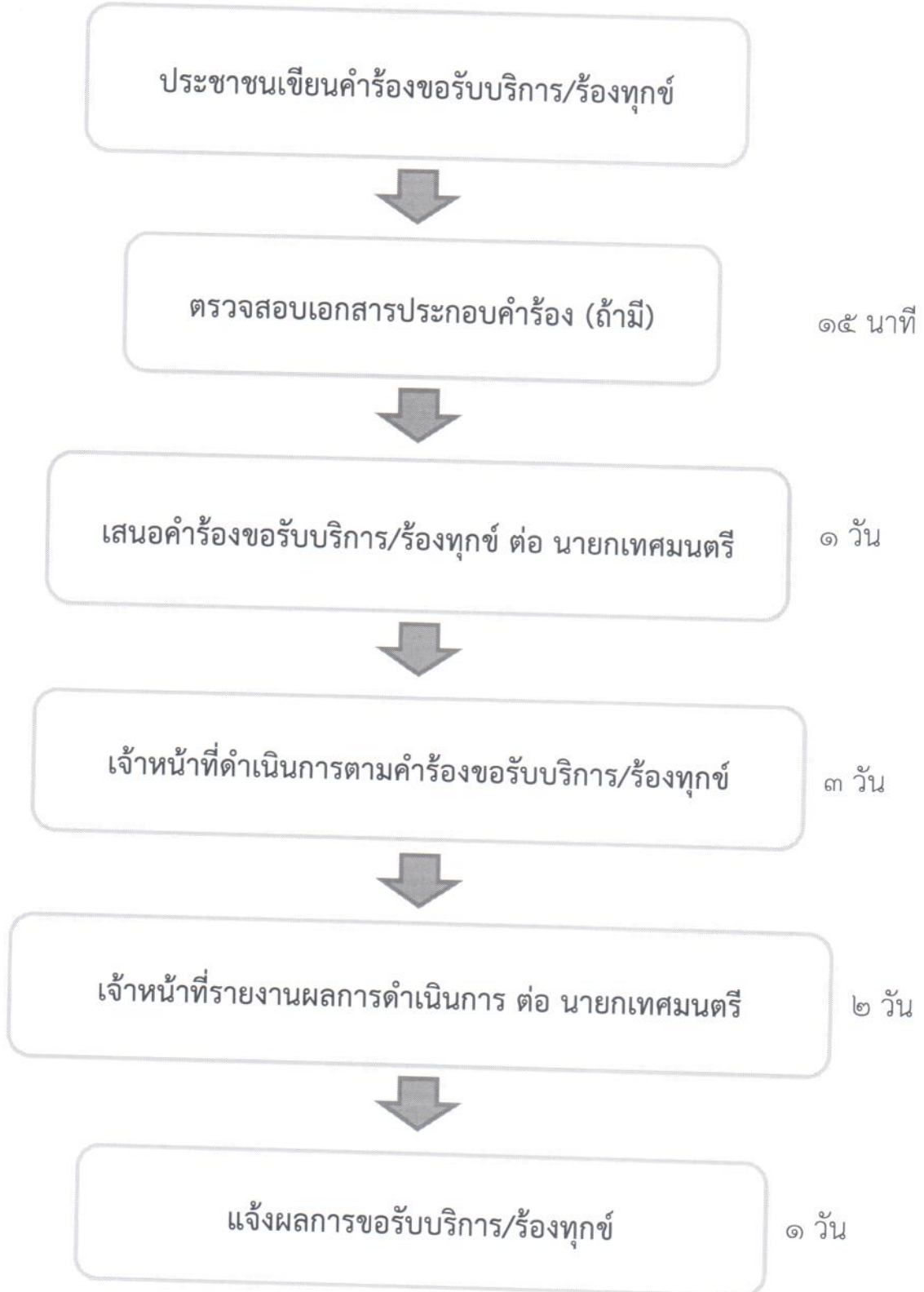
การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

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

ขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์

โดยมีกระบวนการ ดังนี้



สรุป รวมกระบวนการ 5 ขั้นตอน รวมระยะเวลาไม่เกิน ๗ วันทำการ

การดำเนินการแก้ไขปัญหา

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)	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนต่อ ปลัด (มือถือ) ๐๘๑-๘๗๘๘๖๙๙ (ออนไลน์)	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ (Mail box)	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	

ช่องทางและการขอรับบริการ

๑. เดินทางมาพบเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ (Walk in) ด้วยตนเองเพื่อขอรับบริการหรือร้องทุกข์
๒. โทรศัพท์มาขอรับบริหารหรือร้องทุกข์
 - 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>

สถานที่ติดต่อ

ศูนย์คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนเทศบาลตำบลด่านเกวียน
กองวิชาการและแผนงาน

สำนักงานเทศบาลตำบลด่านเกวียน

๒๒๒ ถนนมิตรภาพ หมู่ที่ ๗ ตำบลด่านเกวียน อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๙๐

โทรศัพท์ ๐๔๔-๓๓๘๑๐๕ ต่อ ๑๑

อันดับที่.....

คำร้องเรื่อง.....

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี เชื้อชาติ.....

สัญชาติ.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่.....ถนน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ขอทำคำร้องยื่นต่อ.....

ด้วยข้าพเจ้า.....

.....

.....

เพราะฉะนั้นขอได้โปรดอนุญาตด้วย

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

ความเห็นของเจ้าหน้าที่

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

คำสั่ง

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