

# ถ่วนที่สุต

ที่ พร ๐๐๒๓.๓/ว ๓๓๘๐



ศาลากลางจังหวัดแพร่  
ถนนไชยบูรณ์ พร ๕๔๐๐๐

๑๒ กันยายน ๒๕๕๖

เรื่อง แนวทางการดำเนินงานตามกระบวนการ OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม

เรียน นายอำเภอทุกอำเภอ / นายกเทศมนตรีเมืองแพร่

อ้างถึง หนังสือจังหวัดแพร่ ถ่วนที่สุต ที่ พร ๐๐๒๓.๓/ว ๒๕๗๘ ลงวันที่ ๙ กรกฎาคม ๒๕๕๖

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ถ่วนที่สุต ที่ มท ๐๘๙๑.๓/ว ๑๙๑๘ ลงวันที่ ๒ กันยายน ๒๕๕๖

ตามท่ให้เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล เตรียมความพร้อมสำหรับการดำเนินการตามกระบวนการ OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม โดยศึกษาข้อมูลการให้การช่วยเหลือใน ๔ ประเด็นปัญหาหลัก ได้แก่ ๑) ตั้งครรภ์ไม่พร้อม (คุณแม่วัยใส) ๒) การค้ามนุษย์ ๓) แรงงานเด็ก ๔) การใช้ความรุนแรงต่อเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และคนพิการ รวมถึงมอบหมายผู้รับผิดชอบการรับเรื่องการช่วยเหลือใน ๔ ประเด็นปัญหาหลัก นั้น

เพื่อให้การดำเนินการตามกระบวนการ OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์ จึงให้ดำเนินการดังนี้

๑. แจ้งการลงนามในข้อตกลงความร่วมมือการดำเนินงานของ OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม ให้หน่วยงานที่เป็น Front Line ๑ (เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล) ทราบ และให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าว เนื่องจากเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาล พร้อมทั้งกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ศึกษาทำความเข้าใจ กระบวนการขั้นตอนการทำงาน รวมทั้งการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และให้มอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน

๒. เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาจัดเตรียมสถานที่และจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมสำหรับการรับแจ้งเหตุ/เบาะแส และจัดทำป้ายถาวร OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม ติดที่บริเวณหน้าหน่วยงาน Front Line ๑ และขอความร่วมมือสนับสนุนงบประมาณในการจัดทำป้าย โดยขนาดของป้ายและประเภทวัสดุที่ใช้ขึ้นอยู่กับขนาดพื้นที่และงบประมาณของหน่วยงาน

๓. เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาและดำเนินการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาตามแนวทางที่กำหนดในคู่มือการดำเนินงานช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาของ OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม และคู่มือการฝึกอบรมระบบสารสนเทศ OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคมสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

๔. เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล รายงานความก้าวหน้าในการดำเนินการ OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม ตามแบบที่กำหนด โดยขอให้อำเภอรายงานข้อมูลของเทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ ส่งจังหวัดทุกวันที่ ๒๗ ของทุกเดือน ครั้งแรกรายงานภายในวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๕๖

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการ สำหรับอำเภอ แจ้งให้เทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

  
(นายศักดิ์ชัย จิตมิตร)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน  
ผู้ว่าราชการจังหวัดแพร่

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด

กลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่น

โทรศัพท์ ๐-๕๔๕๓-๔๑๑๙, ๐-๕๔๕๓-๔๕๐๔ - ๕ ต่อ ๑๒, ๑๔ โทรสารต่อ ๒๕

10 สิงหาคม 2557

Handwritten signature/initials

# ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๘๙๑.๓ / ว ๑๙๑๘



1622  
๗๔-๐๐

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น  
ถนนนครราชสีมา เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐

๒๙ กันยายน ๒๕๕๖

เรื่อง แนวทางการดำเนินงานตามกระบวนการงาน OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๙๑.๓/ว ๑๕๕๐ ลงวันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๕๖

