

คู่มือศูนย์ใกล้เคียงระงับข้อพิพาทชุมชน

กองส่งเสริมการระงับข้อพิพาท
กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

คำนำ

ตามระเบียบกระทรวงยุติธรรมว่าด้วยเครือข่ายและอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ พ.ศ. ๒๕๔๘ กำหนดบทบาทหน้าที่ของเครือข่ายและอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพไว้ว่า เมื่อเครือข่ายหรืออาสาสมัคร มีความพร้อม อาจรวมตัวกันเพื่อจัดตั้งเป็นศูนย์ประสานงานในชุมชนได้ โดยตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๕๑-ปัจจุบัน กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ได้สนับสนุนให้เครือข่ายและอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพที่มีความเข้มแข็งและมีความพร้อม รวมตัวกันและก่อเกิดเป็นศูนย์ใกล้เคียงระดับข้อพิพาทชุมชน จำนวน ๓๕๕ ศูนย์ เพื่อทำหน้าที่เป็นแหล่งเรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ การเข้าถึงในการช่วยเหลือเยียวยาตามกฎหมาย การเสริมสร้างความสมานฉันท์ ลดปริมาณคดีอาชญากรรมและคดีอื่นๆ ในชุมชน ทั้งในเชิงป้องกัน เฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาของชุมชน ตลอดจนเป็นแหล่งประสานความช่วยเหลือระหว่างกันของศูนย์ใกล้เคียงระดับข้อพิพาทชุมชน

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ได้กำหนดให้มีการประเมินมาตรฐานศูนย์ใกล้เคียงระดับข้อพิพาทชุมชน เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการศูนย์ใกล้เคียงระดับข้อพิพาทชุมชน มีความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกและเป็นการยกระดับศูนย์ใกล้เคียงระดับข้อพิพาทชุมชน กรมฯ จึงได้จัดทำมาตรฐานศูนย์ใกล้เคียงระดับข้อพิพาทชุมชน เพื่อตรวจประเมินมาตรฐานการดำเนินงานและการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ ในการนี้เพื่อให้การประเมินมาตรฐานศูนย์ใกล้เคียงระดับข้อพิพาทชุมชนเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ กรมฯ จึงได้จัดทำคู่มือศูนย์ใกล้เคียงระดับข้อพิพาทชุมชนเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการยกระดับศูนย์ใกล้เคียงระดับข้อพิพาทชุมชนและเตรียมความพร้อมในการรับตรวจประเมิน หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้คงเป็นประโยชน์แก่ศูนย์ใกล้เคียงระดับข้อพิพาทชุมชนในการยกระดับมาตรฐานศูนย์ใกล้เคียงระดับข้อพิพาทชุมชนต่อไป

คณะผู้จัดทำ

สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ ๑ ประกาศกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ เรื่อง มาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน	๑
ส่วนที่ ๒ แนวทางการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน	๕
ส่วนที่ ๓ ภาคผนวก	๑๑

ส่วนที่ ๑

ประกาศกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ
เรื่อง มาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน



ประกาศกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ
เรื่อง มาตรฐานศูนย์ไกลเกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน

ด้วยกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม มีบทบาทในการกิจส่งเสริมพัฒนากลไกการระงับข้อพิพาท และการจัดการความขัดแย้งโดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้ดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาเครือข่ายและอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ภายใต้ระเบียบกระทรวงยุติธรรมว่าด้วยเครือข่ายและอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ พ.ศ.๒๕๔๘ เพื่อทำหน้าที่เผยแพร่ประชาสัมพันธ์และให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญ ตลอดจนดำเนินการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทแก่ประชาชนในชุมชนท้องถิ่นผ่านศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน โดยได้มีการจัดทำมาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดโดยให้มีองค์ประกอบของศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชนเป็นที่ยอมรับ เชื่อมั่น เชื่อถือแก่ประชาชนชุมชนในท้องถิ่น ตลอดจนผู้รับบริการมีความมั่นใจว่าจะได้รับการอำนวยความสะดวกยุติธรรมผ่านบริการที่ดี มีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐาน กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ จึงเห็นควรประกาศมาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ได้มาตรฐานตามที่กำหนด ดังนี้

๑. มาตรฐานนี้ชื่อว่า “มาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน”

