



ด่วนมาก

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ..... สำนักป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้าหญิงและเด็ก ศูนย์ปฏิบัติการฯ โทร. ๐ ๒๖๕๙ ๖๒๘๗

ที่ พม ๐๓๐๓ ๗๑๙/๐

วันที่ ๑๑

มกราคม ๒๕๕๕

เรื่อง..... การเสนอโครงการศูนย์ประชาบดี ๑๓๐๐ เป็นโครงการตามแผนการตรวจราชการกระทรวงการพัฒนา
สังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕

เรียน หัวหน้าบ้านพักเด็กและครอบครัวทุกจังหวัด

ด้วยสำนักป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้าหญิงและเด็ก ได้เสนอโครงการศูนย์ประชาบดี ๑๓๐๐ เป็นโครงการตามแผนการตรวจราชการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕ โดยกำหนดแนวทางเพื่อเสนอผู้ตรวจราชการกระทรวงฯ ในการติดตามและให้ข้อเสนอแนะ ใน ๖ ประเด็นหลัก ดังนี้

- ๑) การพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศ
- ๒) การเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากร
- ๓) การพัฒนาศักยภาพและมาตรฐานระบบการให้บริการ
- ๔) การพัฒนาระบบประสานงานและส่งต่อที่มีประสิทธิภาพ
- ๕) การส่งเสริมเครือข่าย
- ๖) การประชาสัมพันธ์เพื่อเข้าถึงบริการ

ทั้งนี้ ให้ดำเนินการจัดเตรียมความพร้อมเพื่อเป็นหน่วยรับตรวจตามประเด็นการตรวจราชการตามรายละเอียดโครงการและแบบฟอร์มประเด็นการตรวจฯ ที่แนบ และกรณารายงานคำแนะนำ/ข้อเสนอแนะของผู้ตรวจฯ ให้สำนักฯ ทราบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(นางสาวเนย์ โขมพัตร)

ผู้อำนวยการสำนักป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้าหญิงและเด็ก

***หมายเหตุ

สามารถดาวน์โหลดประเด็นการตรวจราชการ และโครงการศูนย์ประชาบดี ๑๓๐๐ ได้ที่เว็บไซต์สำนักป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้าหญิงและเด็ก <http://www.batwc.org> หัวข้อข่าวประชาสัมพันธ์ หากมีข้อสงสัยในประเด็นการตรวจราชการ กรุณาติดต่อที่นางสาวรุ่งทิวา ปินใจ โทรศัพท์ ๐ ๒๖๕๙ ๖๒๘๗

โครงการศูนย์ประชาธิปไตย ๑๓๐๐

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ได้มีแผนดำเนินการโครงการศูนย์ประชาธิปไตย ๑๓๐๐ เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการประชาชนผู้ประสบปัญหาทางสังคมต่าง ๆ โดยมีการกำหนดเป็นแนวทางการดำเนินงาน ๖ ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาระบบข้อมูลและระบบสารสนเทศ

เดิมศูนย์ประชาธิปไตย ๑๓๐๐ จะมีบันทึกฐานข้อมูลการให้บริการแก่ประชาชนในระบบคอมพิวเตอร์แต่เพียงแห่งเดียว คือ ศูนย์ประชาธิปไตย ๑๓๐๐ ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนการให้บริการในส่วนภูมิภาคนับแต่มีการโอนการให้บริการจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ทุกจังหวัด มาเป็นให้บริการที่บ้านพักเด็กและครอบครัว การบันทึกข้อมูลการให้บริการแก่ประชาชนจะเป็นการบันทึกในแบบฟอร์มเอกสาร แต่ไม่ได้มีการบันทึกในระบบคอมพิวเตอร์ จึงยากแก่การประมวลฐานข้อมูลเพื่อวางแผนการช่วยเหลือกอร์ปกับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีนโยบายให้กระทรวงฯ รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ประชาธิปไตยฯ ทั่วประเทศ ต่อที่ประชุมคณะรัฐมนตรี ทำให้การรายงานต่อคณะรัฐมนตรีดังกล่าวในบางครั้งเกิดความล่าช้า และขาดความสมบูรณ์ถูกต้อง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการจึงได้มีการพัฒนาระบบการบันทึกข้อมูลการให้บริการของศูนย์ประชาธิปไตยฯ ผ่านระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ เพื่อให้การค้นหาข้อมูลการให้บริการใช้เวลาในระยะสั้น และมีการเชื่อมฐานข้อมูลยังส่วนกลาง เพื่อให้ง่ายต่อการรวบรวมและประมวลผลทั่วประเทศ โดยให้มีการจัดเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลประจำทุกศูนย์ประชาธิปไตยฯ มีการอบรมให้ความรู้ในการบันทึกข้อมูลที่ต้องการ ดังนั้น การตรวจราชการฯ ในยุทธศาสตร์ที่ ๑ นี้ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จึงขอเสนอแนวทางการตรวจ ดังนี้