- |                  |  |              |
|------------------|--|--------------|
| สิ่งที่ส่งมาด้วย | ๑. สำเนาข้อตกลงความร่วมมือการดำเนินงานของ OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม           | จำนวน ๑ ชุด  |
|                  | ๒. ตัวอย่างรูปแบบป้ายถาวร OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม                           | จำนวน ๑ ฉบับ |
|                  | ๓. สรุปแนวทางการดำเนินงานช่วยเหลือผู้ประสบปัญหา ฯ                            | จำนวน ๑ ชุด  |
|                  | ๔. คู่มือการดำเนินงานช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาของ OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม      | จำนวน ๑ เล่ม |
|                  | ๕. คู่มือการฝึกอบรมระบบสารสนเทศ OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม สำหรับผู้ปฏิบัติงาน | จำนวน ๑ เล่ม |
|                  | ๖. แบบรายงานผลความก้าวหน้าการดำเนินงาน                                       | จำนวน ๑ ชุด  |

ตามที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ขอให้จังหวัดแจ้งประสานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เตรียมความพร้อมสำหรับการดำเนินการตามกระบวนการงาน OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม โดยให้ดำเนินการศึกษา ข้อมูลการให้การช่วยเหลือใน ๔ ประเด็นปัญหาหลัก ได้แก่ ๑) ตั้งครกไม่พร้อม (คุณแม่้วยใส) ๒) การค้ามนุษย์ ๓) แรงงานเด็ก ๔) การใช้ความรุนแรงต่อเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และคนพิการ รวมถึงกำหนดผู้รับผิดชอบการรับเรื่อง การช่วยเหลือใน ๔ ประเด็นปัญหาหลัก ทั้งในส่วนของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ทุกแห่งในพื้นที่ รายละเอียดปรากฏตามหนังสือที่อ้างถึง นั้น

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พิจารณาแล้ว เพื่อให้การดำเนินการตามกระบวนการงาน OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์ จึงขอให้จังหวัดดำเนินการ ดังนี้

๑. แจ้งให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด แจ้งการลงนามในข้อตกลงความร่วมมือการดำเนินงานของ OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม ให้หน่วยงานที่เป็น Front Line ๑ (เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล) ทราบ (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑) และให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าวเนื่องจากเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาล พร้อมทั้งกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทั้งระดับจังหวัดและระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ศึกษาทำความเข้าใจ กระบวนการขั้นตอนการทำงาน รวมทั้งการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และให้มอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน
๒. ให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดแจ้งเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาจัดเตรียมสถานที่และจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมสำหรับการรับแจ้งเหตุ/เบาะแส และจัดทำป้ายถาวร OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม ติดที่บริเวณหน้าหน่วยงาน Front Line ๑ ในสังกัดทุกแห่ง ภายในเดือน สิงหาคม ๒๕๕๖ และขอความร่วมมือสนับสนุนงบประมาณในการจัดทำป้ายดังกล่าว โดยขนาดของป้ายและประเภทวัสดุที่ใช้ให้ขึ้นอยู่กับขนาดพื้นที่และงบประมาณของหน่วยงาน (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๒)

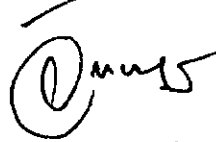
/๓. แจ้งให้สำนักงาน...

๓. แจ้งให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ทุกแห่งในพื้นที่ ศึกษาและดำเนินการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาฯ ตามแนวทางที่กำหนดในคู่มือการดำเนินงานช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาของ OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม และคู่มือการฝึกอบรมระบบสารสนเทศ OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม สำหรับผู้ปฏิบัติงาน ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๓ ถึง ๕ ทั้งนี้ ขอให้สืบค้นข้อมูลสิ่งที่ส่งมาด้วย ๔ และ ๕ ได้ทางเว็บไซต์ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ในหัวข้อ E-book

