กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วิสัยทัศน์

“สังคมรู้หน้าที่ เคารพสิทธิมนุษยชน และได้รับการคุ้มครองอย่างเป็นธรรม”

ค่านิยม: “TOPS”

T (Team Work) : ทำงานเป็นทีม
O (Organization of Learning) : องค์กรแห่งการเรียนรู้
P (Professional) : มืออาชีพในด้านสิทธิเสรีภาพและสิทธิมนุษยชนอย่างมีประสิทธิภาพ
S (Service Mind) : จิตสำนึกในการให้บริการ นอกจากนี้ยังรวมถึงมี ศีลธรรม (Moral) ความสุภาพ (Honor) และ ความรับผิดชอบ (Accountability)

พันธกิจ

1. ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ และเคารพสิทธิของผู้อื่น
2. พัฒนา และจัดระบบการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ รวมทั้งประสานงานกับทุกภาคส่วน ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ
3. พัฒนาและจัดระบบการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท
4. พัฒนาระบบ มาตรการ และดำเนินการตามพันธกรณีระหว่างประเทศด้านสิทธิมนุษยชน
5. พัฒนาระบบ มาตรการ และดำเนินการคุ้มครองพยาน
6. บูรณาการและดำเนินการช่วยเหลือประชาชนที่เดือดร้อน หรือเหยื่ออาชญากรรม และจำเลยในคดีอาญา

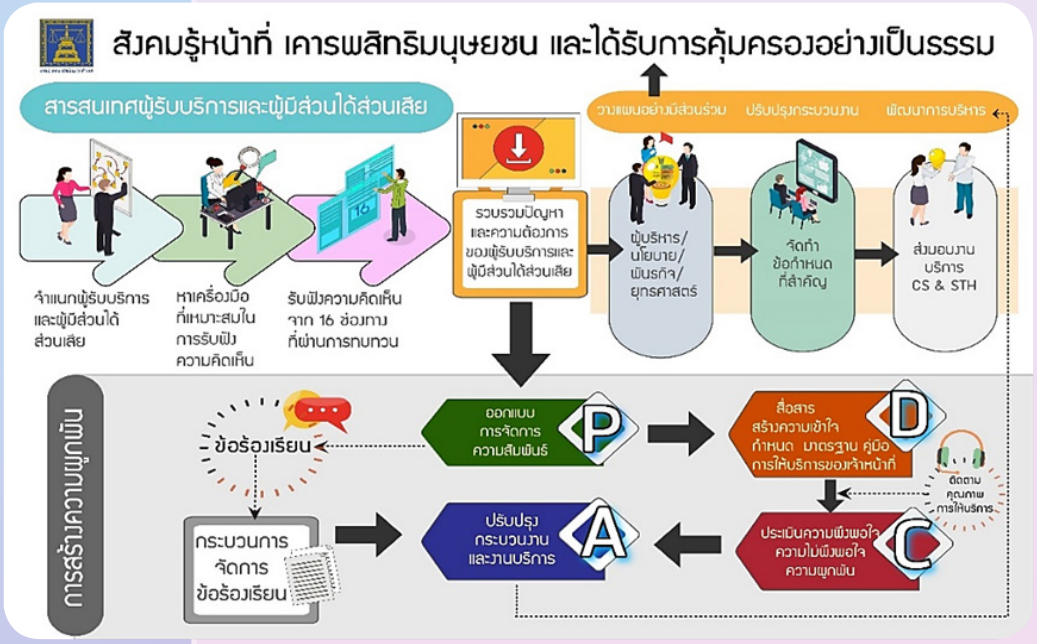
กำหนดค่านิยมขององค์การในเรื่อง S = Service Mind จิตสำนึกในการให้บริการ ให้เกิดขึ้นแก่บุคลากรทั่วทั้งองค์กร เพื่อสร้างพฤติกรรมด้านจิตบริการ ด้วยการให้ตัวแบบ (Modeling) “การช่วยเหลืออย่างสุดซอย” ตอบสนองความต้องการที่เหนือกว่าความคาดหวัง โดยอาศัยความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายและเทคโนโลยีดิจิทัล นวัตกรรมใหม่ ๆ มาช่วยยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการ ปรับปรุงกระบวนการทำงานมีความสะดวก รวดเร็ว นำไปสู่ความพึงพอใจอย่างแท้จริง

