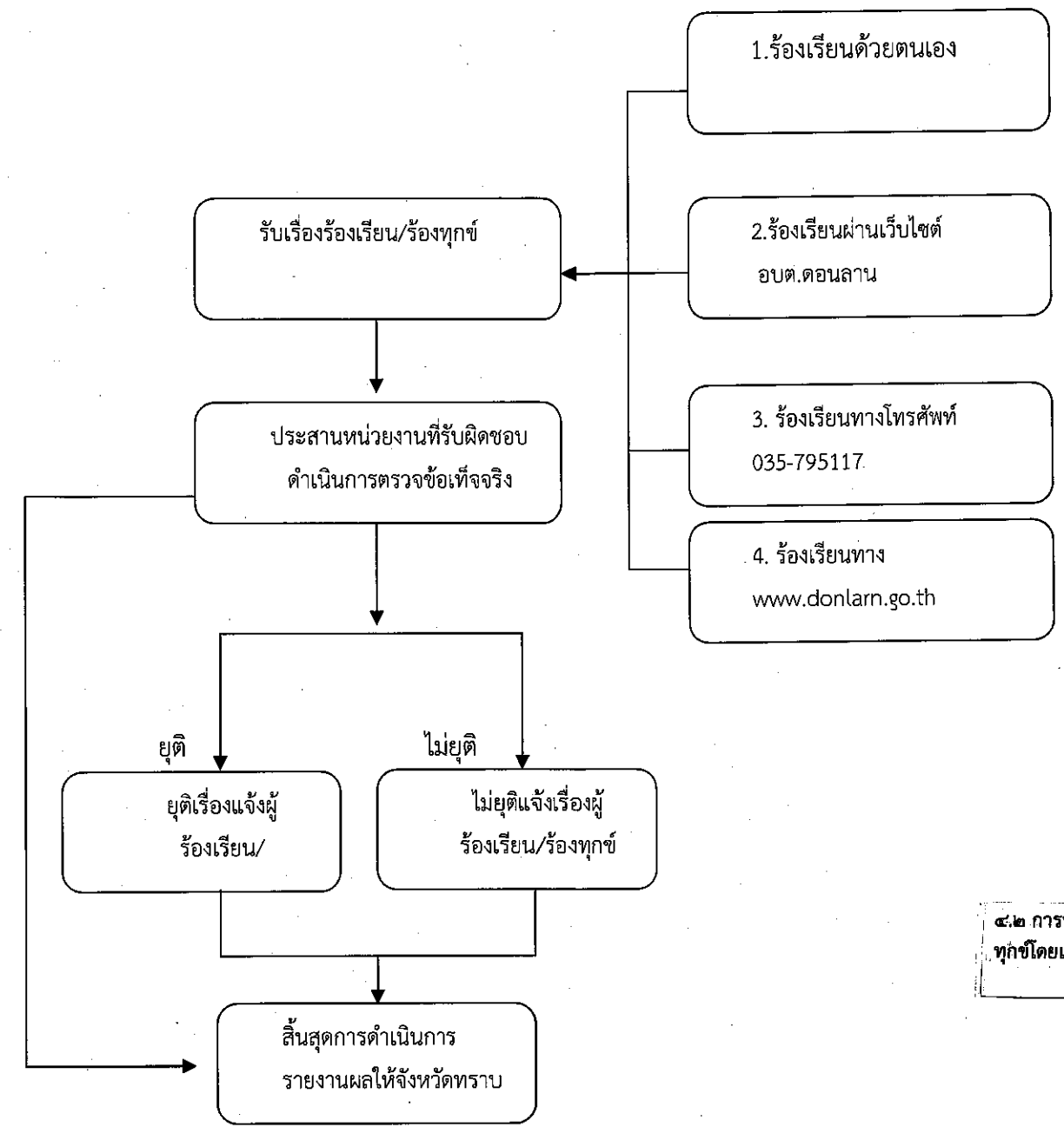


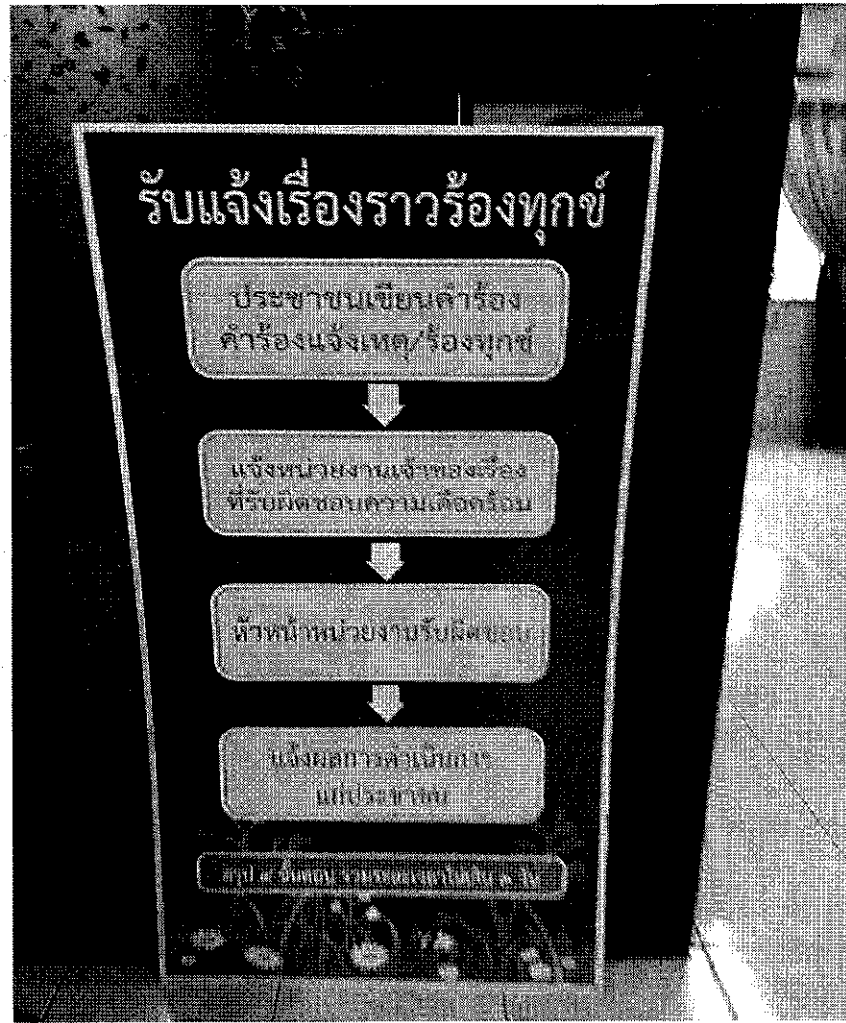
๔.๒ กำหนดแผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๔.๒ การพิจารณาวินิจฉัยการร้องเรียน
ทุกข์โดยเร็ว

ข้อ ๔.๒ แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน





คู่มือ
การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน
ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนลาน

๔.๒ แนวทาง

คำนำ

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖๙/๑ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลดอนลานจึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนลาน

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลดอนลานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลดอนลานจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนลานบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนลาน

มกราคม ๒๕๕๙

สารบัญ

๑. ความหมาย
๒. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน
๓. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน
๔. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์อำนวยความสะดวกเป็นธรรม

หน้า

- ๑
- ๑
- ๒
- ๔

๑. ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการ หรือการให้บริการของส่วนราชการนั้นผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับกรปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนน้อยย่อมมีโอกาสได้รับการตำหนิติเตียนจากประชาชนมาก นอกจากเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ แล้ว ยังมีเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือเกิดการกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยตนเอง ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลตอนลานมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ คือ

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

๒. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