๒. มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๒.๑ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีความมั่นใจว่าจะได้รับการอำนวยความสะดวกยุติธรรมผ่านบริการที่ดี มีประสิทธิภาพและมีมาตรฐาน

๒.๒ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถรักษาสิทธิของตนในการรับบริการจากศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ผ่านการตรวจสอบ ติดตาม

๒.๓ เพื่อยกระดับศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชนให้เป็นที่ยอมรับ เชื่อมั่น เชื่อถือแก่ประชาชนในท้องถิ่นชุมชน

๒.๔ เพื่อกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ จะใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนและจัดสรรทรัพยากรในการส่งเสริม สนับสนุน หรือพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน และอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

๓. มาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน แบ่งออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่

ด้านที่ ๑ สภาพแวดล้อมเชิงกายภาพ

๑.๑ มีสำนักงานที่ตั้ง

๑.๒ มีป้ายแสดงชื่อศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน

๑.๓ มีการติดประกาศคำสั่งตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน

๑.๔ มีการจัดทำผังโครงสร้างคณะกรรมการบริหารศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน

๑.๕ มีสถานที่จัดไว้สำหรับการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท

ด้านที่ ๒ บุคลากร

๒.๑ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน

๒.๒ มีบุคลากรประสานงานประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน หรือมีช่องทางให้ประชาชนสามารถติดต่อได้เมื่อต้องการขอรับบริการ

๒.๓ มีผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน (เป็นผู้ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาทในชุมชน ตามหลักเกณฑ์ที่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพกำหนด)

๒.๔ คณะกรรมการบริหารศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท

๒.๕ ผู้ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท

๒.๖ คณะกรรมการบริหารศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านสิทธิเสรีภาพและสิทธิมนุษยชน

๒.๗ ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านสิทธิเสรีภาพและสิทธิมนุษยชน

ด้านที่ ๓ การบริหารจัดการ แบ่งออกเป็น ๓ ด้านย่อย ได้แก่

๓.๑ ด้านระบบฐานข้อมูล

๓.๑.๑ มีฐานข้อมูลพื้นฐานหมู่บ้านในพื้นที่ที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทตั้งอยู่

๓.๑.๒ มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชนเป็นปัจจุบัน

๓.๑.๓ มีทะเบียนอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในพื้นที่

๓.๑.๔ มีการเก็บข้อมูลผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครที่เป็นปัจจุบัน

๓.๑.๕ มีสรุปผลการดำเนินงานทุกเดือน

๓.๒ ด้านการพัฒนางาน

๓.๒.๑ มีการประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน (โดยมี การบันทึกการประชุม ภาพถ่าย เอกสารลงทะเบียน อื่นๆ)

๓.๒.๒ มีแผนการดำเนินงานประจำปี

๓.๒.๓ มีแผนการขอรับการสนับสนุนงบประมาณจาก อปท. หรือหน่วยงานอื่น

๓.๒.๔ มีการสรุปผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเก็บไว้ประจำศูนย์

๓.๒.๕ มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานแก่ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๓ ด้านการมีส่วนร่วม

๓.๓.๑ มีการขับเคลื่อนกิจกรรมร่วมกับยุติธรรมจังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกยุติธรรม

๓.๓.๒ มีการทำกิจกรรมร่วมกับอาสาสมัครในพื้นที่

ด้านที่ ๔ งานบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ด้านย่อย ได้แก่

๔.๑ ด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท

๔.๑.๑ จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยแล้วเสร็จภายในกำหนด (ตามมาตรฐานขั้นตอนและระยะเวลาการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน)

๔.๑.๒ ความขัดแย้งยุติได้

๔.๒ ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพ

๔.๒.๑ มีการจัดกิจกรรมเชิงป้องกันปัญหาตามโครงการและงบประมาณที่ได้รับจาก กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

๔.๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ส่วนราชการและประชาชนทั่วไปทราบ

๔.๓ มาตรฐานการให้บริการ

๔.๓.๑ มีการจัดเก็บข้อมูลประชาชนผู้มารับบริการ

๔.๓.๒ มีคู่มือการปฏิบัติงาน หรือเอกสารเผยแพร่งานบริการ

๔.๓.๓ มีผังขั้นตอนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทแสดงแก่ผู้รับบริการ

๔.๓.๔ มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๔.๓.๕ มีระบบการจัดการข้อร้องเรียน

