



หมวดที่ 5

# การประสานงาน และการบริหาร การประสานงาน

ชุดบริการที่จำเป็นสำหรับผู้หญิงและเด็กหญิง  
ที่ได้รับผลกระทบจากความรุนแรง  
องค์ประกอบหลักและแนวทางที่มีคุณภาพ



เอกสารฉบับภาษาไทยของชุดคู่มือบริการจำเป็นพื้นฐานสำหรับผู้หญิงและเด็กหญิงที่ได้รับผลกระทบจากความรุนแรงนี้ได้รับการสนับสนุนจากองค์การเพื่อการส่งเสริมความเสมอภาคระหว่างเพศ และเพิ่มพลังของผู้หญิงแห่งสหประชาชาติ (UN Women) และองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) ภายใต้โครงการปลอดภัยและยุติธรรม: ทำให้สิทธิและโอกาสของแรงงานข้ามชาติหญิงในภูมิภาคอาเซียนเป็นจริง ที่ได้รับการสนับสนุนจากสหภาพยุโรปอันเป็นส่วนหนึ่งของสล็อตไอทีอินนิซิเอทีฟ เพื่อจัดการความรุนแรงต่อเด็กหญิงและผู้หญิง



## หมวดที่ 5

การประสานงาน  
และการบริหาร  
การประสานงาน

## ชุดบริการจำเป็น (The Essential Services Package) ประกอบด้วยหมวดความรู้ทั้งหมด 6 หมวด

หมวดที่ 1 ภาพรวมและ บทแนะนำ	หมวดที่ 2 สุขภาพ	หมวดที่ 3 งานยุติธรรมและ กิจการตำรวจ	หมวดที่ 4 บริการทางสังคม	หมวดที่ 5 การประสานงาน และการบริหารการ ประสานงาน	หมวดที่ 6 แนวทาง การนำไปปฏิบัติ
<b>บทที่ 1 :</b> บทนำและชุดบริการ ที่จำเป็น 1.1 บทนำ 1.2 บริบท 1.3 วัตถุประสงค์ และขอบเขต 1.4 ภาษาและ อภิธานศัพท์	<b>บทที่ 1 :</b> บทนำบริการด้านสุขภาพ ที่จำเป็น 1.1 บทนำ 1.2 วัตถุประสงค์ และขอบเขต 1.3 ภาษาและ อภิธานศัพท์	<b>บทที่ 1 :</b> บทนำบริการด้านงาน ยุติธรรมและกิจการตำรวจ ที่จำเป็น 1.1 บทนำ 1.2 วัตถุประสงค์ และขอบเขต 1.3 ภาษาและ อภิธานศัพท์	<b>บทที่ 1 :</b> บทนำบริการด้านสังคม ที่จำเป็น 1.1 บทนำ 1.2 วัตถุประสงค์ และขอบเขต 1.3 ภาษาและ อภิธานศัพท์	<b>บทที่ 1 :</b> บทนำการประสานงาน และการปฏิบัติการบริหาร ที่จำเป็น 1.1 บทนำ 1.2 วัตถุประสงค์ และขอบเขต 1.3 ภาษาและ อภิธานศัพท์	<b>บทที่ 1 :</b> บทนำแนวทางการนำไป ปฏิบัติ 1.1 บทนำ 1.2 บริบท 1.2 วัตถุประสงค์ และขอบเขต 1.4 โครงสร้างโดยรวม ของแนวทางการนำ ไปปฏิบัติ 1.5 ภาษาและ อภิธานศัพท์
<b>บทที่ 2 :</b> หลักการร่วม คุณลักษณะ และ องค์ประกอบพื้นฐาน 2.1 หลักการ 2.2 คุณลักษณะร่วม ของบริการที่จำเป็น ที่มีคุณภาพ 2.3 องค์ประกอบ พื้นฐาน	<b>บทที่ 2 :</b> กรอบการดำเนินงาน สำหรับชุดการบริการที่ จำเป็น 2.1 กรอบการดำเนิน งานโดยรวม 2.2 ลักษณะเฉพาะของ กรอบการดำเนิน งานบริการด้าน สุขภาพที่จำเป็น	<b>บทที่ 2 :</b> กรอบการดำเนินงาน สำหรับชุดการบริการที่ จำเป็น 2.1 กรอบการดำเนิน งานโดยรวม 2.2 ลักษณะเฉพาะของ กรอบการดำเนิน งานบริการด้าน ด้านความยุติธรรม และกิจการตำรวจที่ จำเป็น	<b>บทที่ 2 :</b> กรอบการดำเนินงาน สำหรับชุดการบริการที่ จำเป็น 2.1 กรอบการดำเนิน งานโดยรวม 2.2 ลักษณะเฉพาะของ กรอบการดำเนิน งานบริการด้าน สังคมที่จำเป็น	<b>บทที่ 2 :</b> กรอบการดำเนินงาน สำหรับชุดการบริการที่ จำเป็น 2.1 กรอบการดำเนิน งานโดยรวม	<b>บทที่ 2 :</b> แนวทาง การนำไปปฏิบัติ ส่วนที่ 1 : สภาพแวดล้อมที่ เอื้ออำนวยต่อการ นำไปปฏิบัติ 1. ขอบเขตการตรวจ กฎหมายและกรอบ การดำเนินการทาง กฎหมายที่ครอบคลุม 2. นโยบายและ แนวปฏิบัติที่ ตระหนักใน เพศสภาพ 3. ทรัพยากร และการเงิน 4. การฝึกอบรมและ พัฒนาศักยภาพ 5. การบริหารจัดการ การกำกับดูแล และ สำเนียงรับผิดชอบ 6. การติดตามและการ ประเมินผล
<b>บทที่ 3 :</b> วิธีการใช้เครื่องมือ 3.1 กรอบการดำเนินงานตามแนวทาง การบริการที่จำเป็น	<b>บทที่ 3 :</b> แนวทางการให้บริการด้าน สุขภาพที่จำเป็น	<b>บทที่ 3 :</b> แนวทางการให้บริการด้าน งานยุติธรรมและกิจการ ตำรวจที่จำเป็น	<b>บทที่ 3 :</b> แนวทางการให้บริการด้าน สังคมที่จำเป็น	<b>บทที่ 3 :</b> แนวทางประสานงานและ การปฏิบัติการบริหารที่ จำเป็น 3.1 แนวทางการ ประสานงาน ระดับประเทศและ การบริหารการ ประสานงานด้าน บริการที่จำเป็น 3.2 แนวทางการ ประสานงาน ระดับท้องถิ่นและ การบริหารการ ประสานงานด้าน บริการที่จำเป็น	<b>ส่วนที่ 2 :</b> ขั้นตอนการนำไปปฏิบัติ 1. การระบุนหน่วยงานที่ รับผิดชอบในการนำ ไปปฏิบัติ 2. การจัดทำ ประเมิน 3. การพัฒนาและ กำหนดต้นทุน แผนการปฏิบัติงาน 4. ติดตามและประเมิน ผลการนำไปปฏิบัติ 5. การทบทวน กระบวนการและ ปรับแผนการปฏิบัติ
<b>บทที่ 4:</b> เครื่องมือและทรัพยากร	<b>บทที่ 4:</b> เครื่องมือและทรัพยากร	<b>บทที่ 4:</b> เครื่องมือและทรัพยากร	<b>บทที่ 4:</b> เครื่องมือและทรัพยากร	<b>บทที่ 4:</b> เครื่องมือและทรัพยากร	ภาคผนวก

# กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำแนวปฏิบัติฉบับนี้จะเกิดขึ้นไม่ได้ หากปราศจาก

ความกล้าหาญของผู้หญิงจำนวนมากที่ได้รับผลกระทบจากความรุนแรง และได้บอกเล่าประสบการณ์ของตนเอง และของเหล่านักบรรณรักษ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง องค์กรผู้หญิงที่กระจายอยู่ทั่วโลก ที่ได้เรียกร้องให้มีการบริการและความช่วยเหลือที่เหมาะสมสำหรับผู้หญิงที่ได้รับผลกระทบจากความรุนแรง

ความพยายามของรัฐบาลประเทศต่างๆ ที่จะดำเนินการเพื่อยุติปัญหาความรุนแรงต่อผู้หญิงไม่ว่าจะเป็นการปฏิรูปกฎหมาย การดำเนินการทางนโยบาย และการดำเนินโครงการด้านการป้องกันและแก้ไขต่างๆ

ผู้สนับสนุนหลักของโครงการร่วมแห่งสหประชาชาติว่าด้วยการบริการที่จำเป็นสำหรับผู้หญิงและเด็กหญิงที่ได้รับผลกระทบจากความรุนแรง (UN Joint Programme on Essential Services for Women and Girls Subject to Violence) ซึ่งได้แก่ รัฐบาลประเทศออสเตรเลียและประเทศสเปน

ผู้ปฏิบัติงานจากหลากหลายหน่วยงาน นักวิจัย ตัวแทนรัฐบาลที่ได้เข้าร่วมและมีส่วนร่วมในประชุมให้คำปรึกษาทางเทคนิคระดับสากลว่าด้วยการประสานงานและการบริหารการบริการที่จำเป็นเพื่อแก้ไขปัญหาความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็กหญิง (Global Technical Consultations on Coordination and Governance of Essential Services for Responding to Violence Against Women and Girls) ซึ่งมีส่วนช่วยพัฒนาแนวทางปฏิบัติฉบับนี้ (ดูรายละเอียดของผู้เข้าร่วมโครงการได้จาก [www.endvawnow.org](http://www.endvawnow.org) โดยคลิกที่คำว่า Essential Services)

พันธมิตรที่ดำเนินมาอย่างต่อเนื่องในระบบขององค์การสหประชาชาติเพื่อพัฒนาโครงการและกิจกรรมที่สนองตอบต่อปัญหาความรุนแรงต่อผู้หญิง หน่วยงานสหประชาชาติหลายหน่วยงานที่ช่วยปรับแก้ไข และ/หรือร่วมพัฒนาชุดคู่มือเหล่านี้ ได้สละเวลาและความรู้เพื่อให้เราสามารถปรับปรุงบริการที่จำเป็นสำหรับผู้หญิงและเด็กหญิงที่ได้รับผลกระทบจากความรุนแรง เราขอขอบคุณตัวแทนของหน่วยงานเหล่านั้นสำหรับความมุ่งมั่นและข้อมูลที่มอบให้ ได้แก่ Tania Farha และ Riet Groenen (UN Women) Luis Mora และ Upala Devi (UNFPA) Sven Pfeiffer (UNODC) และ Avni Amin และ Claudia Garcia Moreno (WHO)

ที่ปรึกษาผู้ซึ่งให้ความช่วยเหลือในการพัฒนาและปรับปรุงแนวปฏิบัตินี้ได้แก่ คุณ Cheryl Thomas และคุณ Helen Rubinstein



