



ประกาศกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ  
เรื่อง มาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน

ด้วยกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม มีบทบาทในภารกิจส่งเสริมพัฒนากลไกการระงับข้อพิพาท และการจัดการความขัดแย้งโดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ได้ดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาเครือข่ายและอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ภายใต้ระเบียบกระทรวงยุติธรรม ว่าด้วยเครือข่ายและอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ พ.ศ.๒๕๔๘ เพื่อทำหน้าที่เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญ ตลอดจนดำเนินการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทแก่ประชาชนในชุมชนท้องถิ่นผ่านศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน โดยได้มีการจัดทำมาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด โดยให้มีองค์ประกอบของศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทเป็นที่ยอมรับ เชื่อมั่น เชื่อถือแก่ประชาชนชุมชนในท้องถิ่น ตลอดจนผู้รับบริการมีความมั่นใจว่าจะได้รับการอำนวยความสะดวกผ่านบริการที่ดี มีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐาน กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ จึงเห็นควรประกาศมาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ให้ได้มาตรฐานตามที่กำหนด ดังนี้

๑. มาตรฐานนี้ชื่อว่า “มาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน”

๒. มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๒.๑ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีความมั่นใจว่าจะได้รับการอำนวยความสะดวกผ่านบริการที่ดี 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 มีสถานที่ที่จัดไว้สำหรับการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท

## ด้านที่ ๒ บุคลากร

- ๒.๑ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน
- ๒.๒ มีบุคลากรประสานงานประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน หรือมีช่องทางให้ประชาชนสามารถติดต่อได้เมื่อต้องการขอรับบริการ
- ๒.๓ มีผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน (เป็นผู้ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรการไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาทในชุมชน ตามหลักเกณฑ์ที่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพกำหนด)
- ๒.๔ คณะกรรมการบริหารศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน ได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท
- ๒.๕ ผู้ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชนได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท
- ๒.๖ คณะกรรมการบริหารศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชนได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านสิทธิเสรีภาพและสิทธิมนุษยชน
- ๒.๗ ผู้ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชนได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านสิทธิเสรีภาพและสิทธิมนุษยชน

## ด้านที่ ๓ การบริหารจัดการ แบ่งออกเป็น ๓ ด้านย่อย ได้แก่

### ๓.๑ ด้านระบบข้อมูล

- ๓.๑.๑ มีฐานข้อมูลพื้นฐานหมู่บ้านในพื้นที่ที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชนตั้งอยู่
- ๓.๑.๒ มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชนเป็นปัจจุบัน
- ๓.๑.๓ มีทะเบียนอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในพื้นที่
- ๓.๑.๔ มีการเก็บข้อมูลผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครที่เป็นปัจจุบัน
- ๓.๑.๕ มีสรุปผลการดำเนินงานทุกเดือน

### ๓.๒ ด้านการพัฒนางาน

- ๓.๒.๑ มีการประชุมคณะกรรมการศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน (โดยมีการบันทึกการประชุม, ภาพถ่าย, เอกสารลงทะเบียน, อื่นๆ)
- ๓.๒.๒ มีแผนดำเนินงานประจำปี
- ๓.๒.๓ มีแผนการขอรับการสนับสนุนงบประมาณจาก อปท. หรือหน่วยงานอื่น
- ๓.๒.๔ มีการสรุปผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเก็บไว้ประจำศูนย์
- ๓.๒.๕ มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานแก่ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

### ๓.๓ ด้านการมีส่วนร่วม

- ๓.๓.๑ มีการขับเคลื่อนกิจกรรมร่วมกับยุติธรรมจังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก
- ๓.๓.๒ มีการทำกิจกรรมร่วมกับอาสาสมัครในพื้นที่

ด้านที่ ๔ งานบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ด้านย่อย ได้แก่

๔.๑ ด้านการใกล้เคียงระดับข้อพิพาท

๔.๑.๑ จัดกระบวนการใกล้เคียงแล้วเสร็จภายในกำหนด (ตามมาตรฐานขั้นตอนและระยะเวลาการใกล้เคียงระดับข้อพิพาทของศูนย์ใกล้เคียงระดับข้อพิพาทชุมชน)

๔.๑.๒ ความขัดแย้งยุติได้

๔.๒ ด้านการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพ

๔.๒.๑ มีการจัดกิจกรรมเชิงป้องกันปัญหาตามโครงการและงบประมาณที่ได้รับจากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

๔.๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ส่วนราชการและประชาชนทั่วไปทราบ

๔.๓ มาตรฐานการให้บริการ

๔.๓.๑ มีการจัดเก็บข้อมูลประชาชนผู้มารับบริการ

๔.๓.๒ มีคู่มือการปฏิบัติงาน หรือเอกสารเผยแพร่งานบริการ

๔.๓.๓ มีผังขั้นตอนการใกล้เคียงระดับข้อพิพาทแสดงแก่ผู้รับบริการ

๔.๓.๔ มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๔.๓.๕ มีระบบการจัดการข้อร้องเรียน

๔. เกณฑ์การให้คะแนน :

๔.๑ พิจารณาจากผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การพิจารณา โดยนำคะแนนที่ได้มาถ่วงน้ำหนักเป็นรายข้อ

๔.๒ ค่าคะแนนที่ได้เมื่อถ่วงน้ำหนักตามเกณฑ์ข้อ ๑ รวมกัน ๔ ด้าน เกินกว่าร้อยละ ๖๐ ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมิน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙



(นางกรรณิการ์ แสงทอง)

อธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