๔. เกณฑ์การให้คะแนน

๔.๑ พิจารณาจากผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การพิจารณา โดยนำคะแนนที่ได้มา ถ่วงน้ำหนักเป็นรายข้อ

๔.๒ ค่าคะแนนที่ได้เมื่อถ่วงน้ำหนักตามเกณฑ์ข้อ ๑ รวมกัน ๔ ด้าน เกินกว่าร้อยละ ๖๐ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมิน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ มีนาคม พ.ศ.๒๕๕๙

ลงชื่อ กรรมการ์ แสงทอง

(นางกรรมการ์ แสงทอง)

อธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

ส่วนที่ ๒

แนวทางการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานศูนย์ใกล้เคียงระดับข้อพิพาทชุมชน

หลักเกณฑ์	แนวทาง	หมายเหตุ
๑. มาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน แบ่งออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านที่ ๑ สภาพแวดล้อมเชิงกายภาพ		
๑.๑ มีสำนักงานที่ตั้ง	ศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ต้องมีสถานที่ตั้ง ที่มีความพร้อม มีความคงทนถาวร สามารถใช้เป็นแหล่งเรียนรู้ หรือจัดกิจกรรมต่างๆได้ เช่น จัดประชุมหารือ จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท โดยอาจจะ ต่อยอดจากศูนย์กิจกรรมต่างๆ ในชุมชน	
๑.๒ มีป้ายแสดงชื่อศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน	ศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ต้องจัดทำป้ายแสดงชื่อศูนย์ฯ ติดตั้งไว้ ณ ที่ทำการศูนย์ฯ โดยสามารถมองเห็นได้ชัดเจน	ป้ายแสดงชื่อศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน
๑.๓ มีการติดประกาศคำสั่งตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน	ศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ต้องติดประกาศคำสั่งตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ไว้ ณ ที่ทำการศูนย์ฯ	ประกาศคำสั่งตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน
๑.๔ มีการจัดทำผังโครงสร้างคณะกรรมการบริหารศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน	ศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ต้องจัดทำผังโครงสร้างคณะกรรมการบริหารศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ติดไว้ ณ ที่ทำการศูนย์ฯ โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้ ๑. ที่ปรึกษา ๒. ประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ๓. รองประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ๔. กรรมการ ๕. เสรฐัญญิก ๖. ประชาสัมพันธ์ ๗. ปฏิคม ๘. เลขานุการ ๙. ผู้ช่วยเลขานุการ ฯลฯ	ผังโครงสร้างคณะกรรมการบริหารศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน
๑.๕ มีสถานที่จัดไว้สำหรับการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท	ศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ต้องจัดหาสถานที่/ห้อง สำหรับการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท ที่มีขนาดพอเหมาะ สะดวกสบาย ไม่มีเสียง หรือสิ่งรบกวนในระหว่างการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท	

หลักเกณฑ์	แนวทาง	หมายเหตุ
ด้านที่ ๒ บุคลากร		
๒.๑ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน	ศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ต้องมีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้ ๑. ที่ปรึกษา ๒. ประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ๓. รองประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ๔. กรรมการ ๕. เหนรัญญิก ๖. ประชาสัมพันธ์ ๗. ปฎิคม ๘. เลขานุการ ๙. ผู้ช่วยเลขานุการ ฯลฯ	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน
๒.๒ มีบุคลากรประสานงานประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน หรือมีช่องทางให้ประชาชนสามารถติดต่อได้เมื่อต้องการขอรับบริการ	ศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ต้องจัดคณะกรรมการบริหารศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน หรือเจ้าหน้าที่ มานั่งประจำศูนย์ เพื่อบริการประชาชนผู้ขอรับบริการ หรืออาจจะติดประกาศหมายเลขโทรศัพท์ของคณะกรรมการบริหารศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน หรือเจ้าหน้าที่ หากประชาชนประสงค์ที่จะขอรับบริการ	
๒.๓ มีผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน (เป็นผู้ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาทในชุมชน ตามหลักเกณฑ์ที่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพกำหนด)	ศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ต้องจัดทำบัญชีรายชื่อผู้ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาทในชุมชน ให้เป็นผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน เพื่อให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายเลือกผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	บัญชีรายชื่อผู้ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาทในชุมชน
๒.๔ คณะกรรมการบริหารศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท	คณะกรรมการบริหารศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ประจำศูนย์ ต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท โดยให้จัดทำบัญชีรายชื่อผู้ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรดังกล่าวไว้ที่ศูนย์ฯ	บัญชีรายชื่อผู้ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาทในชุมชน
๒.๕ ผู้ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท	ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท โดยให้จัดทำบัญชีรายชื่อผู้ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรดังกล่าวไว้ที่ศูนย์ฯ	บัญชีรายชื่อผู้ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาทในชุมชน

