

โครงการศูนย์ช่วยเหลือสังคม ๑๓๐๐

หน่วยเคลื่อนที่เร็ว เครือข่ายชุมชนเข้มแข็ง

๑. หลักการและเหตุผล

รัฐบาล ได้มีนโยบายบูรณาการการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องในการให้ความช่วยเหลือเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และคนพิการ ที่ประสบปัญหาการตั้งครรถ์ไม่พร้อม การค้ามนุษย์ แรงงานเด็ก และ การใช้ความรุนแรงต่อเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และคนพิการ เป็นองค์กรรวมภายใต้ชื่อ “OSCC (One Stop Crisis Center) ศูนย์ช่วยเหลือสังคม” โดยมอบหมายให้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นเจ้าภาพหลัก ประสานหน่วยงานภาครัฐ ประกอบด้วย กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงแรงงาน และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ รวมถึงหน่วยงานภาครัฐและองค์กรเอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บริการประชาชนที่ประสบปัญหา ภายใต้แนวคิด “การบูรณาการการช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายที่ประสบปัญหาเพื่อความเสมอภาคและเท่าเทียมกันในสังคม” โดยบูรณาการการดำเนินงานของทุกภาคส่วนให้เป็นระบบเดียวกัน เกิดการเชื่อมต่อบริการที่ชัดเจน และไม่เกิดช่องว่างในระบบบริการ โดยยึดผู้ประสบปัญหาเป็นศูนย์กลาง และมีกระบวนการปฏิบัติตั้งแต่การรับแจ้งเหตุ/เบาะแส การคัดกรองเพื่อระบุปัญหา การประสานส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบการให้บริการในแต่ละชั้น จนถึงในลำดับขั้นสุดท้าย โดยมีการติดตาม และรายงานผลอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ ผู้ประสบปัญหาหรือผู้พบเหตุ/เบาะแส สามารถแจ้งเหตุ/เบาะแส ได้สะดวก รวดเร็ว ผ่าน ๔ ช่องทาง คือ ๑) แจ้งด้วยตนเองที่หน่วยรับแจ้งเหตุ/เบาะแส ๒) สายด่วน ๑๓๐๐ ๓) เว็บไซต์ www.osccthailand.go.th และ ๔) mobile application

จากสถิติการใช้บริการสายด่วน ๑๓๐๐ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พบว่า ปี ๒๕๕๘ มีจำนวนผู้ใช้บริการทั้งสิ้น ๔๓,๓๔๕ ราย ปี ๒๕๕๙ มีจำนวนผู้ใช้บริการทั้งสิ้น ๕๑,๘๕๘ ราย และปี ๒๕๖๐ มีจำนวนผู้ใช้บริการทั้งสิ้น ๙๔,๘๒๐ ราย จะเห็นได้ว่าปัญหาสังคมที่เกิดขึ้นมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น มีความซับซ้อนและกระจายตัวอยู่ในทุกพื้นที่ของประเทศ การให้ความช่วยเหลือของศูนย์ช่วยเหลือสังคมจึงไม่สามารถที่จะดำเนินการเองได้ทั้งหมดทุกราย และไม่ใช่ว่าหน่วยงานเพียงหน่วยใดหน่วยหนึ่งที่จะให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาได้โดยลำพัง ดังนั้น เพื่อขยายบริการของศูนย์ช่วยเหลือสังคมให้สามารถช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาสังคมได้ รวดเร็ว ทันท่วงที และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงสมควรขยายบริการไปยังจังหวัดต่างๆ ทั่วประเทศ โดยมีสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ซึ่งเป็นกลไกหลักในการให้บริการเพื่อการช่วยเหลือคุ้มครอง พิทักษ์สิทธิ และประสานทรัพยากรความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบปัญหาสังคมในพื้นที่ และเป็นหน่วยงานหลักตามนโยบาย One Home ที่จะผนึกความร่วมมือจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ตามแนวทางประชารัฐ รวมพลังของทุกภาคส่วนเพื่อสร้างพลังในการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขปัญหาอย่างเข้มแข็ง ยั่งยืน