- ๑) ศูนย์ประชาธิปไตยฯ ทุกแห่งมีการคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบระบบฐานข้อมูล และผู้บันทึกข้อมูลการให้บริการเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์หรือไม่
- ๒) ศูนย์ประชาธิปไตยฯ ทุกแห่ง มีการบันทึกข้อมูลการให้บริการแก่ประชาชนเข้าระบบฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์หลังจากที่ให้บริการแล้วทุกครั้งหรือไม่
- ๓) ระบบปฏิบัติการของฐานข้อมูลเป็นอย่างไร การค้นหาข้อมูลในภายหลังทำได้หรือไม่ ใช้ระยะเวลาในการค้นหาสั้นหรือไม่

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากร

เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์ประชาธิปไตย ๑๓๐๐ ได้รับบริการที่ตรงกับความประสงค์ และมีความพึงพอใจในบริการของศูนย์ประชาธิปไตยฯ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ได้ดำเนินการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเป็นการเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากรของศูนย์ประชาธิปไตยฯ อาทิ การอบรมทักษะการให้บริการผ่านโทรศัพท์ การอบรมให้ความรู้ด้านกฎหมาย และภารกิจหน้าที่ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ทุก ๓ เดือน สนับสนุนให้บุคลากรของศูนย์ประชาธิปไตยฯ และบ้านพักเด็กฯ เข้ารับการอบรมเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตาม

กฎหมายต่าง ๆ ได้แก่ พนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. ๒๕๔๖ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ.๒๕๕๐ การตรวจราชการฯ และการเข้ารับการอบรมทักษะด้านอื่นๆ ในยุทธศาสตร์ที่ ๒ นี้ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จึงขอเสนอแนวทางการตรวจ ดังนี้

- ๑) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการศูนย์ประชาบดีฯ ทุกแห่ง ผ่านการอบรมทักษะในการให้คำปรึกษาผ่านโทรศัพท์ หรือไม่
- ๒) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการศูนย์ประชาบดีฯ มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายหมายที่เกี่ยวข้องการคุ้มครองเด็ก หรือการกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัวหรือไม่ และหมายรวมถึงมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
- ๓) ศูนย์ประชาบดีฯ มีพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. ๒๕๔๖ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. ๒๕๕๐ ประจำอยู่หรือไม่
- ๔) เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพอันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่/การดำรงชีวิตประจำวัน หรือไม่

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาศักยภาพและมาตรฐานระบบการให้บริการ

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ได้มีนโยบายให้หน่วยงานในสังกัดจัดทำมาตรฐานของแต่ละหน่วยงานขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ในส่วนของบ้านพักเด็กและครอบครัวซึ่งเป็นผู้ให้บริการศูนย์ประชาบดี ๑๓๐๐ ในส่วนภูมิภาค ได้มีการจัดทำมาตรฐานบ้านพักเด็กและครอบครัวขึ้น โดยมีการแบ่งเป็นมาตรฐาน ๓ ด้าน ดังนี้

- มาตรฐานด้านบริการ เช่น การนำหลักการของวิสัยทัศน์และพันธกิจ ไปสู่การปฏิบัติ มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของบ้านพักเด็กฯ การแสดงแผนภูมิโครงสร้างการบริหารที่มีรูปถ่ายและตำแหน่งของทุกคนในองค์กรเพื่อประชาชนผู้มาติดต่อสามารถเห็นได้ชัดเจน

- มาตรฐานด้านบริการ เช่น มีการอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรของบ้านพักเด็กฯ และศูนย์ประชาบดีฯ ในด้านเทคนิคการให้คำปรึกษา การทำงานแบบสหวิชาชีพ การจัดทำแผนฟื้นฟูพัฒนาและช่วยเหลือเป็นรายบุคคล

- มาตรฐานด้านคุณภาพการให้บริการ เช่น การแสดงแผนภูมิการให้บริการของบ้านพักเด็ก การจัดทำแฟ้มประวัติผู้ใช้บริการ การจัดทำแผนฟื้นฟูพัฒนาและช่วยเหลือเป็นรายบุคคล การติดตามผลการดำเนินงาน การรายงานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ดังนั้น การตรวจราชการฯ ในยุทธศาสตร์ที่ ๓ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จึงขอเสนอแนวทางการตรวจ ดังนี้

