



การบริหารจัดการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้

ข้อมูลทั่วไปศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้

วิสัยทัศน์ (VISSION)

เป็นหน่วยงานที่มีสมรรถนะเป็นเลิศ ในการอำนวยความสะดวกเป็นธรรม ให้กับประชาชน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับทุกภาคส่วน ตามหลักนิติธรรม นิติรัฐ

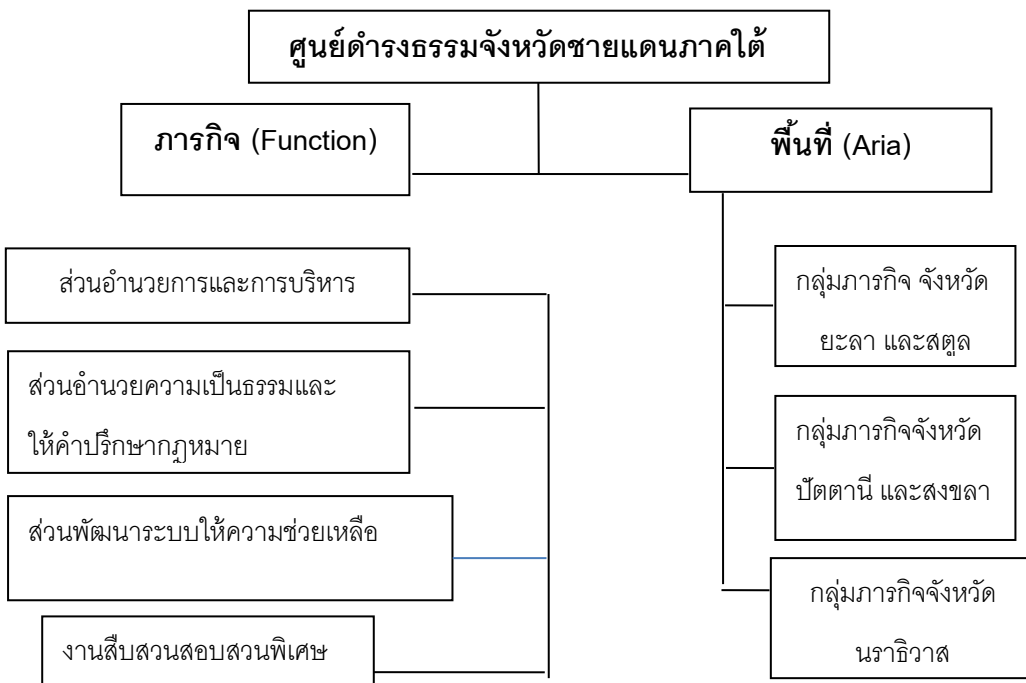
พันธกิจ (MISSION)

บริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ตรวจสอบ ทำความจริงให้เป็นที่น่าเชื่อถือ และประสานแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย อย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัยให้กับประชาชน อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน สร้างความตระหนักให้เจ้าหน้าที่รัฐ ปฏิบัติตนและปฏิบัติราชการ ตามหลักธรรมาภิบาล ส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ในการอำนวยความสะดวกเป็นธรรม เพื่อสร้างสันติสุขในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ความเป็นมา

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่อำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้กับประชาชนตามคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๒๐๖ / ๒๕๔๙ ลงวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๔๙ เรื่อง นโยบายเสริมสร้างสันติสุขในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่มีนโยบายยึดถือความเป็นธรรม และกระบวนการยุติธรรม ตามหลักนิติธรรม นิติรัฐ เป็นปัจจัยหลักในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนเพื่อฟื้นฟูอำนาจรัฐ และคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๒๐๗ / ๒๕๔๙ ลงวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๔๙ เรื่อง การบริหารราชการในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่กำหนดให้ศูนย์อำนวยความสะดวกจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีอำนาจหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกโดยการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งเป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๕๙ บัญญัติไว้ว่า บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาในเวลาอันรวดเร็ว

โครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้



อำนาจหน้าที่

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ที่ได้รับจากประชาชน องค์กรต่างๆ และ ส่วนราชการ ทุกช่องทางติดต่อ การประสานการตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไขปัญหาอำนวยความสะดวกเป็นธรรม และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ รวมทั้งการจัดเก็บข้อมูล การจัดทำสถิติ และการรายงานต่างๆ

งานให้คำปรึกษากฎหมาย มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้คำปรึกษากฎหมาย กับประชาชนที่ร้องเรียน ร้องทุกข์ องค์กรและเครือข่ายภาคประชาชน ส่วนราชการต่างๆ รวมทั้งการประสานจัดหาทนายความ เพื่อช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรม

งานพัฒนาประสิทธิภาพ มีหน้าที่รับผิดชอบในการพัฒนาระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ การตรวจสอบข้อเท็จจริง ระบบการจัดเก็บข้อมูล การพัฒนาประสิทธิภาพบุคลากรที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก และการเสริมสร้างเครือข่ายการอำนวยความสะดวก การนำความเป็นธรรมเข้าไปหาประชาชน