๔. ให้จังหวัดรายงานความก้าวหน้าในการดำเนินการ OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม ตามแบบที่กำหนด โดยให้รายงานความก้าวหน้า ทุกวันที่ ๓๐ ของทุกเดือน โดยครั้งแรกให้รายงานภายในวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๖ (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๖)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายวัลลภ พริงพงษ์)

อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

สำนักส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการมีส่วนร่วม  
ส่วนส่งเสริมการจัดการด้านสาธารณสุขและสวัสดิการสังคม  
โทร. ๐-๒๒๔๑-๕๐๐๐ ต่อ ๔๑๓๑ , ๔๑๓๕  
โทรสาร ๐-๒๒๔๑-๕๐๐๐ ต่อ ๔๑๐๓ , ๔๑๓๔



ข้อตกลงความร่วมมือ

การดำเนินงานของ OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม

ระหว่าง

กระทรวง/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน ๔ ประเด็นปัญหา

- การตั้งครรภไม่พร้อม (คุณแม่วัยใส)
  - การค้ามนุษย์
  - การใช้แรงงานเด็ก
  - การใช้ความรุนแรงต่อเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และคนพิการ
- .....



## ข้อตกลงความร่วมมือ

การดำเนินงานของ OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม

ระหว่าง

กระทรวง/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน ๔ ประเด็นปัญหา

.....

ตามที่รัฐบาลได้มีนโยบายให้ทุกภาคส่วนบูรณาการการทำงานในการจัดหาช่องทาง การให้บริการประชาชนที่รวดเร็ว และทั่วถึง เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนใน ๔ ประเด็นปัญหา ประกอบด้วย การตั้งครรภไม่พร้อม (คุณแม่วัยใส) การค้ามนุษย์ การใช้แรงงานเด็ก และการใช้ความรุนแรงต่อเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และคนพิการ ซึ่งเป็นการให้บริการโดยความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับ ๔ ประเด็นปัญหา โดยกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐเป็นเจ้าภาพหลักรับผิดชอบแต่ละประเด็นปัญหา ดังนี้

๑. การตั้งครรภไม่พร้อม (คุณแม่วัยใส) โดยกระทรวงสาธารณสุข
๒. การค้ามนุษย์ โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
๓. การใช้แรงงานเด็ก โดยกระทรวงแรงงาน
๔. การใช้ความรุนแรงต่อเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และคนพิการ โดยกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์


หน่วยงานเจ้าภาพหลักซึ่งรับผิดชอบในแต่ละประเด็นปัญหาเป็นทั้งหน่วยรับแจ้งเหตุใน ๔ ประเด็นปัญหา (Front line ๑) และเป็นหน่วยให้บริการ (Front line ๒) นอกจากนี้ ยังมีหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องในการให้บริการประชาชน และองค์กรเอกชนที่ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านสังคม ทำหน้าที่เป็นหน่วยรับแจ้งเหตุ (Front line ๑) ในทั้ง ๔ ประเด็นปัญหา ประกอบด้วย


ข้อ ๓ ประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในทุกระดับเพื่อให้การดำเนินงานของ OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม มีประสิทธิภาพและได้รับการช่วยเหลือคุ้มครองตามบทบัญญัติของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

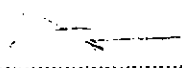
ข้อ ๔ ในการดำเนินการตามข้อตกลงความร่วมมือการดำเนินงาน OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม ให้เป็นไปตามแนวทางการดำเนินงานทั้ง ๔ ประเด็นปัญหาที่แนบท้าย

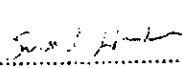
ทั้งนี้ หน่วยงานตามข้อตกลงความร่วมมือฉบับนี้ อาจจะเสนอให้มีการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม การดำเนินงานหรือรายละเอียดอื่นใด เพื่อประโยชน์ต่อการดำเนินตามข้อตกลงความร่วมมือในการดำเนินงาน OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม ในระยะเวลาที่เหมาะสมก็ได้