# สารบัญ

<b>บทที่ 1: บทนำ</b>	<b>6</b>
1.1 ความเป็นมา	6
1.2 วัตถุประสงค์และขอบเขต	6
1.3 ภาษาและอภิธานคำศัพท์	7
1.4 ความสำคัญของการประสานงานและการบริหาร	8
1.5 องค์ประกอบร่วมในการแก้ปัญหาอย่างประสาน ความร่วมมือ	10
<b>บทที่ 2: กรอบการดำเนินงานสำหรับชุดบริการที่จำเป็น</b>	<b>11</b>
<b>บทที่ 3: แนวทางสำหรับปฏิบัติการที่จำเป็นในการประสานงาน และการบริหารการประสานงาน</b>	<b>13</b>
3.1 แนวทางการประสานงานระดับประเทศและการบริหาร การประสานงานบริการที่จำเป็น	13
3.2 แนวทางการประสานงานระดับท้องถิ่นและการบริหาร การประสานงานบริการที่จำเป็น	18
<b>บทที่ 4: เครื่องมือและทรัพยากร</b>	<b>20</b>

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1

#### ความเป็นมา

แนวทางปฏิบัติสำหรับปฏิบัติการที่จำเป็นเพื่อการประสานงานและการบริหารการประสานงานนี้มุ่งที่จะเสนอแนะแนวทางสำหรับหน่วยบริการที่จำเป็นในการที่จะทำงานร่วมกันทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่า ผู้หญิงและเด็กหญิง (และลูกๆ ของพวกเขา หากจำเป็น) จะได้รับการช่วยเหลือที่ครอบคลุมโดยมีผู้หญิงและเด็กเป็นศูนย์กลาง

แนวปฏิบัตินี้มุ่งเน้นประเทศที่มีรายได้ต่ำถึงปานกลางที่มีความมั่นคง และสามารถนำไปปรับใช้กับประเทศที่มีรายได้สูงได้

แนวปฏิบัตินี้เป็นส่วนหนึ่งของชุดบริการที่จำเป็นสำหรับผู้หญิงและเด็กหญิงที่ได้รับผลกระทบจากความรุนแรงซึ่งต้องการที่จะให้ผู้หญิงและเด็กหญิงที่ได้รับผลกระทบจากความรุนแรงด้วยเหตุแห่งเพศเข้าถึงบริการที่มีการประสานระหว่างหลากหลายหน่วยงานและที่มีคุณภาพได้มากขึ้น

ชุดบริการที่จำเป็นสะท้อนให้เห็นองค์ประกอบที่สำคัญของการประสานความร่วมมือจากหลายภาคส่วนเพื่อช่วยเหลือผู้หญิงและเด็กหญิงที่ได้รับผลกระทบจากความรุนแรง รวมถึงแนวปฏิบัติสำหรับบริการสุขภาพ บริการงานยุติธรรมและกิจการตำรวจ บริการด้านสังคม และเพื่อการประสานงานและกลไกการบริหารจัดการ

### 1.2

#### วัตถุประสงค์และขอบเขตของแนวปฏิบัติ

วัตถุประสงค์ของแนวปฏิบัตินี้คือการส่งเสริมประเทศต่างๆ ในการทำงานเพื่อให้บริการแก่ผู้หญิงและเด็กหญิงทุกคนที่เป็นผู้เสียหายและผู้รอดชีวิตจากความรุนแรง ในบริบทและสถานการณ์ที่หลากหลาย<sup>1</sup> การออกแบบแนวปฏิบัตินี้ก็เพื่อรับรองว่าบริการของทุกภาคส่วนจะมีการประสานงานและ

1 ปัจจัยต่างๆ มาตรฐานคุณภาพ และแนวปฏิบัติเหล่านี้ไม่ได้ประยุกต์ใช้กับบริบทของงานด้านมนุษยธรรม ซึ่งจำเป็นต้องพิจารณาในอีกรูปแบบหนึ่ง

แนวทางปฏิบัติสำหรับปฏิบัติการที่จำเป็นเพื่อการประสานงานและการบริหารการประสานงานนี้ ควรมีการศึกษาควบคู่ไปกับหมวดที่ 1: ภาพรวมและบทนำ ซึ่งเอ่ยถึงหลักการ คุณลักษณะร่วม และองค์ประกอบพื้นฐานของบริการที่จำเป็นพื้นฐานทุกชนิด หมวดนี้ยังคงเป็นส่วนเสริมของหมวดบริการสุขภาพ (หมวดที่ 2) งานยุติธรรมและงานตำรวจ (หมวดที่ 3) และการประสานงานบริการสังคม (หมวดที่ 4)

#### การประสานงานและการบริหารการประสานงาน

หลักการร่วมมือระหว่างหน่วยงานเชิงวิชาชีพที่เชื่อมโยงกันเพื่อรับมือกับความรุนแรงต่อผู้หญิง และเด็กหญิง ถือเป็นสิ่งสำคัญยิ่งเพื่อปกป้องผู้เสียหายและผู้รอดชีวิตจากความรุนแรง โดยผู้ครอบหรือความรุนแรงทางเพศที่กระทำโดยผู้ที่ไม่ใช่คู่ครอง มิให้ได้รับอันตรายที่อาจเกิดขึ้นอีกในระหว่างรับมือกับความรุนแรง ระบบที่มีการประสานงานกันจะสร้างผลกระทบที่ยิ่งใหญ่ขึ้นในการรับมือ ปัญหาความรุนแรง ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ มากกว่าองค์กรที่ทำงานตามลำพัง แนวทางปฏิบัติในการประสานงานและการบริหารการประสานงานบริการที่จำเป็นนี้เจตนาทำขึ้นเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในผลประโยชน์ของหลักการประสานงานร่วมกัน (coordinated approach)

จัดระบบอย่างครอบคลุม โดยมีผู้หญิงและเด็กเป็นศูนย์กลาง และมีความรับผิดชอบต่อผู้เสียหายและผู้รอดชีวิตจากความรุนแรงและต่อกันและกัน ขอบเขตของแนวปฏิบัตินี้คือการประสานงานและการบริหารการประสานงานบริการที่จำเป็นในระดับประเทศและท้องถิ่น ในบางประเทศ การขับเคลื่อนงานประสานและการบริหารการประสานงานอาจจะเกิดขึ้นในหน่วยงานกลางของรัฐ (intermediate levels of government) แต่แนวปฏิบัติจะกล่าวถึงระดับชาติและท้องถิ่นเพื่อความชัดเจน



และความต่อเนื่อง (consistency) แนวปฏิบัติที่เน้นเรื่องสร้างความเชื่อมั่นว่าแนวทางปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ มีความยึดโยงกัน (cohesive) ในการรับมือกับความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็ก และปกป้องผู้เสียหายและผู้รอดชีวิตจากความรุนแรงจากอันตรายที่อาจเกิดขึ้นอีก ในขณะที่อาจมีการปรับใช้แนวปฏิบัติกับความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็กหญิงในรูปแบบอื่นๆ ได้ แต่แนวปฏิบัติที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบโจทย์

### 1.3

#### ภาษาและคำศัพท์

**การประสานงาน (Coordination)** เป็นองค์ประกอบอันเป็นศูนย์กลางในการรับมือกับปัญหาความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็กหญิง เป้าหมายที่กำหนดไว้ตามมาตรฐานสากลคือ การรับมือกับความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็กหญิงนั้นจะต้องครอบคลุมครบวงจร เป็นสหวิชาชีพ มีการประสานงานกันเป็นระบบ และยั่งยืน การประสานงานเป็นกระบวนการที่กำกับโดยกฎหมายและนโยบายและต้องมีความร่วมมือของทีมสหวิชาชีพ และบุคลากรและสถาบันจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งหมดในการดำเนินการทางกฎหมาย นโยบายระเบียบการ และข้อตกลง รวมถึงการสื่อสารและความร่วมมือเพื่อป้องกันและรับมือกับความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็กหญิง การประสานงานในระดับประเทศเกิดขึ้นระหว่างกระทรวงที่มีบทบาทในการจัดการกับปัญหาความรุนแรง การประสานงานมีทั้งในระดับประเทศระหว่างกระทรวงที่มีบทบาทในการแก้ปัญหาความรุนแรง และในระดับท้องถิ่นระหว่างผู้ให้บริการในพื้นที่ กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย และ ในบางประเทศ มีการประสานงานในระดับกลาง (intermediate) ระหว่างรัฐบาลในระดับประเทศและระดับท้องถิ่น นอกจากนี้ ยังมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานของรัฐบาลในระดับต่างๆ

**องค์ประกอบหลัก (Core elements)** คือ ลักษณะหรือส่วนประกอบของบริการที่จำเป็นซึ่งปรับเข้ากับบริบทต่างๆ และสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

**บริการจำเป็นพื้นฐาน (Essential Services)** ได้แก่ชุดบริการหลักที่จัดให้โดยหน่วยงานด้านสุขภาพ ด้านสังคมสงเคราะห์ ด้านกิจการตำรวจ และด้านงานยุติธรรมอย่างน้อยที่สุด บริการเหล่านี้ต้องรับรองในสิทธิ ความปลอดภัย และสวัสดิภาพของผู้หญิงและเด็กหญิงที่ได้รับผลกระทบจากความรุนแรงด้วยเหตุแห่งเพศ

เรื่องความรุนแรงที่เกิดจากคู่ครองใกล้ชิดหรือความรุนแรงทางเพศที่เกิดจากคนที่ไม่ใช่คู่ครอง รวมทั้งเพื่อสนองต่อความต้องการเฉพาะของเด็กหญิงที่อาจต้องใช้บริการเหล่านี้ หัวใจหลักของแนวปฏิบัติคือการตอบสนองต่อปัญหาความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็กหญิง (และลูกๆ) หลังจากความรุนแรงเกิดขึ้นแล้ว และมีการแก้ปัญหาตั้งแต่เริ่มมีสัญญาณแรกเริ่มของความรุนแรง หรือเข้าไปแทรกแซงเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความรุนแรงซ้ำอีก

**ความรุนแรงด้วยเหตุแห่งเพศ (Gender based violence)** คือ “การกระทำรุนแรงใดๆ ที่มุ่งประสงค์ต่อผู้หญิงเพียงเพราะเหตุว่าเธอเป็นเพศหญิง หรือที่มีผลกระทบต่อผู้หญิงอย่างไม่สมควร”<sup>2</sup>

**การบริหารการประสานงาน (Governance of coordination)** มีสององค์ประกอบหลัก ได้แก่ องค์ประกอบแรกคือการจัดทำกฎหมายและนโยบายที่จำเป็นเพื่อดำเนินงานและส่งเสริมการประสานงานให้บริการที่จำเป็นที่มุ่งขจัดหรือตอบสนองปัญหาความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็กหญิง องค์ประกอบที่สอง คือ กระบวนการที่ทำให้ผู้มีส่วนได้เสียต้องมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามพันธกรณีในการตอบสนองซึ่งมีการประสานงานต่อความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็กหญิง อีกทั้งมีการกำกับดูแล การติดตามและประเมินผลการตอบสนองที่ได้มีประสานงานนั้น ซึ่งการบริหารจะต้องดำเนินไปทั้งในระดับประเทศและท้องถิ่น