๒.๑ ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๒.๒ ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่มีกรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลตอนลานแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลตอนลานดำเนินการแก้ไขปัญหาคตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ดำเนินการต่อไปได้

๓. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนลาน

(๑) ส่วนรับเรื่อง ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

(๒) ส่วนวิเคราะห์ ติดตาม และประสานงาน ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องทุกข์ พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อผู้บริหารและจัดทำรายงานแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบเกี่ยวกับผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียน ร้องทุกข์

(๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วนทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อเสนอแนะ โดยการลงปฏิบัติในพื้นที่ และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมการปฏิบัติ

(๔) ส่วนประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนลาน ให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบ

๓.๒ การบริหารงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนลาน

ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนลานในรูปของคณะกรรมการ มีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธาน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรองประธาน เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนเป็นกรรมการและเลขานุการ และมีกรรมการศูนย์ประกอบด้วย ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลและหัวหน้าส่วนต่างๆ

๓.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนลาน

(๑) ส่วนรับเรื่อง เมื่อส่วนรับเรื่องได้รับเรื่อง ได้รับข้อร้องเรียนจากประชาชนทุกช่องทาง ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยเมื่อรับเรื่องแล้วจะดำเนินการ

(๑.๑) การรับเรื่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๕-๗๙๕๑๑๗ จะตอบข้อซักถามบริการข้อมูล ให้คำปรึกษา โดยจะดำเนินการในทันที หรือหากเป็นเรื่องยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาลแล้วแต่กรณี