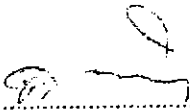
ข้อตกลงความร่วมมือนี้ ทำไว้ ณ วันที่ ๙ เมษายน ๒๕๕๖ รวม ๓๒ ฉบับ มีข้อความตรงกันถือไว้หน่วยงานละหนึ่งฉบับ และมีผลตั้งแต่วันที่ลงนามเป็นต้นไป

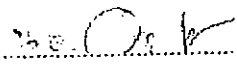
๑. (ลงชื่อ)   
(ร้อยตำรวจเอกเฉลิม อยู่บำรุง)  
รองนายกรัฐมนตรี

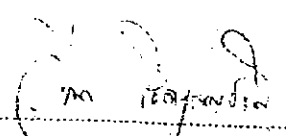
๒. (ลงชื่อ)   
(นายสุรพงษ์ โตวิจักษณ์ชัยกุล)  
รองนายกรัฐมนตรี  
และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศ

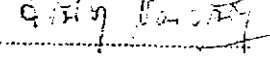
๓. (ลงชื่อ)   
(นายพงศ์เทพ เทพกาญจนา)  
รองนายกรัฐมนตรี  
และรัฐมนตรีกระทรวงศึกษาธิการ

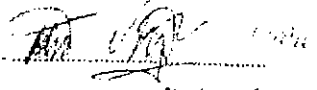
๔. (ลงชื่อ)   
(นายนิวัฒน์ธำรง บุญทรงไพศาล)  
รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

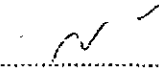
๕. (ลงชื่อ)   
(นายสันติ พร้อมพัฒน์)  
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคม  
และความมั่นคงของมนุษย์

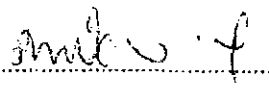
๖. (ลงชื่อ)   
(นาวาอากาศเอก อนุดิษฐ์ นาครทรรพ)  
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยี  
สารสนเทศและการสื่อสาร

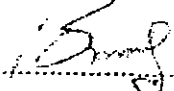
๑๔. (ลงชื่อ)   
(รองศาสตราจารย์ ดร.วนา เขตบุญญชาติ)  
ปฏิบัติงานแทนประธานสภาสตรีแห่งชาติ  
ในพระบรมราชินูปถัมภ์

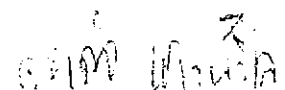
๑๕. (ลงชื่อ)   
(นางพนิตา ขอบวณิชชา)  
ประธานสหพันธ์ สมาคมสตรีนักธุรกิจ  
และวิชาชีพแห่งประเทศไทย

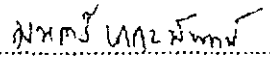
๑๖. (ลงชื่อ)   
(นพ.ดร.บรรพต ดันธีรวงศ์)  
ประธานที่ปรึกษาคณะกรรมการมูลนิธิสถาบันศึกษา  
และพัฒนาการจัดการความขัดแย้งด้วยสันติ

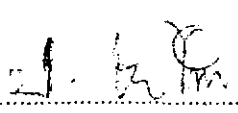
๑๗. (ลงชื่อ)   
(นายสมชาย หอมลออ)  
เลขาธิการมูลนิธิเพื่อสิทธิมนุษยชนและการพัฒนา

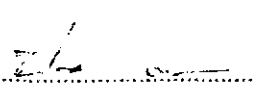
๑๘. (ลงชื่อ)   
(นายสมปอง เกิดแสง)  
นายกสมาคมเพื่อผู้บกพร่องทางจิต

๑๙. (ลงชื่อ)   
(นายเชษฐา มั่นคง)  
ผู้จัดการมูลนิธิเพื่อการพัฒนาเด็ก

๒๐. (ลงชื่อ)   
(นายจะเด็จ เชาวน์วิไล)  
ผู้จัดการมูลนิธิหญิงชายก้าวไกล

๒๑. (ลงชื่อ)   
(นายมนตรี เปกะนั้นพันธ์)  
ผู้อำนวยการสมาคมวางแผนครอบครัวแห่งประเทศไทยฯ