หลักเกณฑ์	แนวทาง	หมายเหตุ
๒.๖ คณะกรรมการบริหารศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านสิทธิเสรีภาพและสิทธิมนุษยชน	คณะกรรมการบริหารศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ประจำศูนย์ ต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านสิทธิเสรีภาพและสิทธิมนุษยชน โดยให้จัดทำบัญชีรายชื่อผู้ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรดังกล่าวไว้ที่ศูนย์ฯ	บัญชีรายชื่อผู้ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรสิทธิเสรีภาพและสิทธิมนุษยชน
๒.๗ ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านสิทธิเสรีภาพและสิทธิมนุษยชน	ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านสิทธิเสรีภาพและสิทธิมนุษยชน โดยให้จัดทำบัญชีรายชื่อผู้ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรดังกล่าวไว้ที่ศูนย์ฯ	บัญชีรายชื่อผู้ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรสิทธิเสรีภาพและสิทธิมนุษยชน
ด้านที่ ๓ การบริหารจัดการ แบ่งออกเป็น ๓ ด้านย่อย ได้แก่		
๓.๑ ด้านระบบฐานข้อมูล		
๓.๑.๑ มีฐานข้อมูลพื้นฐานหมู่บ้านในพื้นที่ที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทตั้งอยู่	ศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ต้องจัดทำข้อมูลหมู่บ้านในเขตความรับผิดชอบของศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการให้บริการแก่ประชาชนในระดับพื้นที่	รายชื่อหมู่บ้าน ตำบล
๓.๑.๒ มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชนเป็นปัจจุบัน	ศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ต้องจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ที่เป็นปัจจุบันประกาศไว้ ณ ที่ทำการศูนย์ฯ	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน
๓.๑.๓ มีทะเบียนอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในพื้นที่	ศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ต้องจัดทำทะเบียนรายชื่ออาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในพื้นที่ให้บริการของศูนย์ฯ	ทะเบียนอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ
๓.๑.๔ มีการเก็บข้อมูลผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครที่เป็นปัจจุบัน	ศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ต้องเก็บข้อมูลผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครและศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ในประเด็นดังนี้ ๑. การเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสิทธิเสรีภาพและกฎหมายที่จำเป็น ๒. การชี้ช่องทางบอกทางแก่ประชาชนในการขอรับบริการตามบทบาทภารกิจของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ๓. การไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน	แฟ้มแสดงผลงาน

หลักเกณฑ์	แนวทาง	หมายเหตุ
๓.๑.๕ มีสรุปผลการดำเนินงานทุกเดือน	ศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ต้องรายงานผลการดำเนินงานตามข้อ ๓.๑.๔ ให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพรับทราบเป็นประจำทุกเดือน	แบบรายงานผลการดำเนินงาน
๓.๒ ด้านการพัฒนางาน		
๓.๒.๑ มีการประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน (โดยมีการบันทึกการประชุม ภาพถ่าย เอกสาร ลงทะเบียน อื่นๆ)	ศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ต้องจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการบริหาร ศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน เป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ	รายงานการประชุม
๓.๒.๒ มีแผนการดำเนินงานประจำปี	คณะกรรมการบริหารศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ร่วมกันจัดทำแผนการดำเนินงานประจำปีของศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน	แผนการดำเนินงานประจำปีของศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน
๓.๒.๓ มีแผนการขอรับการสนับสนุนงบประมาณจาก อปท. หรือหน่วยงานอื่น	ศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน จัดทำแผนเพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณจาก อปท. หรือหน่วยงานอื่น	แผนขอรับการสนับสนุนงบประมาณ
๓.๒.๔ มีการสรุปผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเก็บไว้ประจำศูนย์	ศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ต้องจัดทำสรุปผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณ	สรุปผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณ
๓.๒.๕ มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานแก่ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน เผยแพร่ผลการดำเนินงานแก่ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามโอกาสต่างๆ เช่น การประชุมกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน การกิจกรรมต่างๆ ในชุมชน หรืองานบุญประเพณีต่างๆ	ภาพถ่ายการจัดกิจกรรม
๓.๓ ด้านการมีส่วนร่วม		
๓.๓.๑ มีการขับเคลื่อนกิจกรรมร่วมกับยุติธรรมจังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความยุติธรรม	ศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ร่วมกับยุติธรรมจังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความยุติธรรม ดำเนินการจัดกิจกรรมต่างๆ ในชุมชน	- การอนุมัติจัดกิจกรรม - ภาพถ่ายการจัดกิจกรรม
๓.๓.๒ มีการทำกิจกรรมร่วมกับอาสาสมัครในพื้นที่	ศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ร่วมกับเครือข่ายหรืออาสาสมัครอื่น ดำเนินการจัดกิจกรรมต่างๆ ในชุมชน	- การอนุมัติจัดกิจกรรม - ภาพถ่ายการจัดกิจกรรม