ด้วยภารกิจเกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพที่ประชาชนพึงได้รับตามกฎหมาย ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพ รู้หน้าที่ของตนและเคารพผู้อื่น ดำเนินการให้ผู้ต้องหา พยาน ผู้เสียหาย และจำเลยในคดีอาญา ได้รับการคุ้มครองช่วยเหลือ เยียวยาในเบื้องต้น ตลอดจนพัฒนาระบบ มาตรการ และดำเนินการตาพันธกรณีระหว่างประเทศด้านสิทธิมนุษยชนที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ประชาชนได้รับการดูแลจากรัฐอย่างทั่วถึง เท่าเทียมและเป็นธรรม สอดคล้องตามมาตรฐานสากล

ทำให้ผู้รับบริการของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพมีความหลากหลายตามผลผลิตและบริการที่พัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยที่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้ให้ความสำคัญต่อการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันอย่างมีประสิทธิภาพและทันท่วงที เห็นได้จากการกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์การที่มีการคำนึงถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ ตัวอย่างเช่น การกำหนดค่านิยมขององค์การในเรื่อง S = Service Mind จิตสำนึกในการให้บริการให้เกิดขึ้นแก่บุคลากรทั่วทั้งองค์กร เพื่อสร้างพฤติกรรมด้านจิตบริการด้วยการให้ตัวแบบ (Modeling) “การช่วยเหลืออย่างสุดซอย” ตอบสนองความต้องการที่เหนือกว่าความคาดหวัง โดยอาศัยความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายและเทคโนโลยีดิจิทัล นวัตกรรมใหม่ ๆ มาช่วยยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน มีความสะดวก รวดเร็ว นำไปสู่ความพึงพอใจอย่างแท้จริง สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและอนาคต ในการสร้างสังคมให้รู้หน้าที่ เคารพสิทธิมนุษยชนและได้รับการคุ้มครองอย่างเป็นธรรม

การมุ่งเน้นต่อการตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังได้อย่างทันท่วงที

ในปัจจุบันประชาชนมีความตื่นตัวในเรื่องของสิทธิมนุษยชนมากขึ้น กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ จึงจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามพันธกิจ 3 ด้าน คือ การส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและการจัดการความขัดแย้ง การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ การสร้างหลักประกันสิทธิมนุษยชน เพื่อง่ายต่อการจัดการความสัมพันธ์และตอบสนองต่อความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างตรงประเด็น โดยจัดกลุ่ม ผู้รับบริการเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มประชาชนผู้เสี่ยงต่อการละเมิด และกลุ่มประชาชนผู้ถูกละเมิด และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มประชาชน กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ และกลุ่มหน่วยงานภาคเอกชน



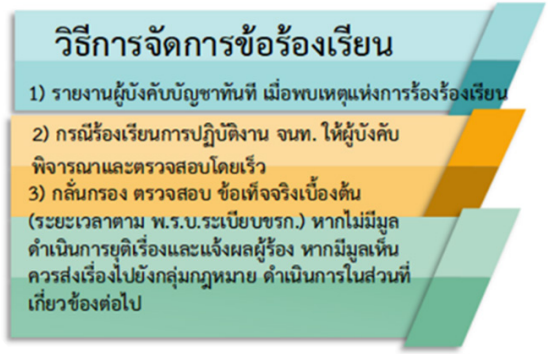
แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ค้นหาความต้องการผ่านช่องทางและสารสนเทศที่หลากหลาย

กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ จัดให้มีช่องทาง 16 ช่องทาง ในการรับฟังความคิดเห็นและค้นหาสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลายและครอบคลุมการเข้าถึงในรูปแบบเชิงรับ และในรูปแบบเชิงรุก โดยมีการทบทวนช่องทางการรับฟังความคิดเห็นเป็นประจำทุกปี และจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างรวดเร็วและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีเสียได้ส่วนเสียที่ปรับเปลี่ยนไปตามสภาพสังคม ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นจึงต้องมีการพัฒนาเพื่อให้เป็นเครื่องมือที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและอนาคต เพื่อรวบรวมประเด็นปัญหาและความต้องการ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ตลอดจน ความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง นำไปสู่การวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการ เพื่อยกระดับความเชื่อมั่นและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างแน่นแฟ้นและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งนำไปสู่การดึงดูดกลุ่มเป้าหมายใหม่ ๆ ด้วย

ช่องทางการร้องเรียนที่ครอบคลุม

โดยมีช่องทางการร้องเรียนที่ครอบคลุมกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายช่องทาง สามารถแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน โดยการร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ ผ่านทางเว็บไซต์กรม (www.rlpd.go.th) ผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียนของกรมฯ ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร ผ่านสายด่วนยุติธรรมสร้างสุข 1111 กด 77 รวมถึงการวางมาตรการ-กระบวนการและขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ชัดเจนเป็นระบบ โดยกลุ่มกฎหมายทำหน้าที่กำกับดูแลและติดตามการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน จนกว่าจะได้ข้อยุติตามหลัก พ.ร.ฎ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดี พ.ศ. 2546



ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ให้ความสำคัญกับการจัดการความสัมพันธ์คือหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนงาน

การมอบเครื่องราชอิสริยาภรณ์และโล่เชิดชูเกียรติ
แก่อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิฯ

เนื่องจากกรมมีขนาดเล็กเมื่อเทียบสัดส่วนกับกลุ่มผู้รับบริการ จึงให้ความสำคัญกับการจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลากหลายวิธี เช่น การสร้างการมีส่วนร่วม การยกย่องชมเชยเพื่อสร้างความผูกพัน และการสนับสนุนให้ประชาชนมาเป็นหุ้นส่วนกับกรม มีส่วนร่วมในการดูแลความเรียบร้อยในสังคม เป็นต้น กรมฯ มุ่งเน้นงานเชิงป้องกันเป็นข้อกำหนดที่สำคัญ โดยให้การสนับสนุนผู้รับบริการผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสาร สื่อบุคคลและ สื่อประชาสัมพันธ์ ในขณะที่สนับสนุนกลุ่มเครือข่ายความร่วมมือผ่านโครงการ/กิจกรรม การฝึกอบรมให้ความรู้ และการประสานงานผ่านช่องทางติดต่อสื่อสาร เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงงานบริการและผลผลิตของกรม

ผลลัพธ์ที่โดดเด่น

มิติที่ 1 การส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและการจัดการความขัดแย้ง

ได้ดำเนินการใน 2 ส่วน ได้แก่ (1) ส่งเสริมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนได้พัฒนาพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ขึ้น เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางการ จัดวางระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน อำนวยการและสนับสนุนภาคประชาชนเพื่อจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน รวมทั้งพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนให้ประชาชนมาเป็นหุ้นส่วนกับกรม มีส่วนร่วมในการดูแลความเรียบร้อยในสังคม และ (2) การส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและสิทธิมนุษยชน ด้วยการส่งเสริม ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่สิทธิ เสรีภาพและสิทธิมนุษยชน รวมถึงกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้กับกลุ่มเป้าหมาย ทั้งในจังหวัดชายแดนภาคใต้และในพื้นที่ 10 จังหวัดนำร่อง

มิติที่ 2 การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

ด้วยการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเชิงรุก ให้ความช่วยเหลือผู้เสียหายหรือเหยื่ออาชญากรรมที่ได้รับผลกระทบจากอาชญากรรม ภายใต้กรอบแนวคิด “ยุติธรรมใส่ใจ (Justice Care)” ในพื้นที่กรุงเทพฯ และเป็นหน่วยงานกลางในการบูรณาการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ด้อยโอกาสในสังคมให้ได้รับความช่วยเหลืออย่างเป็นธรรมด้วยความรวดเร็วทันเหตุการณ์ ภายใน 24 ชั่วโมง นอกจากนี้ได้มีการปรับปรุงกฎหมายจากกรณีเงินช่วยเหลือเยียวยาล่าช้า และมีการขยายช่องทางการแจ้งสิทธิผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา โดยความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการกระจายอำนาจการพิจารณาช่วยเหลือผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญาลงสู่ระดับจังหวัด ครอบคลุม 76 จังหวัดทั่วประเทศ

การลงพื้นที่ช่วยเหลือผู้เสียหายเชิงรุก

มิติที่ 3 การสร้างหลักประกันสิทธิมนุษยชน

ได้แก่ จัดทำแผนสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2562-2565) แผนปฏิบัติการระดับชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน ระยะที่ 1 (พ.ศ.2562-2565) และได้มีจัดประกวดองค์กรต้นแบบด้านสิทธิมนุษยชน ส่งเสริมให้ภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ-และภาคธุรกิจเอกชน นำหลักการสิทธิมนุษยชนมาเป็นพื้นฐานในการบริหารจัดการในองค์กร

จากความมุ่งมั่นของผู้บริหารและบุคลากรที่มุ่งเน้นการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและสิทธิมนุษยชน มีการพัฒนารูปแบบและกลไกในการทำความเข้าใจ เข้าถึงปัญหาและความต้องการอย่างเหนือความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต นำไปสู่การออกแบบจัดการและการปรับปรุงผลผลิต งานบริการและกระบวนการทำงานอันโดดเด่น ตอบโจทย์ความต้องการอย่างแท้จริง