๑. มาตรฐานด้านบริหาร

- ๑) ศูนย์ประชาบดีฯ/บ้านพักเด็กและครอบครัวแต่ละแห่ง การนำหลักการของวิสัยทัศน์และพันธกิจ ไปสู่การปฏิบัติ อาทิ แผนการดำเนินงาน โครงการ กิจกรรมที่มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ หรือไม่
- ๒) ศูนย์ประชาบดีฯ/บ้านพักเด็กและครอบครัวแต่ละแห่ง มีการดำเนินงานตามโครงสร้างการบริหารงานตามที่กำหนดไว้ และมีการแสดงแผนภูมิโครงสร้างการบริหารที่มีรูปถ่ายและตำแหน่งของทุกคนในองค์กรเพื่อประชาชนผู้มาติดต่อสามารถเห็นได้ชัดเจนหรือไม่
- ๓) ศูนย์ประชาบดีฯ/บ้านพักเด็กและครอบครัวแต่ละแห่ง มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานหรือไม่

๒. มาตรฐานด้านบริการ

- ๑) ศูนย์ประชาบดีฯ/บ้านพักเด็กและครอบครัวแต่ละแห่ง มีเจ้าหน้าที่ผู้ผ่านการอบรมทักษะการให้คำปรึกษาผ่านโทรศัพท์อย่างน้อยแห่งละ ๒ คน หรือไม่
- ๒) ศูนย์ประชาบดีฯ/บ้านพักเด็กและครอบครัวแต่ละแห่ง มีการประเมิน คัดกรองผู้ใช้บริการด้วยวิธีการสอบประวัติหรือไม่
- ๓) ศูนย์ประชาบดีฯ/บ้านพักเด็กและครอบครัวแต่ละแห่ง มีการประชุมสหวิชาชีพ ในการช่วยเหลือคุ้มครองผู้ใช้บริการ หรือไม่

๓. มาตรฐานด้านคุณภาพการให้บริการ

- ๑) ศูนย์ประชาบดีฯ/บ้านพักเด็กและครอบครัวแต่ละแห่ง มีการจัดทำแผนภูมิกระบวนการหรือไม่
- ๒) ศูนย์ประชาบดีฯ/บ้านพักเด็กและครอบครัวแต่ละแห่ง มีการจัดทำแฟ้มประวัติรายบุคคล และผลการช่วยเหลือผู้ใช้บริการหรือไม่
- ๓) ศูนย์ประชาบดีฯ/บ้านพักเด็กและครอบครัวแต่ละแห่ง มีการจัดทำแผนการช่วยเหลือฟื้นฟู และติดตามผลการดำเนินผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคลหรือไม่
- ๔) มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ จากจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด หรือไม่
- ๕) มีการจัดสถานที่รองรับในการให้บริการมีความเหมาะสม หรือไม่
- ๖) มีอุปกรณ์เพื่อใช้ในการให้บริการศูนย์ประชาบดีฯ มีพร้อมหรือไม่ เช่น โทรศัพท์ เครื่องบันทึกเสียง คอมพิวเตอร์บันทึกข้อมูล
- ๗) มีคำสั่งตั้งจัดหน่วยเคลื่อนที่เร็วที่พร้อมให้บริการ หรือไม่

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาระบบประสานงานและส่งต่อที่มีประสิทธิภาพ

เนื่องจากการให้บริการของศูนย์ประชาชนดี ๑๓๐๐ เป็นการให้บริการในลักษณะภาวะฉุกเฉินหรือกรณีเร่งด่วน ดังนั้น การส่งต่อผู้ใช้บริการไปยังหน่วยงานอื่นจึงเป็นสิ่งสำคัญ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จึงได้มีการจัดทำคู่มือประสานส่งต่อ มีการร่วมมือการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน อาทิ ศูนย์พึ่งได้ของโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข สมาคม และมูลนิธิต่าง ๆ ดังนั้น การตรวจราชการฯ ในยุทธศาสตร์ที่ ๓ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จึงขอเสนอแนวทางการตรวจ ดังนี้

- ๑) ศูนย์ประชาชนดีฯ มีการจัดทำแผนผังการประสานส่งต่อ หรือไม่
- ๒) การประสานส่งต่อผู้ใช้บริการไปยังหน่วยงานอื่น ๆ มีการเตรียมพร้อมผู้ใช้บริการ และมีการจัดทำเอกสารหรือหลักฐานประกอบการนำส่งหรือไม่
- ๓) มีการติดตามผลการดำเนินงานภายหลังประสานส่งต่อ หรือไม่

