



ประกาศนายทะเบียน
เรื่อง มาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนให้มีความเหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๑๘ และข้อ ๑๙ แห่งระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ. ๒๕๖๒ นายทะเบียนจึงออกประกาศไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศนายทะเบียน เรื่อง มาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ มาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน แบ่งออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่

ด้านที่ ๑ โครงสร้างเชิงกายภาพ

๑.๑ มีสำนักงานที่ตั้ง

๑.๒ มีป้ายชื่อศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ติดไว้ ณ ที่ตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

๑.๓ มีการติดประกาศคำสั่งจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

๑.๔ มีการจัดทำผังโครงสร้าง คณะทำงานบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

๑.๕ มีสถานที่ที่จัดไว้สำหรับการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

๑.๖ มีอุปกรณ์พร้อมสำหรับการให้บริการผู้มาขอรับบริการ

ด้านที่ ๒ บุคลากร

๒.๑ มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

๒.๒ มีบุคลากรประสานงานประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน หรือมีช่องทางให้ประชาชนสามารถติดต่อได้เมื่อต้องการขอรับบริการ

๒.๓ มีผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน (เป็นผู้ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตามหลักสูตรที่ กพยช. รับรอง)

๒.๔ คณะทำงานบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

๒.๕ ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

๒.๖ คณะทำงานบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ได้รับการพัฒนาศักยภาพในด้านต่าง ๆ สามารถแนะนำภารกิจของกระทรวงยุติธรรม

ด้านที่ ๓ การบริหารจัดการ

๓.๑ ระบบข้อมูล

๓.๑.๑ มีการจัดทำฐานข้อมูลพื้นฐานของชุมชนในพื้นที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

๓.๑.๒ มีทะเบียนผู้ไกล่เกลี่ยในพื้นที่

๓.๑.๓ มีบัญชีผู้ไกล่เกลี่ยในพื้นที่

๓.๑.๔ มีการเก็บข้อมูลผลการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย และ คณะทำงานบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

๓.๑.๕ มีสรุปผลและรายงานผลการดำเนินงานทุกเดือน

๓.๒ การพัฒนางาน

๓.๒.๑ มีการประชุมคณะทำงานบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน (โดยมีการบันทึกการประชุม, ภาพถ่าย, เอกสารลงทะเบียน, อื่น ๆ)

๓.๒.๒ รายงานผลการประชุมคณะทำงานบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนทุกครั้งเมื่อมีการประชุม

๓.๒.๓ มีแผนดำเนินงานประจำปี

๓.๒.๔ มีแผนการขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากคณะกรรมการส่งเสริมและกำกับกับการดำเนินงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

๓.๒.๕ มีการสรุปผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเก็บไว้ประจำศูนย์

๓.๓ การมีส่วนร่วม

๓.๓.๑ มีการเข้าโครงการ/กิจกรรม ร่วมกับสำนักงานยุติธรรม หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกยุติธรรม

๓.๓.๒ มีการทำกิจกรรมร่วมกับอาสาสมัครเครือข่ายกระทรวงยุติธรรมในพื้นที่

ด้านที่ ๔ งานบริการ

๔.๑ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

๔.๑.๑ การจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยแล้วเสร็จภายในกำหนด (ตามมาตรฐานขั้นตอนและระยะเวลาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน)

๔.๑.๒ ความขัดแย้งยุติได้

๔.๑.๓ มีการจัดทำบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาทดำเนินการตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒

๔.๒ การอำนวยความสะดวกและลดความเลื่อมล้ำในการเข้าถึงความยุติธรรมของประชาชน

๔.๒.๑ มีการจัดกิจกรรมให้ความรู้ทางกฎหมาย การเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาตามงบประมาณที่ได้รับการอุดหนุนเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

๔.๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ส่วนราชการและประชาชนทั่วไปทราบ

๔.๓ มาตรฐานการให้บริการ

๔.๓.๑ การจัดเก็บข้อมูลประชาชนผู้มารับบริการ และการจัดหมวดหมู่แฟ้มเอกสารของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

๔.๓.๒ มีคู่มือการปฏิบัติงาน หรือเอกสารเผยแพร่งานบริการ

๔.๓.๓ มีผังขั้นตอนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแสดงแก่ผู้รับบริการ

๔.๓.๔ มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๔.๓.๕ มีระบบการจัดการข้อร้องเรียน

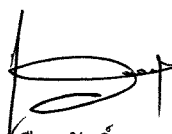
๔.๓.๖ มีการวัดความพึงพอใจของคู่กรณีในการจัดทำบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาท

ข้อ ๔ เกณฑ์การให้คะแนน

๔.๑ พิจารณาจากผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การพิจารณา โดยนำคะแนนที่ได้มาถ่วงน้ำหนักเป็นรายข้อ

๔.๒ ค่าคะแนนที่ได้เมื่อถ่วงน้ำหนักตามเกณฑ์ข้อ ๔.๑ รวมกัน ๔ ด้าน เกินกว่าร้อยละ ๕๐ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมิน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายเรืองศักดิ์ สุวาริ)

อธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

นายทะเบียน