



คู่มือ

แนวทางการปฏิบัติงาน

ของศูนย์ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย
และรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชน
องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

คำนำ

คู่มือแนวทางการปฏิบัติงานของศูนย์ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายและรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน (เรื่องทั่วไป) จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบ หรือแนวทางในการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนที่เป็นเรื่อง ร้องเรียนทั่วไป เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบายของรัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ที่ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ โดยมุ่งให้เกิด ประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับ การอำนวยความสะดวก ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
วิสัยทัศน์	๒
พันธกิจ	๒
ยุทธศาสตร์	๒
แผนผังการดำเนินการ	๓
วิธีดำเนินการ	๔
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๕
ขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ	๖
แนวทางหรือขอบเขตการให้บริการ	๗
ช่องทางการให้บริการหรือติดต่อสอบถามข้อมูล	๘
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	๙
ภาคผนวก	
ตารางขั้นตอน	๑๐
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๑
ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๒

หลักการและเหตุผล

ด้วยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สำนักงานอัยการสูงสุด สมาคมองค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งประเทศไทย สมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย และสมาคมองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งประเทศไทย ได้ตระหนักถึงความเดือดร้อนของประชาชน อันเนื่องมาจากความไม่รู้กฎหมาย และการถูกเอาเปรียบกันในทางกฎหมาย หน่วยงานดังกล่าวได้ตกลงทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือเพื่อจัดตั้งศูนย์ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนผู้เดือดร้อนไม่ได้รับความเป็นธรรม และเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายให้แก่ประชาชน ตลอดจนรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้ได้รับการเยียวยาแก้ไข องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนจึงได้จัดตั้งศูนย์ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายและรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนขึ้น และจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานของศูนย์ ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายและรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนขึ้น เพื่อให้มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อดำเนินการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจ ในสิทธิและหน้าที่ของตนเอง
๒. เพื่อให้บริการช่วยเหลือ แนะนำ และให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่ประชาชน
๓. เพื่อเป็นศูนย์กลางรับผิดชอบและประสานการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมาย ตลอดจนการให้คำแนะนำปรึกษาปัญหากฎหมายแก่ประชาชนทั่วไป และเจ้าหน้าที่ภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัด ทั้งการประสานความร่วมมือกับนักวิชาการ ทนายความ หน่วยงาน สถาบัน ทั้งในภาครัฐ ภาคเอกชน ที่มีวัตถุประสงค์ในแนวทางเดียวกัน
๔. เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดกับประชาชน
๕. เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน คุ้มครองสิทธิเสรีภาพ และผลประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย เผยแพร่ความรู้ทางด้านสิทธิมนุษยชน และความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน
๖. เพื่อฝึกฝนทักษะและความรู้ในการปรับใช้หลักกฎหมายกับข้อเท็จจริง และการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
๗. เพื่อปลูกจิตสำนึกด้านจริยธรรมของนักกฎหมาย ในการให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแก่บุคคลผู้ที่อยู่โอกาสทางสังคม
๘. เพื่อปฏิบัติการอื่นใดทางกฎหมาย ตามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนมอบหมาย
๙. เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ยื่นเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์กรณีทั่วไปได้อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน
๑๐. เพื่อให้สามารถดำเนินการจัดการกับปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กรณีทั่วไป

วิสัยทัศน์ (vision)

ศูนย์ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายและรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ต้องมีมาตรฐานทางกฎหมายในการอำนวยความสะดวก รักษาผลประโยชน์ของรัฐ ค้ำครองสิทธิมนุษยชนและสิทธิเสรีภาพของประชาชน รวมทั้งเสริมสร้างความโปร่งใสและป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อสร้างความเป็นธรรมในสังคม

พันธกิจ (Mission)