**ความรุนแรงจากคู่ครอง (Intimate partner violence)** เป็น “รูปแบบความรุนแรงที่เกิดมากที่สุดกับผู้หญิงทั่วโลก... และยังรวมไปถึงการกระทำอันเป็นการบังคับขู่เข็ญทางเพศ ทางจิตใจ และทางกายต่อผู้หญิงและวัยรุ่นหญิง ไม่ว่าจะมาจากคู่ครองคนปัจจุบันหรืออดีตคู่ครองโดยปราศจากความยินยอม ความรุนแรงทางกายภาพ ได้แก่ การเจตนาใช้กำลัง บังคับ ความแข็งแรง หรืออาวุธเพื่อทำร้ายหรือทำให้ผู้หญิงได้รับบาดเจ็บ ความรุนแรงทางเพศประกอบด้วยการสัมผัสทางเพศที่ไม่เหมาะสม การบังคับให้ผู้หญิงมีเพศสัมพันธ์โดยปราศจากการยินยอม การพยายามมีเพศสัมพันธ์หรือได้มีเพศสัมพันธ์กับผู้หญิงที่ป่วย พิการ มีนเมา อยู่ใต้อาการกดขี่

2 CEDAW, ข้อเสนอแนะทั่วไป ข้อ 19 ย่อหน้าที่ 6

หรืออยู่ใต้อิทธิพลของสิ่งมีเงินมหาหรือสารเสพติด ความรุนแรงทางจิตใจประกอบด้วย การควบคุมหรือโคดเคี้ยวผู้หญิง หรือทำให้เธอต้องเสื่อมเสียเกียรติหรือทำให้ได้รับความอับอาย ความรุนแรงทางเศรษฐกิจ คือ การปฏิเสธไม่ให้ผู้หญิงเข้าถึงและดำเนินการควบคุมทรัพยากรพื้นฐาน<sup>3</sup>

**ทีมปฏิบัติการช่วยเหลือสหวิชาชีพ (Multi-disciplinary response teams)** คือกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียซึ่งเห็นชอบที่จะประสานความร่วมมือในการรับมือความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็กหญิงในชุมชน ทีมงานนี้เน้นการรับมือหรือแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพในแต่ละกรณีและอาจมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายด้วย

**ความรุนแรงทางเพศจากผู้ที่ไม่ใช่คู่ครอง (Non-partner sexual violence)** “หมายถึงความรุนแรงที่เกิดจากญาติ เพื่อน คนรู้จัก เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงานหรือคนแปลกหน้า”<sup>4</sup> ซึ่งหมายรวมถึงการบังคับให้มีเพศสัมพันธ์โดยไม่สมัครใจ การถูกคุกคามทางเพศ และการกระทำรุนแรงทางเพศต่อผู้หญิงและเด็กหญิงโดยผู้กระทำผิดที่รู้จักกัน ทั้งในพื้นที่สาธารณะ ในโรงเรียนในที่ทำงาน และในชุมชน

**แนวทางคุณภาพ (Quality guidelines)** ส่งเสริมการดำเนินงานและการนำองค์ประกอบหลักของบริการที่จำเป็นไปปฏิบัติเพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าบริการจะมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพที่เพียงพอต่อการสนองตอบต่อความต้องการของผู้หญิงและเด็กหญิง แนวทางคุณภาพแนะนำ “วิธีการ (how to) สำหรับบริการที่ดำเนินการโดยยึดหลักการสิทธิมนุษยชน ความละเอียดอ่อนทางวัฒนธรรม และการส่งเสริมพลังแก่สตรี แนวทางดังกล่าวตั้งอยู่บนพื้นฐานและเป็นส่วนเสริมมาตรฐานสากล และสะท้อนแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดที่ได้รับการยอมรับในการรับมือปัญหาความรุนแรงด้วยเหตุแห่งเพศ

3 UN Secretary-General’s Study, จากเชิงอรรถ 1 ข้อหน้า 111-112

4 Ibid. ข้อหน้า 128

## 1.4 ความสำคัญของการประสานงานและการบริหารงาน

การประสานงานและการบริหารการประสานงานเป็นการทำงานที่เกี่ยวข้องกันเพื่อแจ้งให้อีกฝ่ายรับทราบและเป็นการช่วยเหลือซึ่งกันและกันอย่างต่อเนื่อง การประสานงานทำได้ทั้งในกระบวนการที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยอยู่

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)** คือองค์กรภาครัฐและภาคประชาสังคมที่มีบทบาทในการแก้ปัญหาคความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็กหญิงในทุกระดับของรัฐและประชาสังคม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญยังรวมถึงผู้ได้รับผลกระทบและผู้รอดชีวิตและตัวแทน บริการด้านสังคม ภาคบริการสาธารณสุข ผู้ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย เจ้าหน้าที่ตำรวจ พนักงานอัยการ ผู้พิพากษา หน่วยงานคุ้มครองเด็ก และภาคการศึกษา

**ผู้เสียหาย/ผู้รอดชีวิตจากความรุนแรง (Victim / survivor)** หมายถึงผู้หญิงและเด็กหญิงที่ได้รับผลกระทบ หรือกำลังได้รับผลกระทบจากความรุนแรงด้วยเหตุแห่งเพศ เพื่อเป็นการสะท้อนถึงคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในกระบวนการทางกฎหมาย และ องค์กร ของผู้หญิงและเด็กหญิงเหล่านี้ในการแสวงหาบริการที่จำเป็น<sup>5</sup>

**ความรุนแรงต่อผู้หญิง (Violence against women หรือ VAW)** หมายถึง “การกระทำรุนแรงด้วยเหตุแห่งเพศใดๆ ที่ก่อให้เกิดหรือที่น่าจะก่อให้เกิดอันตรายทางกาย ทางเพศ หรือทางจิตใจ หรือทำให้ผู้หญิงต้องทุกข์ทรมาน รวมทั้งการข่มขู่ว่าจะทำการเช่นนั้น การบังคับขู่เชือดหรือการบังคับให้ปราศจากอิสรภาพ (arbitrary deprivation of liberty) ในที่สาธารณะหรือส่วนตัว<sup>6</sup>

5 UN Secretary-General’s Study, ดังกล่าวในเชิงอรรถ 1 รายงานระบุว่า มีการถกเถียงอย่างกว้างขวางถึงคำศัพท์ victim และ survivor บางคนเสนอว่า “ควรเลี่ยงการใช้คำว่า ‘victim (เหยื่อ)’ เพราะทำให้เห็นว่าเป็นฝ่ายรับ แสดงความอ่อนแอ และความประจบประแจง รวมทั้ง ไม่ตระหนักถึงความจริงว่าผู้หญิงนั้นมีความแกร่งและมีความเข้มแข็งในตัวเอง (agency) ส่วนบางฝ่ายเห็นว่า การใช้คำ ‘survivor (ผู้เสียหายหรือผู้ที่รอดมาได้)’ จะสร้างปัญหาเพราะเป็นการปฏิเสธความเป็นเหยื่อที่ผู้หญิงได้ถูกกระทำ ซึ่งตกเป็นเป้าของอาชญากรรมด้านความรุนแรง” ดังนั้น หลักสูตรนี้จึงจะใช้ “ผู้เสียหาย/ผู้รอดชีวิตจากความรุนแรง” (victim/survivor) ควบคู่กันไป

6 Declaration on the Elimination of Violence Against Women (ปฏิญญาว่าด้วยการขจัดความรุนแรงต่อสตรี), มาตรา 1

ประสบการณ์ตรงในการประสานงาน ความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่ในการบริหารงานควรจรรยาบรรณให้เห็นจุดแข็งและ จุดอ่อนในการประสานงาน และนำไปสู่การปรับปรุงเพื่อพัฒนา กฎหมาย นโยบาย และแนวปฏิบัติที่มีอยู่ให้ดีขึ้น

การแก้ไขปัญหาแบบประสานความร่วมมือนั้นเป็นสิ่งสำคัญ เพราะจะเป็นการทำงานที่ได้ผลมากกว่าในการทำให้ผู้เสียหาย/ผู้รอดชีวิตจากความรุนแรงปลอดภัยจากความรุนแรงและ ทำให้ผู้กระทำละเมิดมารับผิดได้ดีกว่าการที่มีหลายฝ่ายเข้ามา ทำงานเพื่อสังคมแบบแยกส่วนกันเพื่อจะแก้ไขปัญหาสิ่งเดียวกัน การประสานงานยังทำให้เกิดผลดีกับผู้เสียหาย/ผู้รอดชีวิตจากความรุนแรงกับหน่วยงานและสถาบันที่ทำงานรับมือกับความรุนแรงต่อผู้หญิง และกับชุมชนโดยรวม

สำหรับผู้เสียหาย/ผู้รอดชีวิตจากความรุนแรงแล้ว ผลของการทำงานอย่างมีการประสานความร่วมมือคือความปลอดภัยที่เพิ่มขึ้นด้วยการให้พวกเขาได้เป็นศูนย์กลางของการแทรกแซง หรือการแก้ไขปัญหาในระดับองค์กร การรับมือแบบประสานกันสามารถทำให้ผู้เสียหาย/ผู้รอดชีวิตจากความรุนแรงเข้าถึง ผู้ปฏิบัติงานที่มีความเข้าใจและมีทักษะที่จะแบ่งปันความรู้ใน สภาพแวดล้อมที่เป็นมิตรและช่วยเหลือ การแก้ไขปัญหาอย่าง ประสานความร่วมมือยังทำให้รับทราบถึงความต้องการที่หลากหลายของผู้เสียหาย/ผู้รอดชีวิตจากความรุนแรง ซึ่งจะสามารถ สนองตอบได้ผ่านบริการที่จัดตั้งร่วมกันและผ่านเครือข่ายการ ส่งต่อ การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่างๆ เป็นการ ลดจำนวนครั้งที่ผู้เสียหายและผู้รอดชีวิตจากความรุนแรงต้อง บอกเล่าเรื่องราวของพวกเขาคือ และเป็นการลดความเสี่ยงที่จะต้อง ได้รับความบอบซ้ำซ้ำซ้อน (re-traumatization) ต้นแบบ การดูแลแบบบูรณาการ (Integrated care models) หมายถึง จะต้องมีการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นองค์รวมต่อความต้องการ ทางจิตใจ อนามัยทางเพศ และความต้องการด้านการแพทย์ อื่นๆ ของผู้เสียหาย/ผู้รอดชีวิตจากความรุนแรง นอกจากนี้สิทธิ ของผู้หญิงที่จะมีความเป็นอิสระทางการเงินและทางสังคมซึ่ง ยังอาจจะลดความเสี่ยงของพวกเธอที่จะถูกทารุณกรรมซ้ำและ ช่วยส่งเสริมศักยภาพของพวกเธอในการหลุดพ้นจากเหตุการณ์ รุนแรง เป็นสิ่งที่สามารถสอดแทรกในการทำงานแก้ไขปัญหา อย่างมีการประสานงาน เพื่อแก้ไขปัญหาความรุนแรงต่อผู้หญิง และเด็กหญิงได้ด้วย