หลักเกณฑ์	แนวทาง	หมายเหตุ
ด้านที่ ๔ งานบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ด้านย่อย ได้แก่		
๔.๑ ด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท		
๔.๑.๑ จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยแล้วเสร็จภายในกำหนด (ตามมาตรฐานขั้นตอนและระยะเวลาการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน)	ศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ดำเนินการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชนตามที่ประชาชนร้องขอ โดยดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลา ๖๐ วัน	มาตรฐานขั้นตอนและระยะเวลาการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน
๔.๑.๒ ความขัดแย้งยุติได้	ศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน สามารถจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท โดยคู่กรณีเกิดความพึงพอใจทั้งสองฝ่าย	บันทึกข้อตกลงการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท
๔.๒ ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพ		
๔.๒.๑ มีการจัดกิจกรรมเชิงป้องกันปัญหาตามโครงการและงบประมาณที่ได้รับจากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	ศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ดำเนินการขับเคลื่อนกิจกรรม/โครงการ ตามที่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ หรือหน่วยงานอื่นสนับสนุนงบประมาณในการขับเคลื่อนกิจกรรม	แบบรายงานผลการดำเนินงาน
๔.๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ส่วนราชการและประชาชนทั่วไปทราบ	ศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ประชาสัมพันธ์บทบาทภารกิจของศูนย์ฯ ข้อมูลข่าวสาร ให้ประชาชนรับทราบผ่านช่องทางต่างๆ เช่น หอกระจายข่าว เสียงตามสาย วิทยุชุมชน	
๔.๓ มาตรฐานการให้บริการ		
๔.๓.๑ มีการจัดเก็บข้อมูลประชาชนผู้มารับบริการ	ศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ต้องจัดเก็บข้อมูลประชาชนผู้มารับบริการ	แฟ้มเอกสาร
๔.๓.๒ มีคู่มือการปฏิบัติงาน หรือเอกสารเผยแพร่งานบริการ	ศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน	
๔.๓.๓ มีผังขั้นตอนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทแสดงแก่ผู้รับบริการ	ศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ติดประกาศผังขั้นตอนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทเพื่อแสดงแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน	ผังขั้นตอนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท
๔.๓.๔ มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการศูนย์ฯ	แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
๔.๓.๕ มีระบบการจัดการข้อร้องเรียน	ศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน มีการรับฟังและจัดการข้อร้องเรียนการให้บริการแก่ประชาชนของศูนย์ฯ	

ส่วนที่ ๓
ภาคผนวก

เลขที่รับเรื่อง / ศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท

วัน/เดือน/ปี เวลา น.

แบบบันทึกการให้บริการ/คำร้อง

ชื่อ - สกุล หมายเลขบัตรประชาชน อายุ ปี ศาสนา

ที่อยู่ เลขที่ หมู่ที่ หมู่บ้าน ถนน ตำบล

อำเภอ จังหวัด รหัสไปรษณีย์ โทรศัพท์ (ที่สามารถติดต่อได้)

บันทึกข้อเท็จจริง

.....

