

ด่วนที่สุด

ที่ พม ๐๒๐๘/ ๓๗/๕๕ ๐



กวด. ๗/๗๓.๒๕	สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ว. ๒๕๖๑	รับที่ ๒๑๗/๘
เลข ๑๑-๒๕	วันที่ ๕ ส.ค. ๒๕๖๑

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
๑๐๓๔ ถนนกรุงเกษม แขวงมหานาค
เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพฯ ๑๐๑๐๐

๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๑ จัดเข้าวาระ... ๒๕ ส.ค. ๒๕๖๑

เรื่อง การจัดให้มีบริการเลขหมายโทรศัพท์ฉุกเฉินแห่งชาติเลขหมายเดียว (National Single Emergency Number)

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ความเห็นประกอบเรื่องเพื่อ พิจารณา เรื่องที่ ๑๑

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๖/ว(ล) ๓๗๘๖๓ ลงวันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี แจ้งขอให้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เสนอความเห็น เรื่อง การจัดให้มีบริการเลขหมายโทรศัพท์ฉุกเฉินแห่งชาติเลขหมายเดียว (National Single Emergency Number) ตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติเสนอ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พิจารณาแล้ว มีความเห็นว่า

๑. การจัดให้มีบริการเลขหมายโทรศัพท์ฉุกเฉินแห่งชาติเลขหมายเดียว (National Single Emergency Number) จะช่วยอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชนในการใช้บริการ แจ้งเหตุด่วนเหตุฉุกเฉิน และการบริหารจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินของประเทศ เป็นการสร้างโอกาสของประชาชนในการเข้าถึงบริการของรัฐ ลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม และตอบสนองความต้องการความช่วยเหลือของผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนทั่วประเทศ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จึงเห็นด้วยกับการจัดให้มีบริการเลขหมายโทรศัพท์ฉุกเฉินแห่งชาติดังกล่าว

๒. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีการดำเนินการของศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน หมายเลข ๑๓๐๐ เป็นช่องทางสำหรับการรับแจ้งเหตุ ขอความช่วยเหลือ รับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อช่วยให้ประชาชนที่ประสบปัญหาทางสังคมได้รับการช่วยเหลือและเข้าถึงสวัสดิการอย่างทันท่วงทีโดยมีกระบวนการในการรับแจ้งเรื่องราว ทั้งจากในประเทศและต่างประเทศ การบันทึกในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งในรูปแบบไฟล์ภาพและเสียงและการประมวลผลทางสถิติ กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล การประเมินและส่งต่อผู้ประสบปัญหาทางสังคมในภาวะวิกฤต เพื่อให้การคุ้มครองช่วยเหลือ มีบริการครอบคลุมถึงผู้ประสบปัญหาทางสังคมที่เป็นชาวต่างประเทศ โดยใช้ล่ามภาษาอาสาสมัคร จำนวน ๑๒ ภาษา กระทรวงฯ จึงมีความเห็นเพิ่มเติมว่า ควรมีการหารือเรื่องรูปแบบการประสานส่งต่อการให้ความช่วยเหลืออย่างรอบคอบและระมัดระวังเพื่อป้องกันไม่ไห้กลุ่มเป้าหมาย หรือผู้ประสบปัญหาดังกล่าว ถูกละเมิดซ้ำ เนื่องจากผู้ใช้บริการสายด่วน ๑๓๐๐ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มเป้าหมายที่มีความเปราะบาง สุ่มเสี่ยงต่อการถูกละเมิดสิทธิ เช่น กลุ่มเด็กและเยาวชน ผู้ถูกกระทำ ความรุนแรง ผู้ตกเป็นเหยื่อจากการค้ามนุษย์ เป็นต้น รวมทั้ง ประเด็นการคำนึงถึงข้อมูลส่วนบุคคลที่ต้องปกปิดเป็นความลับหรือการแสดงข้อมูลตัวบุคคลที่เหมาะสม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

พลเอก

(อนันตพร กาญจนรัตน์)

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

โทร. ๐ ๒๖๕๕ ๖๕๖๔ โทรสาร ๐ ๒๖๕๕ ๖๕๕๘