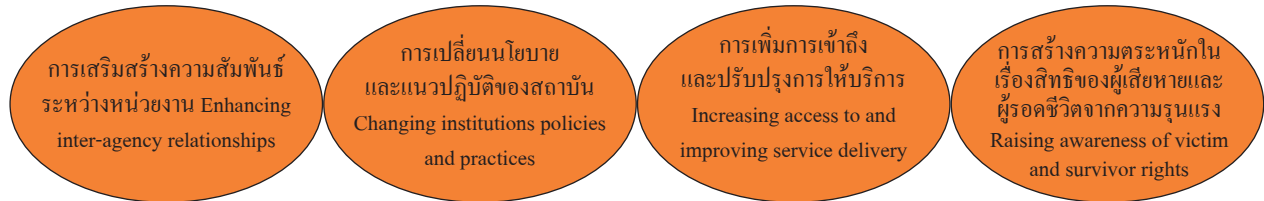
การแก้ไขปัญหาแบบประสานความร่วมมือยังมีประโยชน์ ต่อสถาบันและหน่วยงานที่ทำงานแก้ไขปัญหาความรุนแรง ต่อผู้หญิงด้วย และทำให้หน่วยงานเหล่านี้ทำงานอย่าง

มีประสิทธิภาพขึ้น ในการนำมาตรฐานขั้นต่ำมาใช้นั้น หน่วยงานภาคีทั้งหลายสามารถดำเนินการรับมือกับปัญหา อย่างสอดคล้อง ความชัดเจนในบทบาทและความรับผิดชอบ หมายความว่า แต่ละภาคส่วนมีความชำนาญพิเศษในแต่ละ ด้านของตน ในขณะที่งานของผู้เชี่ยวชาญคนหนึ่งก็จะได้รับ การเสริมจากงานของผู้เชี่ยวชาญคนอื่น การประสานงานกับ ภาคส่วนอื่นช่วยเพิ่มขีดความสามารถของระบบ/กระบวนการ ยุติธรรมทางอาญาในการนำผู้ละเมิดมารับผิด ระเบียบการ ที่ใช้ร่วมกัน (Shared protocols) ช่วยสร้างความมั่นใจในการ สื่อสารที่โปร่งใสและชัดเจนและกลไกความรับผิดชอบใน หน้าที่ ระหว่างหน่วยงานต่างๆ การประสานงานยังหมายถึง การส่งสารและการตอบสนองอย่างสอดคล้องกันให้กับ ผู้เสียหาย/ผู้รอดชีวิตจากความรุนแรง ผู้กระทำละเมิด และ ชุมชน ระบบการแบ่งปันข้อมูล (Shared data systems) ช่วย ส่งเสริมการบริหารจัดการคดีส่วนบุคคล เช่น การรับรองว่าจะ มีการตอบสนองอย่างเหมาะสมต่อผลของการประเมินความ เสี่ยง และสามารถเป็นแหล่งข้อมูลเพื่อการกำกับดูแลและการ ประเมินผลโครงการด้วย

การประสานงานทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีและเข้าถึงโครงการ ต่างๆ ได้มากกว่า โดยใช้ต้นทุนน้อยกว่าด้วยการโยกทรัพยากร ทางการเงินและบุคลากรเข้าด้วยกัน และด้วยการลดความ ซ้ำซ้อนในการทำงาน การประสานงานยังเป็นโอกาสในการแลกเปลี่ยนทรัพยากร ความรู้ที่ได้จากการปฏิบัติ (practice-based knowledge) นวัตกรรมและการวิจัย

สำหรับชุมชนแล้ว การประสานงานช่วยส่งสารที่ชัดเจน สอดคล้อง และเป็นหนึ่งเดียวกันว่า ความรุนแรงต่อผู้หญิงเป็น สิ่งที่ต้องจัดการอย่างจริงจัง ทั้งโดยการปกป้องและช่วยเหลือ ผู้ที่เป็นผู้เสียหาย/ผู้รอดชีวิตจากความรุนแรงโดยการยับยั้ง และลงโทษผู้กระทำผิด การประสานงานสามารถทำให้เกิด ความตระหนักในชุมชนมากยิ่งขึ้นในแง่ของบริการที่มีอยู่ เพื่อช่วยเหลือผู้เสียหาย/ผู้รอดชีวิตจากความรุนแรง และส่ง สัญญาณว่าความรุนแรงต่อผู้หญิงเป็นสิ่งที่สังคมต้องไม่ยอม วางเฉย การประสานงานให้โอกาสมากขึ้นในการแสดงความคิดเห็น – สำหรับผู้หญิง ในเรื่องประสบการณ์ความรุนแรง สำหรับสมาชิกชุมชน รวมทั้งผู้ชายและเด็กชายเกี่ยวกับผล กระทบของความรุนแรงต่อผู้หญิงที่มีต่อพวกเขาและ ครอบครัว กลยุทธ์การมีส่วนร่วมของชุมชนที่มองความ รุนแรงต่อผู้หญิงให้เป็นประเด็นของสิทธิมนุษยชนและความ เท่าเทียม เป็นการเปิดโอกาสให้มีความร่วมมือกับกลุ่มที่ทำงาน

ในประเด็นความยุติธรรมในสังคมด้วย



**1.5**  
องค์ประกอบร่วมสำหรับการทำงานอย่างประสานความร่วมมือ

<p>การแก้ไขปัญหาแบบประสานความร่วมมือโดยปกติ ต้องประกอบด้วยปัจจัยต่อไปนี้</p>	<p>การส่งเสริมความเป็นภาคี (Partnerships) ระหว่างภาคส่วนและหน่วยงานต่างๆ กระทำได้ด้วยเครื่องมือดังต่อไปนี้</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• กรอบการดำเนินงานสำหรับความร่วมมือพหุภาคีระหว่างหน่วยงาน</li> <li>• คณะกรรมการประสานงานหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลความก้าวหน้าและพัฒนานโยบาย</li> <li>• กลไกในการบริหารจัดการ ทำงานกับ และลงโทษผู้กระทำผิด</li> <li>• บริการสำหรับผู้เสียหาย เช่น สุขภาพ ที่พักพิง และช่วยเหลือเรื่องการเรียกร้อง รวมทั้งบูรณาการระหว่างการชดเชยความเสียหายจากการคุ้มครองทางแพ่ง (integration of civil protection remedies) ร่วมกับกระบวนการยุติธรรมทางอาญา (criminal justice process)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การประชุมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ</li> <li>• นโยบายและระเบียบการที่ใช้ร่วมกันมีการพัฒนาโดยหน่วยงานหลัก</li> <li>• การวางแผนร่วมกันเพื่อจัดกิจกรรมและการแทรกแซงต่างๆ</li> <li>• การอบรมร่วมกันสำหรับเจ้าหน้าที่ในองค์กรและภาคงานที่เป็นภาคี</li> <li>• การใช้ข้อมูลร่วมกับผู้เสียหายและผู้กระทำละเมิด ขณะเดียวกันก็เคารพความเป็นส่วนตัวและรับรองความปลอดภัย</li> <li>• การรวบรวมข้อมูลอย่างต่อเนื่องเพื่อติดตามความก้าวหน้าและผลลัพธ์ของคดี และเพื่อระบุถึงบทเรียนที่ดีและไม่ดี</li> </ul>
<p>การทำงานแบบสหวิชาชีพที่ประสานความร่วมมือกันจำเป็นต้องมี</p>	<p>หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการประสานความร่วมมืออาจจะต้องมี</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• การมีส่วนร่วมอย่างเข้มแข็งโดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย</li> <li>• ข้อตกลงเกี่ยวกับวิธีการที่มีประสิทธิภาพที่สุดในการรับมือกับปัญหาความรุนแรงต่อผู้หญิง</li> <li>• การร่วมมือ การสื่อสาร และข้อมูลที่มีการใช้ร่วมกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• คณะบุคคลอิสระหรือหน่วยงานชำนาญการพิเศษที่มีบทบาทในการประสานความร่วมมือกับภาคงานหลัก</li> <li>• แนวร่วมของหน่วยงานต่างๆ ที่พบปะกันอย่างสม่ำเสมอ เป็นที่รู้จักกันในฐานะสภา คณะกรรมการ หรือคณะทำงานเฉพาะกิจ (task force)</li> <li>• คณะบุคคลในระดับสูง รวมทั้งรัฐมนตรี และ/หรือ ผู้บริหารในสถาบันสำคัญ</li> </ul>

## บทที่ 2

# กรอบการดำเนินงาน สำหรับชุดบริการที่จำเป็น

กรอบแนวทางในการให้บริการที่จำเป็นที่มีคุณภาพนั้นมีส่วนประกอบที่เชื่อมโยงกัน 4 ส่วน ดังนี้

- **หลักการ (Principles)** ที่เป็นฐานในการให้บริการที่จำเป็นทุกชนิด
- **คุณลักษณะร่วม (Common characteristics)** ซึ่งอธิบายถึงกิจกรรมและแนวทางต่างๆ ที่เหมือนกันในทุกภาคส่วน และสนับสนุนการทำงานและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ
- **บริการที่จำเป็น (Essential service)** ซึ่งกำหนดบริการตามกฎหมายขั้นพื้นฐานเพื่อรักษาสิทธิมนุษยชน ความปลอดภัย และความเป็นอยู่ที่ดีของผู้หญิงหรือเด็กหญิงวัยรุ่นที่ประสบความรุนแรงจากคู่ครองและความรุนแรงทางเพศที่ไม่ใช่จากคู่ครอง
- **องค์ประกอบพื้นฐาน (Foundational elements)** ซึ่งจำเป็นต้องมีเพื่อช่วยในการจัดบริการที่มีคุณภาพที่เชื่อมโยงการบริการที่จำเป็นและการปฏิบัติการในทุกด้าน

### ชุดบริการที่จำเป็นพื้นฐาน: แผนภาพแสดงกรอบการดำเนินงานโดยรวม

หลักการ (Principles)	หลักการที่มีสิทธิมนุษยชนเป็นพื้นฐาน	การขับเคลื่อนความเท่าเทียมทางเพศ และเสริมสร้างพลังให้กับผู้หญิง	ความเหมาะสมต่อวัยและความละเอียดอ่อนเชิงวัฒนธรรม
	แนวทางที่มีผู้เสียหาย/ผู้รอดชีวิตจากความรุนแรงเป็นศูนย์กลาง	ความปลอดภัยสำคัญสูงสุด	การแสดงความรับผิดชอบของผู้กระทำผิด
คุณลักษณะร่วม (Common Characteristics)	ความพร้อมให้บริการ	การเข้าถึงได้	
	การปรับให้เหมาะสม	ความเหมาะสม	
	ให้ความสำคัญกับความปลอดภัย	ความยินยอมภายหลังได้รับการบอกกล่าวและการรักษาความลับ	
	การเก็บข้อมูลและการบริหารจัดการสารสนเทศ	การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	
	การเชื่อมโยงภาคส่วน ผ่านการส่งต่อและประสานงาน		

