สารบัญ

		หน้า
บทที่ ๑	**นโยบาย ที่มา และคำนิยามศัพท์**	๑
	๑. นโยบาย ที่มา และความสำคัญของปัญหา	๑
	๒. กลุ่มเป้าหมายหลักของ OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม	๒
	๓. คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของ OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม	๒-๕
บทที่ ๒	**ขั้นตอนการดำเนินงานช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาของ OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม**	๖
	๑. การรับแจ้งเหตุ/เบาะแส ๔ ช่องทาง (front line ๑)	๖
	- บทบาทหน้าที่ของ front line ๑ (คัดกรองและส่งต่อความช่วยเหลือ)	๗
	๒. การให้บริการความช่วยเหลือ	๘
	- บทบาทหน้าที่ของ front line ๒ (ให้บริการความช่วยเหลือ ติดตามและประเมินผล และการยุติการให้บริการหรือการปิด Case ในระบบ)	๘-๙
	- flow chart การบูรณาการการช่วยเหลือ ๔ ปัญหาหลัก	๑๐-๑๑
	- flow chart ขั้นตอนการช่วยเหลือในแต่ละประเด็นปัญหาพร้อมคำอธิบาย	๑๒-๓๐
	๓. ระบบแจ้งเตือน (Alarm) เมื่อบริการล่าช้า	๓๑-๓๒
	๔. การรายงานผล	๓๒
	ภาคผนวก	
	ก. บทบาทหน้าที่ของกระทรวงและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๓๓-๓๘
	ข. รายชื่อหน่วยงานรับแจ้งเหตุ/เบาะแส (front line ๑)	๓๙-๔๐

บทที่ ๑ นโยบาย ที่มา และคำนิยามศัพท์

๑. นโยบาย ที่มา และความสำคัญของปัญหา

สืบเนื่องจากกระแสความเปลี่ยนแปลงของสังคม ส่งผลให้เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และคนพิการ ได้รับผลกระทบจากปัญหาต่างๆ เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะปัญหาสำคัญใน ๔ เรื่อง ได้แก่ **๑) การตั้งครรภ์ไม่พร้อม (คุณแม่วัยใส) ๒) การค้ามนุษย์ ๓) แรงงานเด็ก และ ๔) การใช้ความรุนแรงต่อเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และคนพิการ** ซึ่งปัญหาดังกล่าวนับวันจะทวีความรุนแรงมากขึ้นเป็นลำดับ โดยในเรื่องปัญหาการตั้งครรภ์ไม่พร้อมในวัยรุ่น ประเทศไทยติดอันดับ ๑ ของเอเชีย สำหรับปัญหาการค้ามนุษย์ ประเทศไทยถูกประเมินโดยกระทรวงการต่างประเทศของสหรัฐอเมริกา อยู่ในระดับ Tier ๒ watch list ๓ ปีติดต่อกัน คือ ปี ๒๕๕๓, ๒๕๕๔ และ ๒๕๕๕ ซึ่งหมายถึง ระดับที่ต้องมีการจับตาดูว่าประเทศไทยมีความพยายามในการแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์อย่างจริงจังหรือไม่ ซึ่งประเทศไทยได้มีความพยายามแก้ไขปัญหานี้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง สำหรับปัญหาแรงงานเด็กได้ถูกระบุในรายงานของกระทรวงแรงงานสหรัฐอเมริกาว่า สินค้าที่ผลิตจากประเทศไทยมีการใช้แรงงานเด็กและแรงงานบังคับในสถานประกอบกิจการ จำนวน ๕ สินค้า ได้แก่ กุ้ง เครื่องนุ่งห่ม อ้อย สื่อลามก และปลา ในส่วนของปัญหาการใช้ความรุนแรง พบว่า ทุก ๒๐ นาที จะมีเด็กหรือสตรีถูกทำความรุนแรง ๑ ราย โดยผู้กระทำความรุนแรงส่วนใหญ่เป็นคนใกล้ชิด เป็นสามี หรือบุคคลในครอบครัว ทั้งนี้ สถานการณ์ความรุนแรงที่เกิดขึ้นกับสตรีมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ปัญหาต่างๆ ดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและการพัฒนาประเทศชาติโดยรวม ซึ่งประเทศไทยได้มีความพยายามในการป้องกันแก้ไขเหล่านี้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง ทั้งในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ป้องกันและแก้ไขปัญหา การดำเนินงานของส่วนราชการและองค์กรเอกชน ซึ่งบุคคลที่ประสบปัญหาต่างๆ เหล่านี้ ถึงแม้ว่าจะมีหลายหน่วยงานให้การช่วยเหลือและติดตามอย่างใกล้ชิด แต่ก็ยังพบว่าปัญหาต่างๆ ยังไม่ได้มีความลดน้อยลงไป กระบวนการช่วยเหลือและส่งต่อในบางขั้นตอนใช้เวลายาวนาน อีกทั้งยังไม่มีการติดตามผลอย่างเป็นระบบ

รัฐบาล โดย นางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี จึงได้มีนโยบายบูรณาการการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง ในการให้ความช่วยเหลือเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และคนพิการ ที่ประสบปัญหา ๔ ปัญหาหลักดังกล่าวอย่างเป็นองค์รวม **ภายใต้ชื่อ "OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม"** โดยมอบหมายให้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นเจ้าภาพหลักประสานหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงแรงงาน และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ รวมถึงหน่วยราชการอื่นและองค์กรเอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บริการประชาชนที่ประสบปัญหา ภายใต้แนวคิด **"การบูรณาการการช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายที่ประสบปัญหาเพื่อสร้างความเสมอภาคและเท่าเทียมกันในสังคม"** โดยบูรณาการการดำเนินงานของทุกภาคส่วนให้เป็นระบบเดียวกัน เกิดการเชื่อมต่อบริการที่ชัดเจน และไม่เกิดช่องว่างในระบบบริการ โดยยึดผู้ประสบปัญหาเป็นศูนย์กลาง และมีกระบวนการขั้นตอนปฏิบัติ ตั้งแต่การรับแจ้งเหตุ/เบาะแส การคัดกรองเพื่อระบุปัญหา การประสานส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบการให้บริการในแต่ละขั้น จนถึงในลำดับขั้นสุดท้าย การติดตามและรายงานผล โดยมอบหมายให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับการดำเนินงานให้เกิดการส่งต่อข้อมูลที่เชื่อมโยงกันทั้งระบบ ตั้งแต่จุดรับแจ้งเหตุ/เบาะแส จนถึงจุดปลายทางหรือจุดรองรับบริการต่างๆ เพื่อประโยชน์ต่อการส่งต่อไปยังหน่วยงานต่างๆ ให้สามารถติดตามและประเมินผลการช่วยเหลือผ่านระบบได้ เพื่อให้ผู้ประสบปัญหาได้รับการช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และครบวงจร จนสามารถกลับไปใช้ชีวิตอยู่ในครอบครัวและสังคมได้อย่างเป็นปกติสุขต่อไป

๒. กลุ่มเป้าหมายหลักของ OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม

กลุ่มเป้าหมายหลักของ OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม ได้แก่ **เด็ก** (คือ ผู้มีอายุต่ำกว่า ๑๘ ปี แต่ไม่รวมถึงผู้บรรลุนิติภาวะด้วยการสมรส) **สตรี ผู้สูงอายุ** (คือ ผู้ที่มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป) **และคนพิการ** ที่ประสบปัญหาใน ๔ ปัญหา คือ

๑. การตั้งครรภ์ไม่พร้อม (คุณแม่วัยใส)
๒. การค้ามนุษย์
๓. แรงงานเด็ก
๔. การกระทำความรุนแรงต่อเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และคนพิการ

๓. คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของ OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม

๓.๑ คำนิยาม ๔ ปัญหาหลัก

๑) การตั้งครรภ์ไม่พร้อม (คุณแม่วัยใส)

หมายถึง เด็กและเยาวชน มีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ตั้งครรภ์ หรือสงสัยว่าตั้งครรภ์ โดยเป็นการตั้งครรภ์ที่ไม่ได้ตั้งใจ ไม่ได้มีการวางแผนการณ์จะให้เกิดขึ้น อันมีสาเหตุมาจาก การไม่มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการตั้งครรภ์ และการคุมกำเนิด การถูกข่มขืนกระทำชำเราจนตั้งครรภ์ การตั้งครรภ์ก่อนการสมรส ตลอดจนความไม่พร้อมในด้านภาวะต่างๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การไม่รับผิดชอบของบิดาของเด็กในครรภ์ โดยการผลักภาระในเรื่องเพศและการเลี้ยงดูเด็กให้ผู้หญิงเป็นต้น

๒) การค้ามนุษย์

หมายถึง การแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบจากการค้าประเวณี การผลิตหรือเผยแพร่วัตถุหรือสื่อลามก การแสวงหาประโยชน์ทางเพศในรูปแบบอื่น การเอาคนมาเป็นทาส การนำคนมาขอทาน การบังคับใช้แรงงานหรือบริการ การบังคับตัดอวัยวะเพื่อการค้าหรือการอื่นใดที่คล้ายคลึงกันอันเป็นการขูดรีดบุคคล ไม่ว่าบุคคลนั้นจะยินยอมหรือไม่ก็ตาม (มาตรา ๖ ตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ.๒๕๕๑)

๓) แรงงานเด็ก

หมายถึง ลูกจ้างซึ่งเป็นเด็กอายุตั้งแต่ ๑๕ ปีขึ้นไป แต่ยังไม่ถึง ๑๘ ปี ส่วนเด็กที่มีอายุต่ำกว่า ๑๕ ปีลงมา ห้ามนายจ้างจ้างเป็นลูกจ้างโดยเด็ดขาด ผู้ฝ่าฝืนจะมีโทษ ตามมาตรา ๑๔๘ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.๒๕๔๑ ที่กำหนดโทษจำคุกไม่เกิน ๑ ปีหรือปรับไม่เกิน ๒ แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ส่วนผู้ที่มีอายุตั้งแต่ ๑๘ ปีขึ้นไป ถือว่าไม่ใช่แรงงานเด็ก

(๑) การใช้แรงงานเด็กในรูปแบบที่เลวร้าย หมายถึง

- ทุกรูปแบบของการใช้ทาส หรือแนวปฏิบัติที่คล้ายกับการใช้ทาส เช่น การค้าและการซื้อขายเด็ก แรงงานขัดหนี้ แรงงานบังคับ
- การใช้ จัดหา หรือเสนอเด็กเพื่อการค้าประเวณี เพื่อการผลิตสื่อลามก หรือเพื่อการแสดงลามก
- การใช้ จัดหา หรือเสนอเด็กเพื่อกิจกรรมที่ผิดกฎหมาย โดยเฉพาะเพื่อการผลิตและขนส่งยาเสพติด

- งานซึ่งโดยลักษณะของงาน หรือโดยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีแนวโน้มที่จะเป็นอันตรายต่อสุขภาพ ความปลอดภัย หรือศีลธรรมของเด็ก

(๒) การใช้แรงงานเด็ก ที่เป็นการกระทำผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.๒๕๔๑ ได้แก่ กรณี ๑) จ้างเด็กอายุต่ำกว่า ๑๕ ปีไว้ทำงาน ๒) นายจ้างไม่แจ้งการจ้างลูกจ้างที่เป็นเด็กต่อพนักงานตรวจแรงงาน ๓) ทำงานเกินเวลาตามที่กฎหมายกำหนด ๔) ทำงานเสี่ยงอันตรายตามข้อห้ามที่กฎหมายกำหนด ๕) ไม่ได้รับค่าจ้าง

๔) การกระทำความรุนแรงต่อเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และคนพิการ

หมายถึง การกระทำใดๆ ที่มุ่งประสงค์ให้เกิดอันตรายต่อร่างกาย จิตใจ หรือสุขภาพ เช่น การทุบตี การทารุณกรรม การข่มขืน การลวนลามทางเพศ การข่มขู่ คุกคาม เป็นผลให้เกิดความทุกข์ทรมานแก่ผู้ถูกกระทำ โดยผู้กระทำเป็นบุคคลภายนอกครอบครัว และ/หรือบุคคลในครอบครัว (บุคคลในครอบครัว ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ.๒๕๕๑ มาตรา ๓ หมายถึง คู่สมรส คู่สมรสเดิม ผู้ที่อยู่กินหรือเคยอยู่กินฉันสามีภริยาโดยมิได้จดทะเบียนสมรส บุตร บุตรบุญธรรม สมาชิกในครอบครัว รวมทั้งบุคคลใดๆ ที่ต้องพึ่งพาอาศัยและอยู่ในครัวเรือนเดียวกัน)

๓.๒ คำนิยามหน่วยรับแจ้งเหตุ/เบาะแส (Front line ๑)

หมายถึง ช่องทางที่ผู้ประสบปัญหาหรือผู้พบเหตุ/เบาะแส สามารถแจ้งเหตุ/เบาะแส ๔ ปัญหาหลักของ OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม ได้โดยสะดวก รวดเร็ว โดยสามารถแจ้งได้ใน ๔ ช่องทาง คือ

๑) แจ้งด้วยตนเองที่หน่วยรับแจ้งเหตุ/เบาะแส จำนวน ๒๑,๗๔๕ แห่งทั่วประเทศ (รายชื่อหน่วยงานตามภาคผนวก ข)

๒) สายด่วน ๑๓๐๐ (ตลอด ๒๔ ชั่วโมง) ดำเนินการโดยศูนย์ประชาบดี ๑๓๐๐ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในกรุงเทพมหานคร ตั้งอยู่ภายในสถานสงเคราะห์เด็กหญิงบ้านราชวิถี ส่วนภูมิภาค ตั้งอยู่ ณ บ้านพักเด็กและครอบครัว ๗๖ จังหวัด โดยมีเจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุ/เบาะแสทางโทรศัพท์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง (ปี ๒๕๕๖ กรุงเทพมหานคร มีจำนวน ๑๕ คู่สาย ส่วนภูมิภาค มีจำนวน ๑ – ๒ คู่สาย/จังหวัด กรณีคู่สายในจังหวัดเต็ม ระบบจะโอนสายมาในกรุงเทพฯ เพื่อรับเรื่องแทน และแจ้งกลับไปยังจังหวัดนั้นๆ เพื่อให้จังหวัดดำเนินการตรวจสอบและให้การช่วยเหลือต่อไป)

๓) เว็บไซต์ www.osccthailand.go.th

๔) mobile application

๓.๓ คำนิยามหน่วยงานเจ้าภาพหลัก (Front line ๒)

หมายถึง หน่วยงานที่มีบทบาทและภารกิจหลักในการให้ความช่วยเหลือในแต่ละประเด็นปัญหา ภายใต้สังกัดกระทรวง/หน่วยงานระดับประเทศ ที่รับผิดชอบ ๔ ประเด็นปัญหาหลัก ประกอบด้วย

๑) กระทรวงสาธารณสุข : การตั้งครรภ์ไม่พร้อม (คุณแม่วัยใส)

๒) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ : การค้ามนุษย์

๓) กระทรวงแรงงาน : การใช้แรงงานเด็ก

๔) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ : การกระทำความรุนแรงต่อเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และคนพิการ

กระทรวงสาธารณสุข : หน่วยงานที่ทำหน้าที่ (Front line ๒) คือ โรงพยาบาลชุมชน/โรงพยาบาลทั่วไป/โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลในสังกัดกรมการแพทย์ โรงพยาบาลในสังกัดกรมอนามัย และโรงพยาบาลในสังกัดกรมควบคุมโรค

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ : สถานีตำรวจนครบาล/สถานีตำรวจภูธรทุกแห่ง

กระทรวงแรงงาน : ศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือแรงงานหญิงและเด็ก สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด ๗๖ จังหวัด กลุ่มงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพื้นที่ ๑ ถึง ๑๐ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และสำนักคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ : ศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันการกระทำความรุนแรงในครอบครัว สำนักป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้าหญิงและเด็ก กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (กรณีในกรุงเทพมหานคร) และสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (พมจ.) ๗๖ จังหวัด

ทั้งนี้ หน่วยงานเจ้าภาพหลักมีหน้าที่เป็นทั้งหน่วยรับแจ้งเหตุ/เบาะแส (Front line ๑) หน่วยให้บริการ ตลอดจนทำหน้าที่ประสานการช่วยเหลือ และติดตามผลเพื่อให้ผู้ประสบปัญหาได้รับความช่วยเหลืออย่างครบวงจร โดยไม่เกิดช่องว่างในการให้บริการ และเป็นหน่วยงานสุดท้ายที่ทำการตรวจสอบผลการช่วยเหลือเพื่อปิด case (ยุติการให้บริการ)

๓.๔ คำนิยามหน่วยให้บริการ

หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบปัญหา แต่มิได้เป็นหน่วยงานเจ้าภาพหลัก (Front line ๒) เช่น กรณีสตรีถูกสามีทำร้ายร่างกายจนได้รับบาดเจ็บ ต้องส่งเข้ารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่อยู่ใกล้ที่สุด ดังนั้น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจึงทำหน้าที่เป็นหน่วยให้บริการ เพื่อให้การช่วยเหลือแก้ไขปัญหาฉุกเฉินในเบื้องต้น หรือกรณีที่สตรีรายดังกล่าวไม่สามารถกลับไปอยู่ในบ้านได้ เพื่อเป็นการคุ้มครองสวัสดิภาพจึงต้องส่งตัวเข้าบ้านพักเด็กและครอบครัว ดังนั้น บ้านพักเด็กและครอบครัวจึงทำหน้าที่เป็นหน่วยให้บริการในการจัดหาที่พักชั่วคราว เป็นต้น ทั้งนี้