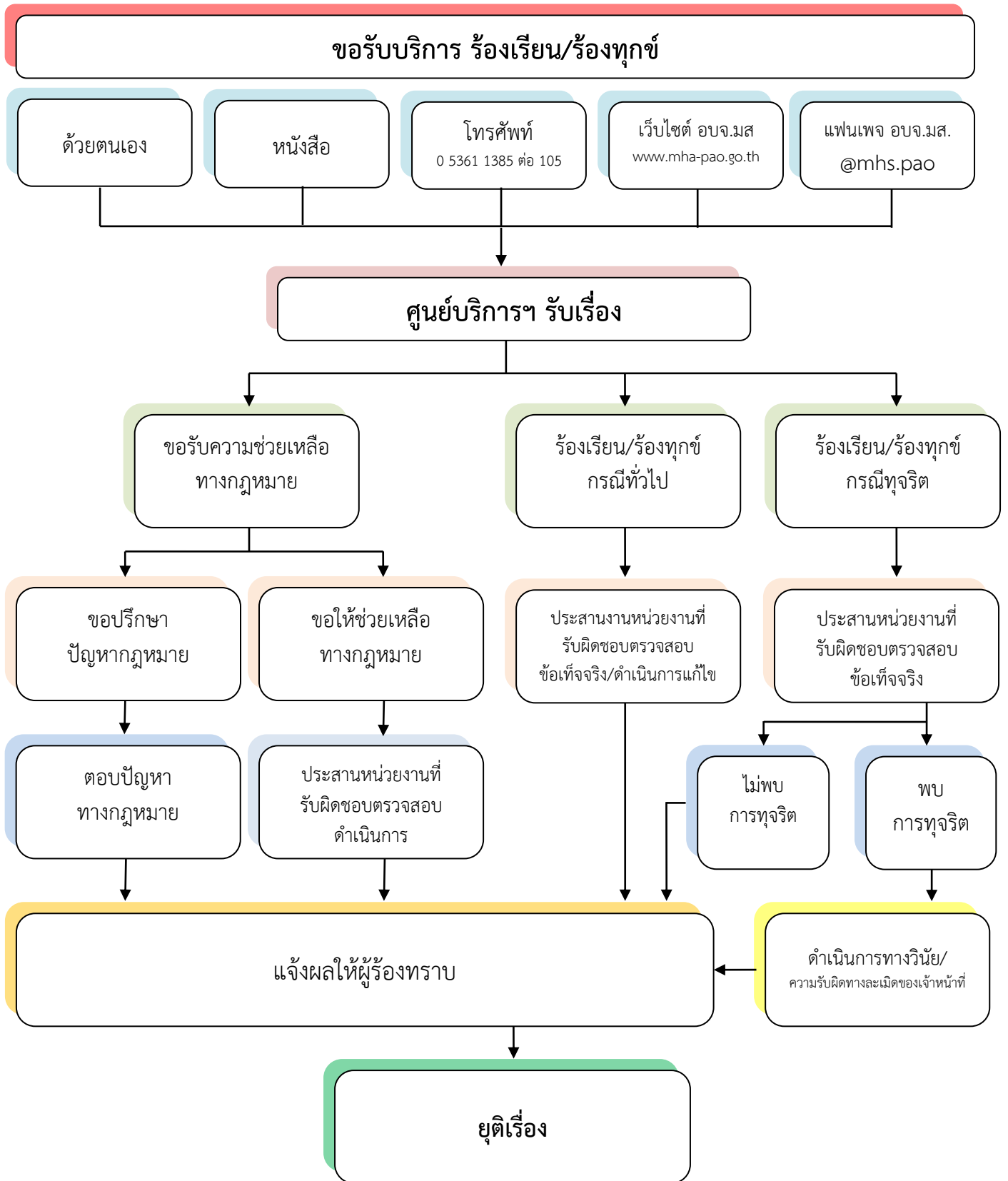
เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าว ศูนย์ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายและรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้กำหนดพันธกิจไว้ ดังนี้

๑. เสริมสร้างระบบการอำนวยความสะดวกทางคดี รวมถึงการบังคับใช้กฎหมายให้รัฐสามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๒. พัฒนาระบบการป้องกัน และการรักษาผลประโยชน์ของรัฐ ตลอดจนการพัฒนากฎหมายเพื่อสร้างกลไกในการรักษาผลประโยชน์ของแผ่นดิน และสาธารณชน
๓. พัฒนางานด้านสิทธิมนุษยชน และส่งเสริมการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนตามหลักกฎหมาย
๔. ส่งเสริมและสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางกฎหมาย กับองค์กรหรือหน่วยงานทั้งในและนอกจังหวัดแม่ฮ่องสอน
๕. เสริมสร้างสมรรถนะในการบริหารจัดการองค์กรและบุคลากร ด้วยระบบการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม ทันสมัย
๖. พัฒนาทรัพยากรบุคคลของศูนย์ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงาน และรองรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ

ยุทธศาสตร์ (Strategy)

- ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การเสริมสร้างการบังคับใช้กฎหมายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ
- ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การปกป้องและรักษาผลประโยชน์ของรัฐและประชาชน
- ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การคุ้มครองสิทธิมนุษยชนและให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน
- ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การพัฒนาขีดความสามารถศูนย์ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน และบุคลากรสู่ระดับมาตรฐานของการดำเนินการบริการสาธารณะและวิชาชีพทางกฎหมาย
- ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การเสริมสร้างความโปร่งใสและป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แผนภูมิขั้นตอนการปฏิบัติงาน



วิธีดำเนินการ (ภารกิจร่วม)

๑. ภารกิจของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
 - ๑.๑ ดำเนินการจัดทำ ให้คำปรึกษา และแนะนำการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - ๑.๒ ส่งเสริม สนับสนุน และประสานการจัดทำ การบริการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - ๑.๓ พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ เพื่อการบริการทางกฎหมายแก่ประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - ๑.๔ พัฒนาบุคลากร นิติกร หรือเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีความรู้ความเข้าใจกฎหมายที่จำเป็น ตลอดจนเทคนิคในการให้ความช่วยเหลือกฎหมายดังกล่าว สำหรับประชาชนได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว
๒. ภารกิจของสำนักงานอัยการสูงสุด
 - ๒.๑ จัดพนักงานอัยการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย เพื่อตอบปัญหากฎหมาย ให้คำแนะนำ และควบคุม ดูแล ตรวจสอบความถูกต้องในงานทุกกิจกรรม
 - ๒.๒ สนับสนุนวิทยากรในการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมาย เพื่อตอบปัญหากฎหมาย ให้คำแนะนำ และควบคุม ดูแล ตรวจสอบความถูกต้องในงานทุกกิจกรรม
 - ๒.๓ สนับสนุนวิทยากรในการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมาย ตลอดจนการดำเนินอรรถคดี การไกล่เกลี่ย การประนอมข้อพิพาท ให้แก่นิติกร เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อการช่วยเหลือกฎหมายแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนทางด้านอรรถคดี
 - ๒.๔ ในระยะเบื้องต้น จัดนิติกรจากสำนักงานอัยการสูงสุดประจำศูนย์ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย เพื่อฝึกอบรมนิติกรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความรู้ทางกฎหมาย ในการเขียนคำร้องลงสารบบ สอบและสรุปข้อเท็จจริงเบื้องต้น ประสานงานเครือข่าย ตรวจสอบร่างสัญญา พิณัยกรรม เพื่อช่วยเหลือประชาชนในท้องถิ่นต่าง ๆ
 - ๒.๕ สำนักงานอัยการสูงสุด โดยสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัด / สาขา สำนักงานอัยการทุกจังหวัด เตรียมพร้อมตอบปัญหาเร่งด่วน และพร้อมเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำหรับชาวต่างชาติ หรือชาวไทยที่อยู่ต่างประเทศ หรือมีปัญหากฎหมายต่างประเทศ
๓. ภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งประเทศไทย สมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย และสมาคมองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งประเทศไทย
 - ๓.๑ ประสานงานกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อร่วมโครงการเผยแพร่ความรู้และช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน
 - ๓.๒ สนับสนุนงบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ในการดำเนินการตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือฯ

๔. ภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

๔.๑ จัดหาสถานที่ดำเนินการ เพื่อจัดตั้งศูนย์ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย ในเขตชุมชนแต่ละท้องถิ่นที่จะบริการประชาชนได้โดยสะดวก รวมทั้งจัดเครื่องอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ และเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานให้พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

๔.๒ จัดเจ้าหน้าที่ นิติกร เพื่อบริการช่วยเหลือทางกฎหมายเบื้องต้นแก่ประชาชนทั่วไป และทำหน้าที่ดูแลศูนย์ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย

๔.๓ เป็นพี่เลี้ยงให้แก่เจ้าหน้าที่/นิติกร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัดแม่ฮ่องสอน

๔.๔ จัดหางบประมาณเพื่อสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรผู้ดำเนินงานด้านกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดแม่ฮ่องสอน

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ มาตรา ๑๗ (๒๖)

ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ

ขั้นตอน	ระยะเวลาดำเนินการ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑. ผู้ขอรับบริการติดต่อ/ยื่นเรื่องขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายต่อ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ	๕ นาที	-เจ้าหน้าที่ศูนย์ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย
๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์ลงบันทึกรับเรื่องงานสารบรรณส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ที่เกี่ยวข้องดำเนินการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย ตรวจสอบข้อเท็จจริงติดตาม/แก้ไข/ให้คำปรึกษา	๑๕ นาทีขึ้นไป	-เจ้าหน้าที่ศูนย์ที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่รับความช่วยเหลือ
-กรณีดำเนินการให้คำปรึกษาแนะนำ ข้อกฎหมายตามประเด็นที่ต้องการให้ช่วยเหลือ	ไม่เกิน ๖ วันทำการ	
-กรณีต้องดำเนินการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย ตรวจสอบข้อเท็จจริงติดตาม/แก้ไข	ไม่เกิน ๑๕ วัน	
-กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีทั่วไป ตรวจสอบข้อเท็จจริงติดตาม/แก้ไข	ไม่เกิน ๑๕ วัน	
-กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีทุจริต ตรวจสอบข้อเท็จจริงติดตาม/แก้ไข	๑ วัน	
๓. แจ้งผลต่อผู้ขอรับความช่วยเหลือทราบ และรายงานผลให้ผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนจังหวัดทราบ	๑ วัน	
๔. กรณีไม่สามารถยุติเรื่องได้ หรือกรณีที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ศูนย์จะส่งเรื่องบูรณาการต่อหน่วยงานราชการหรือ สำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน (สคช.มส.) หรือติดต่อประสานงานต่อทนายความดำเนินการ	๑ วัน	-เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง/สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดแม่ฮ่องสอน/ ทนายความ
๕. แจ้งผลการส่งเรื่องต่อแก่ผู้ขอรับความช่วยเหลือทราบ	๑ วัน	-เจ้าหน้าที่ศูนย์ที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่รับความช่วยเหลือ
๖. รวบรวม เรื่องที่มีขอรับปรึกษาให้ผู้บังคับบัญชาทราบเป็นประจำทุกเดือน		

ระยะเวลาให้บริการ

ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ๑ - ๑๕ วัน

รายการเอกสารหลักฐานประกอบเอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. แสดงบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ขอรับบริการ (หรือบัตรที่ทางราชการออกให้ซึ่งมีข้อมูล ชื่อ นามสกุล หมายเลขประจำตัวประชาชน และรูปถ่าย) ในกรณีที่จำเป็นต้องใช้แบบประกอบเรื่อง เจ้าหน้าที่จะอำนวยความสะดวกคัดถ่ายสำเนาแล้วให้ผู้ขอรับบริการลงชื่อรับรองความถูกต้องของเอกสาร จำนวน ๑ ฉบับ

๒. สำเนาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องและผู้ขอใช้บริการขอความช่วยเหลือ จำนวน ๑ ฉบับ เช่น กรณีขอปรึกษาเรื่องที่ดิน เอกสารที่เกี่ยวข้องได้แก่ สำเนา โฉนด สำเนา นส.๓ ก. เป็นต้น

ค่าธรรมเนียม

ไม่เสียค่าธรรมเนียม

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

กรณีขอรับบริการด้วยตนเอง โทรศัพท์ หรือยื่นหนังสือ เปิดให้บริการวันจันทร์ – วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.

กรณีแจ้งเรื่องผ่านทางช่องทาง เว็บไซต์ www.mhs-pao.go.th หรือ เฟซบุ๊กแฟนเพจ @mhs.pao ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ในกรณีที่แจ้งเรื่องนอกเวลาทำการโดยเจ้าหน้าที่จะเริ่มดำเนินการในวันและเวลาทำการถัดไป

แนวทางหรือขอบเขตการให้บริการ (How to)

๑. การให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนของคุณยให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายและรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จะเป็นลักษณะของการตอบคำถาม การให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ประชาชนที่มีปัญหาทางด้านกฎหมายเท่านั้น มิได้รวมถึงการให้ความช่วยเหลือในการดำเนินการในชั้นศาล ซึ่งเป็นอำนาจหรือหน้าที่ของพนักงานอัยการ หรือทนายความผู้ได้รับมอบอำนาจดำเนินคดีแทนคู่ความ เว้นการประสานงานเกี่ยวกับการเตรียมเอกสารหลักฐาน สำนวนที่เกี่ยวข้องทางคดีที่ขอรับความช่วยเหลือ