(๑.๒) จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ทุกเรื่องและทุกช่องทาง รวบรวมเป็นสถิติไว้ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติทุกระยะ

(๑.๓) รวบรวมเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(๑.๔) สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกับส่วนราชการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน ประชาชน ผู้นำชุมชน องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

(๑.๕) จัดทำทะเบียนอาสาสมัครผู้แจ้งข่าว

(๑.๖) บริหารการประชาสัมพันธ์

(๑.๗) ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานประจำปี

(๒) ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(๒.๑) วิเคราะห์และประเมินค่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๒.๒) จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน

(๒.๓) จำแนกรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่หรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขปัญหา

(๒.๔) เร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ

(๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว

(๓.๑) กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนหรือมีผลกระทบต่อสังคมส่วนรวมหรือพลเมืองดีที่ได้รับผลกระทบจากการช่วยเหลือสังคมส่วนปฏิบัติการมีหน้าที่ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดเจ้าหน้าที่ในลักษณะเคลื่อนที่เร็วออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขโดยทันที

(๓.๒) รายงานผู้บังคับบัญชา

(๓.๓) ส่งเรื่องประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน

(๔) ส่วนประชาสัมพันธ์

ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนล่างผ่านทางสื่อต่างๆ ให้ทุกภาคส่วนรับทราบ

๔. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนล่าง

๔.๑ โครงสร้างของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบล ตอนล่าง ประกอบด้วย ๒ งาน

(๑) งานอำนวยความสะดวกเรื่องราวจ้างทุกข้ กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสกระทำผิดกฎหมาย

(๒) งานอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๔.๒ องค์ประกอบของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนล่าง

(๑) นายองค์การบริหารส่วนตำบลตอนล่าง เป็นประธาน

(๒) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลและหัวหน้าส่วนต่างๆ เป็นกรรมการ

(๓) เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนเป็นเลขานุการ

๔.๓ ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนล่าง

(๑) การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑.๑) กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียน ด้วยวาจา

(๑.๑.๑) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายองค์การบริหารส่วนตำบลตอนล่างเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

(๑.๒) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

(๑.๒.๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๑.๒.๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริง

พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

(๑.๒.๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๑.๒.๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่น

ต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

(๒) เมื่อศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนลาน ได้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาสั่งการโดยทันที

(๓) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วัน ทำการ นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบ หรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

(๔) นายกององค์การบริหารส่วนตำบลดอนลานวินิจฉัยว่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกององค์การบริหารส่วนตำบล หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกององค์การบริหารส่วนตำบล ให้พิจารณามอบหมาย ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น ไปดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหากหากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้น ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการ ตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้

๔.๔ วิธีดำเนินการ

(๑) การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑.๑) นายกององค์การบริหารส่วนตำบลอาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือ มอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกององค์การบริหารส่วนตำบล หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

(๑.๒) นายกององค์การบริหารส่วนตำบลดอนลานอาจส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ ให้คณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่นายกององค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้ง ทำหน้าที่ ตาม (๑.๑) ก็ได้ ถ้าเห็นว่าจำเป็นหรือจะเกิดประโยชน์

(๑.๓) แนวทางที่นายกององค์การบริหารส่วนตำบลจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ได้แก่

(๑.๓.๑) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้อง ไม่ได้

(๑.๓.๒) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วน เกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑.๓.๓) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือ กรณีแวดล้อมขัดแย้ง



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลดอนลาน

ที่ ๒๒๘/๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และรับข้อเสนอแนะ ข้อเสนอสอบถาม
หรือการเสนอความคิดเห็นจากประชาชน

เพื่อให้การบริหารงานราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนลาน ในเรื่องการแก้ไข
ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และรับข้อเสนอแนะ ข้อเสนอสอบถาม
หรือการเสนอความคิดเห็นจากประชาชน ซึ่งนำไปสู่การบริหารราชการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
ประสิทธิผล อำนวยความสะดวกและสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องที่สุด

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลดอนลานจึงขอแต่งตั้ง นางสาวฐิตาพร แยมทัศนาศนา
ตำแหน่ง นิติกร ปฏิบัติการ เป็นเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และรับข้อเสนอแนะ ข้อเสนอสอบถามหรือการเสนอความคิดเห็นจาก
ประชาชน โดยให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากประชาชนที่มาติดต่อราชการเพื่อการปฏิบัติใน
เรื่องดังกล่าวบรรลุนิติบุคคลตามเป้าหมายที่วางไว้

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(นางวันเพ็ญ สบาย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนลาน

ทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลคอนลาน



คำสั่งสำนักงานยุติธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ที่ ๗๗ / ๒๕๕๙