โดยสรุป หน่วยให้บริการ จึงหมายถึงหน่วยงานทุกหน่วยงานที่มีภารกิจให้ความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้อง ๔ ปัญหาดังกล่าว แต่ไม่ได้ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานเจ้าภาพหลักในแต่ละประเด็นปัญหา

๓.๕ คำนิยามหน่วยประสานงานกลาง

๑) หน่วยประสานงานกลางระดับจังหวัด หมายถึง สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด โดยทำหน้าที่ให้คำปรึกษา ติดตาม ประสานการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทั้ง ๔ ปัญหา ในภาพรวมระดับจังหวัด เพื่อให้ผู้ประสบปัญหาได้รับการช่วยเหลือตามกรอบระยะเวลาและครบวงจร และรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัด

๒) หน่วยประสานงานกลางระดับประเทศ หมายถึง สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยทำหน้าที่ให้คำปรึกษา ติดตาม ประสานการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทั้ง ๔ ปัญหา ในภาพรวมระดับประเทศ และรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และคณะรัฐมนตรี

๓.๖ การปิด case

หมายถึง การสิ้นสุดหรือยุติการให้บริการ มี ๒ ระดับ คือ

๑) กรณีหน่วยงานได้ให้ความช่วยเหลือจนเสร็จสิ้นกระบวนการให้ความช่วยเหลือของตนแล้ว ทำการปิด case ในระดับหน่วยงาน แต่หาก case ยังต้องการรับความช่วยเหลือจากหน่วยงานอื่นๆ ให้บันทึกการส่งต่อการช่วยเหลือลงในระบบ OSCC application ให้หน่วยงานดังกล่าวเพื่อให้การช่วยเหลือต่อไป

๒) กรณี case ได้รับความช่วยเหลือจนครบกระบวนการของการช่วยเหลือแล้ว หน่วยงานเจ้าภาพหลัก (Front line ๒) ทำหน้าที่ตรวจสอบและเป็นผู้ปิด case สำหรับกรณีการช่วยเหลือที่ต้องใช้ระยะเวลานาน กรณีนี้ต้องระบุว่าเป็นกรณีพิเศษต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ เช่น การดำเนินคดีตามกฎหมาย

๓.๗ ระบบแจ้งเตือน (Alarm)

หมายถึง เมื่อผู้ประสบปัญหาไม่สามารถเข้าถึงบริการหรือได้รับบริการล่าช้า ระบบจะแจ้งเตือน (Alarm) ดังนี้

๑) กรณีผู้ประสบปัญหาไม่สามารถเข้าถึงบริการของหน่วยงานให้บริการได้ภายใน ๒๔ ชั่วโมง

๒) กรณีการให้บริการของหน่วยงานเจ้าภาพหลัก (front line ๒) และหน่วยให้บริการให้บริการล่าช้าหรือเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนด หรือให้บริการแล้วแต่ไม่บันทึกข้อมูลการให้บริการทาง OSCC Application

บทที่ ๒ ขั้นตอนการดำเนินงานช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาของ OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม

๑. การรับแจ้งเหตุ/เบาะแส ๔ ช่องทาง (Front line ๑) ได้แก่

๑) แจ้งด้วยตนเอง

แจ้งได้ที่หน่วยรับแจ้งเหตุ/เบาะแส จำนวน ๒๑,๗๔๕ แห่งทั่วประเทศ (รายชื่อหน่วยงานตามภาคผนวก ข)

๒) สายด่วน ๑๓๐๐ (ตลอด ๒๔ ชั่วโมง)

ดำเนินการโดยศูนย์ประชาบดี ๑๓๐๐ ซึ่งตั้งอยู่ในบ้านพักเด็กและครอบครัว ๗๗ จังหวัด โดยมีเจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุ/เบาะแสทางโทรศัพท์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ในปี ๒๕๕๖ กรุงเทพมหานคร มีจำนวน ๑๕ คู่สาย ส่วนภูมิภาค มีจำนวน ๑ – ๒ คู่สาย/จังหวัด กรณีคู่สายในจังหวัดเต็ม ระบบจะโอนสายมาในกรุงเทพฯ เพื่อรับเรื่องแทน และแจ้งกลับไปยังจังหวัดนั้นๆ เพื่อให้จังหวัดดำเนินการตรวจสอบและให้การช่วยเหลือต่อไป

๓) เว็บไซต์ www.osccthailand.go.th

เมื่อผู้แจ้งเหตุ/เบาะแสทางเว็บไซต์ เลือกปัญหาใน ๔ ปัญหา ระบบจะส่งต่อไปยังหน่วยงานเจ้าภาพหลัก ที่รับผิดชอบแต่ละปัญหา ทำการตรวจสอบคัดกรองปัญหา ได้แก่

ตั้งครรภ์ไม่พร้อม (คุณแม่วัยใส)

: กระทรวงสาธารณสุข (ให้หน่วยงานเจ้าภาพหลักที่ให้บริการเป็นผู้ตรวจสอบ)

ค้ามนุษย์

: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (กรุงเทพมหานคร : ส่งไปที่กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการค้ามนุษย์ (บก.ปคม.) ส่วนภูมิภาค : ส่งไปที่กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัด)

แรงงานเด็ก

: กระทรวงแรงงาน (กรุงเทพมหานคร : ส่งไปที่สำนักคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ส่วนภูมิภาค : ส่งไปที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด)

การกระทำความรุนแรงต่อเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และคนพิการ และปัญหาอื่นๆ หรือกรณีผู้แจ้งไม่สามารถระบุลักษณะปัญหาได้

: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (กรุงเทพมหานคร : ส่งไปที่ศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันการกระทำความรุนแรงในครอบครัว สำนักป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้าหญิงและเด็ก กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ส่วนภูมิภาค : ส่งไปที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (พมจ.)

๔) mobile application

ดำเนินการเช่นเดียวกับการแจ้งผ่านเว็บไซต์

บทบาทหน้าที่ของ Front line ๑ (คัดกรองและส่งต่อ) มี ๕ กระบวนงาน ได้แก่

๑. **รับแจ้งเหตุ/เบาะแส** ตาม ๔ ช่องทาง กรณีแจ้งผ่านเว็บไซต์/mobile application หน่วยงานเจ้าภาพหลักในแต่ละปัญหา ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อมูลการแจ้งเหตุ/เบาะแสให้ชัดเจน

๒. **รวบรวมข้อมูลเบื้องต้น** ซึ่งได้จากการรับแจ้งเหตุ เช่น ข้อมูลผู้ประสบปัญหา สภาพพฤติการณ์ สถานที่เกิดเหตุ เป็นต้น

๓. **คัดกรอง วิเคราะห์เบื้องต้นตามประเด็นปัญหา** ได้แก่ ตั้งครรภ์ไม่พร้อม ค้ามนุษย์ แรงงานเด็ก และความรุนแรงต่อเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และคนพิการ

๔. **บันทึกข้อมูลลงสู่ระบบ** OSCC Application

๕. **ส่งต่อไปยังหน่วยงานเจ้าภาพหลัก/หน่วยให้บริการตามประเด็นปัญหา**

๑) <u>กรณีที่ผู้ประสบปัญหามาปรากฏตัว</u> หรือแจ้งผ่านสายด่วน ๑๓๐๐ ให้ส่งผู้ประสบปัญหาไปยังหน่วยให้บริการตามสภาพปัญหาเบื้องต้นก่อน เช่น ผู้หญิงถูกสามีทำร้ายใบหน้าพกช้ำ มีบาดแผลทั่วลำตัว จำเป็นต้องได้รับการรักษาพยาบาลก่อน หน่วยรับแจ้งเหตุประสานส่งต่อไปยังโรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุด เพื่อรับการรักษาจากแพทย์ เมื่อบันทึกข้อมูลลงสู่ระบบตามประเด็นปัญหา คือความรุนแรงต่อสตรี ข้อมูลจะถูกส่งไปยัง Front line ๒ ได้แก่หน่วยงานเจ้าภาพหลัก คือ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (พมจ.) เพื่อดำเนินการต่อไป

- หากผู้ประสบปัญหามาปรากฏตัวยังหน่วยให้บริการที่ไม่ใช่เจ้าภาพหลักของประเด็นปัญหา แต่มีความจำเป็นต้องได้รับบริการตามสภาพปัญหาเบื้องต้น เช่น ญาติพาผู้เสียหายซึ่งหลบหนีจากการถูกล่อลวงไปค้าประเวณี มารักษาอาการบาดเจ็บที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพสต.) โรงพยาบาลเป็น Front line ๑ ซึ่งรับแจ้งเหตุและให้การรักษาเบื้องต้น ต้องส่งเรื่องต่อไปให้หน่วยงานเจ้าภาพหลักดำเนินการ (Front line ๒) คือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

- เมื่อสอบถามข้อมูลเบื้องต้น ไม่ปรากฏแน่ชัดว่าจำเป็นต้องได้รับบริการฉุกเฉินเบื้องต้น เช่น ไม่ปรากฏบาดแผล ให้บันทึกข้อมูลและส่งต่อไปยัง Front line ๒ ซึ่งต้องดำเนินการประสานและให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาต่อไป

๒) <u>กรณีผู้ประสบปัญหาไม่มาปรากฏตัว</u> ซึ่งได้แก่แจ้งผ่านเว็บไซต์ หรือแจ้งผ่าน Mobile Application ระบบจะกำหนดให้มีการลงทะเบียนเพื่อระบุตัวบุคคลผู้แจ้ง และอีเมล และจะส่งข้อมูลไปยังหน่วยงานเจ้าภาพหลัก (Front line ๒) ในแต่ละประเด็นปัญหาเพื่อให้เจ้าภาพหลักดำเนินการประสานการช่วยเหลือต่อไป

๒. การให้บริการความช่วยเหลือ

- บทบาทหน้าที่ของ front line ๒ (ให้บริการความช่วยเหลือ ติดตามและประเมินผล และการยุติการให้บริการหรือการปิด Case ในระบบ)

Front line ๒ ทำหน้าที่เป็น case manager อำนวยความสะดวก และประสานความร่วมมือ นอกเหนือจากการทำหน้าที่เป็นหน่วยให้บริการความช่วยเหลือ มีการดำเนินการ ๔ กระบวนงาน ซึ่งต้องบันทึกข้อมูลลงสู่ระบบด้วย ดังนี้

๑) ประเมินและวางแผนตามประเด็นปัญหา

- ตั้งครรภ์ไม่พร้อม ได้แก่ แสวงหาข้อเท็จจริง ให้คำปรึกษา สอบถามทางเลือกเพื่อการตัดสินใจ ประชุมทีมสหวิชาชีพเพื่อประเมินและวางแผนช่วยเหลือ

- ค้ามนุษย์ ได้แก่ แสวงหาข้อเท็จจริง วางแผนการช่วยเหลือ วินิจฉัยคัดแยกผู้เสียหาย แจ้งสิทธิที่จะได้รับ (คนต่างชาติผ่านล่าม)

- แรงงานเด็ก ได้แก่ พนักงานตรวจแรงงานตรวจสอบข้อเท็จจริง ประเมินสภาพปัญหา วิเคราะห์สถานการณ์เบื้องต้น และคัดกรอง

- การกระทำความรุนแรงต่อเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ ได้แก่ สอบข้อเท็จจริง ประเมินสภาพปัญหา สภาพครอบครัว ความต้องการ ประชุมทีมสหวิชาชีพวางแผนดำเนินการด้านกาย จิต สังคม กฎหมาย ส่งต่อ/ประสานเครือข่ายดำเนินการ

๒) การให้บริการความช่วยเหลือ

- ตั้งครรภ์ไม่พร้อม กรณียุติการตั้งครรภ์ (อายุครรภ์ต้องไม่เกิน ๑๒ สัปดาห์) ใน ๔ กรณี กรณีไม่ยุติการตั้งครรภ์ (มีวิธีการปฏิบัติกรณีครอบครัวยอมรับและครอบครัวไม่ยอมรับ) กรณีถูกกระทำความรุนแรง (เข้าสู่กระบวนการให้ความช่วยเหลือกรณีการใช้ความรุนแรงต่อเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และคนพิการ)

- ค้ามนุษย์ ให้บริการเบื้องต้น เช่น การรักษาพยาบาล แจ้งความ การให้บริการกรณีเป็นผู้เสียหาย กรณีเชื่อว่าเป็นผู้เสียหาย และกรณีไม่ใช่ผู้เสียหาย การให้บริการด้านสุขภาพ บำบัดฟื้นฟูเยียวยาจิตใจ ด้านสังคมสงเคราะห์ เช่น ให้การศึกษา ฝึกอาชีพ ด้านกฎหมาย ได้แก่ การเรียกร้องค่าสินไหม ค่าแรง ค่าชดเชย การดำเนินคดีแพ่งและอาญา การผ่อนผันให้อยู่ในราชอาณาจักรชั่วคราว

- แรงงานเด็ก กรณีแรงงานเด็กไทย กรณีแรงงานเด็กต่างด้าว กรณีการใช้แรงงานเด็กในรูปแบบที่เลวร้าย ๔ รูปแบบ การให้บริการเรื่องที่พักพิงชั่วคราว การตรวจรักษา จัดหางานใหม่ ฝึกอาชีพ เรียนต่อ ส่งกลับภูมิลำเนา/ประเทศต้นทาง สำหรับแรงงานเด็กในรูปแบบที่เลวร้าย นำเด็กออกจากสถานการณ์นั้นๆ และเข้าสู่กระบวนการให้การช่วยเหลือผู้ตกเป็นเหยื่อการค้ามนุษย์

- การกระทำความรุนแรงต่อเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ แจ้งสิทธิตามกฎหมาย ให้คำปรึกษาแนะนำ ให้บริการด้านกาย จิตใจ สังคมสงเคราะห์ ความปลอดภัย/คุ้มครองสวัสดิภาพ กรณีความรุนแรงในครอบครัวมีการไกล่เกลี่ยประนีประนอม ให้ความช่วยเหลือทางคดีตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการให้ความช่วยเหลือเยียวยาทางการเงินแก่ผู้เสียหาย

ในการให้บริการทั้ง ๔ ประเด็นปัญหา Front line ๒ จำเป็นต้องมีการประสานงานกับหน่วยให้บริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการด้วย เช่น บ้านพักคนชรา สถานสงเคราะห์ บ้านพักเด็กและครอบครัว สถานพยาบาล สถานีตำรวจ เป็นต้น และในกรณีที่มีพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้แก่ พนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.๒๕๔๖ พนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ.๒๕๕๐ พนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติป้องกันและ

ปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ.๒๕๕๑ เจ้าพนักงานแรงงานที่เกี่ยวข้อง ให้ Front line ๒ แจ้งประสานพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายนั้น ๆ เพื่อทราบและเข้าดำเนินการคุ้มครองตามกฎหมาย

๓) ติดตาม ประเมินผล ทั้ง ๔ ประเด็นปัญหา เมื่อให้บริการแล้วจะต้องติดตามผลการให้บริการ และประเมินผลการให้บริการหรือความเสี่ยงที่จะถูกกระทำซ้ำ และรายงานผลการให้บริการ

๔) ยุติการให้บริการ (ปิด case)/ปรับแผนการช่วยเหลือ หากผู้เสียหายกลับคืนสู่สังคม ครอบครัว ภูมิลำเนาอย่างปกติสุข หรือการให้ความคุ้มครองช่วยเหลือกลับเข้าสู่ภารกิจประจำของหน่วยงาน เช่น กรณีค้ามนุษย์ หลังจากการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเข้าสู่การดำเนินคดีอาญาซึ่งเป็นภารกิจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติแล้ว ให้ถือว่ายุติการให้บริการในระบบ OSCC หรือปิด case โดยหน่วยงานเจ้าภาพหลักเป็นผู้ปิด case หากยังมีการกระทำความผิดซ้ำอีก เช่น ยังมีการละเมิดทำร้ายผู้เสียหายซ้ำอีก จำเป็นต้องปรับแผนและดำเนินการต่อไปตามกระบวนการของกฎหมาย หรือตามสภาพปัญหาและความต้องการของผู้เสียหาย ทั้งนี้ทุกรายกรณีเมื่อมีการปิด case ต้องบันทึกข้อมูลลงสู่ระบบ ซึ่งเชื่อมโยงการรายงานผลไปยังหน่วยประสานงานกลางทั้งระดับจังหวัดและระดับประเทศ เพื่อทราบในภาพรวมด้วย