บริการและปฏิบัติการที่จำเป็น Essential services and actions	สุขภาพ	งานยุติธรรมและงานรักษากฎหมาย	บริการทางสังคม
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การระบุผู้เสียหายจากความรุนแรงโดยผู้ครอง</li> <li>2. การให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น</li> <li>3. การเยียวยาบาดแผลและการรักษาพยาบาลฉุกเฉิน</li> <li>4. การตรวจสอบและให้การรักษากรณีประทุษร้ายทางเพศ</li> <li>5. การประเมินและรักษาด้านสุขภาพจิต</li> <li>6. การจัดเตรียมเอกสารทางนิติวิทยาศาสตร์ (medico-legal)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การป้องกัน</li> <li>2. การติดต่อขั้นต้น</li> <li>3. การประเมิน / การสืบสวนสอบสวน</li> <li>4. กระบวนการก่อนพิจารณาคดี</li> <li>5. กระบวนการพิจารณาคดี</li> <li>6. การแสดงความรับผิดชอบของผู้กระทำผิดและการชดเชยความเสียหาย</li> <li>7. กระบวนการหลังการพิจารณาคดี</li> <li>8. ความปลอดภัยและการคุ้มครอง</li> <li>9. ความช่วยเหลือและการสนับสนุน</li> <li>10. การสื่อสารและข้อมูล</li> <li>11. การประสานงานในกระบวนการยุติธรรม</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ข้อมูลวิกฤติ Crisis information</li> <li>2. การให้คำปรึกษาในภาวะวิกฤติ</li> <li>3. สายด่วนช่วยเหลือ</li> <li>4. การจัดที่พักที่ปลอดภัย</li> <li>5. การช่วยเหลือด้านวัตถุและการเงิน</li> <li>6. การจัดทำ เรีกกิ้น หรือทดแทนเอกสารประจำตัว</li> <li>7. ข้อมูลด้านกฎหมายและสิทธิคำปรึกษาและการว่าความให้รวมทั้งใน ระบบกฎหมายพหุภาค</li> <li>8. การให้คำปรึกษาและช่วยเหลือด้านจิตวิทยาสังคม</li> <li>9. การช่วยเหลือที่มีผู้หญิงเป็นศูนย์กลาง</li> <li>10. การบริการสำหรับเด็กที่ได้รับผลกระทบจากความรุนแรง</li> <li>11. ข้อมูลชุมชน การศึกษา และการเข้าถึงชุมชน</li> <li>12. การช่วยเหลือให้มีอิสระทางเศรษฐกิจ การฟื้นฟู และพึ่งตนเองได้</li> </ol>

การประสานงานและการบริหารการประสานงาน Coordination and governance of coordination	
ระดับชาติ: ปฏิบัติการที่จำเป็น	ระดับท้องถิ่น: ปฏิบัติการที่จำเป็น
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การจัดทำกฎหมายและนโยบาย</li> <li>2. การจัดสรรและกระจายทรัพยากร</li> <li>3. การสร้างมาตรฐานในการตอบสนองแก้ไขปัญหาในระดับท้องถิ่น</li> <li>4. แนวทางที่ครอบคลุมเพื่อการตอบสนอง</li> <li>5. ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพสำหรับผู้กำหนดนโยบาย และผู้มีอำนาจตัดสินใจต่อการตอบสนองต่อปัญหาความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็กหญิง</li> <li>6. การติดตามและประเมินผลในระดับชาติและระดับท้องถิ่น</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การจัดทำโครงสร้างอย่างเป็นทางการสำหรับการประสานงานและการบริหารการประสานงาน ในระดับท้องถิ่น</li> <li>2. การดำเนินงานการประสานงานและการบริหารการประสานงาน</li> </ol>

องค์ประกอบพื้นฐาน	บทบัญญัติของกฎหมายและกรอบกฎหมายที่ครอบคลุม	การบริหาร การกำกับดูแล และการตรวจสอบ	ทรัพยากรและการเงิน
	การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร	นโยบายและแนวปฏิบัติที่ละเอียดอ่อนต่อเพศสภาพ	การติดตามและประเมินผล

## บทที่ 3

# แนวทางการปฏิบัติการที่จำเป็นเพื่อการประสานงานและการบริหารการประสานงาน

แนวทางปฏิบัติการที่จำเป็นเพื่อการประสานงานและการบริหารการประสานงานนั้นประกอบด้วยงานสองส่วน :

- ระดับประเทศ – ปฏิบัติการระหว่างกระทรวงต่างๆ ที่มีบทบาทในการแก้ปัญหาความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็กหญิง
- ระดับท้องถิ่น – ปฏิบัติการระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับท้องถิ่น

### 3.1

#### แนวทางในการประสานความร่วมมือและการบริหารการประสานงานบริการที่จำเป็นในระดับประเทศ

บริการที่จำเป็น : 1. การออกกฎหมายและนโยบาย	
กฎหมายและนโยบายที่อยู่บนฐานของแนวปฏิบัติที่ดีและกฎหมายและจารีตและมาตรฐานสากลเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยเสนอแนะกระบวนการที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการในการส่งเสริมการประสานความร่วมมือและการบริหารการประสานงาน กฎหมายและนโยบายเหล่านี้ควรตั้งอยู่บนหลักฐานเชิงประจักษ์ และบทเรียนที่ได้รับจากประสบการณ์ในการประสานความร่วมมือ	
องค์ประกอบหลัก	แนวทาง
1.1 นโยบายและกฎหมายที่มุ่งแก้ไข ปัญหาความรุนแรงต่อผู้หญิง และเด็กหญิง	<ul style="list-style-type: none"><li>• เชื่อมมั่นว่ากฎหมายและนโยบายทั้งหมดเป็นที่เข้าใจร่วมกันในเรื่องความเท่าเทียมกันทางเพศและการไม่เลือกปฏิบัติ</li><li>• รับรองว่าการรับมือปัญหาความรุนแรงต่อผู้หญิงจะมีแนวปฏิบัติที่มีผู้เสียหายเป็นศูนย์กลางและใช้มาตรฐานสิทธิมนุษยชนสำหรับความปลอดภัยของเหยื่อและความพร้อมรับผิดของผู้กระทำผิด</li><li>• ช่วยเหลือความรุนแรงต่อผู้หญิงในทุกรูปแบบ ในขณะที่เดียวกันก็เชื่อมั่นว่าการทำงานต่างๆ ได้รับการออกแบบมาให้เหมาะสมกับความรุนแรงในแต่ละรูปแบบ</li><li>• รับรองว่าแนวปฏิบัติแบบมีส่วนร่วมหรือครบวงจร (participatory/inclusive approach) ในด้านการออกกฎหมายและการกำหนดนโยบาย โดยการนำความรู้และสิ่งที่สะท้อนจากผู้เสียหาย/ผู้รอดชีวิตจากความรุนแรง องค์กรพัฒนาเอกชน และกลุ่มอื่นๆ ที่ทำงานโดยตรงกับผู้เสียหาย/ผู้รอดชีวิตจากความรุนแรงและผู้กระทำผิด</li><li>• สร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหน่วยงานและองค์กรของรัฐและโครงสร้างอื่นๆ ที่มีบทบาทในการรับมือกับปัญหาความรุนแรงต่อสตรี</li><li>• รวมประสบการณ์จากการคิดริเริ่มประสานความร่วมมือในระดับชาติและระดับท้องถิ่นไว้ในการกำหนดนโยบายระดับชาติ</li></ul>
1.2 นโยบายและกฎหมายสำหรับการประสานความร่วมมือของ บริการที่จำเป็นในระดับประเทศ และระดับท้องถิ่น	<ul style="list-style-type: none"><li>• จัดตั้งขอบเขตทางกฎหมายและนโยบายสำหรับการประสานความร่วมมือที่มีฐานจากแนวปฏิบัติที่ดีที่ได้นำเอาความเข้าใจเรื่องความรุนแรงต่อผู้หญิงที่สามารถนำไปปรับใช้ ได้กับความต้องการของประเทศ</li><li>• พัฒนา และ/หรือ ปรับแผนปฏิบัติการระดับชาติให้มีการระดมกลไกและงบประมาณเพื่อการประสานความร่วมมือสำหรับบริการที่จำเป็น</li><li>• กำหนดให้มีการร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่างๆ เพื่อแก้ไขปัญหาความรุนแรงต่อผู้หญิง</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ระบุความรับผิดชอบเฉพาะในการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานแต่ละหน่วย รวมถึงองค์การด้านสตรี</li> <li>• กำหนดให้มีการใช้ข้อมูลร่วมอย่างเหมาะสมระหว่างหน่วยงานต่างๆ ที่ให้ความสำคัญเบื้องต้นกับการนำผู้กระทำผิดมารับโทษ และการรักษาความลับของผู้เสียหาย/ผู้รอดชีวิตจากความรุนแรง</li> <li>• นิยามความรับผิดชอบสำหรับการจัดหาทรัพยากรด้านการเงิน</li> <li>• ห้ามมิให้มีการบังคับข้อมูลคดีส่วนบุคคลส่งต่อระหว่างหน่วยงานที่ประสานความร่วมมือกัน ยกเว้นในกรณีของเหตุอันตรายเฉพาะหน้าที่ผู้เสียหายเป็นเด็กหรือมีความเสี่ยงเป็นพิเศษ<sup>7</sup></li> <li>• กำหนดให้มีบริการด้านตำรวจและงานยุติธรรม บริการสังคม และบริการด้านสุขภาพอย่างเพียงพอเพื่อสนองความต้องการของผู้เสียหายและผู้รอดชีวิตจากความรุนแรง</li> </ul>
--	--

**บริการที่จำเป็น : 2. การจัดสรรและการกระจายงบประมาณ**

การประสานความร่วมมือและการบริหารการประสานงานจำเป็นต้องมีทรัพยากรที่เพียงพอเพื่อความเชื่อมั่นว่างานต่างๆ มีผู้ชำนาญทางเทคนิค มีระบบและกระบวนการ และมีอำนาจที่จะดำเนินการและปฏิบัติการตามหน้าที่ที่กำหนด