๒๒. (ลงชื่อ)   
(นางประเทือง ช่วยเกลี้ยง)  
เลขาธิการสมาคมเพื่อการพัฒนาสิทธิมนุษยชนและสิทธิผู้หญิง

๒๓. (ลงชื่อ)   
(นางประกายรัตน์ ดันธีรวงศ์)  
นายกสมาคมบัณฑิตสตรีทางกฎหมายฯ



**ศูนย์ช่วยเหลือสังคม**



## สรุปแนวทางการดำเนินงานช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาของ OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม

### ๑. นโยบาย ที่มาและความสำคัญของปัญหา

รัฐบาล โดย นางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี มีนโยบายบูรณาการการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องในการให้การช่วยเหลือเด็ก สตรี ผู้สูงอายุและคนพิการ ที่ประสบปัญหาสังคม ภายใต้ชื่อ “OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม” ภายใต้แนวคิด “การบูรณาการการช่วยเหลือกลุ่มเปราะบางที่ประสบปัญหา เพื่อสร้างความเสมอภาคและเท่าเทียมกันในสังคม” โดยบูรณาการการดำเนินงานของทุกภาคส่วนให้เป็นระบบเดียวกันเกิดการเชื่อมต่อบริการที่ชัดเจน และไม่เกิดช่องว่างในระบบบริการ โดยยึดผู้ประสบปัญหาเป็นศูนย์กลาง และมีกระบวนการขั้นตอนปฏิบัติ ตั้งแต่การรับแจ้งเหตุ/เบาะแส การคัดกรองเพื่อระบุปัญหา การประสานส่งต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบการให้บริการในแต่ละชั้น จนถึงในลำดับขั้นสุดท้าย การติดตามและรายงานผล โดยมอบหมายให้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เป็นเจ้าภาพหลัก ให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับการดำเนินงานให้เกิดการส่งต่อข้อมูลที่เชื่อมโยงทั้งระบบ ตั้งแต่จุดเริ่มต้นถึงปลายทาง ให้สามารถส่งต่อและติดตามประเมินผลการช่วยเหลือได้ และให้กระทรวงมหาดไทยเป็นหน่วยสนับสนุนในพื้นที่ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ประสบปัญหาได้รับการช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว ทันสถานการณ์ และครบวงจรจนสามารถกลับไปใช้ชีวิตอยู่ในครอบครัวและสังคมได้อย่างปกติสุข

### ๒. กลุ่มเป้าหมายหลักของ OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม

กลุ่มเป้าหมายที่จะให้การช่วยเหลือได้แก่ เด็ก (ผู้ที่อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี แต่ไม่รวมถึงผู้บรรลุนิติภาวะด้วยการสมรส) สตรี ผู้สูงอายุ (ผู้ที่มีอายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป) และคนพิการ ที่ประสบปัญหา ๔ ปัญหา ได้แก่

๑. ตั้งครรภ์ไม่พร้อม (คุณแม่วัยใส)
๒. การค้ามนุษย์
๓. แรงงานเด็ก
๔. การใช้ความรุนแรงต่อเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และคนพิการ

### ๓. หน่วยงานเจ้าภาพหลัก (Front Line ๒)

หน่วยงานเจ้าภาพหลัก (Front Line ๒) เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทและภารกิจหลักในการให้ความช่วยเหลือในแต่ละประเด็นปัญหา ภายใต้สังกัดกระทรวง/หน่วยงานระดับประเทศที่รับผิดชอบ ประกอบด้วย

๑) ตั้งครรภ์ไม่พร้อม (คุณแม่วัยใส) : กระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วย โรงพยาบาลชุมชน/โรงพยาบาลทั่วไป/โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลในสังกัดกรมการแพทย์ โรงพยาบาลในสังกัดกรมอนามัย และโรงพยาบาลในสังกัดกรมควบคุมโรค

๒) การค้ามนุษย์ : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้แก่ สถานีตำรวจนครบาล สถานีตำรวจภูธรทุกแห่ง