งานสืบสวนสอบสวนพิเศษ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับสืบสวนตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีการร้องเรียน การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประสานชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องในพื้นที่หรือตอบแจ้งผลการสืบสวนตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องทราบโดยเร็ว ประสานงานต่างๆที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ และจัดเก็บวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้

พื้นที่ (Area)

กลุ่มภารกิจจังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส จังหวัดปัตตานี จังหวัดสตูล จังหวัดสงขลา (อำเภอเทพา อำเภอนาทวี อำเภอจะนะ และ อำเภอสะบ้าย้อย) มีหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการไกล่เกลี่ย และแก้ไขปัญหาข้อพิพาท หรือความไม่เป็นธรรม รวมทั้งประสานแก้ไขปัญหากับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในพื้นที่รับผิดชอบ

ภารกิจ

๑. รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไขปัญหา ให้ความเป็นธรรม
๒. ให้คำปรึกษากฎหมาย แนะนำแนวทางในการดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรม
๓. พัฒนาประสิทธิภาพ การอำนวยความสะดวก

ขั้นตอนและวิธีการบริหารจัดการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑. การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตามช่องทางที่เปิดให้ประชาชนเข้าถึงความเป็นธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว ทัวถึง และเท่าเทียม เช่น

๑) การร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ศตธ.จชต.ศอ.บต.

๒) การร้องเรียนผ่านสื่อ เช่น โทรศัพท์สายด่วน, จดหมาย, สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ

๓) การร้องเรียนผ่านเครือข่ายการอำนวยความสะดวก เป็นธรรม เช่น ศูนย์อำนวยความสะดวก เป็นธรรมภาคประชาชน ศูนย์ยุติธรรมชุมชน และส่วนราชการต่างๆ

๒. การจำแนกรับเรื่องร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีกระบวนการจำแนกรับเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๑ เรื่องที่ควรรับไว้พิจารณา

(๑) เป็นเรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน เสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนในเรื่องส่วนตัว ความเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ และความเดือดร้อนหรือความเสียหายนั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลย ต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดปฏิบัติหน้าที่ล่าช้า การกระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตาม กฎหมาย การกระทำโดยไม่สุจริตและการกระทำที่ขัดต่อนโยบายของรัฐ

(๒) การร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสมจนเป็นเหตุให้เกิดความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรมแก่ประชาชนหรือความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ หรือกระทำการอันอาจเป็นภัย ต่อความมั่นคงของรัฐหรือความสงบเรียบร้อยหรือสวัสดิภาพของประชาชน

(๓) การร้องทุกข์ขอความช่วยเหลืออันเนื่องมาจากการได้รับความไม่เป็นธรรมจากการสอบสวน คดีอาญาหรือคดีเกี่ยวกับความมั่นคง หรือคำปรึกษากฎหมาย

(๔) การขอความช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์ในด้านต่างๆ การพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐาน และการเยียวยาจากการได้รับผลกระทบ

(๕) การแจ้งเบาะแส หรือข้อเสนอแนะต่างๆ ในการเสริมสร้างสันติสุข

๒.๒ เรื่องที่ไม่ควรรับไว้พิจารณา (ยุติเรื่อง)

(๑) เรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับเรื่องส่วนตัว เช่น หนี้สิน สามีภรรยาทะเลาะวิวาท (อาจแนะนำข้อกฎหมายและการเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม)

(๒) เรื่องที่อยู่ในกระบวนการพิจารณาของศาล หรือที่ศาลพิพากษาแล้ว

(๓) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรอิสระตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ(อาจพิจารณาส่งเรื่องต่อ)

(๔) เรื่องที่เป็นนโยบายของรัฐบาลหรือมติ ครม. (อาจรับเป็นรายการที่มีประโยชน์หรือเป็นความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่)

(๕) บัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุพยาน หลักฐาน กรณีแวดล้อมตลอดจนไม่สามารถระบุพยาน ที่จะนำไปสู่การแสวงหาข้อเท็จจริงให้เป็นที่ประจักษ์ (อาจแจ้งเรื่องให้ส่วนราชการทราบ เพื่อให้เป็นข้อมูลในการบริหารราชการหรือปฏิบัติราชการ)

๒.๓ วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการจัดลำดับความสำคัญการดำเนินการดังนี้

(๑) เรื่องด่วนที่สุด และสำคัญที่สุด เช่น เรื่องที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงและสาธารณสุข โดยเฉพาะที่มาจากกรกระทำของเจ้าหน้าที่รัฐ เบื้องต้นจะนำเสนอเลขาธิการ ศอ.บต. หรือรองเลขาธิการ ศอ.บต. เพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการในส่วนของคุณยต์ารงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ จะประสานตรวจสอบข้อมูลนำเสนอทันที เพื่อให้เลขาธิการ ศอ.บต. หรือรองเลขาธิการ ศอ.บต. มีข้อมูลประกอบการพิจารณาสั่งการในกรณีจำเป็นเร่งด่วน ศตธ.จขต. จะจัดชุดเผชิญเหตุลงพื้นที่เพื่อประสานแก้ปัญหาภัยกับจังหวัด อำเภอ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และนำเรียนรายงานข้อมูลให้ เลขาธิการ ศอ.บต. หรือ รองเลขาธิการ ศอ.บต. ทราบทุกระยะ