กรณีหน่วยงานทำหน้าที่เป็นทั้ง Front line ๑ และหน่วยให้บริการ

ให้ดำเนินการตามบทบาทของหน่วยรับแจ้งเหตุ/เบาะแส ในการรับแจ้งเหตุ/เบาะแส โดยหากบริการของหน่วยงานเป็นความต้องการลำดับแรกของผู้ประสบปัญหา เช่น ปัญหาถูกกระทำความรุนแรง มาแจ้งเหตุที่โรงพยาบาล โดยมีบาดแผลถูกทำร้าย โรงพยาบาลต้องให้การรักษา และบันทึกข้อมูลในแบบคัดกรองของ (Front line ๑) และแบบบันทึกข้อมูลการช่วยเหลือ ก่อนส่งต่อหน่วยงานเจ้าภาพหลัก คือ พม. ดำเนินการต่อไป

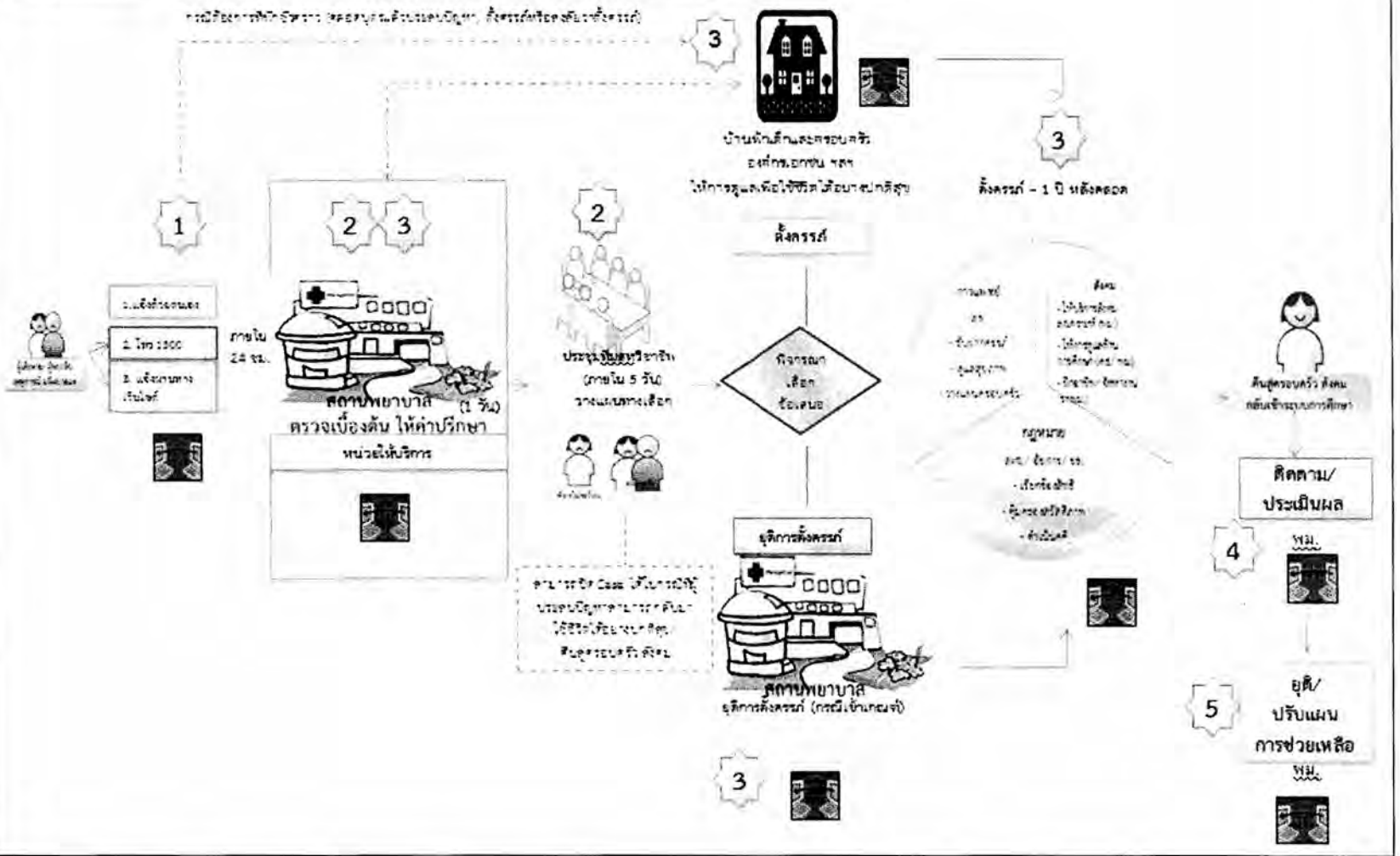
Work Flow การบูรณาการการช่วยเหลือ ๔ ปัญหาหลัก

4. การบูรณาการการช่วยเหลือของ OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม

เชื่อมโยงระบบการให้บริการ แจ้งเตือนถึงหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เมื่อผู้ประสบปัญหายังไม่ได้รับบริการหรือบริการล่าช้า และปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล โดยระบบการสื่อสารเทคโนโลยี ICT

Work Flow การช่วยเหลือในแต่ละประเด็นปัญหา พร้อมคำอธิบาย

ขั้นตอนการช่วยเหลือกรณีการตั้งครรภ์ไม่พร้อม (คุณแม่วัยใส)



ขั้นตอนการดำเนินงานให้ความช่วยเหลือกรณีตั้งครรภ์ไม่พร้อม (คุณแม่วัยใส)

ขั้นตอนที่ ๑ การรับเรื่องและคัดกรอง

๑. เมื่อเด็กและเยาวชน มีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ตั้งครรภ์หรือสงสัยว่าตั้งครรภ์ /ผู้เห็นเหตุการณ์มาขอรับบริการ/คำปรึกษาที่โรงพยาบาล/หน่วยงาน ที่เป็น Front line ๑ โดย

๑.๑ แจ้งด้วยตนเองที่หน่วยรับแจ้งเหตุ/เบาะแส จำนวน ๒๑,๗๔๕ แห่งทั่วประเทศ (รายชื่อหน่วยงานตามภาคผนวก ข)

๑.๒ โทรศัพท์สายด่วน ๑๓๐๐ (ตลอด ๒๔ ชั่วโมง)

๑.๓ แจ้งทางเว็บไซต์ www.oscthailand.go.th

๑.๔ แจ้งผ่าน Mobile Application

๒. หน่วยงานรับเรื่องจะต้องมีการบันทึกข้อมูลพื้นฐาน ลงใน OSCC Application ที่ใช้ระบบเชื่อมต่อผ่านอินเตอร์เน็ต ส่งข้อมูลการรับแจ้งเหตุให้แก่ Front line ๒ หรือหน่วยให้บริการ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง (กรณีหน่วยงานที่เป็นทั้ง Front line ๑ และ Front line ๒ ก็จะต้องมีการบันทึกข้อมูล ทั้งในสถานะที่เป็น Front line ๑ และ ๒)

ตัวอย่าง เช่น ผู้ประสบปัญหามาขอรับบริการ/ปรึกษาปัญหาที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ซึ่งเป็น Front line ๑ รพ.สต.จะต้องบันทึกข้อมูลพื้นฐานในโปรแกรม OSCC Application เพื่อส่งต่อผู้มารับบริการ/ปรึกษาปัญหาไปยังโรงพยาบาลชุมชน/โรงพยาบาลทั่วไป/โรงพยาบาลศูนย์ ซึ่งเป็น Front line ๒ ตามระบบการส่งต่อของโรงพยาบาล โดยจะต้องมีการประสานการส่งต่อทางโทรศัพท์/ E mail ไปก่อนล่วงหน้า ขั้นตอนนี้ใช้เวลา ๑ วันหรือ ๒๔ ชั่วโมง หากผู้มารับบริการยังเดินทางไปไม่ถึง Front line ๒ จะต้องมีการประสานกลับมายังหน่วยต้นทาง ถ้าพ้นกำหนดเวลา ๑ วัน จะมีการเตือนจากระบบ แต่ถ้าผู้ประสบปัญหามาขอรับบริการที่โรงพยาบาลชุมชน/โรงพยาบาลทั่วไป/โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลดังกล่าวจะมีสถานะเป็นทั้ง Front line ๑ และ Front line ๒ ก็จะมีการบันทึกข้อมูลผู้มารับบริการในส่วนที่เป็นทั้ง Front line ๑ และ Front line ๒

ขั้นตอนที่ ๒ การช่วยเหลือ

เมื่อ Front line ๒ รับเรื่องส่งต่อจาก Front line ๑ หน่วยงานของโรงพยาบาลที่รับเรื่องจะต้องมีการคัดกรอง ตามแบบคัดกรองที่กำหนด หากพบว่าเป็นการตั้งครรภ์ไม่พร้อม จะประสานส่งต่อไปยังศูนย์พึ่งได้ของโรงพยาบาลชุมชน/โรงพยาบาลทั่วไป/โรงพยาบาลศูนย์ เพื่อซักประวัติ ส่งประเมินอายุครรภ์ และให้การปรึกษาทางเลือก กรณี case ที่มีความซับซ้อนจะมีการจัดประชุมทีมสหวิชาชีพ (หากเป็นการตั้งครรภ์ในเด็กอายุต่ำกว่า ๑๘ ปีบริบูรณ์ ควรรายงานพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.๒๕๔๖ โดยสามารถประสานไปที่ call center ๑๓๐๐ เพื่อขอให้พนักงานเจ้าหน้าที่ ฯ มาร่วมประเมินสภาพเด็กและวางแผนการให้ความช่วยเหลือร่วมกัน)

การให้การปรึกษาทางเลือก คือการรับฟังปัญหาอย่างเข้าใจ การให้ข้อมูล การเสริมพลังและการเห็นคุณค่าในตัวเอง ของผู้รับบริการ เพื่อใช้ในในการตัดสินใจ ซึ่งมี ๒ ทางเลือกได้แก่

๑) การตั้งครรภ์ต่อ โรงพยาบาลมีการจัดระบบให้การดูแลเป็นพิเศษ (ทั้งกาย จิต สังคม) ระหว่างการตั้งครรภ์ และถ้าผู้มารับบริการต้องการที่พักชั่วคราวจนกว่าจะคลอด หรือเพื่อความปลอดภัย เป็นต้น จะประสานส่งต่อ การให้ความช่วยเหลือทางด้านที่พัก และคุ้มครองความปลอดภัย ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒) ยุติการตั้งครรภ์ ให้การยุติการตั้งครรภ์ตามเกณฑ์ของแพทยสภา โดยโรงพยาบาลจะประสานส่งต่อให้หน่วยบริการการยุติการตั้งครรภ์ ทั้งในและนอกโรงพยาบาล ทั้งนี้อายุครรภ์จะต้องไม่เกิน ๑๒ สัปดาห์ หากอายุครรภ์เกินกว่านี้จะมีการพิจารณาเป็นรายกรณี แต่จะต้องไม่เกิน ๒๐ สัปดาห์ หากไม่สามารถยุติการตั้งครรภ์ได้ และผู้มารับบริการไม่ประสงค์หรือไม่มีความพร้อมที่จะดูแลบุตร จะมีการประสานหน่วยงานของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในพื้นที่ เพื่อมอบเด็กให้สถานสงเคราะห์ต่อไป

การตัดสินใจทางเลือกควรให้ผู้ปกครองของเด็กหรือเยาวชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและร่วมวางแผนการดำเนินชีวิต การศึกษา ตลอดจนวางแผนในการคุมกำเนิดหลังจากการคลอด หรือการยุติการตั้งครรภ์ เพื่อป้องกันการตั้งครรภ์ไม่พร้อมซ้ำอีก

ในขั้นตอนนี้จะใช้เวลาในการดำเนินการภายใน ๕ วัน โดย Front line ๒ จะต้องทำการบันทึกกิจกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้มารับบริการ ไม่ว่าจะเป็นการยุติการตั้งครรภ์/การตั้งครรภ์ต่อ รวมทั้งรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงานใน OSCC Application ในส่วนที่เป็น Front line ๒ หากไม่มีการบันทึกข้อมูลใน OSCC Application จะมีระบบการเตือน ตามลำดับขั้น และขั้นตอนนี้ถือเป็นการปิด Case ในระบบการช่วยเหลือในภาวะวิกฤติ ส่วนการช่วยเหลือภายหลังภาวะวิกฤติ ถือเป็นการดำเนินงานตามบทบาทภารกิจประจำ ไม่ต้องผ่านระบบการเตือน แต่สามารถติดตามผลการดำเนินงานได้

การช่วยเหลือภายหลังภาวะวิกฤติ เป็นการให้ความช่วยเหลือในระยะยาว เมื่อผู้มารับบริการตัดสินใจทางเลือก ทั้ง ๒ ทาง สิ่งสำคัญที่จะต้องดำเนินการ คือ

๑) การวางแผนคุมกำเนิด รวมทั้งการตรวจสุขภาพหลังคลอด

๒) การบำบัด ฟื้นฟู เยียวยา ทั้งร่างกายและจิตใจ

๓) การศึกษา/อาชีพ/ความเป็นอยู่ทางสังคม รวมทั้งการดูแลเลี้ยงดูบุตร /การช่วยเหลือทางกฎหมาย (กรณีเป็น case คดี) โดยจะต้องมีการประสานงานกับสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด/บ้านพักเด็กและครอบครัว/ โรงเรียน/สถาบันการศึกษา และหน่วยงานทางกฎหมายเป็นต้น เพื่อให้ความช่วยเหลือในระยะยาวต่อไป

<u>ขั้นตอนที่ ๓ การส่งต่อ</u>

เมื่อต้องการขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอก หรือหากไม่สามารถยุติการตั้งครรภ์ได้ และผู้มารับบริการไม่ประสงค์หรือไม่มีความพร้อมที่จะดูแลบุตร จะมีการประสานหน่วยงานของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในพื้นที่ เพื่อมอบเด็กทารกให้สถานสงเคราะห์ต่อไป

<u>ขั้นตอนที่ ๔ การติดตามและประเมินผล</u>

๑) หน่วยงานเจ้าภาพหลัก ติดตามและประเมินผลการให้บริการ

๒) พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ซึ่งเป็นเลขานุการของคณะกรรมการคุ้มครองเด็กจังหวัด ซึ่งมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธานคณะกรรมการ ทำหน้าที่เป็นผู้ติดตาม/ประเมินผลการให้ความช่วยเหลือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและรวบรวมสถิติการให้บริการเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดทราบต่อไป

<u>ขั้นตอนที่ ๕ การปิด Case หรือยุติการให้บริการ</u>

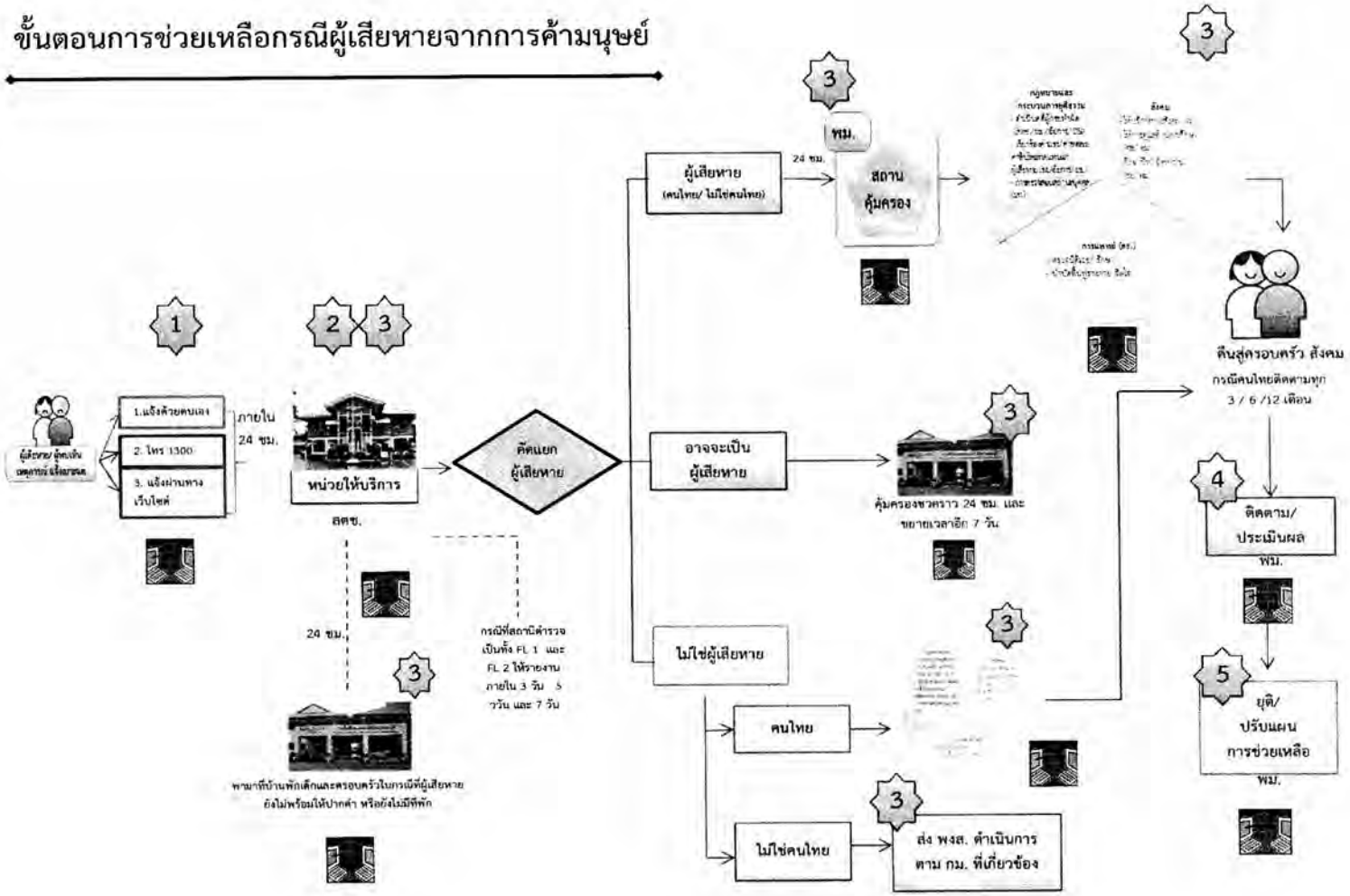
แบ่งเป็น ๒ กรณี คือ

๑) เมื่อเด็ก เยาวชนและสตรีที่ประสบปัญหาการตั้งครรภ์ไม่พร้อม ได้รับการยุติการตั้งครรภ์ ให้คำแนะนำด้านการวางแผนครอบครัว และการวางแผนการดำเนินชีวิตต่อไปในสังคม

๒) เมื่อ เด็ก เยาวชนและสตรีที่ประสบปัญหาการตั้งครรภ์ไม่พร้อม ตัดสินใจตั้งครรภ์ต่อ และได้รับบริการการฝากครรภ์ในโรงพยาบาล เรียบร้อยแล้วรวมทั้งมีการวางแผนการดำเนินชีวิตต่อไปในสังคม

.....