ประเภทการให้บริการ

() งานไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน

☐ ดำเนินการเอง

☐ ส่งต่อหน่วยงานอื่น..... (ระบุหน่วยงาน)

คู่พิพาท (ชื่อ) อายุ ปี ที่อยู่ เลขที่ หมู่ที่ ถนน

ตำบล อำเภอ จังหวัด รหัสไปรษณีย์ โทรศัพท์

ผลการดำเนินงาน

☐ คู่พิพาทไม่ประสงค์เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

☐ จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน ครั้ง

☐ ไม่มีบันทึกข้อตกลง

☐ สำเร็จ

☐ ไม่สำเร็จ

☐ มีบันทึกข้อตกลง

☐ สำเร็จ วันที่ (ทำบันทึกข้อตกลง) เดือน พ.ศ.

☐ ไม่สำเร็จ (ยุติเรื่อง) วันที่ เดือน พ.ศ.

☐ ส่งต่อ (ระบุหน่วยงาน) วันที่ เดือน พ.ศ.

() งานร้องทุกข์

ส่งต่อ ☐ สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ☐ หน่วยงานอื่น (ระบุหน่วยงาน)

() งานช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา ตาม พ.ร.บ. ค่าตอบแทนผู้เสียหายและ ค่าทดแทนและค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ. ๒๕๔๕

ส่งต่อ ☐ สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ☐ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ภาค

() งานด้านการคุ้มครองพยาน ตาม พ.ร.บ. คุ้มครองพยาน พ.ศ. ๒๕๔๖

ส่งต่อ ☐ สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ☐ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ภาค

() อื่นๆ ระบุ

(ผู้รับเรื่อง) ลงชื่อ

ลงชื่อ

(.....)

(.....)

ตำแหน่ง

ผู้รับบริการ

คืนผู้รับบริการ

เลขที่รับเรื่อง / ศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท วัน/เดือน/ปี

ผู้รับเรื่อง โทรศัพท์

(เมื่อมาติดต่อโปรดนำแบบบันทึกการให้บริการ/คำร้องมาแสดงทุกครั้ง)

บันทึกข้อตกลงการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท

เขียนที่

ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต

จังหวัด

วันที่ เดือน พ.ศ.

ระหว่าง { ผู้ร้อง
 คู่พิพาท

ข้อพิพาท

๑. ข้าพเจ้า/บริษัท โดย

ผู้มีอำนาจกระทำการแทน อยู่บ้านเลขที่/สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ หมู่ที่ ซอย

ถนน ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต

จังหวัด รหัสไปรษณีย์ โทรศัพท์

โทรศัพท์เคลื่อนที่ โทรสาร E-mail

ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้ร้อง” ฝ่ายหนึ่ง กับ

๒. ข้าพเจ้า/บริษัท โดย

ผู้มีอำนาจกระทำการแทน อยู่บ้านเลขที่/สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ หมู่ที่ ซอย

ถนน ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต

จังหวัด รหัสไปรษณีย์ โทรศัพท์

โทรศัพท์เคลื่อนที่ โทรสาร E-mail

ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “คู่พิพาท” อีกฝ่ายหนึ่ง

ขอทำบันทึกข้อตกลงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่อหน้าผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งมีข้อความตามที่กล่าวต่อไปนี้

๑.

๒.

๓.

๔.

๕.

หากผู้หนึ่งผู้ใดไม่ปฏิบัติตามบันทึกข้อตกลงดังกล่าวข้างต้น ยินยอมให้อีกฝ่ายหนึ่งดำเนินคดีทางแพ่งและทางอาญาได้

อนึ่ง ในการที่ทำบันทึกข้อตกลงกันในครั้งนี้ คู่กรณีได้ทำบันทึกข้อตกลงกันด้วยความสมัครใจทั้งสองฝ่าย ไม่มีผู้หนึ่งผู้ใด บังคับ ชูเชื้อ หลอกลวง หรือให้สัญญาอย่างใด ๆ และในการทำบันทึกข้อตกลงครั้งนี้ไม่มีผู้ใกล้ชิดท่านใดเข้าไปมีส่วนได้ส่วนเสียแต่อย่างใด

บันทึกข้อตกลงนี้ทำขึ้นสามฉบับ มีข้อความถูกต้องตรงกัน ทั้งสองฝ่ายได้ทราบและเข้าใจข้อความโดยตลอดดีแล้ว เห็นว่าตรงตามเจตนาของทั้งสองฝ่าย จึงได้ลงลายมือชื่อ และประทับตรา (ถ้ามี) ไว้เป็นสำคัญ ต่อหน้าผู้ใกล้ชิดและพยานไว้เป็นสำคัญ และต่างยึดถือไว้ฝ่ายละหนึ่งฉบับรวมถึงผู้ใกล้ชิด

(ลงชื่อ) ผู้ร้อง
(.....)