ปี ๒๕๖๑ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยศูนย์ช่วยเหลือสังคม ดำเนินการพัฒนา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการประสานส่งต่อการให้ความช่วยเหลือให้มีความรวดเร็ว ทันท่วงที สอดรับกับนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐ และนโยบายลดการใช้กระดาษ ซึ่งอยู่ระหว่างการทดสอบระบบเพื่อให้หน่วยงานในส่วนภูมิภาคได้ใช้ระบบสารสนเทศร่วมกัน อันจะทำให้ข้อมูลผู้ประสบปัญหาสังคมและ ผลการให้ความช่วยเหลือถูกรวบรวมไว้เป็นฐานข้อมูลเดียวกันและมีความเป็นปัจจุบัน นอกจากนี้ หากมีหน่วยเคลื่อนที่เร็วอัจฉริยะในระดับจังหวัดทั้ง ๗๖ จังหวัด เพื่อปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาสังคมในภาวะวิกฤต ภายหลังได้รับการประสานส่งต่อจากศูนย์ช่วยเหลือสังคม ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ก็จะทำให้ผู้ประสบปัญหาสังคมได้รับประโยชน์สูงสุด เกิดสวัสดิภาพที่ดี มีความปลอดภัย และรู้สึกอบอุ่นใจที่ได้รับการดูแลจากกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานของศูนย์ช่วยเหลือสังคม ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
๒. เพื่อเสริมสร้างเครือข่ายการทำงานของศูนย์ช่วยเหลือสังคมให้เกิดความเข้มแข็ง และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ทันสถานการณ์
๓. บูรณาการความร่วมมือการทำงานระหว่างศูนย์ช่วยเหลือสังคม และหน่วยงานในสังกัดกระทรวงฯ ในส่วนภูมิภาค โดยมีสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดทุกจังหวัด เป็นศูนย์กลางการประสานงานระดับจังหวัด (ทีม One Home)

๓. ขั้นตอนการดำเนินงาน

- ๓.๑ กิจกรรมการพัฒนากระบวนการและประสิทธิภาพศูนย์ช่วยเหลือสังคม
 - ศึกษา วิเคราะห์โครงสร้างศูนย์ช่วยเหลือสังคม สถานการณ์ปัญหา เพื่อระบุพื้นที่บูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 - พัฒนาสายด่วนคุ้มครองสวัสดิภาพในภาวะวิกฤต โดยเน้นปรับปรุงการให้บริการ ๓ ลักษณะ ได้แก่ การเฝ้าระวังปัญหา การช่วยเหลือ และการส่งต่อ
 - พัฒนาสายด่วนให้คำปรึกษาปัญหาสังคม และการช่วยเหลือด้านสวัสดิการสังคม โดยการประชุมคณะทำงานทีมสหวิชาชีพ
 - พัฒนาบุคลากรและยกระดับเครือข่ายศูนย์ช่วยเหลือสังคมทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
 - ปรับสภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมและรองรับการปฏิบัติงาน
- ๓.๒ กิจกรรมสร้างความตระหนัก ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของเครือข่ายและประชาชน
- ๓.๓ กิจกรรมศึกษาวิจัยทิศทางการเพิ่มประสิทธิภาพ และการเข้าถึงบริการของศูนย์ช่วยเหลือสังคม

๔. ระยะเวลาดำเนินโครงการ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๑

๕. กลุ่มเป้าหมาย

ศูนย์ช่วยเหลือสังคม ๑๓๐๐ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ๗๖ จังหวัด และผู้แทนกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงแรงงาน และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

๖. ผู้รับผิดชอบโครงการ

- ศูนย์ช่วยเหลือสังคม ๑๓๐๐ กองตรวจราชการ
- กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

๗. งบประมาณ

๘๘,๐๐๐,๐๐๐ บาท (แปดสิบล้านบาทถ้วน)

๘. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ศูนย์ช่วยเหลือสังคม มีเครือข่ายปฏิบัติงานหน่วยเคลื่อนที่เร็วลงพื้นที่ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาสังคมในภาวะวิกฤต ในพื้นที่จังหวัดต่างๆ ภายหลังได้รับการประสานส่งต่อจากศูนย์ช่วยเหลือสังคม ๑๓๐๐ กรุงเทพมหานคร เพื่อสามารถช่วยเหลือคุ้มครองผู้ประสบปัญหาสังคมให้เข้าถึงบริการของภาครัฐได้อย่างรวดเร็วทันท่วงที และตรงตามสภาพปัญหาความต้องการ