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การส่งเสริมเครือข่าย

ด้วยศูนย์ประชาชนดี ๑๓๐๐ เป็นเพียงหน่วยงานเล็ก ๆ มีบุคลากรและอุปกรณ์จำกัด แต่มีภารกิจและหน้าที่ครอบคลุมพื้นที่ทั้งจังหวัด ดังนั้น หากมีผู้แจ้งขอความช่วยเหลือมายังศูนย์ประชาชนดีฯ ในกรณีฉุกเฉินเร่งด่วน แต่ผู้นั้นอยู่ห่างไกลจากสถานที่ตั้งของศูนย์ประชาชนดีฯ ทำให้หน่วยเคลื่อนที่เร็วของศูนย์ประชาชนดีฯ ไม่สามารถลงพื้นที่ได้ทันท่วงที ในการให้บริการเช่นนี้ การทำงานแบบเครือข่ายจึงเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จึงสนับสนุนให้ศูนย์ประชาชนดีฯ ปฏิบัติงานในรูปเครือข่ายเชื่อมโยงช่วยเหลือซึ่งกันและกันกับหน่วยงานฉุกเฉินอื่น ๆ อาทิ เจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่ดับเพลิง ศูนย์นเรนทร์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อาสาสมัครต่าง ๆ ดังนั้น การตรวจราชการฯ ในยุทธศาสตร์ที่ ๕ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จึงขอเสนอแนวทางการตรวจ ดังนี้

- ๑) ศูนย์ประชาชนดีฯ มีการจัดทำแผนผังเครือข่ายการทำงานในระดับพื้นที่หรือไม่
- ๒) ศูนย์ประชาชนดีฯ มีการทำงานกับสื่อมวลชนท้องถิ่น อาทิ หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น วิทยุชุมชนหรือไม่
- ๓) ศูนย์ประชาชนดีฯ มีแนวทางการส่งเสริมการปฏิบัติงานร่วมกับเครือข่ายหรือไม่

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การประชาสัมพันธ์เพื่อเข้าถึงบริการ

เพื่อให้ประชาชนทั่วไปได้มีโอกาสเข้าถึงบริการของศูนย์ประชาชนดีฯ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ได้มีการประชาสัมพันธ์ศูนย์ประชาชนดีฯ ผ่านสื่อต่าง ๆ ตลอดมา ทั้ง โทรทัศน์ วิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ ซึ่งในแต่ละพื้นที่จะมีข้อจำกัดในการรับรู้ข่าวสารของประชาชนในพื้นที่นั้น ดังนั้น การตรวจราชการฯ ในยุทธศาสตร์ที่ ๖ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จึงขอเสนอแนวทางการตรวจ ดังนี้

- ๑) ศูนย์ประชาชนดีฯ มีรูปแบบ/วิธีการประชาสัมพันธ์องค์กร อาทิ มีการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ ผลงานของศูนย์ประชาชนดีฯ หรือไม่
- ๒) มีการจัดทำแผนการประชาสัมพันธ์องค์กรหรือไม่
- ๓) มีการประชาสัมพันธ์และติดตามผลการประชาสัมพันธ์ หรือไม่

โครงการ ศูนย์ประชาบดี 1300

ความเป็นมา และความสำคัญ

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีภารกิจสำคัญในการบริหาร ดูแล การพัฒนาทางสังคม การจัดสวัสดิการสังคม การคุ้มครองพิทักษ์สิทธิของมนุษย์ ให้เกิดผลสัมฤทธิ์และเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด โดยเฉพาะการให้ความดูแลช่วยเหลือแก่ผู้ประสบปัญหาทางสังคม ผู้ด้อยโอกาส ผู้อยู่ในภาวะยากลำบาก ให้ได้รับการสงเคราะห์ และจัดการด้านสวัสดิการ เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตและพึ่งตนเองได้

ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนภารกิจสำคัญดังกล่าว การสร้างกลไกเพื่อให้บริการเบื้องต้น ได้อย่างครอบคลุมทั่วถึง เพื่อสกัดกั้นความรุนแรงของปัญหา หรือลดปัจจัยเสี่ยงอันจะก่อให้เกิดความไม่มั่นคงในการดำรงชีวิต จึงเป็นสิ่งสำคัญ ระบบการให้คำปรึกษา การช่วยเหลือ ติดตาม ที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เพื่อแก้ไขปัญหาเมื่อมีการร้องขอจึงเป็นสิ่งสำคัญ