ขั้นตอนการช่วยเหลือกรณีผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์



ขั้นตอนการดำเนินงานให้ความช่วยเหลือผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์

ขั้นตอนที่ ๑ การรับเรื่อง

๑. กรณีผู้ประสบปัญหา

๑.๑. ผู้ประสบปัญหาเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง

๑.๒. ผู้ประสบปัญหาโทรศัพท์มาติดต่อ

๑.๓. ผู้เสียหายแจ้งผ่านเว็บไซต์

๑.๔แจ้งผ่าน Mobile Application

๒. กรณีผู้ประสบเหตุการณ์/ผู้แจ้งเบาะแส

๒.๑. ผู้ประสบเหตุการณ์หรือผู้แจ้งเบาะแสเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง

๒.๒. ผู้ประสบเหตุการณ์หรือผู้แจ้งเบาะแสโทรศัพท์มาติดต่อ

๒.๓. ผู้ประสบเหตุการณ์หรือผู้แจ้งเบาะแสแจ้งผ่านเว็บไซต์

๒.๔ แจ้งผ่าน Mobile Application

การเริ่มบันทึกข้อมูลลงในระบบ OSCC Application ของ Front Line ๑

ซึ่งทั้ง ๒ กรณีต้องมีการบันทึกข้อมูลพื้นฐาน และรูปแบบของประเด็นปัญหาทั้ง ๔ ประเด็นปัญหาลงใน OSCC Application ซึ่งเจ้าหน้าที่จาก Front line ๑ จะต้องทำการบันทึกข้อมูลผ่านระบบ OSCC Application ที่ใช้ระบบเชื่อมต่อผ่านอินเตอร์เน็ท ส่งข้อมูลการรับแจ้งเหตุให้แก่ Front line ๒ หรือหน่วยให้บริการ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง ซึ่งในกรณีการให้ความช่วยเหลือผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ แยกได้ ๒ กรณี คือ

๑. กรณีผู้เสียหายอาศัยอยู่ในประเทศไทย

ใช้ช่องทางการแจ้งผ่าน Front line 1 ของหน่วยงานกระทรวงต่างๆ

๒. กรณีผู้เสียหายอาศัยอยู่ต่างประเทศ

ซึ่งผู้เสียหายอาจไปติดต่อที่สถานทูตในแต่ละประเทศ และสถานทูตแจ้งเรื่องมาที่กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ และกรมการกงสุล จะส่งเรื่องต่อให้กับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการค้ามนุษย์ (บก.ปคม.) หรือกองบังคับการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง หรือสำนักป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้าหญิงและเด็ก กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จะทำหน้าที่เป็น Front line ๑

หน่วยงานที่เป็นทั้ง Front line ๑ และ ๒ สำหรับการช่วยเหลือผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์

๑. สถานีตำรวจนครบาล

๒. สถานีตำรวจภูธรทุกแห่งทั่วประเทศ

ขั้นตอนที่ ๒ การช่วยเหลือ

กรณีผู้เสียหายอาศัยอยู่ในประเทศไทย

๑) ให้ Front line ๑ ส่งเรื่องต่อให้กับสถานีตำรวจในพื้นที่ที่เกิดเหตุ ยกเว้นกรณีที่ผู้เสียหายมาติดต่อที่สถานตำรวจนครบาล หรือสถานีตำรวจภูธร ซึ่งเป็นทั้ง Front line 1 และ Front line ๒ ซึ่งต้องดำเนินการบันทึกข้อมูลเข้าในระบบทั้งในส่วนของการรับเรื่องเพื่อคัดกรอง และขั้นตอนการให้บริการ

๒) เมื่อ Front line ๒ รับเรื่องส่งต่อจาก Front line ๑ เพื่อพิจารณาให้การช่วยเหลือซึ่งมีกระบวนการในการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน พิจารณาดำเนินคดี หากสถานีตำรวจในพื้นที่เกิดเหตุทำหน้าที่เป็นทั้ง

หน่วยรับแจ้ง (Front line 1) และหน่วยงานให้บริการ (Front line ๒) กำหนดให้ดำเนินการภายใน ๓ วัน หากไม่ดำเนินการระบบจะแจ้งเตือนไปยังหัวหน้าพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาล/ภูธร หากไม่ดำเนินการภายใน ๕ วัน ระบบจะแจ้งเตือนไปยัง รองผู้บังคับการตำรวจนครบาล/จังหวัด หากไม่ดำเนินการภายใน ๗ วัน ระบบจะแจ้งเตือนไปยังรองผู้บัญชาการตำรวจนครบาล/ภาค ทั้งนี้หน่วยให้บริการ (Front line ๒) อาจพิจารณาส่งตัวผู้เสียหายหรือผู้ที่อาจจะเป็นผู้เสียหายเข้ารับการช่วยเหลือชั่วคราวที่บ้านพักเด็กและครอบครัว ในกรณีที่ผู้เสียหายอยู่ในสภาวะที่ไม่อาจให้ปากคำได้ หรือมีความจำเป็นต้องรับบริการทางการแพทย์ในกรณีที่เจ็บป่วยเร่งด่วน ก่อนดำเนินการคัดแยกผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ (โดย Front line ๒ บันทึกข้อมูล ความคืบหน้ารายละเอียดการดำเนินการเกี่ยวกับผู้เสียหาย)

กรณีผู้เสียหายอยู่ต่างประเทศ

กรณีผู้เสียหายอาศัยอยู่ต่างประเทศ ให้สถานทูตต่าง ๆ ในพื้นที่ที่ผู้เสียหายพักอาศัยอยู่รับแจ้งเหตุในเบื้องต้น และสอบข้อเท็จจริงก่อนส่งให้กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ และเมื่อสถานทูตดำเนินการช่วยเหลือผู้เสียหายในต่างประเทศและส่งกลับประเทศไทย กรมการกงสุลอาจส่งเรื่องต่อให้กับ ๓ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในประเทศไทย ประกอบด้วย กองบังคับการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการค้ามนุษย์ (บก.ปคม.) หรือสำนักป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้าหญิงและเด็ก กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ เพื่อดำเนินการคัดแยกผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ ซึ่งจะทำหน้าที่เป็นหน่วยงาน Front line ๑ และ Front line ๒ ที่จะเริ่มบันทึกข้อมูลในระบบ OSCC Application เพื่อพิจารณาให้การช่วยเหลือซึ่งมีกระบวนการในการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน พิจารณาดำเนินคดี กำหนดให้ดำเนินการภายใน ๓ วัน หากไม่ดำเนินการระบบจะแจ้งเตือนไปยังหัวหน้าพนักงานสอบสวนกองกำกับที่รับผิดชอบใน บก.ปคม.หรือ สตม. หากไม่ดำเนินการภายใน ๕ วัน ระบบจะแจ้งเตือนไปยัง รองผู้บังคับการตำรวจบก.ปคม. หรือ สตม. และหากไม่ดำเนินการภายใน ๗ วัน ระบบจะแจ้งเตือนไปยังรอง ผบช.ก. หรือรอง ผบช.สตม.ในระบบ OSCC Application

ขั้นตอนที่ ๓ การส่งต่อ

๑. การส่งต่อของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจนครบาลหรือสถานีตำรวจภูธร แยกได้เป็น ๓ กรณี คือ

๑.๑ กรณีเป็นผู้เสียหาย

การส่งต่อผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ของสถานีตำรวจนครบาลหรือสถานีตำรวจภูธร ซึ่งเป็น Front line ๒ เพื่อคุ้มครองช่วยเหลือผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ ภายหลังมีการคัดแยกผู้เสียเรียบร้อยแล้ว ให้ส่งที่บ้านพักเด็กและครอบครัวทั่วประเทศ จำนวน ๗๖ แห่ง (ยกเว้นบ้านพักเด็กและครอบครัวกรุงเทพมหานคร) ซึ่งเป็นสถานแรกรับในภาวะวิกฤต ซึ่งบ้านพักเด็กและครอบครัวจะต้องบันทึกข้อมูลในระบบ OSCC Application ว่าได้ให้บริการใดบ้างแก่ผู้เสียหาย หรือส่งผู้เสียหายเข้ารับการคุ้มครองสวัสดิภาพที่สถานคุ้มครองและพัฒนาอาชีพจำนวน ๙ แห่ง ในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ดังนี้

๑) สถานคุ้มครองและพัฒนาอาชีพบ้านเกร็ดตระการ จังหวัดนนทบุรี
๒) สถานคุ้มครองและพัฒนาอาชีพบ้านนารีสวัสดิ์ จังหวัดนครราชสีมา
๓) สถานคุ้มครองและพัฒนาอาชีพบ้านสองแคว จังหวัดพิษณุโลก
๔) สถานคุ้มครองและพัฒนาอาชีพภาคใต้ (บ้านศรีสุราษฎร์) จังหวัดสุราษฎร์ธานี
๕) สถานคุ้มครองและพัฒนาอาชีพ(ชาย) จังหวัดปทุมธานี
๖) สถานคุ้มครองและพัฒนาอาชีพ(ชาย) จังหวัดสงขลา
๗) สถานคุ้มครองและพัฒนาอาชีพ(ชาย) จังหวัดเชียงราย

๘) สถานคุ้มครองและพัฒนาอาชีพ(ชาย) จังหวัดระนอง

๙) สถานแรกรับเด็กชายปากเกร็ด(บ้านภูมิเวท) จังหวัดนนทบุรี

โดยสถานคุ้มครองและพัฒนาอาชีพทั้ง ๙ แห่ง จะต้องบันทึกข้อมูลในระบบ OSCC Application เกี่ยวกับบริการที่จัดให้แก่ผู้เสียหายในด้านต่างๆ เช่น บริการทางการแพทย์ สังคมสงเคราะห์ การฝึกอาชีพ และการช่วยเหลือทางกฎหมาย เป็นต้น

๑.๒ กรณีอาจจะเป็นผู้เสียหาย

เมื่อ Front line ๒ ดำเนินการคัดแยกผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ และข้อมูลยังไม่ครบถ้วน ไม่สามารถวินิจฉัยได้ชัดเจนว่าเป็นผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ ตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ.๒๕๕๑ ได้กำหนดให้สถานที่ดูแลผู้เสียหายคุ้มครองผู้เสียหายที่อาจตกเป็นเหยื่อการค้ามนุษย์ได้ในระยะเวลา ๒๔ ชั่วโมง และสามารถขยายระยะเวลาได้อีก ๗ วัน เพื่อสืบค้นข้อเท็จจริงเพิ่มเติมและวินิจฉัยว่าเป็นผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์หรือไม่ (โดย Front line ๒ บันทึกข้อมูล การดำเนินการเกี่ยวกับผู้เสียหาย) หากพบว่าเป็นผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ให้ดำเนินการส่งตัวเข้าคุ้มครองสวัสดิภาพที่สถานคุ้มครองและพัฒนาอาชีพ

๑.๓ กรณีไม่ใช่ผู้เสียหาย (Front line ๒ ปิด case ทั้งหมด)

- **กรณีเป็นคนไทย**

ให้ดำเนินการส่งกลับภูมิลำเนาเดิม และติดตามผลเป็นระยะ ๆ อาจกำหนดทุก ๓ เดือน หรือ ทุก ๖ เดือนให้รายงานความคืบหน้าในการติดตามผลการให้ความช่วยเหลือ

- **กรณีเป็นคนต่างด้าว**

ให้ส่งตัวคนต่างด้าวให้พนักงานสอบสวนในพื้นที่ดำเนินคดีตามกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พ.ร.บ.คนเข้าเมือง พ.ศ.๒๕๒๒ พ.ร.บ.การทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ.๒๕๕๑ เป็นต้น

๒. การส่งต่อของ Front line ๒ เพื่อคุ้มครองช่วยเหลือผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ ภายหลังมีการคัดแยกผู้เสียหายเรียบร้อยแล้ว กรณีผู้เสียหายไม่มีที่พักอาศัยให้ส่งที่บ้านพักเด็กและครอบครัวทั่วประเทศ จำนวน ๗๖ แห่ง (ยกเว้นบ้านพักเด็กและครอบครัวกรุงเทพมหานคร) เป็นสถานแรกรับในภาวะวิกฤติ ซึ่งบ้านพักเด็กและครอบครัว จะต้องบันทึกข้อมูลในระบบ OSCC Application โดยบ้านพักเด็กและครอบครัวจะทำหน้าที่ในการคุ้มครองสวัสดิภาพของผู้เสียหายเบื้องต้นก่อนส่งต่อให้สถานคุ้มครองและพัฒนาอาชีพ กรณีเป็นเพศหญิงให้ส่งสถานคุ้มครองและพัฒนาอาชีพหญิง กรณีเป็นเพศชาย รวมทั้งผู้เสียหายที่มาเป็นครอบครัวให้ส่งสถานคุ้มครองและพัฒนาอาชีพชาย ในเขตที่ใกล้เคียงเนื่องจากสถานคุ้มครองและพัฒนาอาชีพ ในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการมีจำนวน ๙ แห่งทั่วประเทศและสถานคุ้มครองและพัฒนาอาชีพจะต้องบันทึกข้อมูลการรับตัวผู้เสียหายในระบบ OSCC Application เกี่ยวกับบริการที่จัดให้แก่ผู้เสียหายในด้านต่าง ๆ เช่น บริการทางการแพทย์ สังคมสงเคราะห์ การฝึกอาชีพ และการช่วยเหลือทางกฎหมาย เป็นต้น ทั้งนี้หน่วยให้บริการซึ่งเป็นสถานคุ้มครองและพัฒนาอาชีพต่างๆ ไม่สามารถกำหนดระยะเวลาในการให้บริการได้เนื่องจากในรายละเอียดแต่ละกรณีมีความยุ่งยาก ซับซ้อน หรือผู้เสียหายถูกทำร้ายอย่างรุนแรงทำให้บาดเจ็บทั้งร่างกาย และจิตใจซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการบำบัดฟื้นฟูยาวนาน

หมายเหตุ : สถานีตำรวจควรแนบแบบคัดแยกผู้เสียหาย (เหยื่อ) เพื่อเป็นการคัดกรองในเบื้องต้นว่าข้อเท็จจริงที่ได้รับเป็นหรือเกี่ยวข้องกับปัญหาการค้ามนุษย์หรือไม่