องค์ประกอบหลัก	แนวทาง
<p><b>2.1</b> ทุนและทรัพยากรอื่นๆ ที่เพียงพอสำหรับการประสานความร่วมมือและการบริหารการประสานงาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ บุคลากร ความเชี่ยวชาญ และความช่วยเหลือทางวิชาการในระดับประเทศเพื่อประสานความร่วมมือในด้านการกำหนดนโยบาย</li> <li>• ให้ทรัพยากรที่เพียงพอในระดับประเทศและท้องถิ่นเพื่อการจัดทำ ประสานงาน และให้ทุนบริการต่างๆ และเพื่อให้ผู้นำกฎหมายและนโยบายไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>• ให้ความสำคัญกับการสนับสนุนทุนและทรัพยากรให้กับองค์กรพัฒนาเอกชนและภาคประชาสังคมเพื่อเอื้อให้เกิดความเป็นผู้นำในการจัดหาและประสานงานด้านบริการ</li> <li>• ให้ทุนสนับสนุนงานวิจัยเพื่อติดตามและตัดสินในประสิทธิภาพของกลไกประสานงานและผลลัพธ์ของการจัดหาบริการอย่างประสานความร่วมมือ</li> <li>• จัดหาแนวปฏิบัติสำหรับประเมินต้นทุนของบริการประสานงาน</li> <li>• จัดตั้งกลไกเพื่อประกันให้มีการจัดสรรทุนอย่างตรงเวลา</li> <li>• ประกันให้มีส่วนร่วมอย่างกว้างขวางและมีความโปร่งใสในกระบวนการกระจายงบประมาณ</li> <li>• ติดตามการใช้จ่ายทรัพยากรเพื่อส่งเสริมความรับผิดชอบตามขอบเขตหน้าที่</li> <li>• ในกรณีที่ยังไม่มีทรัพยากรหลัก ให้ทำการระดมทรัพยากรเป็นการเฉพาะ</li> </ul>
<p><b>2.2</b> การประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานผู้กำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้อง ในระดับชาติ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ส่งเสริมให้มีความเข้าใจร่วมกันในบรรดาผู้ให้บริการจำเป็นพื้นฐาน ในเรื่องของสาเหตุและผลกระทบจากความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็กหญิง</li> <li>• บูรณาการประเด็นความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็กหญิงทั่วทั้งภาคงานนโยบายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการสร้างและเสริมความเข้มแข็งของหน่วยงานสาธารณะที่อุทิศตนให้กับเรื่องสิทธิสตรี</li> <li>• ระบุและจัดอุปสรรคในการประสานความร่วมมือที่มีประสิทธิภาพในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการ</li> <li>• สื่อสารการเรียนรู้สาธารณะให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน</li> </ul>

**บริการที่จำเป็น : 3. การกำหนดมาตรฐานสำหรับจัดตั้งกลไกประสานงานระดับท้องถิ่น**

มาตรฐานต่างๆ ช่วยในการสร้างกลไกและขั้นตอนที่สอดคล้องในการส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือรับผิดชอบรับผิดตามหน้าที่ในการทำงานอย่างประสานความร่วมมือ โดยยังเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยสร้างความกระตือรือร้นต่อความคาดหวังในระบบที่สอดคล้องกันด้วย และต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับความพยายามในการประสานความร่วมมือ

7 โปรดดูเอกสารของ World Health Organization, Responding to intimate partner violence and sexual violence against women, WHO clinical and policy guidelines (การตอบสนองต่อความรุนแรงจากคู่ครองและความรุนแรงทางเพศจากผู้ที่ไม่ใช่คู่ครองที่กระทำต่อผู้หญิง แนวปฏิบัติด้านคลินิกและนโยบายขององค์การอนามัยโลก) หน้า 40. [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/85240/1/9789241548595\\_eng.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/85240/1/9789241548595_eng.pdf).



องค์ประกอบหลัก	แนวทาง
<p><b>3.1</b> มาตรฐานสำหรับสร้างเสริมการทำงานอย่างมีการประสานความร่วมมือในชุมชน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมว่าด้วยความเข้าใจร่วมกันในเรื่องความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็กหญิง</li> <li>ข้อตกลงว่าด้วยเป้าหมายเบื้องต้น: ความปลอดภัยของผู้เสียหาย ความพร้อมรับผิดของผู้กระทำผิด และความพร้อมรับผิดของหน่วยงาน</li> <li>บทบาทของผู้เสียหาย ผู้รอดชีวิตจากความรุนแรงและผู้แทน ในฐานะเป็นผู้นำ และ/หรือ ผู้ให้ข้อมูลหลักกับกระบวนการ โดยไม่ทำให้พวกเขาต้องเสี่ยงต่อความปลอดภัย</li> <li>ข้อตกลงที่ว่าสถาบันของรัฐคือผู้รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาความรุนแรง ไม่ใช่ผู้เสียหาย/ผู้รอดชีวิตจากความรุนแรงเป็นผู้รับผิดชอบ</li> <li>ข้อกำหนดขั้นพื้นฐานสำหรับขั้นตอนพิธีการที่เป็นทางการ (formal protocols)/บันทึกความเข้าใจ (MOUs) สำหรับการประสานงานในระดับท้องถิ่น รวมทั้งความสัมพันธ์เชิงร่วมมือ การประสานงานระหว่างระบบบริการต่างๆ</li> <li>บทบาทและความรับผิดชอบของหน่วยงานและบุคคลต่างๆ ที่มีส่วนในการทำงานรับมืออย่างสอดคล้องประสาน</li> <li>มาตรฐานเฉพาะเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของเด็กหญิง</li> <li>พันธสัญญาที่จะจัดทรัพยากรในการประสานงานโดยหน่วยงานที่เข้าร่วม</li> <li>การใช้ทรัพยากรอย่างเกิดประโยชน์เพื่อหลีกเลี่ยงความซ้ำซ้อนโดยไม่จำเป็นของบริการต่างๆ</li> <li>การมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญทุกฝ่าย (critical parties)<sup>8</sup></li> <li>บทบาทของผู้เสียหาย/ผู้รอดชีวิตจากความรุนแรงและตัวแทนของพวกเขาในฐานะผู้นำ และ/หรือ ในฐานะผู้ให้ข้อมูลเบื้องต้นกับกระบวนการ โดยไม่ทำให้เกิดความเสี่ยงต่อความปลอดภัยของพวกเขา</li> <li>การมีส่วนร่วมของกลุ่มที่ไม่มีตัวแทนมาก่อนหรือเป็นกลุ่มที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ (underrepresented or marginalized groups)</li> <li>ระบุนหาบุคคลดีเด่นในระดับชุมชน พร้อมส่งเสริมและสร้างความเข้มแข็งให้กับความพยายามของพวกเขา</li> <li>ส่งเสริมการสร้างตระหนักรู้ของชุมชนในเรื่องความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็กหญิง และในเรื่องบริการที่จำเป็นที่พร้อมให้บริการ</li> </ul>
<p><b>3.2</b> มาตรฐานสำหรับความพร้อมรับผิดตามหน้าที่ของหน่วยงานในด้านการประสานความร่วมมือ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ใช้กลยุทธ์และการแทรกแซงที่ปลอดภัย มีประสิทธิภาพ และได้มาจากแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด</li> <li>นิยามบทบาทของหน่วยงานที่มีส่วนร่วม</li> <li>จัดทำตรวจสอบบัญชีทั้งภายในและภายนอก (internal and external audits) เพื่อความเชื่อมั่นในความพร้อมรับผิดต่อการกระทำหน้าที่ในการดำเนินโครงการประสานความร่วมมือ</li> <li>รวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ เข้าไว้ด้วยกัน</li> <li>ระบุอุปสรรคต่อความปลอดภัยและบริการ และความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง (unmet needs) ตามที่ได้รับฟังจากผู้เสียหาย/ผู้รอดชีวิตจากความรุนแรง</li> <li>ติดตามงานประสานการทำงานโดยฝ่ายตำรวจและฝ่ายยุติธรรม ฝ่ายบริการสังคม และฝ่ายบริการด้านสุขภาพ</li> <li>ติดตามกรณีต่างๆ เพื่อเรียนรู้ผลลัพธ์และเพื่อนำไปปรับปรุงการทำงาน (เช่น ทบทวนการเสียชีวิต (fatalities) เพื่อลดความเสี่ยงต่อการฆาตกรรมที่จะเกิดขึ้นอีกในอนาคต)</li> <li>สร้างระบบติดตามระหว่างหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้มีการใช้ข้อมูลร่วมระหว่างองค์กรต่างๆ และเป็นการติดตามความก้าวหน้าของผู้เสียหาย/ผู้รอดชีวิตจากความรุนแรงทั้งระบบ</li> <li>รับรองและบังคับใช้แนวปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมโดยเจ้าหน้าที่ผู้ทำงานและโดยอาสาสมัครในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>

8 กลุ่มวิกฤติ ภาคีฝ่ายที่สำคัญ (Critical parties) ประกอบด้วยผู้เสียหาย/ผู้รอดชีวิตจากความรุนแรงและตัวแทนของพวกเขา บริการทางสังคม ภาคงานด้านสุขภาพ ผู้ให้ความช่วยเหลือด้านค่าใช้จ่ายในทางกฎหมาย เจ้าหน้าที่งานตำรวจ เจ้าหน้าที่งานอัยการ และผู้พิพากษา กลุ่มคนอื่นๆ อาจมีหน่วยงานของรัฐหรือองค์กรภาคประชาสังคมอื่นๆ เช่น องค์กรพิทักษ์เด็กและภาคการศึกษา

<p><b>3.3</b> ระบบสำหรับการบันทึกและรายงานข้อมูล</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ตกลงเรื่องคำศัพท์ที่จะใช้ร่วมกันในการจัดทำบันทึกและการรายงาน</li> <li>• กำหนดให้แต่ละหน่วยงานเก็บข้อมูลไว้เพื่อการติดตามและการประเมินผล</li> <li>• ขอความยินยอม (consent) จากผู้เสียหายและผู้รอดชีวิตจากความรุนแรงก่อนที่จะทำการบันทึกข้อมูลที่ชี้ตัวพวกเขาได้ (personally identifiable information หรือ PII)</li> <li>• ปกป้องความลับและความเป็นส่วนตัวส่วนตัวของผู้เสียหายและผู้รอดชีวิตจากความรุนแรงเมื่อมีการรวบรวม บันทึก และ รายงานข้อมูลที่ชี้ตัวพวกเขาได้ (PII)</li> <li>• อนุญาตให้มีการเข้าถึงข้อมูล PII ได้เฉพาะบุคคลและหน่วยงาน ที่พิสูจน์ได้ว่า มีความจำเป็นต้องใช้จริง</li> <li>• เก็บข้อมูล PII ไว้ในที่ปลอดภัย</li> <li>• จัดทำข้อมูลแบบไม่ระบุชื่อ (Anonymize data) เพื่อประโยชน์ในการกำกับดูแลและประเมินผล</li> </ul>
--	--