“ศูนย์ประชาบดี 1300” เป็นศูนย์ปฏิบัติงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อตอบสนองกลไกดังกล่าว สำหรับรับเรื่องราว การร้องเรียนปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทางสังคม และกลุ่มผู้อยู่ในภาวะยากลำบาก กลุ่มผู้ประสบปัญหาทางสังคม ด้อยโอกาส ให้ได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที โดยเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ปัญหาต่างๆ พร้อมดำเนินการประสานงานไปยังหน่วยงานภาครัฐ เอกชน ชุมชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง และติดตามผลเพื่อให้ปัญหาต่างๆ ได้รับการบรรเทา คลี่คลาย และนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน

วิสัยทัศน์

เป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาสังคมเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว ครอบคลุม และมีประสิทธิภาพ

พันธกิจ

1. ให้บริการคำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ (ศูนย์ประชาบดี 1300) ที่มีคุณภาพ
2. ส่งเคราะห์องค์ความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ (ศูนย์ประชาบดี 1300) และการประสานส่งต่อบริการ สู่การพัฒนา Best Practice ระดับภูมิภาค
3. พัฒนาสมรรถนะบุคลากร อาสาสมัครและเครือข่ายในการทำงานของศูนย์ประชาบดี 1300
4. ร่วมประสานงานกับชุมชน ภาคีเครือข่าย และสื่อสาธารณะ สื่อท้องถิ่น ในการเฝ้าระวังเตือนภัยทางสังคม และเสริมสร้างความตระหนัก ค่านิยมร่วมที่พึงงามของสังคมไทย

บทบาทหน้าที่

1. เป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์หรือปัญหาต่างๆ ที่ประชาชนต้องการความช่วยเหลือ
2. เป็นศูนย์ในการติดต่อประสานงานระหว่างประชาชนกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ในการจัดบริการช่วยเหลือ และการส่งต่อบริการที่มีประสิทธิภาพ เป็นองค์กรรวม รวมทั้งติดตามและรายงานผลความก้าวหน้าในการให้บริการและการช่วยเหลือของศูนย์ประชาบดี 1300 ในแต่ละราย จนกว่าจะยุติ
3. เป็นหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วในการแก้ไขปัญหา การช่วยเหลือและคุ้มครองเหยื่อและกลุ่มเสี่ยงจากภาวะวิกฤติ
4. เป็นศูนย์ในการให้ข้อมูลสาระความรู้และบริการ ที่เป็นประโยชน์ในการป้องกัน แก้ไขปัญหา และพัฒนาสังคม ทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว ชุมชน และระดับนโยบาย
5. เป็นศูนย์เชื่อมโยงข้อมูลและกลไกในการเฝ้าระวังทางสังคมระดับพื้นที่

นโยบายการดำเนินงาน

1. เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์หรือปัญหาต่างๆ ที่ประชาชนต้องการความช่วยเหลือ
2. เป็นช่องทางการสื่อสารระหว่างประชาชนกับหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้สามารถบรรเทาความเดือดร้อน และสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ทันที
3. เป็นศูนย์กลางให้ข้อมูลสาระในด้านความรู้และบริการทางสังคมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์กับประชาชน

หลักการและแนวคิดในการดำเนินงาน

หลักการดำเนินงาน

1. ทุกปัญหา ทุกคำถาม ต้องมีคำตอบ
ศูนย์ประชาบดี 1300 มีหน้าที่ประสานติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งความคืบหน้าให้ประชาชน ผู้บริหาร และรัฐบาลทราบเป็นระยะๆ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความต่อเนื่อง ทุกปัญหาและทุกคำถามที่แจ้งเข้ามาจะต้องได้รับคำตอบ ได้รับความคืบหน้าเป็นระยะ
2. ทุกปัญหา ทุกเรื่อง ต้องได้รับการแก้ไข
ศูนย์ประชาบดี 1300 ต้องทำหน้าที่ในการเป็นหน่วยเคลื่อนที่เร็ว เพื่อระงับความรุนแรงของปัญหา หรือลดความเสี่ยงในการเกิดปัญหา พร้อมทั้งประสาน ส่งต่อ และติดตามความคืบหน้าจากหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาจนแล้วเสร็จ และแจ้งให้ประชาชน ผู้บริหาร และรัฐบาล ได้รับทราบความคืบหน้าเป็นระยะ เช่น การให้คำตอบเกี่ยวกับระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จ เมื่อครบกำหนดต้องมีการตรวจสอบว่าปัญหาดังกล่าวได้รับการแก้ไขจริงหรือไม่ และติดตามจนกว่าจะแก้ไขได้แล้วเสร็จ โดยทุกความคืบหน้าจะต้องแจ้งให้ประชาชน และผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบอย่างทันท่วงที

