

แบบรายงานองค์ความรู้ เพื่อบรรจุในเว็บไซต์ knowledge Page On Internet จังหวัดราชบุรี

ส่วนราชการ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดราชบุรี

เรื่อง ศูนย์ช่วยเหลือทางสังคม (OSCC)

เป็นศูนย์บริการประชาชนผู้ประสบปัญหาที่มีลักษณะบูรณาการและครบวงจรโดยมี

- แนวคิด การให้บริการประชาชนผู้ประสบปัญหาทางสังคม ในลักษณะบูรณาการแบบเบ็ดเสร็จ
- วัตถุประสงค์ เป็นแนวทางให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องบูรณาการการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ เพื่อสิทธิประโยชน์และโอกาสต่าง ๆ ที่ประชาชนควรได้รับจากรัฐ และเพื่อการขับเคลื่อนงานการพัฒนาเด็ก สตรี และผู้สูงอายุ

- หน้าที่ รับแจ้งเหตุ เบาะแส ประสานส่งต่อและติดตามการช่วยเหลือเกี่ยวกับการตั้งครมไม่พร้อม การค้ามนุษย์ การใช้แรงงานเด็ก การกระทำความรุนแรงต่อเด็ก สตรี ผู้สูงอายุและคนพิการ

- ช่องทางติดต่อ มี ๔ ช่องทาง คือ

๑. ติดต่อด้วยตนเอง (WALK IN)

๒. โทรสายด่วน ๑๓๐๐

๓. แจ้งผ่านเว็บไซต์ ([www.osccthailand.go.th](http://www.osccthailand.go.th) (<http://www.osccthailand.go.th/>))

๔. แจ้งเรื่องด้วยตนเองผ่าน Mobile Application ตลอด ๒๔ ชั่วโมงทั่วประเทศ

- ขอบข่ายการทำงาน มี ๔ ประเด็นเร่งด่วน ได้แก่

๑. การตั้งครมไม่พร้อม กระทรวงสาธารณสุข เป็นเจ้าภาพหลัก

๒. การค้ามนุษย์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นเจ้าภาพหลัก

๓. การใช้แรงงานเด็ก กระทรวงแรงงาน เป็นเจ้าภาพหลัก

๔. การกระทำความรุนแรงต่อ- กระทรวงการพัฒนาสังคมฯ เป็นเจ้าภาพหลัก

เด็ก สตรี คนพิการ และผู้สูงอายุ

- รูปแบบการทำงาน มีลักษณะบูรณาการช่วยเหลือในภาวะวิกฤต ซึ่งใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาสนับสนุน มี ๕ ระบบ คือ

๑. ระบบรับเรื่อง มีหน่วยรับเรื่องและคัดกรองเบื้องต้น จำนวน ๒๑,๕๕๓ แห่ง ได้แก่ พม. ๓๒๔ แห่ง สธ. ๑๐,๕๗๙ แห่ง รง. ๒๖ แห่ง กทม. ๑๒๗ แห่ง ยธ. ๗๗ แห่ง มท. ๘,๗๒๙ แห่ง ศธ. ๒๒๕ แห่ง สตช. ๑,๔๖๕ แห่ง เมืองพัทยา ๑ แห่ง

๒. ระบบส่งต่อเป็นการให้บริการขึ้นอยู่กับปัญหาซึ่งจะมีแนวทางการปฏิบัติและกำหนดระยะเวลา ในขั้นตอนการดำเนินงาน

๓. ระบบการยุติบริการ มีการติดตามประเมินผลการให้บริการ

๔. ระบบรายงานผล มีการรายงานให้ผู้บริหารทราบ

๕. ระบบแจ้งเตือน มี ๒ รูปแบบ คือ ไม่สามารถเข้าถึงบริการได้เกินกว่า ๒๔ ชั่วโมง และกระบวนการ ให้บริการเกินกรอบเวลาที่กำหนด ระบบจะเตือน ๓ แห่ง ได้แก่ ระบบกลาง ผู้บริหารกระทรวง (เฉพาะงาน ของกระทรวง) และจังหวัด (เฉพาะเขตพื้นที่) ตามระดับชั้นบังคับบัญชาในหลายช่องทาง เช่น อีเมล SMS เป็นต้น

- การช่วยเหลือ ขึ้นอยู่กับสภาพปัญหาซึ่งจะมีแนวทางขั้นตอนการช่วยเหลือกำหนดไว้และ ระยะเวลาที่กำหนดให้ในขั้นตอนนั้น ๆ โดยขณะนี้ปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้มีหนังสือถึงผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัดเพื่อขอความร่วมมือดำเนินการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหา

๔ ประเด็นปัญหาหลัก โดยให้พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดจัดประชุมหน่วยงานในพื้นที่ มีการกำหนดพื้นที่รับผิดชอบ จัดชุดปฏิบัติการฯ กำหนดสถานที่รองรับเพิ่มเติมนอกเหนือจากบ้านพักเด็กและ ครอบครัว ซึ่งจัดประชุมแล้ว ๓๙ จังหวัด

- การบริการ บ้านพักเด็กและครอบครัวบริการ ๒๔ ชั่วโมง หน่วยงานอื่นในสังกัดให้บริการ ตามเวลาราชการ