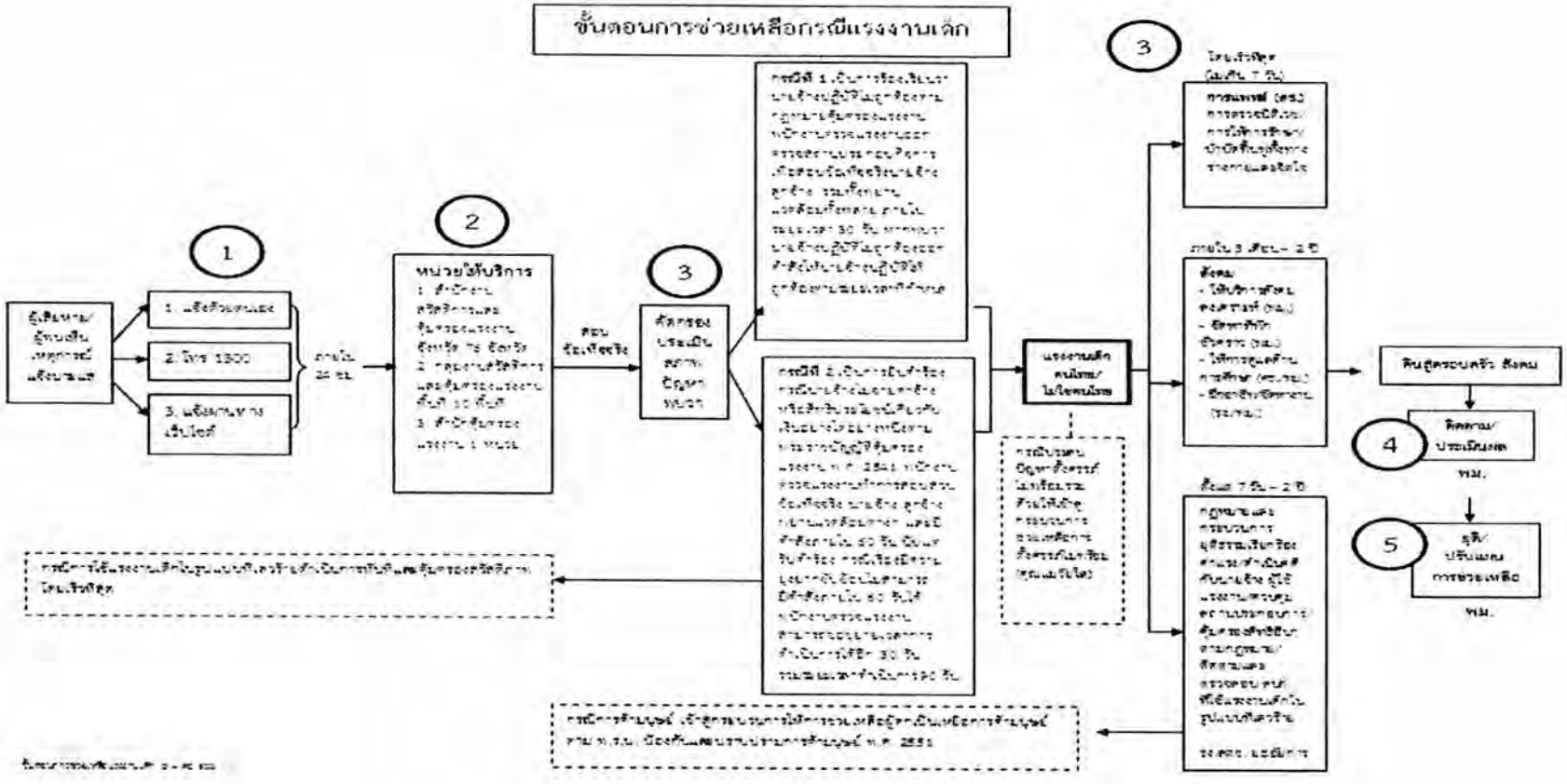
ขั้นตอนที่ ๔ การติดตามและประเมินผล

๑. หลังจากการคัดแยกผู้เสียหาย และสอบข้อเท็จจริงแล้วหากพบว่าไม่ใช่ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ ให้ดำเนินการส่งผู้เสียหายกลับภูมิลำเนาเดิม ซึ่งหน่วยงานให้บริการสามารถประสานหน่วยงานในพื้นที่ที่ได้ส่งตัวกลับภูมิลำเนาเดิมเพื่อติดตามผล

๒. ในส่วนภูมิภาค ให้พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ซึ่งเป็นเลขานุการของคณะอนุกรรมการศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์จังหวัด ซึ่งมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธานคณะอนุกรรมการ ทำหน้าที่เป็นผู้ติดตาม/ประเมินผลการให้ความช่วยเหลือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องว่ามีการพิจารณาช่วยเหลือผู้เสียหายส่งกลับคืนสู่ครอบครัว หรือสังคมเรียบร้อยแล้วหรือไม่

ขั้นตอนที่ ๕ การปิด Case หรือยุติการให้บริการ

หน่วยงานเจ้าภาพหลักสามารถปิด CASE ในระบบ OSCC Application ได้เมื่อพิจารณาแล้วว่าผู้ประสบปัญหาได้รับความช่วยเหลือครบถ้วน และไม่จำเป็นต้องส่งต่อไปรับบริการจากหน่วยงานอื่นๆ อีก หรืออยู่ในขั้นตอนของการดำเนินคดีในชั้นศาลซึ่งต้องใช้ระยะเวลานานในการพิจารณาคดี หน่วยงานเจ้าภาพหลักจึงเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ปิด Case ในระบบ หรือยุติการให้บริการในระบบ ดังนั้น ระบบจะต้องมีการกำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยให้บริการสามารถเปลี่ยนสถานะของผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ได้


ขั้นตอนการช่วยเหลือกรณีแรงงานเด็ก
1
2
3
3
4
5
หน่วยให้บริการ
แรงงานเด็ก คนไทย/ไม่ใช่คนไทย
ส่งคน
ค้นสูตรครอบครัว ส่งคน
ติดตาม/ประเมินผล
รูปแบบการช่วยเหลือ

ขั้นตอนการช่วยเหลือผู้เสียหายจากการใช้แรงงานเด็ก

ขั้นตอนที่ ๑ การรับเรื่อง

๑. การรับแจ้ง

๑.๑. กรณีผู้ประสบปัญหา

๑) ผู้ประสบปัญหาเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง

๒) ผู้ประสบปัญหาโทรศัพท์มาติดต่อ

๓) ผู้เสียหายแจ้งผ่านเว็บไซต์

๔) แจ้งผ่าน Mobile Application

๑.๒. กรณีผู้ประสบเหตุการณ์/ผู้แจ้งเบาะแส

๑) ผู้ประสบเหตุการณ์หรือผู้แจ้งเบาะแสเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง

๒) ผู้ประสบเหตุการณ์หรือผู้แจ้งเบาะแสโทรศัพท์มาติดต่อ

๓) ผู้ประสบเหตุการณ์หรือผู้แจ้งเบาะแสแจ้งผ่านเว็บไซต์

๔) แจ้งผ่าน Mobile Application

ทุกกรณีต้องมีการบันทึกข้อมูลพื้นฐาน และรูปแบบของประเด็นปัญหาทั้ง ๔ ประเด็นปัญหาลงใน OSCC Application ซึ่งเจ้าหน้าที่จาก Front line ๑ จะต้องทำการบันทึกข้อมูลผ่านระบบ OSCC Application ที่ใช้ระบบเชื่อมต่อผ่านอินเตอร์เน็ท ส่งข้อมูลการรับแจ้งเหตุให้แก่ Front line ๒ หรือหน่วยให้บริการ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนที่ ๒ การช่วยเหลือ

หน่วยงานที่เป็นทั้ง Front line ๑ และ ๒ สำหรับการช่วยเหลือผู้เสียหายจากกรณีแรงงานเด็ก

๑. ในกรุงเทพฯ ติดต่อที่กลุ่มงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพื้นที่ ๑ ถึง ๑๐ เขต ในกรุงเทพมหานคร และที่กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน

๒. ในส่วนภูมิภาค ติดต่อสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดทั่วประเทศ ทั้ง ๗๖ จังหวัด

กรณีเป็นคนไทย

๑) ให้ Front line ๑ รับเรื่องและคัดกรอง หากพบว่าร้องเรียนปัญหาการใช้แรงงานเด็กให้ส่งเรื่องต่อให้กับกลุ่มงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพื้นที่ ๑ ถึง ๑๐ เขต ในกรุงเทพมหานคร และที่กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในกรณีที่ผู้เสียหายอยู่ในกรุงเทพมหานคร หรือสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดทั่วประเทศ ทั้ง ๗๖ แห่ง ตามแต่พื้นที่ที่ผู้เสียหายทำงานอยู่

๒) เมื่อ Front line ๒ รับเรื่องที่ส่งมาจาก Front line ๑ เพื่อพิจารณาให้การช่วยเหลือซึ่งมีกระบวนการในการตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยผู้รับผิดชอบดำเนินการสอบข้อเท็จจริงแยกเป็น ๒ กรณี คือ

๒.๑) กรณีเป็นการร้องเรียนว่านายจ้างปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมายและตรวจแรงงานตาม เป็นการร้องเรียนว่านายจ้างปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน พนักงานตรวจแรงงานออกตรวจ สถานประกอบกิจการเพื่อสอบข้อเท็จจริงนายจ้าง ลูกจ้าง รวมทั้งพยานแวดล้อมทั้งหลาย ภายในระยะเวลา ๓๐ วัน หากพบว่านายจ้างปฏิบัติไม่ถูกต้องออกคำสั่งให้นายจ้างปฏิบัติให้ถูกต้องตามระยะเวลาที่กำหนด

๒.๒) กรณีเป็นการยื่นคำร้องกรณีนายจ้างไม่จ่ายค่าจ้าง หรือสิทธิประโยชน์เกี่ยวกับเงินอย่างใดอย่างหนึ่งตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๑ พนักงานตรวจแรงงานทำการสอบสวนข้อเท็จจริงนายจ้าง ลูกจ้าง พยานแวดล้อมต่างๆ และมีคำสั่งภายใน ๖๐ วัน นับแต่รับคำร้อง กรณีเรื่องมีความยุ่งยากซับซ้อนไม่สามารถมีคำสั่งภายใน ๖๐ วันได้ พนักงานตรวจแรงงานสามารถขอขยายเวลาการดำเนินการได้อีก ๓๐ วัน รวมระยะเวลาดำเนินการ ๙๐ วัน โดยหากดำเนินการเกินระยะเวลาที่กำหนด จะมีระบบติดตามและแจ้งเตือนหัวหน้าหน่วยงานและผู้บริหารของหน่วยงานให้บริการ และผู้ควบคุมระบบ ทั้งนี้หน่วยให้บริการใน Front line ๒ อาจพิจารณาส่งตัวผู้เสียหายหรือผู้ที่อาจจะเป็นผู้เสียหายเข้ารับการช่วยเหลือชั่วคราวที่บ้านพักเด็กและครอบครัว ในกรณีที่ผู้เสียหายอยู่ในสภาวะที่ไม่อาจให้ปากคำได้ หรือมีความจำเป็นต้องรับบริการทางการแพทย์ในกรณีที่เจ็บป่วยเร่งด่วน

๓) การดำเนินคดีกับนายจ้าง โดยใช้ระยะเวลาตั้งแต่ ๗ วัน – ๒ ปี ขึ้นอยู่กับความยุ่งยากซับซ้อนแต่ละกรณี และจำนวนของผู้เสียหายจากการใช้แรงงานเด็ก

<u>ขั้นตอนที่ ๓ การส่งต่อ</u>

กรณีเด็กไทย

การส่งต่อผู้เสียหายกรณีการใช้แรงงานเด็ก ซึ่งหน่วยงานที่เป็น Front line ๒ เมื่อพิจารณาแล้วว่าเด็กที่เป็นผู้เสียหายไม่มีญาติ และไม่มีที่พักอาศัยให้ส่งเข้ารับการคุ้มครองช่วยเหลือเป็นการชั่วคราวที่บ้านพักเด็กและครอบครัวทั่วประเทศ จำนวน ๗๗ แห่ง ซึ่งเป็นสถานแรกรับผู้ประสบปัญหาทางสังคมในภาวะวิกฤต ซึ่งบ้านพักเด็กและครอบครัวจะต้องบันทึกข้อมูลในระบบ OSCC Application ว่าได้ให้บริการใดบ้างแก่ผู้เสียหาย

กรณีเป็นเด็กต่างด้าว

- แรงงานเด็กเข้าเมืองโดยถูกต้องตามกฎหมาย หลังจากดำเนินการให้ความคุ้มครองตาม พ.ร.บ. คุ้มครองแรงงานฯ เช่น ค่าจ้าง ให้แก่เด็กแล้ว ให้ส่งเด็กให้แก่ผู้ปกครองของเด็กที่พำนักอาศัยอยู่ในประเทศไทย
- แรงงานเด็กเข้าเมืองโดยไม่ถูกกฎหมาย หลังจากดำเนินการให้ความคุ้มครองตาม พ.ร.บ.คุ้มครองแรงงานฯ เช่น ค่าจ้าง ให้แก่เด็กแล้ว ให้ส่งเด็กไปยังสถานีตำรวจตรวจคนเข้าเมือง เพื่อผลักดันส่งกลับประเทศต้นทาง

<u>ขั้นตอนที่ ๔ การติดตามและประเมินผล</u>

๑. หลังจากการคัดแยกผู้เสียหาย และสอบข้อเท็จจริงแล้วหากพบว่าเป็นผู้เสียหายจากการใช้แรงงานเด็ก และไม่สามารถส่งกลับไปอยู่กับครอบครัวเดิมหรือผู้ปกครองได้ ต้องส่งเข้าบ้านพักเด็กและครอบครัว ให้หน่วยงานเจ้าภาพหลักทำหน้าที่ในการติดตามประเมินผล ไปยังหน่วยงานบ้านพักเด็กหรือสถานที่ที่ส่งเด็กเข้ารับบริการเพื่อติดตามผล

๒. ในส่วนภูมิภาค ให้พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด เป็นผู้ติดตามประเมินผลและรวบรวมรายงานผู้ว่าราชการจังหวัด

<u>ขั้นตอนที่ ๕ การปิด Case หรือยุติการให้บริการ</u>

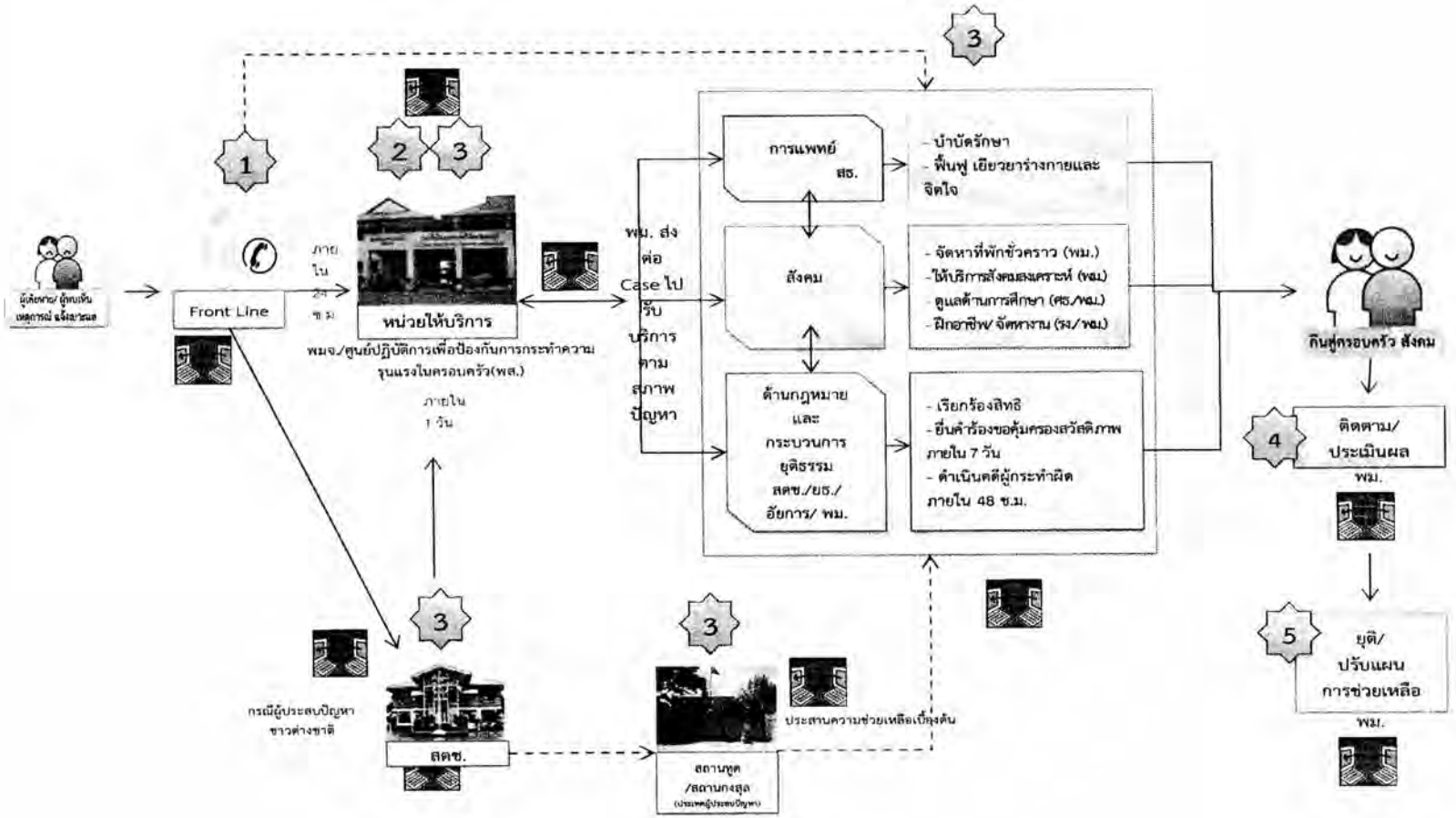
หน่วยงานเจ้าภาพหลักสามารถปิด CASE ในระบบ OSCC Application ได้เมื่อพิจารณาแล้วว่าผู้ประสบปัญหาได้รับความช่วยเหลือครบถ้วน และไม่จำเป็นต้องส่งต่อไปรับบริการจากหน่วยงานอื่น ๆ อีก หรืออยู่ในขั้นตอนของการดำเนินคดีในชั้นศาลซึ่งต้องใช้ระยะเวลานานในการพิจารณาคดี หน่วยงานเจ้าภาพหลักจึงเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ปิด Case ในระบบ หรือยุติการให้บริการในระบบ

ข้อควรระวัง

ผู้เสียหายจากกรณีการใช้แรงงานเด็ก หากหน่วยให้บริการสอบถามพบว่า มีการบังคับใช้แรงงานทารุณกรรม กักขัง หรือแสวงหาประโยชน์จากเด็กซึ่งเข้าข่ายการค้ามนุษย์ ให้เร่งแจ้งไปยังสถานีตำรวจในพื้นที่และสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เพื่อประสานงานให้พนักงานสอบสวนในพื้นที่เกิดเหตุรับไปดำเนินการโดยทันที พร้อมทั้งแจ้งพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ส่งเจ้าหน้าที่ร่วมดำเนินการคัดแยกผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ และเข้าสู่ขั้นตอนกระบวนการช่วยเหลือผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ต่อไป ดังนั้น ระบบ OSCC Application จะต้องมีการกำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยให้บริการสามารถเปลี่ยนสถานะของผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ได้

.....