การวิเคราะห์ด้วย SWOT

จุดแข็ง ได้แก่ ผู้บริหารให้ความสำคัญ มีเครือข่ายการทำงานในระดับพื้นที่ที่เข้มแข็ง และสามารถเชื่อมโยงบริการในการแก้ไขปัญหาสังคม การช่วยเหลือและการคุ้มครองพิทักษ์สิทธิ ในหน่วยงานของ พม. ได้หลากหลาย

จุดอ่อน ได้แก่ บุคลากรมีการหมุนเวียน/ออกจากงานบ่อย ทำให้กระบวนการเสริมสร้างเจตคติ ค่านิยมร่วม และการพัฒนาทักษะ องค์ความรู้ไม่ต่อเนื่อง บุคลากร และยานพาหนะไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

โอกาส ได้แก่ รัฐบาลให้ความสนใจและมีนโยบายให้ศูนย์ประชาบดี 1300 เป็นเครื่องมือในการแก้ไขและช่วยเหลือประชาชน เครือข่ายทางสังคมให้การสนับสนุน

ภัยคุกคาม ได้แก่ ปัญหาสังคมมีความเป็นพลวัต และหลากหลาย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับนโยบาย และระดับพื้นที่ยังขาดความเข้าใจและมีส่วนร่วมในภารกิจของศูนย์ประชาบดี 1300 อย่างเป็นทางการ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อส่งเสริมการทำงานของศูนย์ประชาบดีให้เกิดประสิทธิภาพ
๒. เพื่อส่งเสริมให้เกิดเอกภาพของมาตรฐานในการจัดเก็บข้อมูลในการปฏิบัติงานช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมาย
๓. เพื่อพัฒนากลไกในการช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายในระดับพื้นที่
๔. เพื่ออบรมและพัฒนาบุคลากรในฐานะผู้ปฏิบัติงานศูนย์ประชาบดี ผู้จัดการรายกรณี ผู้ปฏิบัติงานในทีมสหวิชาชีพ
๕. เพื่อส่งเสริมให้เกิดการขยายเครือข่ายเฝ้าระวังในเชิงพื้นที่
๖. เพื่อประชาสัมพันธ์ศูนย์ประชาบดีให้เป็นที่รู้จักเพื่อการเข้าถึงของประชาชน

ผลผลิต (Output)

๑. มีระบบบันทึกข้อมูลและระบบสารสนเทศที่รองรับการปฏิบัติงาน
๒. บุคลากรได้รับการอบรมทักษะการให้คำปรึกษาและ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
๓. มีมาตรฐานในการให้บริการ
๔. มีเครือข่ายช่วยเหลือผู้ประสบปัญหา
๕. มีเครือข่ายการทำงานเฝ้าระวัง เตือนภัย และประสานส่งต่อในระดับพื้นที่
๖. มีการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานศูนย์ประชาบดีในรูปแบบต่างๆ

ผลลัพธ์ (Outcome)

๑. มีข้อมูลในการวางแผนการช่วยเหลือ ป้องกันปัญหาที่มีประสิทธิภาพ
๒. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการประชาชน
๓. เกิดการดำเนินงานที่ก่อเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล
๔. เกิดการบูรณาการร่วมกันกับเครือข่าย
๕. เกิดความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ในการประสานส่งต่อ
๖. ประชาชนกลุ่มเป้าหมายรู้จักช่องทางในการเข้าถึงศูนย์ประชาบดี

การดำเนินกิจกรรมตามยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ : การพัฒนาระบบข้อมูลและระบบสารสนเทศ

-เป้าหมาย

๑.มีฐานข้อมูลในการให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถสืบค้นข้อมูลในการให้ความช่วยเหลือได้ในระยะสั้น และมีระบบการเชื่อมโยงศูนย์ประชาบดีทั่วประเทศเข้าสู่ส่วนกลาง พร้อมทั้งสามารถประมวลฐานข้อมูลที่เป็นศูนย์กลางด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาในระดับประเทศ

๒.มีระบบบันทึกข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน

๓.มีการเชื่อมโยงข้อมูล และระบบการช่วยเหลือทางสังคมแก่ผู้ประสบปัญหา กับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง

๔.มีระบบสารสนเทศที่รองรับการปฏิบัติงาน

-การดำเนินงาน

๑.จัดทำฐานข้อมูลในการให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ และระบบสารสนเทศที่รองรับการปฏิบัติงาน โดยจัดจ้างบุคลากร/หน่วยงานภายนอกเพื่อดำเนินการ