๒. กรณีประชาชนที่ขอรับการช่วยเหลือ มีความประสงค์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ร่างคำร้อง คำขอ คำคู่ความ ข้อตกลง สัญญา สัญญาประนีประนอมยอมความ ฯลฯ ที่มีใช่เป็นอำนาจของพนักงานอัยการ หรือทนายความเป็นการเฉพาะ ต้องแสดงเจตจำนงเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้ขอเป็นลายลักษณ์อักษร หรือตามแบบขอรับการช่วยเหลือที่ศูนย์ฯ กำหนด

๓. กรณีเรื่องที่ขอรับการช่วยเหลือนั้น เป็นอำนาจหรือหน้าที่ของหน่วยงาน ส่วนราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ ที่มีอำนาจในการแก้ไขปัญหาต่างๆ เป็นการเฉพาะอยู่แล้ว ให้แจ้งผู้ขอรับการช่วยเหลือทราบถึงหน่วยงาน ส่วนราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาในเรื่องนั้นๆ ทราบ หรือเป็นธุระอำนวยความสะดวก จัดส่งเรื่องที่ขอรับการช่วยเหลือนั้น ไปยังหน่วยงาน ส่วนราชการ หรือรัฐวิสาหกิจนั้นต่อไป

๔. การรับคำร้องและเข้าทำการช่วยเหลือทางคดีความ ให้เป็นดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ที่จะไม่รับหรือปฏิเสธในการช่วยเหลือ โดยพิจารณาจากคำร้องขอ หรือสำนวนหรือข้อเท็จจริงที่ได้สอบถามหากปรากฏว่า

๔.๑ เป็นการใช้สิทธิโดยมิชอบด้วยกฎหมาย

๔.๒ เป็นการดำเนินการที่ขัดกับศีลธรรมและจารีตประเพณีอันดีงามของประชาชน

๔.๓ เป็นการดำเนินการที่ไม่ก่อประโยชน์ใด ๆ แก่ผู้ร้องขอรับการช่วยเหลือ หรือประชาชน

โดยรวม

๔.๔ เป็นการดำเนินการที่กระทบต่อความสงบเรียบร้อยในสังคม

๔.๕ เป็นการดำเนินการอันพันวิสัยอันจะทำการช่วยเหลือได้

๔.๖ เป็นการดำเนินการที่มีพนักงานอัยการ หรือนายความผู้ได้รับมอบอำนาจดำเนินคดีแทนคู่ความเป็นฐานะดำเนินการในคดีอยู่แล้ว

ทั้งนี้ การปฏิเสธให้ความช่วยเหลือ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แจ้งเหตุแห่งการปฏิเสธให้ผู้ขอรับความช่วยเหลือทราบด้วย

๕. กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีทั่วไป สำหรับกรณีที่ประชาชนประสงค์จะร้องเรียนร้องทุกข์ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ทั้งในด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การสาธารณสุข การพัฒนาคุณภาพชีวิต การศึกษา หรือด้านอื่นใดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

๖. กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีทุจริต สำหรับกรณีที่ประชาชนประสงค์จะร้องเรียนร้องทุกข์ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือตรวจสอบกรณีข้าราชการหรือบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบในตำแหน่งหน้าที่ราชการเพื่อดำเนินการทางวินัยและ/หรือการดำเนินการทางละเมิดของเจ้าหน้าที่

ช่องทางการให้บริการหรือติดต่อสอบถามข้อมูล (Channel)

การให้คำปรึกษาทางกฎหมายในรูปแบบของการให้คำแนะนำ คำปรึกษา และการตอบปัญหากฎหมาย การขอให้ช่วยเหลือทางกฎหมาย หรือยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กรณีทั่วไป หรือกรณีทุจริต มีช่องทางที่อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนหลายช่องทาง ดังนี้

๑. **ด้วยตนเอง** กรณีประชาชนประสงค์ที่จะเดินทางมาปรึกษาด้วยตนเอง สามารถทำได้โดยเดินทางมาที่ ศูนย์ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนฯ ตั้งอยู่ที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน อาคาร ๑ ชั้น ๓ ตั้งแต่วันจันทร์ - วันศุกร์ ระหว่างเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (เว้นวันหยุดราชการ)

๒. **หนังสือ** กรณีทำเป็นหนังสือ อาจยื่นด้วยตนเองตาม ข้อ ๑. หรืออาจส่งทางไปรษณีย์ถึง “ศูนย์ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายฯ” องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ๕๘๐๐๐