ขั้นตอนการช่วยเหลือกรณีการใช้ความรุนแรงต่อเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และบุคคลในครอบครัว



ขั้นตอนการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาการใช้ความรุนแรงต่อเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และคนพิการ

ขั้นตอนที่ ๑ การรับแจ้งเหตุ/เบาะแส

๑. กรณีผู้ประสบปัญหา

๑.๑. ผู้ประสบปัญหาเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง

๑.๒. ผู้ประสบปัญหาโทรศัพท์มาติดต่อ

๑.๓. ผู้เสียหายแจ้งผ่านเว็บไซต์

๑.๔. ผู้ประสบปัญหาแจ้งเรื่องด้วยตนเองผ่าน Mobile Application

๒. กรณีผู้ประสบเหตุการณ์/ผู้แจ้งเบาะแส

๒.๑. ผู้ประสบเหตุการณ์หรือผู้แจ้งเบาะแสเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง

๒.๒. ผู้ประสบเหตุการณ์หรือผู้แจ้งเบาะแสโทรศัพท์มาติดต่อ

๒.๓. ผู้ประสบเหตุการณ์หรือผู้แจ้งเบาะแสแจ้งผ่านเว็บไซต์

๒.๔. ผู้ประสบเหตุการณ์หรือผู้แจ้งเบาะแสแจ้งผ่าน Mobile Application

การเริ่มบันทึกข้อมูลลงในระบบ OSCC Application ของ Front Line ๑

ซึ่งทั้ง ๒ กรณีข้างต้น ให้หน่วยงานที่เป็น Front line ๑ รับเรื่องและคัดกรองปัญหาเบื้องต้น หากเป็นปัญหาความรุนแรงต่อเด็ก สตรี ผู้พิการ และผู้สูงอายุ ให้บันทึกข้อมูลพื้นฐานรวมทั้งการดำเนินงานเบื้องต้นของ Front line ๑ เข้าสู่ระบบ OSCC Application และส่งข้อมูลการรับแจ้งเหตุให้แก่ Front line ๒ หรือหน่วยให้บริการที่เป็นเจ้าภาพหลักตามประเด็นปัญหา (ศูนย์กลางปัญหาความรุนแรงต่อเด็ก สตรี ผู้สูงอายุและคนพิการในส่วนภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดทั่วประเทศ ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันการกระทำความรุนแรงในครอบครัว สำนักป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้าหญิงและเด็ก กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ) ภายใน ๒๔ ชั่วโมง ทั้งนี้เมื่อ Front line ๑ บันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุเข้าสู่ระบบ OSCC Application หากยังไม่ดำเนินการหรือส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนับแต่ข้อมูลได้รับการบันทึกสู่ระบบ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง ระบบจะทำการเตือน หรือ Alarm ครั้งที่ ๑ และหากยังไม่ได้ดำเนินการ ระบบจะทำการเตือนเป็นครั้งที่ ๒ และ ๓ แต่ละครั้งห่างกัน ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนที่ ๒ การช่วยเหลือ

หน่วยงานของ พม. ที่เป็นทั้ง Front line ๑ และ Front line ๒

- กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันการกระทำความรุนแรงในครอบครัว สำนักป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้าหญิงและเด็ก กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
- ส่วนภูมิภาค : สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ๗๖ จังหวัด

๑. กรณีผู้ประสบปัญหาต้องได้รับความช่วยเหลือฉุกเฉินเบื้องต้นจากหน่วยงานที่ไม่ใช่เจ้าภาพหลัก ให้ Front line ๑ ส่งผู้ประสบปัญหาไปยังโรงพยาบาลหรือสถานีตำรวจแล้วแต่กรณี และบันทึกข้อมูลดำเนินการส่งเรื่องให้ Front line ๒ (พม.) ซึ่งเป็นหน่วยงานให้บริการที่เป็นเจ้าภาพหลัก เพื่อดำเนินการเอง หรือร่วมดำเนินการ/ ประสานแจ้ง รับ-ส่งต่อการให้บริการด้านกาย จิต สังคม และกฎหมาย รวมทั้งติดตามผลต่อไป

๒. เมื่อ Front line ๒ รับเรื่องการส่งต่อจาก Front line ๑ แล้วต้องรีบดำเนินการบันทึกข้อมูลการให้บริการเบื้องต้น (ซึ่งรวมถึงการประสานแจ้งพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมาย) ในระบบ OSCC Application

ภายในระยะเวลา ๑ วัน หากยังไม่ดำเนินการให้บริการ หรือประสานแจ้งพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมาย ระบบจะทำการแจ้งเตือนเช่นเดียวกับการรับแจ้งเหตุ และในบางกรณี เมื่อดำเนินการให้บริการด้านต่างๆ หรือส่งต่อตัวผู้ถูกกระทำไปรับบริการตามสภาพความจำเป็นของปัญหา เช่น ส่งไปรับการรักษาที่โรงพยาบาล หรือส่งไปสถานีตำรวจเพื่อร้องทุกข์ดำเนินคดี ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ ให้บันทึกข้อมูลการดำเนินการดังกล่าว รวมทั้งข้อมูลความคืบหน้าในการให้บริการลงสู่ระบบ

กรณีผู้ถูกกระทำเป็นเด็ก (อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี แต่ไม่รวมถึงผู้บรรลุนิติภาวะด้วยการสมรส)

พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา๔๑ ให้อำนาจพนักงานเจ้าหน้าที่ พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจมีอำนาจเข้าตรวจค้นและแยกเด็กออกจากครอบครัวเพื่อคุ้มครองสวัสดิภาพได้ และกรณีที่มีความจำเป็นต้องสืบเสาะและพินิจเด็กและครอบครัวเพื่อหาวิธีการคุ้มครองสวัสดิภาพแก่เด็ก มาตรา ๔๒ กำหนดสามารถส่งเด็กไปยังสถานแรกรับเด็ก สถานพัฒนาและฟื้นฟูเด็ก หรือสถานอื่นใดในระยะเวลาไม่เกิน ๗ วัน แต่ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ของเด็ก ให้พนักงานเจ้าหน้าที่หรือพนักงานอัยการยื่นคำร้องต่อศาลคดีเยาวชนและครอบครัว เพื่อมีคำสั่งขยายระยะเวลาออกไปรวมแล้วไม่เกิน ๓๐ วัน ดังนั้นการประสานพนักงานเจ้าหน้าที่กรณีการกระทำความรุนแรงต่อเด็ก Front line ๒ จะต้องแจ้งไปยังพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็กฯ เท่านั้น (เว้นแต่กรณีผู้กระทำต่อเด็กเป็นบุคคลในครอบครัวเดียวกันกับเด็ก จึงจะสามารถประสานไปยังพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ.๒๕๕๐)

กรณีผู้ถูกกระทำเป็นบุคคลในครอบครัวเดียวกันกับผู้กระทำความรุนแรง

พนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. ๒๕๕๐ จะเข้าไปให้ความคุ้มครองช่วยเหลือเบื้องต้น ตามมาตรา ๖ รวมทั้งการจัดให้ผู้ถูกกระทำเข้ารับการรักษาจากแพทย์ รับคำปรึกษาแนะนำจากจิตแพทย์ นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ แจ้งสิทธิตามกฎหมาย กรณีผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ไม่ประสงค์จะร้องทุกข์ แต่เมื่อประเมินแล้วพบว่า ยังมีความเสี่ยงที่จะถูกกระทำซ้ำและต้องการรับความคุ้มครองสวัสดิภาพสามารถดำเนินการ ดังนี้

๑) ยื่นคำร้องต่อศาลเยาวชนและครอบครัว ตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็กฯ มาตรา ๔๓ (กรณีผู้ถูกกระทำเป็นเด็ก และผู้กระทำเป็นผู้ปกครองหรือญาติของเด็ก)

๒) ยื่นคำร้องต่อศาลเยาวชนและครอบครัว/ศาลที่พิจารณาคดี ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๑๑ หรือขอให้พนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งมีฐานะเทียบได้ไม่ต่ำกว่าพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจชั้นผู้ใหญ่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและได้รับมอบหมายจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมฯ ตามมาตรา ๑๐ (ทั้งสองกรณีจะต้องมีการร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนโดยชอบด้วยกฎหมายแล้วทำเท่านั้น จึงจะขอให้มีการออกคำสั่งคุ้มครองสวัสดิภาพได้)

๓) ยื่นคำร้องต่อศาลเยาวชนและครอบครัว ตามพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. ๒๕๕๓ หมวด ๑๕(มาตรา ๑๗๑ – ๑๗๙)

การขอให้มีการออกคำสั่งคุ้มครองสวัสดิภาพนี้ จะต้องมีการสืบค้นข้อมูล รวบรวมพยานหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณาว่า มีการกระทำความรุนแรงต่อเด็ก หรือบุคคลในครอบจริงหรือไม่ และมีความจำเป็นอย่างใดที่จะต้องขอให้มีการออกคำสั่งฯ ดังนั้นในทางปฏิบัติจึงต้องใช้ระยะเวลาในการรวบรวมและประมวลข้อเท็จจริงจึงเสนอคำร้องต่อศาลหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งมีฐานะเทียบได้ไม่ต่ำกว่าพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจชั้นผู้ใหญ่ฯ รวมแล้วไม่เกิน ๗ วันนับแต่วันที่มีเหตุให้ต้องขอให้มีคำสั่งฯ จึงจะยื่นคำร้องได้

การคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัวอาจมีการใช้มาตรการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมผู้กระทำความรุนแรงด้วยการทำบันทึกข้อตกลงโดยกำหนดเงื่อนไขให้ผู้กระทำปฏิบัติ เช่น ไปบำบัดรักษาการติดยาเสพติดก่อนการยอมความ การถอนคำร้องทุกข์ หรือถอนฟ้อง (ซึ่ง พระราชบัญญัติ.คุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ.๒๕๕๐ มาตรา ๘ กำหนดให้พนักงานสอบสวนทำการสอบสวนพร้อมทั้งความเห็นไปยังพนักงานอัยการ เพื่อฟ้องคดีต่อศาลภายใน ๔๘ ชั่วโมง นับแต่ได้ตัวผู้กระทำความรุนแรงในครอบครัว และหากมีเหตุจำเป็นให้ขอผัดฟ้องต่อศาลได้คราวละไม่เกิน ๖ วัน แต่ต้องไม่เกิน ๓ คราว รวม ๑๘ วัน)

กรณีผู้ถูกกระทำไม่ใช่เด็กหรือบุคคลในครอบครัว แต่เป็นบุคคลภายนอกครอบครัว

ให้บริการตามสภาพและความจำเป็นของปัญหา รวมทั้งส่งต่อหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น ส่งโรงพยาบาลหากได้รับบาดเจ็บ การฟื้นฟูเยียวยาจิตใจ การให้ที่พักพิง และการดำเนินคดีตามกฎหมายทั่วไป

<u>ขั้นตอนที่ ๓ การส่งต่อ</u>

หน่วยงานในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่ทำหน้าที่เป็น Front line ๒ ต้องดำเนินการ ดังนี้

๓.๑. สอบข้อเท็จจริงและพิจารณาให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นตามสภาพความจำเป็นของปัญหา เช่น หากผู้ประสบปัญหาไม่มีที่พักพิง จัดให้เข้าพักในบ้านพักเด็กและครอบครัวเป็นการชั่วคราวหากบาดเจ็บจัดให้ได้รับการตรวจรักษาจากแพทย์ ให้คำปรึกษาแนะนำ เป็นต้น

๓.๒. วิเคราะห์ case ว่าเป็นความรุนแรงประเภทใด กระทำต่อใคร เช่น วิเคราะห์ว่าเป็นความรุนแรงในครอบครัวหรือไม่ ผู้ถูกกระทำเป็นเด็กหรือผู้ใหญ่

๓.๓. ประสานแจ้งผู้มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย

ในกรณีที่มีพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้แก่ พนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 พนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. 2550 ให้ Front line 2 แจ้งประสานพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายนั้น ๆ เพื่อทราบและเข้าดำเนินการคุ้มครองตามกฎหมาย ดังนี้

- แจ้งพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.๒๕๔๖ ในกรณีที่ผู้ถูกกระทำฯ เป็นเด็ก
- แจ้งพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ.๒๕๕๐

ในกรณีความรุนแรงในครอบครัวซึ่งพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายทั้ง ๒ ฉบับ จะมีรายชื่ออยู่ที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดทุกจังหวัดเพื่อใช้ในการติดตามประสานงาน

- แจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจกรณีเป็นความรุนแรงภายนอกครอบครัว เช่น การล่วงละเมิดทางเพศในที่ทำงานหรือโดยบุคคลแปลกหน้า

๓.๔. ประสานและสนับสนุนการดำเนินการของพนักงานเจ้าหน้าที่ หรือเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือร่วมดำเนินการ (เริ่มตั้งแต่การสอบข้อเท็จจริง การประเมินสภาพปัญหา ความต้องการ สภาพครอบครัว ไปจนถึงการแจ้งสิทธิ การให้คำปรึกษาแนะนำ การคุ้มครองสวัสดิภาพเบื้องต้น)

๓.๕. สนับสนุนทีมสหวิชาชีพวางแผนดำเนินงาน หรือส่งต่อเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามสภาพความจำเป็นของปัญหา ด้านร่างกาย จิตใจ สังคม (เช่น การสงเคราะห์ครอบครัว การฝึกอาชีพ การจัดที่พักพิง เป็นต้น) และกฎหมาย (ดำเนินคดี ช่วยเหลือเยียวยาทางการเงินในคดีอาญา คุ้มครองสวัสดิภาพ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม)

ขั้นตอนที่ ๔ การติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผลการดำเนินการ เพื่อประเมินความเสี่ยงการถูกกระทำซ้ำ และรายงานผลการดำเนินการโดยบันทึกข้อมูลลงในระบบ

ขั้นตอนที่๕ การยุติการให้บริการหรือปิด Case

การยุติการให้บริการ (ปิด Case) เมื่อผู้ประสบปัญหากลับคืนสู่สังคม ครอบครัว หรือปรับแผนการให้บริการ โดยบันทึกข้อมูลลงในระบบ หรือกรณีที่อยู่ในระหว่างดำเนินคดีในชั้นศาลซึ่งต้องใช้ระยะเวลานานในการดำเนินคดีดังกล่าวและไม่ต้องมีการส่งต่อ Case ไปรับบริการจากหน่วยงานอื่นอีก ให้หน่วยงานเจ้าภาพหลักทำการยุติการให้บริการ (ปิด Case)

หมายเหตุ: รัฐบาลคำนึงถึงการช่วยเหลือผู้เสียหายที่เป็นชาวต่างชาติซึ่งถูกทำร้ายร่างกายหรือถูกล่วงละเมิดทางเพศ โดยให้ดำเนินการ ดังนี้

๑. ให้ Front line ๑ ส่งตัวผู้เสียหายชาวต่างชาติให้สถานีตำรวจภูธรในพื้นที่ที่เกิดเหตุ

๒. เมื่อพนักงานสอบสวนในพื้นที่ที่เกิดเหตุดำเนินการสอบข้อเท็จจริงผู้เสียหายแล้วให้รีบดำเนินการแจ้งสถานทูตเพื่อพิจารณาช่วยเหลือผู้เสียหาย

๓. ให้ศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันการกระทำความรุนแรงในครอบครัวทั้งในกรุงเทพมหานครและส่วนภูมิภาค เป็นผู้ติดตาม/ประเมินผลการให้ความช่วยเหลือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ว่ามีการพิจารณาช่วยเหลือผู้เสียหายส่งกลับคืนสู่ครอบครัว หรือสังคม และยุติการบันทึกข้อมูลในระบบ OSCC Application

.....