**บริการที่จำเป็น : 4. หลักการครอบคลุมเพื่อการแก้ปัญหาอย่างประสานกัน**

การสนองตอบต่อปัญหาอย่างสอดคล้องประสานจะต้องรับรองว่า ผู้ปฏิบัติคำนึงถึงความหลากหลายของประสบการณ์และความต้องการของผู้หญิงและเด็กหญิงที่ผ่านความรุนแรง ในการออกแบบและกำกับดูแลการทำงานอย่างประสานร่วมมือ และด้วยการส่งเสริมให้พวกเขามีส่วนร่วมในกิจกรรมเหล่านั้น

องค์ประกอบหลัก	แนวทาง
<p><b>4.1</b> กลไกของการมีส่วนร่วม</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• มีความเข้าใจว่าความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็กหญิงมีผลกระทบแตกต่างและหลากหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับแต่ละชุมชน (โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้หญิงและเด็กหญิงจะได้รับความทุกข์ด้านการถูกเลือกปฏิบัติในหลายรูปแบบ) ในกลุ่มผู้กำหนดนโยบายและประสานความร่วมมือในทุกกระดับ</li> <li>• พัฒนาด้านแบบสำหรับการทำสำรวจ/รายการสิ่งของ (mapping/inventory models) เพื่อค้นหากลุ่มที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษและกลุ่มที่มีความเปราะบาง</li> <li>• ให้มีตัวแทนของกลุ่มที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษและกลุ่มเปราะบางในทุกขั้นตอนของการวางแผนนโยบายและประสานความร่วมมือ (การวางแผน การกำหนดนโยบาย การดำเนินงาน การติดตาม และการประเมินผล)</li> <li>• ประกันให้เสียงของเยาวชนหญิงและเด็กหญิงจะได้รับการรับฟัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของความเสียหายต่างๆ ที่พวกเขาต้องเผชิญ</li> <li>• ปรับแต่งกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับประเด็นปัญหาเฉพาะของกลุ่มต่างๆ</li> <li>• รับทราบและดำเนินการแก้ไขความเสี่ยงที่น่าจะเกิดขึ้น ด้วยความร่วมมือจากผู้เสียหาย/ผู้รอดชีวิตจากความรุนแรง</li> <li>• วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อค้นหาความเสี่ยงของกลุ่มเฉพาะต่างๆ</li> <li>• ใช้ขั้นตอนในการระบุผลที่ไม่พึงประสงค์เพื่อให้มั่นใจว่าสมมติฐานและการพัฒนากระบวนการถูกต้องแม่นยำ</li> </ul>

**บริการที่จำเป็น : 5. การอำนวยความสะดวกเรื่องพัฒนาศักยภาพสำหรับผู้กำหนดนโยบายและผู้มีอำนาจตัดสินใจอื่นๆ ในการทำงานอย่างประสานความร่วมมือ**

สถาบัน หน่วยงาน และบุคลากรจะต้องให้ได้รับการส่งเสริมและการฝึกอบรมให้สามารถรับรองได้ว่าจะมีการประสานความร่วมมืออย่างได้ผล การอบรมร่วมกันหรือข้ามภาคส่วนจะมีประสิทธิภาพในการช่วยให้ผู้ชำนาญการจากหลายสาขาวิชาได้รับความเข้าใจเกี่ยวกับความรุนแรงต่อผู้หญิง และเข้าถึงหลักฐานร่วมสมัยเกี่ยวกับการตอบสนองปัญหาอย่างได้ผล

องค์ประกอบหลัก	แนวทาง
<p><b>5.1</b> การพัฒนาศักยภาพ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• จัดสรรทรัพยากรและคำแนะนำสำหรับสร้างความมั่นคงด้านองค์กรและด้านการเงิน คุณภาพโครงการและความเจริญก้าวหน้า</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดอบรมให้กับผู้กำหนดนโยบายในระดับชาติและระดับภูมิภาคในเรื่องการทำงานอย่างสอดคล้องประสานเพื่อแก้ไขปัญหาความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็กหญิง</li> <li>รวมหรือผสมผสานการพัฒนาศักยภาพกับโครงการส่งเสริมศักยภาพต่างๆ ที่ยังดำเนินงานอยู่รวมทั้งการทำงานกับภาคส่วนอื่นๆ</li> </ul>
5.2 มาตรฐานการอบรมแบบ สหวิชาชีพและการอบรม ข้ามภาคส่วน	<ul style="list-style-type: none"> <li>หากเป็นไปได้ ให้ตัวแทนของผู้เสียหาย/ผู้รอดชีวิตจากความรุนแรงได้มีบทบาทนำในการพัฒนาและดำเนินการอบรมแก่ผู้ปฏิบัติการระบบและผู้ให้บริการทั้งหมด</li> <li>วางฐานการอบรมไว้ที่การสร้างความสำเร็จร่วมกันในเรื่องความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็กหญิง นิยามศัพท์ร่วม และวิธีการทำงานของแต่ละส่วนจะส่งเสริมให้ผู้เสียหาย/ผู้รอดชีวิตจากความรุนแรงมีความปลอดภัยเพิ่มมากขึ้นได้อย่างไรบ้าง</li> <li>สอนเทคนิคในการประสานความร่วมมืออย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>กำหนดให้มีการจัดอบรมอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อประกันให้มีความรู้ใหม่ และแนวปฏิบัติที่ดีได้ถูกสอดแทรกเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานเพื่อรับมือกับความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็กหญิง</li> </ul>

บริการที่จำเป็น : 6. การติดตามและการประเมินผลสำหรับการประสานความร่วมมือในระดับประเทศและระดับท้องถิ่น	
การกำกับดูแลและการประเมินผลเป็นการสร้างโอกาสให้เข้าใจและเรียนรู้ว่า ระบบที่มีการประสานกันนั้นทำงานอย่างไร การแบ่งปันข้อค้นพบในการติดตามและประเมินผลร่วมกันสามารถเอื้อให้เกิดการแก้ไขปัญหาอย่างสอดคล้องประสานสามารถพัฒนาให้ดีขึ้นได้ และเพื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะสามารถเข้าร่วมการตัดสินใจหรือทำการตัดสินใจในการปรับปรุงให้ดียิ่งๆ ขึ้น	
องค์ประกอบหลัก	แนวทาง
6.1 มาตรฐานในการติดตามและประเมินผลในระดับชาติและระดับท้องถิ่น	<ul style="list-style-type: none"> <li>ตั้งเป้าหมายที่เป็นจริง ทั้งระยะสั้น ระยะปานกลาง และระยะยาว</li> <li>กำหนดตัวชี้วัดเชิงคุณภาพและปริมาณเพื่อวัดประสิทธิผลของการประสานความร่วมมือ</li> <li>จัดทำระบบสำหรับตรวจวัดระดับความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย</li> <li>ถ้าเป็นไปได้ควรรวบรวมข้อมูลภาคสนามมาช่วยในระบบการวัดผล</li> <li>วิเคราะห์ผลลัพธ์ของการทำงานรับมืออย่างสอดคล้องประสาน</li> <li>ระบุว่าจะอะไรคืออุปสรรคต่อความสำเร็จของการประสานความร่วมมือและต่อการหาทางออกที่เป็นไปได้</li> <li>รวบรวมบทเรียนที่ได้ไว้ในแผนนโยบายและแนวปฏิบัติในอนาคต</li> </ul>
6.2 แลกเปลี่ยนและรายงานแนวปฏิบัติที่ดี และผลลัพธ์จากการติดตามและประเมินผล	<ul style="list-style-type: none"> <li>ระบุหาแนวปฏิบัติที่ดีและบทเรียนต่างๆ</li> <li>ค้นคว้าปัญหาและทางออกที่เป็นไปได้</li> <li>ปรับใช้ข้อมูลที่ได้เรียนรู้มาจากการกำกับดูแลและประเมินผลงานในระดับท้องถิ่น เพื่อนำไปแจ้งในวาระแห่งชาติ</li> </ul>
6.3 ความโปร่งใสในขณะที่ยังรักษาความลับและลดความเสี่ยงให้เหลือน้อยที่สุด	<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดให้มีแนวปฏิบัติ มาตรฐาน และนโยบายพร้อมอย่างกว้างขวางที่สุด</li> <li>ใช้ภาษาแบบชาวบ้านในการทำแนวปฏิบัติ มาตรฐาน และนโยบายต่างๆ</li> <li>นำแนวปฏิบัติ มาตรฐานและนโยบายต่างๆ ให้สามารถเข้าถึงได้ในทุกภาษา ไปใช้ในชุมชน</li> <li>ทำให้ผลของการกำกับดูแลและประสานงานกระบวนการประสานความร่วมมือเป็นที่รับทราบอย่างกว้างขวางในสังคม</li> <li>ทำให้ข้อค้นพบเรื่องผลกระทบของการประสานงานต่อกลุ่มที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษและกลุ่มเปราะบาง พร้อมให้บริการเพื่อให้กลุ่มเหล่านี้เข้าถึงได้</li> <li>ระบุขนาดของปัญหาในรายงานที่ตีพิมพ์เป็นประจำ ตัวอย่างเช่น บริการที่จัดให้ผู้เสียหายและผู้รอดชีวิตจากความรุนแรงที่มีอยู่ การใช้บริการเหล่านั้นโดยผู้เสียหาย/ผู้รอดชีวิตจากความรุนแรง ผู้กระทำความผิดหรือรับผิดอย่างไร</li> </ul>