(ลงชื่อ) คู่พิพาท
(.....)

(ลงชื่อ) ผู้ใกล้ชิด
(.....)

(ลงชื่อ) ผู้ใกล้ชิด
(.....)

(ลงชื่อ) ผู้ใกล้ชิด
(.....)

(ลงชื่อ) พยาน
(.....)

(ลงชื่อ) พยาน
(.....)

(ลงชื่อ) พยาน
(.....)

ศูนย์ใกล้เคียงรับข้อพิพาท

โทร.

โทรสาร

แบบรายงานผล ประจำเดือน

ศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน

จังหวัด

๑. การรับเรื่องราวร้องทุกข์หรือให้คำปรึกษาทางกฎหมาย

๑.๑ เรื่อง จำนวน ครั้ง

๑.๒ เรื่อง จำนวน ครั้ง

๑.๓ เรื่อง จำนวน ครั้ง

๒. การชี้ช่องทางในการเข้าถึงสิทธิในกระบวนการยุติธรรม

๒.๑ ขอรับความช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา จำนวน ราย

๒.๒ ขอรับความช่วยเหลือทางการเงินจากกองทุนยุติธรรม จำนวน ราย

๒.๓ ขอรับการคุ้มครองพยาน จำนวน ราย

๓. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

๓.๑ ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง คู่กรณีตกลงกันได้ (มีบันทึกข้อตกลง) จำนวน เรื่อง

คู่กรณีตกลงกันได้ (ไม่มีบันทึกข้อตกลง) จำนวน เรื่อง

คู่กรณีตกลงกันไม่ได้ จำนวน เรื่อง

๓.๒ ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา คู่กรณีตกลงกันได้ (มีบันทึกข้อตกลง) จำนวน เรื่อง

คู่กรณีตกลงกันได้ (ไม่มีบันทึกข้อตกลง) จำนวน เรื่อง

คู่กรณีตกลงกันไม่ได้ จำนวน เรื่อง

๓.๓ ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอื่นๆ คู่กรณีตกลงกันได้ (มีบันทึกข้อตกลง) จำนวน เรื่อง

คู่กรณีตกลงกันได้ (ไม่มีบันทึกข้อตกลง) จำนวน เรื่อง

คู่กรณีตกลงกันไม่ได้ จำนวน เรื่อง

๓.๔ ดำเนินการประสานส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน เรื่อง

๔. การเผยแพร่ความรู้ด้านกฎหมาย และสิทธิเสรีภาพ

๔.๑ เรื่อง จำนวน ครั้ง

๔.๒ เรื่อง จำนวน ครั้ง

๔.๓ เรื่อง จำนวน ครั้ง

หมายเหตุ : แบบ กสร. 3 ให้ส่งรายงานทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ไปยังสำนักงานคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพภาค 1 – 4 และกองส่งเสริมการระงับข้อพิพาท (cmpgroup@rlpd.go.th) เป็นประจำทุกเดือน โดยส่งภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป

คำอธิบาย : ให้นักงานคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพรายงานผลการดำเนินงานการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในชุมชน การให้คำแนะนำ การชี้ช่องบอกทางแก่ประชาชนในการขอรับบริการตามบทบาทภารกิจของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ การเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสิทธิเสรีภาพของเครือข่ายและอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ผ่านศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน โดยเป็นผู้รวบรวมแบบ กสร. ๑ (แบบบันทึกการให้บริการ/คำร้อง) และแบบ กสร. ๒ (บันทึกข้อตกลงการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท) จากเครือข่ายและอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ผ่านศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน แล้วสรุปรายงานลงในแบบ กสร. ๓ (แบบรายงานผลประจำเดือน)

ข้อมูลวิธีการจัดเก็บข้อมูล :