ระบบแจ้งเตือน (Alarm) เมื่อบริการล่าช้า

จากขั้นตอนการให้บริการของเจ้าภาพหลักทั้ง ๔ ประเด็นปัญหาดังกล่าวข้างต้น ระบบจะทำการแจ้งเตือนหากมีการให้บริการที่ล่าช้าเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนดในขั้นตอนการดำเนินงาน (Work Flow) ดังนี้

๑) ในขั้นตอนการรับแจ้งเหตุ/เบาะแส ของหน่วยงานที่เป็น (Front line ๑) ระบบจะแจ้งเตือนไปที่หัวหน้าหน่วยงานที่รับแจ้งเหตุ เช่น กรณีหน่วยงานรับแจ้งเหตุคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระบบจะแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ไปที่ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ครั้งที่ ๒ ไปที่ท้องถิ่นจังหวัด ครั้งที่ ๓ ไปที่พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดในพื้นที่ และเจ้าภาพหลักในแต่ละประเด็นปัญหาเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานให้ผู้ว่าราชการจังหวัดทราบ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

๒) ในขั้นตอนของการให้การช่วยเหลือ

๒.๑) กรณีที่หน่วยให้บริการเจ้าภาพหลัก (Front line ๒) ให้บริการเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนด มีตัวอย่าง ดังนี้

- กรณีการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาการตั้งครรภ์ไม่พร้อม (คุณแม่วัยใส) ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขเป็นเจ้าภาพ หากมีการให้บริการที่เกินกว่าระยะเวลาที่กำหนด ระบบจะแจ้งเตือน ครั้งที่ ๑ ไปที่หัวหน้าหน่วยให้บริการเจ้าภาพหลัก (Front line ๒) ครั้งที่ ๒ แจ้งเตือนไปที่นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ครั้งที่ ๓ ไปที่รองปลัดกระทรวงที่รับผิดชอบงาน OSCC

- กรณีการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาการค้ามนุษย์ ซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นเจ้าภาพ หากมีการให้บริการที่เกินกว่าระยะเวลาที่กำหนด ระบบจะแจ้งเตือน ครั้งที่ ๑ ไปที่หัวหน้าพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาล/ภูธร ครั้งที่ ๒ แจ้งเตือนไปที่รองผู้บังคับการตำรวจนครบาล/จังหวัด ครั้งที่ ๓ แจ้งเตือนไปที่รองผู้บัญชาการตำรวจนครบาล/ภาคในกรุงเทพมหานคร

- กรณีการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาการใช้แรงงานเด็ก ซึ่งกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเป็นเจ้าภาพ ในกรุงเทพมหานคร การแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ไปที่หัวหน้าหน่วยงานที่ให้บริการเจ้าภาพหลัก (Front line ๒) ครั้งที่ ๒ ไปที่ผู้อำนวยการสำนักคุ้มครองแรงงาน ครั้งที่ ๓ ไปที่รองอธิบดีที่กำกับดูแลสำนักคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และส่วนภูมิภาคการแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ แจ้งไปที่สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด ครั้งที่ ๒ ไปที่ผู้อำนวยการสำนักคุ้มครองแรงงาน ครั้งที่ ๓ ไปที่รองอธิบดีที่กำกับดูแลสำนักคุ้มครองแรงงาน

- กรณีการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาความรุนแรงต่อเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และคนพิการ ซึ่งสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเป็นเจ้าภาพในระดับภูมิภาค โดยระบบจะแจ้งเตือน ครั้งที่ ๑ ไปยังหัวหน้าหน่วยงานให้บริการ หรือพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ครั้งที่ ๒ ไปที่ผู้ว่าราชการจังหวัด และแจ้งไปที่สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์อีกทางหนึ่ง เพื่อรวบรวมนำเสนอผู้บริหารของกระทรวงต่อไป ในกรุงเทพมหานครซึ่งศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันการกระทำความรุนแรงในครอบครัว สำนักป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้าหญิงและเด็ก กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ รับผิดชอบ โดยการเตือนครั้งที่ ๑ จะแจ้งเตือนไปที่หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันการกระทำความรุนแรงในครอบครัว ครั้งที่ ๒ ไปที่ผู้อำนวยการสำนักป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้าหญิงและเด็ก กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ครั้งที่ ๓ ไปที่รองอธิบดีกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการที่กำกับดูแลงานสำนักป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้าหญิงและเด็ก และแจ้งไปที่สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์อีกทางหนึ่ง เพื่อรวบรวมนำเสนอผู้บริหารของกระทรวงต่อไป

๒.๒) กรณีที่หน่วยงานให้บริการที่มิใช่เจ้าภาพหลัก เช่น กรณีผู้ประสบปัญหาการใช้ความรุนแรงต่อเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และคนพิการไปแจ้งเหตุที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณาเห็นว่าผู้ประสบปัญหาต้องได้รับการรักษาพยาบาลเป็นการเร่งด่วนให้ดำเนินการส่งผู้ประสบปัญหาไปโรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุด ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Front line ๑) รับแจ้งเหตุแล้วต้องมีการบันทึกข้อมูลในระบบว่าเป็นเรื่องของความรุนแรง ซึ่งระบบจะส่งต่อไปยังพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์โดยอัตโนมัติ เนื่องจาก (Front line ๑) เลือกว่าเป็นปัญหาการใช้ความรุนแรง แต่หน่วยงาน (Front line ๑) ยังต้องมีการบันทึกข้อมูลเพิ่มเติมว่าได้ส่งตัวผู้ประสบปัญหาไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ดังนั้น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจึงทำหน้าที่เป็นหน่วยให้บริการ หากโรงพยาบาลดังกล่าวให้บริการเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนด ระบบก็จะแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ไปยังผู้อำนวยการโรงพยาบาล ครั้งที่ ๒ ไปยังนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ครั้งที่ ๓ ไปที่รองปลัดกระทรวงที่รับผิดชอบงาน OSCC

๔. การรายงานผล

การรายงานผลการดำเนินงานของ OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม แบ่งเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

๑) การจัดทำรายงานระดับหน่วยงานรับแจ้งเหตุ/เบาะแส (Front line ๑) ซึ่งสามารถเข้าระบบ OSCC Application เพื่อจัดทำรายงานสถิติการรับแจ้งเหตุ/เบาะแส สถิติการส่งต่อ Case ให้หน่วยบริการ

๒) การจัดทำรายงานระดับหน่วยงานเจ้าภาพหลัก (Front line ๒) ซึ่งสามารถเข้าระบบ OSCC Application เพื่อจัดทำรายงานสถิติการรับแจ้งเหตุ/เบาะแส สถิติการส่งต่อ Case ให้หน่วยบริการเจ้าภาพหลักในประเด็นปัญหาอื่นที่ตนเองมิได้เป็นหน่วยงานเจ้าภาพ และจัดทำรายงานสถิติต่าง ๆ เช่น จำนวน Case ที่ให้บริการล่าช้า จำนวน Case ที่อยู่ระหว่างการช่วยเหลือ จำนวน Case ที่ยังไม่เข้าถึงบริการ และจำนวน Case ที่ยุติการช่วยเหลือแล้ว

๓) การจัดทำรายงานของหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่กำกับ ติดตามผลการดำเนินงานของ OSCC ซึ่งแยกเป็น ๒ ระดับ คือ ระดับจังหวัดมี พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดทุกจังหวัด (พมจ.) ทำหน้าที่ในการกำกับ และติดตามผลของทั้ง ๔ ประเด็นปัญหาหลัก และปัญหาอื่น ๆ ในระบบดังกล่าว เพื่อรวบรวมรายงานสถิติข้อมูลการให้บริการเช่นเดียวกับ (Front line ๒) เพื่อนำเสนอผู้ว่าราชการจังหวัด และระดับประเทศมีสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ทำหน้าที่ในการกำกับติดตามผลในระดับประเทศ เพื่อนำเสนอผู้บริหารของกระทรวง และนายกรัฐมนตรี

๔) การรายงานผลสำหรับผู้บริหารกระทรวงและรายงานเข้าศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี (PMOC) ซึ่งกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะดำเนินการเชื่อมโยงฐานข้อมูลของ OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคมเข้ากับศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี (PMOC) โดยมีประเด็นต่าง ๆ ในการจัดทำรายงาน ดังนี้

๔.๑) จำนวน case ทั้งหมดที่ขอรับบริการแยกตามประเด็นปัญหา และช่องทางการขอรับบริการ จำนวน case ที่อยู่ระหว่างการช่วยเหลือ จำนวน case ที่ยังไม่เข้าถึงบริการ (Alarm) จำนวน case ที่ได้รับการบริการล่าช้า (Alarm) และจำนวน case ที่ยุติการช่วยเหลือแล้ว ซึ่งหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับ และติดตามผลสามารถเรียกดูรายงานได้เป็นปัจจุบัน (Real-Time) ทั้ง ๔ ประเด็นปัญหา รวมทั้งปัญหาอื่น ๆ

๑) ตั้งครรภ์ไม่พร้อม (คุณแม่วัยใส)
๒) ค้ามนุษย์
๓) แรงงานเด็ก
๔) ความรุนแรงต่อเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และคนพิการ แยกเป็น
- ความรุนแรงที่กระทำโดยบุคคลในครอบครัว
- ความรุนแรงที่กระทำโดยบุคคลนอกครอบครัว

ภาคผนวก

ก. บทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน

๑. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

๑.๑ สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

๑.๑.๑ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ทุกจังหวัด ๗๖ จังหวัด

๑) เป็นหน่วยรับแจ้งเหตุ/เบาะแส และคัดกรองผู้ประสบปัญหา ๔ ปัญหาหลัก (๑) ตั้งครรภ์ไม่พร้อม (คุณแม่วัยใส) (๒) ค้ามนุษย์ (๓) การใช้แรงงานเด็ก (๔) การกระทำความรุนแรงต่อเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และบุคคลในครอบครัว

๒) ภายหลังรับแจ้งเหตุ/เบาะแส และคัดกรอง ตามข้อ ๑ แล้ว ดำเนินการประสานส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน ๔ ประเด็นปัญหาหลัก พร้อมทั้งบูรณาการให้การช่วยเหลือตามภารกิจและกฎหมายกำหนด โดยบันทึกข้อมูลการช่วยเหลือและส่งต่อผ่านระบบสารสนเทศ

๓) ติดตามผลการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาในจังหวัด หากระบบแจ้งเตือนว่าผู้ประสบปัญหายังไม่ได้รับความช่วยเหลือ หรือได้รับความช่วยเหลือล่าช้า ต้องดำเนินการประสานกับหน่วยงานของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการในจังหวัด (ตามโซนนิ่งแบ่งเขตพื้นที่) เพื่อติดตามให้ผู้ประสบปัญหาได้รับการช่วยเหลือโดยเร็วที่สุด

๔) ตรวจสอบว่าผู้ประสบปัญหาได้รับการช่วยเหลืออย่างครบวงจรหรือไม่ หากได้รับการช่วยเหลือจนปัญหายุติหรือกลับสู่ครอบครัวและสังคมได้แล้ว ให้ดำเนินการแจ้งผ่านระบบสารสนเทศ เพื่อยุติการให้บริการ (ปิด case) หรือกรณีผู้ประสบปัญหาได้รับการช่วยเหลือจนพ้นจากภาวะวิกฤติและอยู่ระหว่างการฟื้นฟู หรืออยู่ในขั้นตอนตามกระบวนการยุติธรรม ซึ่งต้องใช้ระยะเวลา ต้องแจ้งผ่านระบบเพื่อจะได้แสดงผลสถานะของผู้ประสบปัญหาว่าอยู่ในขั้นตอนใดของการช่วยเหลือ

๕) รวบรวมผลการดำเนินงานช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาในจังหวัดรายงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัด (สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด จะได้รับรหัสผ่านเพื่อเข้าไปตรวจสอบและใช้ข้อมูลจากระบบสารสนเทศ ซึ่งระบบจะประมวลผลการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาโดยแยกเป็นรายจังหวัดและในภาพรวมระดับประเทศไว้เรียบร้อยแล้ว พร้อมทั้งเชื่อมต่อกับระบบ PMOC ของรัฐบาล)

๖) เป็นที่ปรึกษาให้แก่หน่วยงานภายในจังหวัด

๗) เป็นหน่วยสนับสนุนการดำเนินงาน OSCC ภายในจังหวัด

๑.๑.๒ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์

๑) ประสานงานกระทรวง หน่วยงาน และองค์กรเอกชนที่เกี่ยวข้อง จัดทำคู่มือการดำเนินงาน OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐและเอกชนใช้เป็นแนวทางการดำเนินงาน

๒) จัดอบรมผู้ปฏิบัติงานภาครัฐระดับจังหวัดซึ่งเป็นหน่วยให้บริการหลัก โดยแต่ละจังหวัดประกอบด้วยหน่วยงานต่างๆ ได้แก่ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด บ้านพักเด็กและครอบครัว ศูนย์พัฒนาสังคม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด สถานีตำรวจภูธรจังหวัด เพื่ออบรมเป็นวิทยากรตัวคูณ (ครู ก) ไปถ่ายทอดแก่หน่วยงานในระดับพื้นที่ (ครู ข) เพื่อให้การดำเนินงาน OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓) ดำเนินการรวบรวมผลการดำเนินงานช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาที่มาติดต่อขอรับบริการจาก OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคมทั่วประเทศ เพื่อรวบรวมนำเสนอต่อผู้บริหารกระทรวง และติดตามผล รวบรวม

ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน นำเสนอคณะทำงานฯ และที่ประชุมหัวหน้าส่วนราชการระดับกระทรวง เพื่อกำหนดแนวทางแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

๑.๒ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

๑.๒.๑ หน่วยงานในสังกัดเป็นหน่วยรับแจ้งเหตุ/เบาะแส และคัดกรองผู้ประสบปัญหา ๔ ปัญหาหลัก ได้แก่ บ้านพักเด็กและครอบครัวทุกจังหวัด รวม ๗๗ แห่ง ศูนย์พัฒนาสังคมทุกจังหวัด รวม ๗๖ แห่ง ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ศูนย์เรียนรู้และพัฒนาทักษะผู้รับบริการ ศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการ ศูนย์บริการสวัสดิการสังคม สถานฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ สถานสงเคราะห์ และศูนย์คุ้มครองสวัสดิการชุมชน (เฉพาะกรุงเทพมหานคร) รวมจำนวน ๒๔๘ แห่ง

๑.๒.๒ รับแจ้งเหตุ/เบาะแส และคัดกรอง ทางสายด่วน ๑๓๐๐

๑.๒.๓ ตรวจสอบข้อมูลการแจ้งเหตุ/เบาะแส และคัดกรอง กรณีผู้แจ้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร และแจ้งทางเว็บไซต์ www.osccthailand.go.th หรือแจ้งทางโทรศัพท์มือถือ ระบบจะส่งเรื่องไปที่ศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันการกระทำความรุนแรงในครอบครัว สำนักสำนักป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้าหญิงและเด็ก กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

๑.๒.๔ ภายหลังจากรับแจ้งเหตุ/เบาะแส และคัดกรอง หน่วยงานตามข้อ ๑ – ๓ ดำเนินการประสานส่งต่อไปยังหน่วยงานให้บริการตามสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ประสบปัญหา อาทิ ส่งต่อสถานพยาบาลเพื่อให้การบำบัดรักษา ส่งต่อสถานีตำรวจเพื่อรับแจ้งความ เป็นต้น

๑.๒.๕ ให้การช่วยเหลือและคุ้มครองผู้ประสบปัญหา โดยบ้านพักเด็กและครอบครัว สถานคุ้มครองและศูนย์พัฒนาสังคมทั่วประเทศตามกรอบเวลาที่กำหนด อาทิ จัดหน่วยเคลื่อนที่เร็ว ๑๓๐๐ ออกไปช่วยเหลือผู้ประสบปัญหายังพื้นที่ จัดที่พักพิงชั่วคราว ฟื้นฟูเยียวยาจิตใจ ประสานส่งกลับภูมิลำเนา เป็นต้น โดยบันทึกข้อมูลการช่วยเหลือและการส่งต่อผ่านระบบสารสนเทศ

๑.๒.๖ ร่วมกับสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ติดตามผลการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหา กรณีที่ผู้ประสบปัญหายังไม่ได้รับการช่วยเหลือ ต้องติดตามและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้ประสบปัญหาได้รับความช่วยเหลือโดยเร็วที่สุด

๒. กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

๒.๑ จัดให้มีเว็บไซต์สำหรับให้บริการโดยเฉพาะ เพื่อให้ประชาชนและผู้ประสบเหตุสามารถเข้าถึง และใช้บริการได้สะดวกขึ้น

๒.๒ ให้บริการเครื่องแม่ข่ายบนระบบ Cloud และพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการให้บริการสำหรับหน่วยที่เป็นหน่วยรับแจ้งเหตุ/เบาะแส และคัดกรอง (front ๑) และการส่งต่อการให้บริการ (front ๒) รวมทั้งพัฒนาระบบสารสนเทศที่ใช้ในการติดตามและประเมินผลการให้บริการ และพัฒนาระบบการแจ้งเตือน รวมทั้งการเชื่อมโยงการรายงานสู่ระบบ PMOC

๒.๓ จัดให้มีศูนย์ให้คำแนะนำ (Call center) ในการใช้งานระบบสารสนเทศรองรับการดำเนินงาน OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม

๒.๔ จัดอบรมผู้ปฏิบัติงานระดับจังหวัด (วิยากรตัวคูณครู ก.) ในการใช้ระบบสารสนเทศดำเนินงาน OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม

๒.๕ ปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

๓. กระทรวงสาธารณสุข

๓.๑ หน่วยงานในสังกัดเป็นหน่วยรับแจ้งเหตุ/เบาะแส และคัดกรองผู้ประสบปัญหา ๔ ปัญหาหลัก ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ๙,๗๕๐ แห่ง โรงพยาบาลชุมชน (ระดับอำเภอ) ๗๓๔ แห่ง โรงพยาบาลศูนย์/ทั่วไป (ระดับจังหวัด) ๙๕ แห่ง โรงพยาบาลในสังกัดกรมต่างๆ ภายใต้กระทรวงสาธารณสุขอีก จำนวน ๓๒ แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลในสังกัดกรมการแพทย์ ๔ แห่ง โรงพยาบาลในสังกัดกรมอนามัย ๙ แห่ง โรงพยาบาลในสังกัดกรมควบคุมโรค ๒ แห่ง และโรงพยาบาลในสังกัดกรมสุขภาพจิต ๑๗ แห่ง รวมเป็น ๑๐,๖๑๑ แห่ง

๓.๒ ภายหลังรับแจ้งเหตุ/เบาะแส และคัดกรอง ตามข้อ ๑ ดำเนินการประสานส่งต่อไปยังหน่วยงานให้บริการอื่นๆ และ/หรือให้การช่วยเหลือดูแล บำบัดรักษา ฟื้นฟูเยียวยาร่างกายและจิตใจ ตลอดจนการช่วยเหลืออื่นๆ ตามภารกิจและกฎหมาย ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด โดยบันทึกข้อมูลการช่วยเหลือและส่งต่อผ่านระบบสารสนเทศ

๓.๓ พัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกระดับ เพื่อให้บริการประชาชนผู้ประสบปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพและครบวงจร ตามแนวทางการดำเนินงาน OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม

๓.๔ ตรวจสอบว่าผู้ประสบปัญหาการตั้งครรภ์ไม่พร้อม (คุณแม่วัยใส) ได้รับการช่วยเหลืออย่างครบวงจรหรือไม่ หากได้รับการช่วยเหลือจนปัญหายุติหรือกลับสู่ครอบครัวและสังคมได้แล้ว ให้ดำเนินการยุติการให้บริการ (ปิด case) ผ่านระบบสารสนเทศ

๔. กระทรวงแรงงาน

๔.๑. ศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือแรงงานหญิงและเด็กจังหวัด ณ สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดทุกจังหวัด รวม ๗๖ แห่ง กลุ่มงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในกรุงเทพมหานคร ๑๐ แห่ง และสำนักคุ้มครองแรงงาน (ตั้งอยู่ในกระทรวงแรงงาน) ๑ แห่ง รวม ๘๗ แห่ง และสำนักงานจัดหางานจังหวัด ๗๖ จังหวัด สำนักงานจัดหางานกรุงเทพเขตพื้นที่ ๑ - ๑๐ และสำนักงานบริหารแรงงานต่างด้าว กรมการจัดหางาน รวม ๘๗ แห่ง ทำหน้าที่รับแจ้งเหตุ/เบาะแส และคัดกรองผู้ประสบปัญหา ๔ ปัญหาหลัก

๔.๒ ภายหลังรับแจ้งเหตุ/เบาะแส และคัดกรอง ตามข้อ ๑ ดำเนินการนำเด็กออกจากสถานประกอบการเพื่อสืบค้นข้อเท็จจริง ดำเนินการตามกฎหมาย และให้การช่วยเหลือด้านอาชีพ/การทำงาน ตลอดจนประสานส่งต่อไปยังหน่วยงานให้บริการอื่นๆ ตามสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ประสบปัญหา ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด โดยบันทึกข้อมูลการช่วยเหลือและส่งต่อผ่านระบบสารสนเทศ

๔.๓ พัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกระดับ เพื่อให้บริการประชาชนผู้ประสบปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพและครบวงจร ตามแนวทางการดำเนินงาน OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม

๔.๔ ตรวจสอบว่าผู้ประสบปัญหาการใช้แรงงานเด็ก ได้รับการช่วยเหลืออย่างครบวงจรหรือไม่ หากได้รับการช่วยเหลือจนปัญหายุติหรือกลับสู่ครอบครัวและสังคมได้แล้ว หรือในกรณีที่ส่งคดีขึ้นสู่ศาลซึ่งต้องใช้ระยะเวลานานในการพิจารณาคดี ซึ่งไม่ต้องส่งต่อให้หน่วยงามอื่นให้บริการเพิ่มเติมอีก ให้ดำเนินการยุติการให้บริการ (ปิด case) ผ่านระบบสารสนเทศ

๕. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

๕.๑ สถานีตำรวจภูธรและนครบาลทุกแห่ง รวมจำนวน ๑,๔๖๕ แห่ง ทำหน้าที่รับแจ้งเหตุ/เบาะแส และคัดกรองผู้ประสบปัญหา ๔ ปัญหาหลัก

๕.๒ ภายหลังรับแจ้งเหตุ/เบาะแส และคัดกรอง ตามข้อ ๑ ดำเนินการประสานส่งต่อไปยังหน่วยงานให้บริการอื่นๆ ตามสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ประสบปัญหา และ/หรือดำเนินการรับแจ้งความ สืบสวนหาข้อเท็จจริง ช่วยเหลือในการดำเนินคดี ตลอดจนการช่วยเหลืออื่นๆตามกฎหมาย ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด โดยบันทึกข้อมูลการช่วยเหลือและส่งต่อผ่านระบบสารสนเทศ

๕.๓ พัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกระดับ เพื่อให้บริการประชาชนผู้ประสบปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพและครบวงจร ตามแนวทางการดำเนินงาน OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม

๕.๔ ตรวจสอบว่าผู้ประสบปัญหาการค้ามนุษย์ ได้รับการช่วยเหลืออย่างครบวงจรหรือไม่ หากได้รับการช่วยเหลือจนปัญหายุติหรือกลับสู่ครอบครัวและสังคมได้แล้ว หรือในกรณีที่ส่งคดีขึ้นสู่ศาลซึ่งต้องใช้ระยะเวลานานในการพิจารณาคดี ซึ่งไม่ต้องส่งต่อให้หน่วยงามอื่นให้บริการเพิ่มเติมอีก ให้ดำเนินการยุติการให้บริการ (ปิด case) ผ่านระบบสารสนเทศ

๖. กระทรวงการต่างประเทศ

สถานเอกอัครราชทูตไทยและสถานกงสุลใหญ่ ทำหน้าที่รับเรื่องและประสานการให้ความช่วยเหลือกรณีผู้ประสบปัญหาใน ๔ ปัญหาหลัก ที่เป็นชาวไทยที่อาศัยในต่างประเทศ โดยประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ในประเทศไทยเพื่อให้ความช่วยเหลือต่อไป

๗. กระทรวงยุติธรรม

๗.๑ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดทุกจังหวัด รวม ๗๖ แห่ง ทำหน้าที่รับแจ้งเหตุ/เบาะแส และคัดกรองผู้ประสบปัญหา ๔ ปัญหาหลัก

๗.๒ ภายหลังรับแจ้งเหตุ/เบาะแส และคัดกรอง ตามข้อ ๑ ดำเนินการประสานส่งต่อไปยังหน่วยงานให้บริการอื่นๆ ตามสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ประสบปัญหา และ/หรือดำเนินการให้ความช่วยเหลือตามภารกิจในการคุ้มครองสิทธิและดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรม ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด โดยบันทึกข้อมูลการช่วยเหลือและส่งต่อผ่านระบบสารสนเทศ

๗.๓ พัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกระดับ เพื่อให้บริการประชาชนผู้ประสบปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพและครบวงจร ตามแนวทางการดำเนินงาน OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม

๘. กระทรวงศึกษาธิการ

๘.๑ หน่วยงานในสังกัดทำหน้าที่รับแจ้งเหตุ/เบาะแส และคัดกรองผู้ประสบปัญหา ๔ ปัญหาหลักได้แก่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ๑๘๓ เขต สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ๔๒ เขต และโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ๑๑ แห่ง รวมจำนวน ๒๓๖ แห่ง

๘.๒ ภายหลังรับแจ้งเหตุ/เบาะแส และคัดกรอง ตามข้อ ๑ ดำเนินการประสานส่งต่อไปยังหน่วยงานให้บริการอื่นๆ ตามสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ประสบปัญหา และ/หรือดำเนินการให้การช่วยเหลือด้านการศึกษาแก่ผู้ประสบปัญหา หรือการช่วยเหลืออื่นๆ ตามภารกิจและกฎหมาย ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด โดยบันทึกข้อมูลการช่วยเหลือและส่งต่อผ่านระบบสารสนเทศ

๘.๓ พัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกระดับ เพื่อให้บริการประชาชนผู้ประสบปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพและครบวงจร ตามแนวทางการดำเนินงาน OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม

๙. กระทรวงมหาดไทย

๙.๑ หน่วยงานในสังกัดทำหน้าที่รับแจ้งเหตุ/เบาะแส และคัดกรองผู้ประสบปัญหา ๔ ปัญหาหลักได้แก่ ศูนย์ดำรงธรรมทุกจังหวัด รวม ๗๖ แห่ง ที่ทำการปกครองอำเภอทุกอำเภอ รวม ๘๗๘ แห่ง เทศบาลนครทุกแห่ง รวม ๒๙ แห่ง เทศบาลเมืองทุกแห่ง รวม ๑๖๗ แห่ง เทศบาลตำบลทุกแห่ง รวม ๒,๐๗๐ แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่ง รวม ๕,๕๐๙ แห่ง รวมจำนวน ๘,๗๒๙ แห่ง

๙.๒ ภายหลังรับแจ้งเหตุ/เบาะแส และคัดกรอง ตามข้อ ๑ ดำเนินการประสานส่งต่อไปยังหน่วยงานให้บริการอื่นๆ ตามสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ประสบปัญหา และ/หรือดำเนินการให้การช่วยเหลือตามภารกิจและกฎหมาย ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด โดยบันทึกข้อมูลการช่วยเหลือและส่งต่อผ่านระบบสารสนเทศ

๙.๓ พัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกระดับ เพื่อให้บริการประชาชนผู้ประสบปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพและครบวงจร ตามแนวทางการดำเนินงาน OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม

๑๐.กรุงเทพมหานคร

๑๐.๑ หน่วยงานในสังกัดทำหน้าที่รับแจ้งเหตุ/เบาะแส และคัดกรองผู้ประสบปัญหา ๔ ปัญหาหลัก ได้แก่ สำนักงานเขตทุกเขต รวม ๕๐ เขต ศูนย์บริการสาธารณสุขสังกัดสำนักอนามัย รวม ๖๘ แห่ง โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ ๘ แห่ง และคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานคร ๑ แห่ง รวมจำนวน ๑๒๗ แห่ง

๑๐.๒ ภายหลังรับแจ้งเหตุ/เบาะแส และคัดกรอง ตามข้อ ๑ ดำเนินการประสานส่งต่อไปยังหน่วยงานให้บริการอื่นๆ ตามสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ประสบปัญหา และ/หรือดำเนินการให้การช่วยเหลือตามภารกิจและกฎหมาย ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด โดยบันทึกข้อมูลการช่วยเหลือและส่งต่อผ่านระบบสารสนเทศ

๑๐.๓ พัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บริการประชาชนผู้ประสบปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพและครบวงจร ตามแนวทางการดำเนินงาน OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม

๑๑.เมืองพัทยา

๑๑.๑ ศูนย์อำนวยการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เมืองพัทยา จำนวน ๑ แห่ง ทำหน้าที่รับแจ้งเหตุ/เบาะแส และคัดกรองผู้ประสบปัญหา ๔ ปัญหาหลัก

๑๑.๒ ภายหลังรับแจ้งเหตุ/เบาะแส และคัดกรอง ตามข้อ ๑ ดำเนินการประสานส่งต่อไปยังหน่วยงานให้บริการอื่นๆ ตามสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ประสบปัญหา และ/หรือดำเนินการให้การช่วยเหลือตามภารกิจและกฎหมาย ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด โดยบันทึกข้อมูลการช่วยเหลือและส่งต่อผ่านระบบสารสนเทศ

๑๑.๓ พัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บริการประชาชนผู้ประสบปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพและครบวงจร ตามแนวทางการดำเนินงาน OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม

๑๒.สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

ให้คำปรึกษา และเสนอแนวทางการดำเนินงานและพัฒนา OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม

๑๓.สำนักงานคณะกรรมการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี

สนับสนุนการดำเนินงาน OCSS ศูนย์ช่วยเหลือสังคม โดยให้การช่วยเหลือสตรีที่ประสบปัญหาหรือต้องการได้รับบริการจากกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี

๑๔.องค์กรเอกชน

รับแจ้งเหตุ/เบาะแส และคัดกรองผู้ประสบปัญหา ๔ ปัญหาหลัก พร้อมทั้งประสานส่งต่อไปยังหน่วยงานให้บริการอื่นๆ รวมทั้งให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน

.....

ข. หน่วยงานรับแจ้งเหตุ/เบาะแส

๑. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

๑.๑ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ๗๖ จังหวัด

๑.๒ หน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ได้แก่

๑) บ้านพักเด็กและครอบครัว ๗๗ จังหวัด

๒) ศูนย์พัฒนาสังคม ๗๖ จังหวัด

๓) ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ

๔) สถานสงเคราะห์

๕) ศูนย์เรียนรู้และพัฒนาทักษะผู้รับบริการ

๖) ศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการ

๗) ศูนย์บริการสวัสดิการสังคม

๘) สถานฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ

๙) สถานสงเคราะห์เด็กพิการและทุพพลภาพ

๑๐) สถานสงเคราะห์เด็กพิการทางสมองและปัญญา

๑๑) สถานสงเคราะห์คนไข้โรคจิตทุเลา

๑๒) บ้านกึ่งวิถี

๑๓) ศูนย์บริการบุคคลออทิสติก

๑๔) บ้านมิตรไมตรี

๑๕) บ้านพักใจ

๑๖) สถานสงเคราะห์เด็กอ่อน

๑๗) สถานแรกรับ

๒. กระทรวงสาธารณสุข

๒.๑ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ๙,๗๕๐ แห่ง

๒.๒ โรงพยาบาลชุมชน (ระดับอำเภอ) ๗๓๔ แห่ง

๒.๓ โรงพยาบาลศูนย์/ทั่วไป (ระดับจังหวัด) ๙๕ แห่ง

๒.๔ โรงพยาบาล ในสังกัดกรมต่างๆ ภายใต้กระทรวงสาธารณสุขอีก จำนวน ๓๒ แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลในสังกัดกรมการแพทย์ ๔ แห่ง โรงพยาบาลในสังกัดกรมอนามัย ๙ แห่ง โรงพยาบาลในสังกัดกรมควบคุมโรค ๒ แห่งและโรงพยาบาลในสังกัดกรมสุขภาพจิต ๑๗ แห่ง รวมเป็น ๑๐,๖๑๑ แห่ง

๓. กระทรวงแรงงาน

๓.๑ ศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือแรงงานหญิงและเด็ก ณ สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ๗๖ จังหวัด

๓.๒ กลุ่มงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ในพื้นที่ ๑ – ๑๐ (ในกรุงเทพมหานคร)

๓.๓ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

๓.๔ สำนักงานจัดหางานจังหวัด ๗๖ จังหวัด

๓.๕ สำนักงานจัดหางานกรุงเทพฯ เขตพื้นที่ ๑ – ๑๐

๓.๖ สำนักงานบริหารแรงงานต่างด้าว กรมการจัดหางาน

๔. **สำนักงานตำรวจแห่งชาติ**

สถานีตำรวจนครบาล/สถานีตำรวจภูธร รวม ๑,๔๖๕ แห่ง

๕. **กระทรวงมหาดไทย**

๕.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ๗๖ จังหวัด

๕.๒ ที่ทำการปกครองอำเภอ ๘๗๘ แห่ง

๕.๓ เทศบาลนคร ๒๙ แห่ง

๕.๔ เทศบาลเมือง ๑๖๗ แห่ง

๕.๖ เทศบาลตำบล ๒,๐๗๐ แห่ง

๕.๗ องค์การบริหารส่วนตำบล ๕,๕๐๙ แห่ง

๖. **กระทรวงยุติธรรม**

สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ๗๖ จังหวัด

๗. **กระทรวงศึกษาธิการ**

๗.๑ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ๑๘๓ เขต

๗.๒ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ๔๒ เขต

๗.๓ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ๑๑ แห่ง

๘. **กรุงเทพมหานคร**

๘.๑ สำนักงานเขต ๕๐ เขต

๘.๒ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย ๖๘ แห่ง

๘.๓ โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ ๘ แห่ง

๘.๔ คณะแพทยศาสตร์ วชิรพยาบาล ๑ แห่ง

๙. **เมืองพัทยา**

ศูนย์อำนวยการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เมืองพัทยา ๑ แห่ง