๓) แรงงานเด็ก : กระทรวงแรงงาน ได้แก่ ศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือแรงงานหญิงและเด็ก สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด ๗๖ จังหวัด กลุ่มงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพื้นที่ ๑ ถึง ๑๐ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และสำนักคุ้มครองแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

๔) การใช้ความรุนแรงต่อเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และคนพิการ : กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้แก่ ศูนย์ปฏิบัติการเพื่อป้องกันการกระทำความรุนแรงในครอบครัว สำนักป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้าหญิงและเด็ก กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (กรณีในกรุงเทพมหานคร) และสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (พมจ.) ๗๖ จังหวัด

/บทบาท...

## ขั้นตอนที่ ๒ การให้ความช่วยเหลือ และส่งต่อไปยังหน่วยงานเจ้าภาพหลัก

กรณีผู้ประสบปัญหาปรากฏตัว หรือแจ้งผ่านสายด่วน ๑๓๐๐ ให้ส่งผู้ประสบปัญหาไปยังหน่วยบริการตามสภาพปัญหาเบื้องต้น เช่น กรณีผู้หญิงถูกทำร้ายใบหน้าฟกช้ำ มีบาดแผลหัวลำตัว จำเป็นต้องได้รับการรักษาพยาบาลก่อน หน่วยรับแจ้งเหตุต้องประสานส่งต่อไปยังโรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุด เพื่อรับการรักษาจากแพทย์ และบันทึกข้อมูลลงสู่ระบบตามประเด็นปัญหา คือ การกระทำความรุนแรงต่อสตรี ข้อมูลจะถูกส่งไปยัง Front Line ๒ ซึ่งเป็นเจ้าภาพหลัก ได้แก่ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (พมจ.) เพื่อดำเนินการต่อ

กรณีผู้ประสบปัญหาไม่มาปรากฏตัว ซึ่งได้แก่การแจ้งผ่านเว็บไซต์ หรือ Mobile Application ระบบจะกำหนดให้มีการลงทะเบียนหรือระบุตัวบุคคลผู้แจ้ง และอีเมล และจะส่งข้อมูลไปยังหน่วยงานเจ้าภาพหลัก Front Line ๒ ในแต่ละประเด็นปัญหา

## ขั้นตอนที่ ๓ การติดตามประเมินผล

หน่วยงานเจ้าภาพหลัก ติดตามและประเมินผลการให้บริการ หรือความเสี่ยงที่จะถูกกระทำซ้ำ

## ขั้นตอนที่ ๔ การยุติการให้บริการ หรือการปิด Case /ปรับแผนการช่วยเหลือ

หน่วยงานเจ้าภาพหลัก จะเป็นผู้พิจารณาว่าการยุติการให้บริการ หรือการปิด Case หรือมีการปรับแผนการให้การช่วยเหลือต่อไปอย่างไร เพื่อนำผู้เสียหายกลับคืนสู่สังคม หรือครอบครัว

### ๕.๓ ระบบแจ้งเตือน (Alarm) ล่าช้า

จากขั้นตอนการให้บริการของเจ้าภาพหลักทั้ง ๔ ประเด็นปัญหา ระบบจะทำการแจ้งเตือนหากมีการให้บริการที่ล่าช้าเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนดในขั้นตอนการดำเนินงาน เช่น ในกรณีท้องครรถ้องถิ่นเป็นหน่วยรับแจ้งเหตุ/เบาะแส (Front Line ๑) ระบบจะแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ไปที่ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ครั้งที่ ๒ ไปที่ท้องถิ่นจังหวัด ครั้งที่ ๓ ไปที่พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดในพื้นที่ และเจ้าภาพหลักในแต่ละประเด็นปัญหา เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผู้ว่าราชการจังหวัดทราบ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

### ๕.๔ การรายงานผล

การรายงานผลจะทำรายงานผ่านระบบ OSCC Application เพื่อรายงานสถิติการรับแจ้งเหตุ/เบาะแส สถิติการส่งต่อ Case ให้หน่วยบริการ