### 3.2

## แนวทางการประสานความร่วมมือและการบริหารการประสานงานบริการที่จำเป็นระดับท้องถิ่น

บริการที่จำเป็น : 1. การจัดโครงสร้างที่เป็นทางการสำหรับการประสานความร่วมมือและการจัดระบบงานในระดับท้องถิ่น	
โครงสร้างที่เป็นทางการสำหรับการประสานความร่วมมือและการบริหารการประสานงานจะส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสถาบันและองค์กรในระดับท้องถิ่น และช่วยเอื้อให้เกิดกลไกที่เข้มแข็ง ซึ่งสามารถเข้าใจและรับผิดชอบโดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและชุมชน	
องค์ประกอบหลัก	แนวทาง
1.1 มาตรฐานสำหรับการประสานความร่วมมือ	<p>โครงสร้างที่เป็นทางการต้องประกันว่ามีมาตรฐานซึ่ง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>สอดคล้องกับมาตรฐานสิทธิมนุษยชนในระดับสากล</li> <li>ใช้แนวปฏิบัติที่มีผู้เสียหาย/ผู้รอดชีวิตจากความรุนแรงเป็นศูนย์กลาง โดยมีฐานอยู่ที่สิทธิมนุษยชนของผู้หญิงและเด็กหญิงที่จะมีชีวิตที่ปราศจากความรุนแรง</li> <li>รวมความพร้อมรับผิดชอบโดยผู้กระทำละเมิดไว้ด้วย</li> </ul>
บริการที่จำเป็น : 2. การดำเนินงานเพื่อประสานความร่วมมือและการบริหารการประสานงาน	
การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อประสานความร่วมมือและการบริหารการประสานงานในระดับท้องถิ่นควรจะเป็นไปตามแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ระดับชาติ และจัดทำขึ้นด้วยกระบวนการปรึกษาหารือ ข้อตกลงและขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน (standard operating procedures) ซึ่งใช้ร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เข้าร่วมและที่ชุมชนเข้าถึงได้ จะเป็นตัวส่งเสริมการประสานงานในระดับท้องถิ่น	
องค์ประกอบหลัก	แนวทาง
2.1 แผนปฏิบัติการ	<p>แผนปฏิบัติการระดับท้องถิ่นควร</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>เป็นไปตามกฎหมายและนโยบายและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์และมาตรฐานระดับชาติว่าด้วยการประสานความร่วมมือและการบริหารการประสานงาน</li> <li>ระบุถึงความต้องการและช่องว่างในท้องถิ่น</li> <li>ได้รับการพัฒนาโดยใช้กระบวนการหรือกัน โดยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะผู้เสียหาย/ผู้รอดชีวิตจากความรุนแรงและตัวแทนของพวกเขา</li> <li>ระบุความสำคัญเร่งด่วน</li> <li>นิยามกิจกรรมเฉพาะที่จำเป็นต้องจัดทำ – รวมถึงขอบเขตเวลา ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน ทรัพยากรที่จำเป็น และตัวชี้วัดเพื่อตรวจสอบความสำเร็จ</li> <li>ระบุหาทรัพยากรที่เป็นไปได้ และดำเนินการเพื่อขอรับทรัพยากรเหล่านั้น</li> <li>สร้างความเชื่อมโยงกับการทำงานในท้องถิ่นส่วนอื่นๆ เพื่อแก้ไขปัญหาความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็กหญิง</li> <li>แจ้งให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดที่ยังไม่เคยเข้าร่วมในการพัฒนาแผนปฏิบัติการได้รับทราบ</li> </ul>
2.2 ข้อตกลงสำหรับการเป็นสมาชิกและการเข้าร่วมในระดับหน่วยงานในกลไกประสานความร่วมมือ	<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดทำพันธกิจ (mission) และวิสัยทัศน์ของกลไกประสานความร่วมมือ โดยอยู่บนฐานความเข้าใจร่วมกันในเรื่องปัญหาความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็กหญิง</li> <li>ระบุองค์ประกอบของกลไกประสานความร่วมมือ (รวมทั้งผู้แทนภาคยุติธรรม ภาคบริการสังคม ภาคบริการด้านสุขภาพ และประชาสังคม โดยรวมถึงกลุ่มผู้ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษ (marginalized groups) และกลุ่มอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง)</li> <li>กำหนดให้ตัวแทนหน่วยงานต่างๆ ที่เข้าร่วมต้องมีอำนาจในการตัดสินใจแทนหน่วยงานของตน</li> <li>นิยามบทบาทและความรับผิดชอบของตัวแทนต่างๆ</li> <li>นิยามว่าจะมีการจัดสรรผู้เป็นประธานอย่างไร และเงื่อนไขในการดำรงตำแหน่ง</li> <li>จัดทำกำหนดการประชุม</li> <li>สร้างกระบวนการตัดสินใจ</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• รับรองขอบเขตความพร้อมรับผิดชอบ และขั้นตอนการลงมติเรื่องที่เกี่ยวข้อง (accountability and complaint resolution process)</li> <li>• สร้างกระบวนการทบทวนสำหรับการทำงานในกลไกประสานความร่วมมือ รวมถึงขอบเขตเวลาสำหรับทำงานให้แล้วเสร็จ</li> <li>• สร้างกฎเกณฑ์สำหรับกลุ่ม (เช่น การรักษาความลับ)</li> <li>• ผู้ก่อกวนจะใช้ข้อมูลร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้ผ่านการพิสูจน์แล้ว</li> </ul>
<p><b>2.3</b> การบริหารจัดการเคส/ กระบวนการทบทวนเคส</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของผู้เสียหาย/ผู้รอดชีวิตจากความรุนแรงมากกว่าการพยายามรักษาครอบครัวหรือเป้าหมายอื่น</li> <li>• สร้างพลังในการเข้าร่วมให้กับผู้เสียหายและผู้รอดชีวิตจากความรุนแรง โดยการให้ทางเลือกต่างๆ ที่มีข้อมูลพร้อม (เช่น สิทธิที่จะตัดสินใจว่าต้องการใช้บริการชนิดไหน หรือว่าจะเข้าร่วมในกระบวนการยุติธรรมหรือไม่)</li> <li>• ทำให้บริการเข้าถึงผู้เสียหาย/ผู้รอดชีวิตจากความรุนแรงได้ โดยคำนึงถึงพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ ค่าใช้จ่ายที่สมเหตุผล ผู้ให้บริการที่พร้อมให้บริการ ข้อมูลที่เข้าใจได้ง่าย เป็นต้น</li> <li>• ประกันให้มีการสำรวจความเสี่ยงและทำแผนความปลอดภัยเป็นระยะ</li> <li>• ตกลงกันเพื่อรับมือกับความเสี่ยงที่เพิ่มสูงขึ้น</li> <li>• ประกันว่าจะมีการสร้างกระบวนการที่รองรับความต้องการของเด็กๆ ที่ตกเป็นผู้เสียหายจากความรุนแรง ไม่ว่าจะโดยตรง หรือเป็นผลมาจากความรุนแรงระหว่างพ่อแม่</li> <li>• ประกันว่าผู้ให้บริการจะได้รับการอบรมและมีทักษะที่ต้องการ</li> <li>• ให้โอกาสในการอบรมข้ามสายงาน</li> <li>• ประกันว่าจะมีการตอบสนองอย่างลึกลับและสมควรกับกรณีความรุนแรงโดยภาคบริการ หรือเมื่อมีการละเมิดคำสั่งศาล</li> </ul>
<p><b>2.4</b> ขั้นตอนการดำเนินงานที่ได้ มาตรฐานสำหรับกลไกการ ประสานความร่วมมือ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• กำหนดจุดผู้ให้บริการในพื้นที่</li> <li>• สร้างความเข้าใจและหลักการร่วมกันในกลุ่มผู้ให้บริการทั้งหลายสำหรับการให้บริการ</li> <li>• สร้างขั้นตอนระเบียบวิธีปฏิบัติเพื่อการส่งต่อและการติดต่อประสานกันระหว่างผู้ให้บริการส่วนต่างๆ</li> <li>• จัดการอบรมข้ามภาคส่วนตามมาตรฐานที่ตกลงไว้แล้ว</li> <li>• พัฒนาความเชื่อมโยงกับฝ่ายที่สาม (เช่น โรงเรียน)</li> <li>• ทำงานด้วยความโปร่งใส โดยไม่ละเมิดข้อกำหนดเรื่องการรักษาความลับ</li> </ul>
<p><b>2.5</b> ความตระหนักของชุมชนต่อ ปัญหาความรุนแรงต่อผู้หญิง และเด็กหญิง</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ประกันว่าจะมีการทำกิจกรรมสร้างความตระหนักชุมชน (เช่น ประภาคารในรายการโทรทัศน์หรือวิทยุภาคประชาชน ข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ ป้ายโฆษณาริมถนน การจัดพิมพ์รายงาน)</li> </ul>
<p><b>2.6</b> การติดตามและการประเมินผล</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ระบุวัตถุประสงค์ ขอบข่าย และเกณฑ์เวลาสำหรับการกำกับดูแลและการประเมินผล</li> <li>• มุ่งเน้นไปที่การติดตามและประเมินผลการทำงานเพื่อแก้ปัญหาการประสานงานในประเด็นความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็กหญิง</li> <li>• ดำเนินงานตามขอบเขตกำกับดูแลและประเมินผลระดับชาติ</li> <li>• ระบุข้อมูลและตัวชี้วัดเบื้องต้นสำหรับการตรวจวัดความก้าวหน้า</li> <li>• กำหนดให้หน่วยงานต่างๆ รวบรวมและใช้ข้อมูลร่วมตามที่ได้ตกลงกัน</li> <li>• พัฒนาศักยภาพและทรัพยากรสำหรับการกำกับดูแลและการประเมินผล</li> <li>• รวมเอาผู้เสียหาย/ผู้รอดชีวิตจากความรุนแรงไว้ในกระบวนการติดตามและประเมินผล</li> <li>• ค้นหาแหล่งทุน</li> <li>• รายงานผลที่ได้ค้นพบจากการติดตามและประเมินผลให้กับหน่วยงานควบคุมดูแลระดับชาติหรือระดับภูมิภาค</li> <li>• ทำให้เป็นไปตามข้อกำหนดด้านการรายงานของหน่วยงานที่อยู่ระดับสูงขึ้นไป</li> </ul>

## บทที่ 4

# เครื่องมือและทรัพยากร

Multi-Sectoral Programme on Violence Against Women is being implemented jointly by the Government of Bangladesh and Government of Denmark under the Ministry of Women and Children Affairs (โครงการพหุภาคีว่าด้วยความรุนแรงต่อผู้หญิงได้มีการดำเนินการร่วมกันโดยรัฐบาลประเทศบังกลาเทศและรัฐบาลประเทศเดนมาร์กภายใต้กระทรวงกิจการสตรีและเด็ก) <http://www.mspvaw.gov.bd>

The “Duluth Model” is an ever evolving way of thinking about how a community works together to end domestic violence. The Duluth Model. Since the early 1980s, Duluth—a small community in northern Minnesota—has been an innovator of ways to hold batterers accountable and keep victims safe. (“โมเดลดูลูธ” คือวิธีที่วิวัฒนาการมาตลอดในด้านความคิดเกี่ยวกับการทำงานร่วมกันของชุมชนเพื่อยุติความรุนแรงในครอบครัว หรือที่เรียกว่า โมเดลดูลูธ นับตั้งแต่ต้นทศวรรษ 1980 ดูลูธ – ชุมชนเล็กๆ ทางเหนือของรัฐมินเนโซต้า – กลายเป็นผู้คิดค้นวิธีการทำให้คนที่ชอบทุบตีทำร้ายร่างกาย (batterers) ต้องยอมรับผิดและวิธีช่วยให้ผู้ถูกละเมิดเกิดความปลอดภัย) <http://www.theduluthmodel.org>

National Policy Framework Management Of Sexual Offence Matters (การบริหารจัดการกรอบนโยบายระดับชาติว่าด้วยคดีที่เกี่ยวกับการกระทำผิดทางเพศ), Department of Justice and Constitutional Development, Pretoria, South Africa. <http://www.justice.gov.za/vg/sxo/2012-draftNPF.pdf>

Programming Module on Coordinated Responses (forthcoming) – Virtual Knowledge Centre to End Violence Against Women and Girls (หลักสูตรการจัดทำโครงการว่าด้วยการตอบสนองแบบร่วมมือกัน (กำลังจัดทำ) – ศูนย์ความรู้เสมือนจริงเพื่อยุติความรุนแรงต่อผู้หญิงและเด็กหญิง), [www.endevawnow.org](http://www.endevawnow.org) (available January 2016)