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลคอนลาน

ตามที่ กระทรวงยุติธรรม ได้มอบนโยบายพร้อมทั้งมีหนังสือสั่งการให้สำนักงานยุติธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดำเนินการจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชน โดยให้บูรณาการกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รวมทั้งส่วนราชการอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนากระบวนการยุติธรรม ตามยุทธศาสตร์ประเทศว่าด้วยการลดความเหลื่อมล้ำในกระบวนการยุติธรรม โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม และมีโอกาสเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

สำนักงานยุติธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จึงได้ร่วมมือกับอำเภอผักไห่ และองค์การบริหารส่วนตำบลคอนลาน ดำเนินการจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลคอนลาน ซึ่งประกอบด้วย ที่ปรึกษา และคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลคอนลาน ดังต่อไปนี้

ที่ปรึกษาศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลคอนลาน ประกอบด้วย

- | | | |
|-------------------|-----------|---------------------------------|
| ๑. นายบุญเกิด | สาระสันต์ | กำนันตำบลคอนลาน |
| ๒. นายสุรินทร์ | ชินกุล | กำนันตำบลลำตะเคียน |
| ๓. นายพงศ์พิพัฒน์ | บุญมาเลิศ | ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคอนลาน |
| ๔. น.ส.ฉลิลิกา | ปานเมือง | เจ้าหน้าที่ สยจ.พระนครศรีอยุธยา |

คณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลคอนลาน ประกอบด้วย

- | | | | |
|----------------|--------------|----------------------------------|-----------|
| ๑. นางวันเพ็ญ | สบาย | นายก อบต.คอนลาน | ประธาน |
| ๒. นายพินิจ | ลาภปัญญา | รองนายก อบต.คอนลาน | รองประธาน |
| ๓. นายฉลวย | สาระ | ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๖ ต.คอนลาน | กรรมการ |
| ๔. นางปรานอม | สุขประสิทธิ์ | ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๔ ต.ลำตะเคียน | กรรมการ |
| ๕. นายปราโมทย์ | ทองอาบ | สมาชิกสภา อบต. ม.๔ ต.คอนลาน | กรรมการ |
| ๖. นางพินโย | สวนอนันต์ | สมาชิกสภา อบต. ม.๑ ลำตะเคียน | กรรมการ |
| ๗. นายวีระ | สุขโข | ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ | กรรมการ |
| ๘. นางเขมิกา | นวลพิจิตร | ผู้นำกลุ่มอาชีพ | กรรมการ |
| ๙. น.ส.ฐิตาพร | แย้มทัศนาศนา | นิติกร | เลขานุการ |

ให้ที่ปรึกษาและคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลคอนลานร่วมกันขับเคลื่อนศูนย์ยุติธรรมชุมชน เพื่อลดปัญหาข้อพิพาทและปัญหาข้อพิพาทและปัญหาอาชญากรรมในชุมชน รวมทั้ง ร่วมกันเสริมสร้างความสมานฉันท์

ตามแนวทางกระบวนการยุติธรรมชุมชน ซึ่งมีภารกิจ ดังนี้

๑. การป้องกันและควบคุมอาชญากรรมในชุมชน (Crime Control & Prevention) ด้วยการยับยั้งหรือชะลอสถานการณ์มิให้เกิดความขัดแย้ง ข้อพิพาท หรือการกระทำความผิดทางอาญาเกิดขึ้น โดยกัรเฝ้าระวังการควบคุมสถานการณ์ การจัดระเบียบชุมชน และการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน เช่น ระเบียบกฎหมายที่จำเป็น กระบวนการยุติธรรม สิทธิหน้าที่พลเมือง เป็นต้น โดยการสนธิกำลังหรือการบูรณาการร่วมกันของหน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องในรูปแบบศูนย์ยุติธรรมชุมชน

๒. การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และรับแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย การทุจริตคอร์รัปชัน รวมทั้งปัญหาความเดือดร้อนของเด็ก สตรี คนชรา และคนพิการ แล้วส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และติดตามผลการดำเนินงานแจ้งให้ผู้ร้อง / ผู้แจ้งทราบเป็นระยะๆ


๓. การไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาทหรือการจัดการความขัดแย้ง (Conflict Management) ตามหลักยุติธรรมเชิงสมานฉันท์หรือหลักสันติวัฒนธรรม (ดูแลรักษา / สร้างสัมพันธภาพระหว่างเหยื่อ ผู้กระทำความผิด และชุมชน)