๓. **โทรศัพท์** ประชาชนสามารถโทรศัพท์เพื่อปรึกษา หรือแจ้งเรื่องได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ Call center ๐ ๕๓๖๑ ๑๓๘๕ ต่อ ๑๐๕

๔. **เว็บไซต์** ประชาชนสามารถสอบถามปัญหากฎหมายหรือแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่ URL <http://www.mhs-pao.go.th>

๕. **เฟซบุ๊ก แฟนเพจ** องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน @mhs.pao โดยติดต่อผ่านช่องทาง “กล่องข้อความ”

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายและรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แก่ประชาชน

- | | |
|-------------------------------|------------------|
| ๑. นายรณฤทธิ์ ศรีพันธุ์ | นิติกรชำนาญการ |
| ๒. นางสาวนิภาพันธ์ โกงสายเงิน | นิติกรปฏิบัติการ |
| ๓. นางสาวณัฐภัทร อิมวัฒนารกุล | นิติกรปฏิบัติการ |

ภาคผนวก

ขั้นตอนการดำเนินการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน					
ลำดับ	ขั้นตอนการให้บริการ (เดิม)	ระยะเวลา (เดิม)	ขั้นตอนให้บริการ (ใหม่)	ระยะเวลา (ใหม่)	หมายเหตุ การเปลี่ยนแปลง
๑.	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วัน	รับเรื่องร้องเรียน/แจ้ง เบาะแสการทุจริต และประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่	๑ ชั่วโมง	ลดขั้นตอนลง และระยะเวลาลง
๒.	รายงานผู้บริหาร	-	รายงานผู้บริหาร	๑ วัน	
๓.	ประสานหน่วยงาน ที่รับผิดชอบ/ดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒ วัน	ประสานหน่วยงาน ที่รับผิดชอบ/ดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑ วัน	ลดขั้นตอน และระยะเวลาลง
๔.	ดำเนินการสืบสวนสอบสวน		ดำเนินการสืบสวนสอบสวน		
๕.	แจ้งสถานะ/ขั้นตอนการ ดำเนินการ ให้ผู้ร้องเรียนทราบ	๗ วัน	แจ้งสถานะ/ขั้นตอนการ ดำเนินการ ให้ผู้ร้องเรียนทราบ	๗ วัน	
๖.	รายงานผู้บริหารทราบ	๑ วัน	รายงานผู้บริหารทราบ	๑ วัน	รักษามาตรฐาน ระยะเวลา
๗.	แจ้งผู้ร้องเรียนฯ/หน่วยงาน ต้นเรื่องทราบทราบ	๑ วัน	แจ้งผู้ร้องเรียน/หน่วยงาน ต้นเรื่องทราบทราบ	๑ วัน	*กรณีไม่สามารถ ดำเนินการให้แล้ว เสร็จภายใน ๑๕ วัน ให้ผู้รับผิดชอบ แจ้งความคืบหน้า ให้ผู้ร้องเรียนฯ ทราบก่อนครบ กำหนด ๑๕ วัน

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

อาชีพ.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ

.....จังหวัด.....เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้สะดวก

โดยมีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน
พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้แก่

๑) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนพร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง จำนวน ๑ ชุด

๒) เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ตัวอย่าง -

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่.....องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน.....

วันที่.....๑๐.....เดือน.....มกราคม.....พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง.....ถนนทางเข้าหมู่บ้านเป็นหลุม เป็นบ่อ.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ข้าพเจ้า.....นายนิติกร นิติสกุล.....อายุ.....๓๕.....ปี

อาชีพ.....ค้าขาย.....อยู่บ้านเลขที่.....๓๔.....หมู่ที่.....๕.....ตำบล.....จองคำ.....อำเภอ.....เมืองแม่ฮ่องสอน
จังหวัด.....แม่ฮ่องสอน.....เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้สะดวก.....๐๙๙.๙๙๙.๙๙๙๙

โดยมีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน
พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหในเรื่อง.....ถนนทางเข้าหมู่บ้านเป็นหลุม เป็นบ่อ โดยในฤดูฝน
เป็นโคลนจนไม่สามารถสัญจรได้สะดวก.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้แก่

๑) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนพร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง.....จำนวน ๑ ชุด

๒) เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....นิติกร นิติสกุล.....

(นายนิติกร นิติสกุล..)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์