(๒) เรื่องด่วนมาก และสำคัญมาก เช่น พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ การไม่ได้รับความเป็นธรรม ศตธ.จขต. จะตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น กับผู้บริหารของจังหวัด อำเภอ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือประสานเจ้าหน้าที่กลุ่มงานคดีพิเศษและติดตามคดี สำนักบริหารงานยุติธรรม ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง นำข้อมูลเสนอเลขาธิการ ศอ.บต. หรือ รองเลขาธิการ ศอ.บต. พิจารณาสั่งการโดยเร็ว

(๓) เรื่องที่มีความสำคัญ เช่น การแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับยาเสพติด การทุจริตคอร์รัปชั่น การเย้ยหยันผู้ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ความไม่สงบ ศตธ.จขต. จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและประสานแก้ไขปัญหาเบื้องต้น และนำเสนอข้อเท็จจริงและประสานแก้ไขปัญหา พร้อมความเห็นรายงาน เลขาธิการ ศอ.บต. หรือ รองเลขาธิการ ศอ.บต. พิจารณาสั่งการ ภายใน ๑๕ วัน

(๔) เรื่องทั่วไป เช่น การขอความช่วยเหลือสงเคราะห์ การขอความช่วยเหลือด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ศตธ.จขต. จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา สรุปผล รายงานเลขาธิการ ศอ.บต. หรือรองเลขาธิการ ศอ.บต. พิจารณาสั่งการภายใน ๓๐ วัน

๒.๔ การประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และประสานแก้ไขปัญหา

(๑) เรื่องสำคัญที่สุด เลขาธิการ ศอ.บต. หรือ รองเลขาธิการ ศอ.บต. เป็นผู้ลงนามประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือดำเนินการอื่นตามดุลยพินิจ

(๒) เรื่องสำคัญมาก เลขาธิการ ศอ.บต. หรือ รองเลขาธิการ ศอ.บต. เป็นผู้ลงนามประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือดำเนินการอื่นตามดุลยพินิจ

(๓) เรื่องที่สำคัญ เช่น การแจ้งเบาะแส ในลักษณะบัตรสนเท่ห์หรือทางโทรศัพท์ สายด่วน ๑๘๘๐ หรือเรื่องทั่วไป ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ ลงนามในหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ หรือโทรศัพท์แจ้งข้อมูลเบื้องต้น เพื่อประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหา และรวบรวมรายงาน เลขานุการ คอ.บต. เพื่อโปรดทราบและพิจารณาสั่งการ

(๔) เรื่องติดตามเรื่องเดิม หรือเร่งรัดการรายงานผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ ลงนามในหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ เพื่อประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากมีความล่าช้ามากเกินไป บันทึกเสนอเลขานุการ คอ.บต. หรือ รองเลขานุการ คอ.บต. แจ้งประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและพิจารณาสั่งการ

(๕) เรื่องแจ้งผลความคืบหน้า การดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ ลงนามในหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ

(๖) เรื่องแจ้งผลการดำเนินการสิ้นสุดหรือยุติเรื่อง กรณีเป็นเรื่องสำคัญที่สุด สำคัญมาก สำคัญ ศตธ.จขต. บันทึกเสนอเลขานุการ คอ.บต. หรือ รองเลขานุการ คอ.บต. พิจารณาลงนามแจ้งผู้ร้องทราบ กรณีเรื่องทั่วไปผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ ลงนามในหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อแจ้งผู้ร้องทราบ

๒.๕ การพิจารณายุติเรื่อง

๒.๕.๑ เรื่องที่พิจารณายุติ

(๑) เรื่องที่มีการตรวจสอบแล้ว ไม่มีมูลความจริงตามข้อร้องเรียน หรือไม่สืบเสาะหาพยานหลักฐานเพื่อดำเนินการเพิ่มเติม

(๒) เรื่องที่จะส่งให้หน่วยงานที่เป็นองค์การอิสระตามรัฐธรรมนูญ พิจารณาดำเนินการแล้ว

(๓) เรื่องที่แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้ว จะยุติทางสถิติ และติดตามจนกว่าปัญหาจะได้รับการแก้ไข

(๔) เรื่องที่แก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องเรียนสำเร็จ และผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจ

(๕) เรื่องแจ้งเบาะแสทั่วไป หรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นข้อมูลในการบริหารราชการ หรือแจ้งผู้ถูกกล่าวหาเป็นข้อมูลในการปฏิบัติราชการ

๒.๕.๒ ผู้มีอำนาจพิจารณายุติ

(๑) เรื่องสำคัญที่สุด และเรื่องสำคัญมาก เลขานุการ คอ.บต. หรือรองเลขานุการ คอ.บต. เป็นผู้พิจารณาสั่งการ

(๒) เรื่องสำคัญ หรือเรื่องทั่วไป ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ พิจารณาสั่งการ และรวบรวมรายงานเลขานุการ คอ.บต. หรือ รองเลขานุการ คอ.บต. ทราบ และพิจารณา