๑. สำนักงานคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ภาค ๑ - ๔ เป็นหน่วยรับผิดชอบในการรวบรวมตรวจสอบ กำกับและติดตาม ข้อมูลรายงาน แบบ กสร. ๑ (แบบบันทึกการให้บริการ/คำร้อง) และแบบ กสร. ๒ (บันทึกข้อตกลงการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท) และแบบ กสร. ๓ (แบบรายงานผลประจำเดือน) ของเครือข่ายและอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ผ่านศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน

๒. แบบ กสร. ๑ และแบบ กสร. ๒ ให้จัดเก็บไว้ ณ สำนักงานยุติธรรมจังหวัด หรือสำนักงานคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ภาค ๑ - ๔

๓. แบบ กสร. ๓ ให้ส่งรายงานทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ไปยังสำนักงานคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ภาค ๑ - ๔ และกองส่งเสริมการระงับข้อพิพาท (cmpgroup@rlpd.go.th) เป็นประจำทุกเดือน โดยส่งภายในวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป

แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน

อำเภอ จังหวัด

วันที่ เดือน พ.ศ.

กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ มีความประสงค์สำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการให้บริการเท่านั้น ไม่มีผลต่อการให้บริการที่ท่านจะได้รับ จึงขอความกรุณาท่านโปรดตอบแบบสอบถามความคิดเห็นตามความเป็นจริง ที่ท่านได้รับจากการให้บริการ แบบสอบถามนี้ มี 2 หน้า โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจการให้บริการ ตอนที่ 3 สิ่งที่ควรปรับปรุง/ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย / ใน ☐ และ () ที่ท่านคิดว่าเหมาะสมที่สุด)

1.เพศ () ชาย () หญิง

2.อายุ ปี

3.สถานะของผู้รับบริการ

☐ รับบริการด้วยตนเอง

☐ ผู้แทน / ผู้รับมอบอำนาจ

() เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ

() เจ้าหน้าที่องค์กรเอกชน

() ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย

☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

4.ประเภทของการขอรับบริการ (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ ร้องทุกข์

☐ ปรัชชากฎหมาย

☐ กองทุนยุติธรรม

() เงินประกันการปล่อยตัวชั่วคราว () ค่าจ้างทนายความเพื่อว่าความในคดี

() ค่าพาหนะ ค่าเดินทาง ค่าที่พัก () ค่าใช้จ่ายในการคุ้มครองพยาน

() ค่าใช้จ่ายจากความเสียหายที่เกิดจากความผิดทางอาญาหรือคดีปกครอง

() ค่าใช้จ่ายการตรวจพิสูจน์พยานหลักฐานทางนิติวิทยาศาสตร์

() ค่าธรรมเนียมศาล () ค่าใช้จ่ายอื่นๆ

☐ ขอรับค่าตอบแทนผู้เสียหายในคดีอาญา

☐ ขอรับค่าทดแทนและค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา

☐ ขอรับการคุ้มครองพยานในคดีอาญา (พยานในคดีอาญา)

☐ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ท่านคิดว่าเหมาะสมที่สุด)

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ			
1.1 ขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา คล่องตัว ไม่ซับซ้อน			
1.2 ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม			
1.3 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง			
2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง			
2.2 มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ รับฟังปัญหาของผู้รับบริการอย่างเต็มที่			
2.3 ให้คำอธิบาย ข้อเสนอแนะ และตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น และเป็นประโยชน์			
3.ด้านความสะดวกในการรับบริการ			
3.1 สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้สะดวก หลายช่องทาง			
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ห้องสุขา เป็นต้น			
3.3 ป้าย / ข้อความบอกจุดบริการ หรือป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย			
4.ด้านคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของท่าน			
4.1 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ และตรงตามความต้องการ			
4.2 ได้รับบริการตามความคาดหวังของท่าน			
4.3 ได้รับการบริการเป็นไปตามมาตรฐานหรือประกาศของหน่วยงาน			
5.ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ			
5.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน			
5.2 มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบ			
5.3 ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาขององค์กร			

ตอนที่ 3

1.สิ่งที่ควรปรับปรุง (โปรดระบุข้อความ).....

2.ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (โปรดระบุข้อความ).....

กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ขอขอบคุณความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

มาตรฐานขั้นตอนและระยะเวลาการไต่เกลี่ยระดับข้อพิพาท
ศูนย์ไต่เกลี่ยระดับข้อพิพาทชุมชน กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม
รวม ๔ ขั้นตอน ระยะเวลา ๓๐ - ๖๐ วัน (แล้วแต่กรณี)