๒.จัดทำแบบฟอร์มการบันทึกข้อมูลผู้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓.อบรมให้ความรู้การใช้ระบบฐานข้อมูล และการบันทึกข้อมูลแก่ผู้ปฏิบัติงาน

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ : การเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากร

-เป้าหมาย

๑.บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีเทคนิคและทักษะการให้บริการสายด่วนศูนย์ประชาบดี ๑๓๐๐

๒.เพื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับความรู้เกิดความเข้าใจในกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

- การดำเนินงาน

๑.จัดทำแผนการดำเนินงานและหลักสูตรในการอบรมพัฒนาบุคลากร ทีมสหวิชาชีพ และผู้จัดการรายการ

๒.พัฒนาบุคลากรและเครือข่ายเพื่อสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และความจำเป็นต่อสถานการณ์นั้นๆ

ยุทธศาสตร์ ที่ ๓ : การพัฒนาศักยภาพและมาตรฐานระบบการให้บริการ

- เป้าหมาย

๑.เพื่อให้เกิดมาตรฐานในการบริการ

๒.เพื่อเกิดความรู้ ความเข้าใจที่ตรงกันในการปฏิบัติงานของทีมสหวิชาชีพ ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบปัญหา

๓. เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่กลุ่มเป้าหมายสถานการณ์ฉุกเฉินได้ทันทั่วถึง

๔. เพื่อเผยแพร่ข้อมูลด้านความรู้ องค์ความรู้ กฎหมาย และแนวทางในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาสังคมแก่อาสาสมัคร และบุคคลทั่วไป

- การดำเนินงาน

๑. มีคณะกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานการทำงาน

๒. การประเมินรับรองมาตรฐานการทำงานศูนย์ประชาบดี

๓. การประเมินผลการดำเนินการ ปัญหา อุปสรรคของการดำเนินงานตามมาตรฐานเพื่อนำมาปรับปรุงให้

เหมาะสมต่อไป

๔. สนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานเพื่อให้หน่วยปฏิบัติเคลื่อนที่เร็วสามารถทำงานได้ทันทั่วถึง

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ : การพัฒนาระบบประสานงานและส่งต่อที่มีประสิทธิภาพ

- เป้าหมาย

๑. มีข้อตกลงในการร่วมมือการทำงานร่วมกัน

๒. เพื่อเกิดประสิทธิภาพ

๓. เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบถึงภารกิจที่เชื่อมโยงและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

- การดำเนินงาน

๑. จัดประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและวางแผนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ

๒. จัดทำคู่มือการประสานส่งต่อ และจัดทำข้อตกลงร่วมมือระหว่างหน่วยงานและเครือข่าย

๓. ประชุมหน่วยงานที่ร่วมปฏิบัติงานชุดเคลื่อนที่เร็ว เพื่อดำเนินการพัฒนาการทำงาน

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ : การส่งเสริมเครือข่าย

- เป้าหมาย

๑. มีระบบเครือข่ายในการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมทั้งชาวไทย ชาวต่างชาติและชนกลุ่มน้อย

๒. มีกลไกให้ความช่วยเหลือ เฝ้าระวังและเตือนภัยในระดับพื้นที่

๓. ประชาชนในชุมชน และภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม

- การดำเนินงาน

๑. แต่งตั้งชุดปฏิบัติการหน่วยเคลื่อนที่เร็ว ที่มีเครือข่ายล่ามภาษาต่างประเทศเข้าร่วมด้วย

๒. จัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และจัดอบรมล่ามภาษาต่างประเทศ

๓. จัดประชุมระดมความคิดเห็นเพื่หารูปแบบ วิธีการจัดตั้งเครือข่ายที่เหมาะสม

๔. จัดทำโครงการอาสาสมัครศูนย์ประชาบดี ๑๓๐๐

๕. ประชาสัมพันธ์ให้ภาคเอกชนได้มีส่วนร่วมในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม

ยุทธศาสตร์ที่ ๖ : การประชาสัมพันธ์เพื่อการเข้าถึงบริการ

- เป้าหมาย

๑. เพื่อรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนและหน่วยงานทุกภาคส่วนตระหนักถึงภัยอันตรายในสังคม รับรู้ และเข้าใจในภารกิจหน้าที่รับผิดชอบของศูนย์ประชาบดี ๑๓๐๐