## ๖. บทบาทหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทย

๖.๑ หน่วยงานในสังกัดที่ทำหน้าที่เป็นหน่วยรับแจ้งเหตุ/เบาะแส และคัดกรองผู้ประสบปัญหา ๔ ปัญหาหลัก จำนวน ๘,๗๒๙ แห่ง ได้แก่

- ๑) ศูนย์ดำรงธรรมทุกจังหวัด (๗๖ แห่ง)
- ๒) ที่ทำการปกครองอำเภอทุกอำเภอ (๘๗๘ แห่ง)
- ๓) เทศบาลทุกแห่ง (เทศบาลนคร ๒๙ แห่ง เทศบาลเมือง ๑๖๗ แห่ง และเทศบาลตำบล ๒,๐๗๐ แห่ง รวม ๒,๒๖๖ แห่ง)
- ๔) องค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่ง (๕,๕๐๙ แห่ง)

๖.๒ ภายหลังนับแจ้งเหตุ/เบาะแส และคัดกรอง ตามข้อ ๑ ดำเนินการประสานส่งต่อไปยังหน่วยงานให้บริการอื่น ๆ ตามสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ประสบปัญหา และ/หรือการดำเนินการให้การช่วยเหลือตามภารกิจกฎหมาย ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด โดยบันทึกข้อมูลการช่วยเหลือและส่งต่อผ่านระบบสารสนเทศ

๖.๓ พัฒนาศักยภาพที่เกี่ยวข้องทุกระดับ เพื่อให้บริการประชาชนผู้ประสบปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพและครบวงจร ตามแนวทางการดำเนินงาน OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม

**แบบรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงาน OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม**  
จังหวัด.....

ที่	อำเภอ	เทศบาล/อบต.	ความก้าวหน้าในการดำเนินงาน											ปัญหาอุปสรรค				
			แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ		การจัดทำบัญชีการและติดตั้ง		อุปกรณ์คอมพิวเตอร์			ระบบการสื่อสาร (internet)		สถานที่รับแจ้ง			การประชาสัมพันธ์			
			แต่งตั้งแล้ว	ยังไม่ตั้ง	มี	ไม่มี	ใช้ได้	รอซ่อมแซม	มี	ไม่มี	มี	ยังไม่กำหนด	ดำเนินการแล้ว		ยังไม่ได้ดำเนินการ			

ลงชื่อ (.....) ผู้รับผิดชอบ  
ท้องถิ่นจังหวัด

๑๐. แนวทางการดำเนินงานของ สก.และ อปท.

๑๐.๑ สิ่งที่ผ่านมาแล้ว

สก.แจ้งสำรวจรายชื่อ แจ้ง ไอซีที ทม. มท.

๑๐.๒ สิ่งที่จะต้องดำเนินการต่อไป

๑. แจ้งแนวทางการดำเนินการ OSCC ศูนย์ช่วยเหลือ ตามคู่มือ (๒ เล่ม) เพื่อให้เทศบาล และ องค์การบริหารส่วนตำบลถือปฏิบัติ

๒. ให้ สกจ./อปท. มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ในการรับแจ้งเหตุ/เบาะแส การรายงานผลการดำเนินงาน และการติดตามผลในกรณีได้รับการแจ้งเตือนการดำเนินงานไม่เป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด

๓. แจ้ง รายชื่อผู้ใช้ Username และ Password ให้สำนักงานส่งเสริมการปกครอง ท้องถิ่นจังหวัด เพื่อเป็นผู้รับผิดชอบ Admin ในการกำหนดหรือเปลี่ยนแปลงรายชื่อผู้ใช้ Username และ Password ในระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดให้แล้วเสร็จสามารถเข้าระบบได้ในวันที่ .....

๔. ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่รับทราบและไปใช้บริการที่ หน่วยรับแจ้งเหตุ/เบาะแส (Front Line ๑) (เทศบาล หรือ องค์การบริหารส่วนตำบล)

๕. จัดสรรงบประมาณ

๖. การพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้อง