๔. การเยียวยาหรือเสริมพลังแก่เหยื่ออาชญากรรมและความรู้สึกของชุมชน (Community & Victim Empowerment) ด้วยการให้กำลังใจ การช่วยเหลือ หรือสนับสนุนใดๆ ให้เหยื่ออาชญากรรมและชุมชนนั้นมีความรู้สึกที่ดีและใช้ชีวิตเป็นปกติต่อไป รวมทั้งให้ความรู้หรือคำแนะนำในการยื่นเรื่องขอรับความช่วยเหลือจากทางราชการที่เกี่ยวข้อง เช่น เงินกองทุนยุติธรรม เงินช่วยเหลือจาก พรบ.ค่าตอบแทนผู้เสียหายและค่าทดแทน และค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ. ๒๕๕๔ เป็นต้น

๕. การรับผู้พ้นโทษหรือผู้ถูกคุมประพฤติกลับสู่ชุมชน (Reintegration) เพื่อให้บุคคลนั้นสามารถดำรงชีวิตอยู่ในชุมชน / สังคมได้เป็นปกติตามความเหมาะสม และไม่หวนกลับไปกระทำผิดซ้ำอีก ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการคืนคนดีสู่สังคม

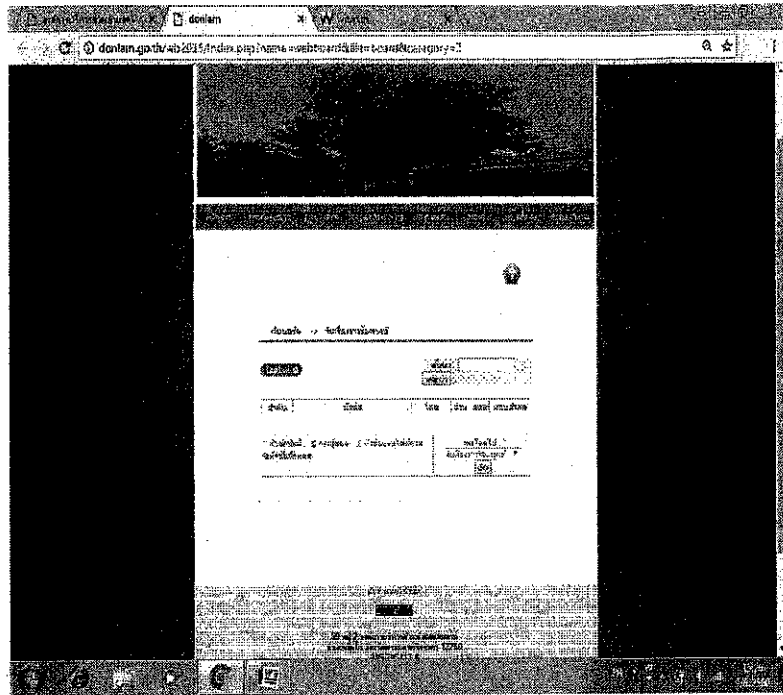
ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๙

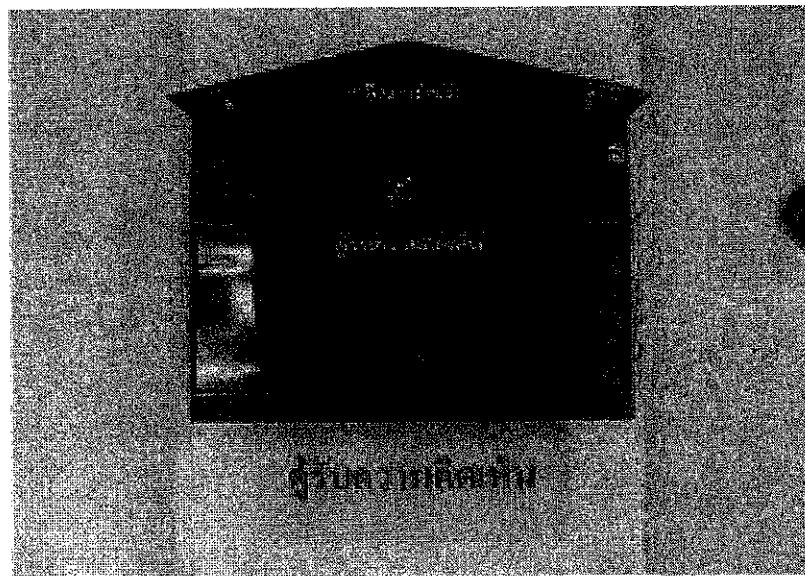

(นายเจริญ น้อยพินิจ)
ยุติธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา



๑. ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน



๒. กล่องรับฟังความคิดเห็น



๓. ทางโทรศัพท์/โทรสาร ๐-๓๕๗๙-๕๑๑๗