๒. เพื่อเผยแพร่ผลงานของศูนย์ประชาบดีให้เป็นที่ยอมรับในสังคม

- การดำเนินงาน

๑. รวบรวมข้อมูลที่ต้องเผยแพร่ให้ประชาชนรับทราบ

๒. ระดมความคิด รูปแบบ วิธีการ ช่องทาง สำหรับการประชาสัมพันธ์

๓. จัดทำถอดบทเรียนการปฏิบัติงานของศูนย์ประชาบดีและเผยแพร่ให้แก่สาธารณชนทราบ

ประเด็นการตรวจราชการ	มี	ไม่มี	เอกสารอ้างอิง	ข้อเสนอแนะ
1.การพัฒนาาระบบข้อมูลและสารสนเทศ				
1.1 มีคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบระบบฐานข้อมูล และผู้บันทึกข้อมูลหลัก จำนวน 2 คน			คำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบข้อมูลและผู้บันทึกข้อมูล	
1.2 การบันทึกข้อมูลการให้บริการประชาชนลงระบบฐานข้อมูลทันทีภายหลังจากการให้บริการ หรืออย่างช้าภายในวันที่ให้บริการ			ข้อมูลการให้บริการที่มีความถูกต้องครบถ้วน	
2.การเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากร				
2.1 การอบรมทักษะให้บริการผ่านโทรศัพท์			หลักฐานการเข้ารับการอบรม	
2.2 การอบรมความรู้ด้านกฎหมาย และภารกิจของกระทรวงฯ				
2.3 การอบรมพนักงานเจ้าหน้าที่ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546/ พ.ร.บ.คุ้มครองครอบครัว พ.ศ. 2550/ ป.วิอาญา				
2.4 การส่งเสริมพัฒนาบุคลากรด้านอื่นๆ			หนังสือขออนุมัติ/ รายงานการประชุม	
3.การพัฒนาศักยภาพและมาตรฐานระบบการให้บริการ				
มาตรฐานด้านบริหาร				
3.1 การแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ไปสู่การปฏิบัติ				
3.2 แผนภูมิโครงสร้างองค์กร				
3.3 การติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน			รายงานการประเมินผลเกี่ยวกับโครงการของศูนย์ประชาบดี	
มาตรฐานด้านบริการ				
3.4 เจ้าหน้าที่ผ่านการอบรมหลักสูตรการให้คำปรึกษาไม่น้อยกว่า 2 คน				
3.5 การประเมิน คัดกรองผู้ใช้บริการด้วยการสอบประวัติ			ข้อมูลการให้บริการที่มีความถูกต้องครบถ้วน	
3.6 การประชุมสหวิชาชีพ เพื่อจัดทำแผนฟื้นฟู พัฒนา และช่วยเหลือรายบุคคล ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องใช้ทีมสหวิชาชีพในการประเมินสถานะผู้ใช้บริการ				

ประเด็นการตรวจราชการ	มี	ไม่มี	เอกสารอ้างอิง	ข้อเสนอแนะ
มาตรฐานด้านคุณภาพการให้บริการ				
3.7 แผนภูมิกระบวนการทำงาน				
3.8 เพิ่มประวัติรายบุคคลและผลการช่วยเหลือผู้ใช้บริการ				
3.9 แผนการฟื้นฟู ติดตามผลรายบุคคล				
3.10 รายงานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70				
จากจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด				
ความพร้อมในการให้บริการ				
3.11 การจัดสถานรองรับการให้บริการมีความเหมาะสม				
3.12 อุปกรณ์ในการให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ เช่น โทรศัพท์				
เครื่องบันทึกเสียง คอมพิวเตอร์บันทึกข้อมูล				
3.13 การจัดเตรียมหน่วยเคลื่อนที่เร็วเพื่อให้บริการ				
4.การพัฒนากระบวนประสานงานและสิ่งต่อที่มีประสิทธิภาพ				
4.1 แนวทางการประสานส่งต่อการให้บริการ				
4.2 เอกสาร/หลักฐานการประสานส่งต่อ				
4.3 การติดตามผลหลังการส่งต่อ				
5. การส่งเสริมเครือข่าย				
5.1 แผนผังเครือข่ายการทำงานในพื้นที่				
5.2 การทำงานกับสื่อมวลชนท้องถิ่น				
5.3 การส่งเสริมการทำงานกับเครือข่าย				
6.การประชาสัมพันธ์เพื่อเข้าถึงบริการ				
6.1 รูปแบบ/วิธีการประชาสัมพันธ์องค์กร				
6.2 การจัดทำแผนประชาสัมพันธ์องค์กร				
6.3 ประชาสัมพันธ์และผลการดำเนินงาน				