

ข้อตกลงและเงื่อนไขในการพิทักษ์สิทธิคนพิการ

ข้อตกลงและเงื่อนไขในการให้บริการนี้ เป็นความตกลงเกี่ยวกับเงื่อนไขและขอบเขตการพิทักษ์สิทธิคนพิการ ของศูนย์การดำรงชีวิตอิสระคนพิการจังหวัดนนทบุรี ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “หน่วยบริการ” กับคนพิการที่มีความประสงค์ขอใช้บริการ ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้รับบริการ” โดยผู้รับบริการตกลงยินยอมปฏิบัติตามข้อตกลงและเงื่อนไขในการให้บริการก่อนที่ จะรับบริการ หากมีข้อสงสัย และ/หรือ ไม่เข้าใจ กรุณาติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้โดยตรง ในวันและเวลาทำการ

1. “ผู้รับบริการ” ที่ประสงค์จะใช้บริการพิทักษ์สิทธิคนพิการ จะต้องเป็นสมาชิกของศูนย์ มีบัตรประจำตัวคนพิการ และมีภูมิลำเนาหรือมีที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี ในกรณีฉุกเฉิน/เร่งด่วน ศูนย์อาจให้การพิทักษ์สิทธิคนพิการก่อน แล้วค่อยดำเนินการรับสมัครเป็นสมาชิกของศูนย์ในภายหลังก็ได้

2. “ผู้รับบริการ” หรือผู้ดูแลคนพิการที่ประสงค์จะใช้บริการ จะต้องยินยอมให้ข้อมูลส่วนตัวและพฤติการณ์การละเมิดสิทธิโดยละเอียด ประกอบการกรอกข้อมูลใน “แบบคำขอใช้บริการ” และยินยอมลงนามในหนังสือมอบอำนาจให้ “หน่วยบริการ” เป็นผู้มีอำนาจดำเนินการพิทักษ์สิทธิแทนคนพิการ จากนั้น จึงจะสามารถขอใช้บริการพิทักษ์สิทธิได้

โดย “หน่วยบริการ” จะใช้เวลาตรวจสอบข้อเท็จจริงและรวบรวมพยาน/หลักฐานเบื้องต้น ไม่เกิน 1-3 วันทำการ ทั้งนี้ แล้วแต่ความเร่งด่วนของเคส จากนั้น จึงนำเรื่องเข้าที่ประชุมศูนย์เพื่อพิจารณาโดยด่วนต่อไป

3. เมื่อที่ประชุมศูนย์พิจารณาแล้วว่า กรณีนี้ “มีมูล” ก็จะดำเนินการพิทักษ์สิทธิคนพิการด้วยวิธีการต่าง ๆ โดยทันที เริ่มตั้งแต่ลงพื้นที่พบปะพูดคุยเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ยุติการกระทำหรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ละเมิดสิทธิคนพิการ หรือ ประสานบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายให้เข้าดำเนินการแก้ไข ช่วยเหลือ เยียวยา หรือนำพาคนพิการที่ถูกละเมิดสิทธิหรือถูกกระทำความรุนแรง หรือถูกเลือกปฏิบัติ ให้ได้รับการคุ้มครองสิทธิหรือพิทักษ์สิทธิ ตามควรแก่กรณี โดยผู้รับบริการไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด

หากที่ประชุมศูนย์พิจารณาแล้วว่า กรณีนี้ “ไม่มีมูล” ให้ แจ้งคนพิการ หรือผู้ดูแลคนพิการที่ใช้สิทธิแทนคนพิการ และ/หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเป็นลายลักษณ์อักษรโดยเร็ว และทำการบันทึกสถานะ “ปิดเคส” ใน “แบบคำขอใช้บริการ” ต่อไป

4. “ผู้รับบริการ” ตกลงรับทราบข้อจำกัดในการพิทักษ์สิทธิคนพิการ ของศูนย์ อันได้แก่ ศูนย์เป็นองค์กรของคนพิการ ทำงานแบบเพื่อนช่วยเพื่อน ไม่มีพนักงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านกฎหมาย หรือผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมด้านการไกล่เกลี่ยและคุ้มครองสิทธิคนพิการ ที่มีอยู่อย่างจำกัด, การไม่สามารถลงพื้นที่ปฏิบัติงานนอกเวลาทำการหรือนอกพื้นที่ให้บริการได้ เป็นต้น

5. “หน่วยบริการ” รับจะจัดหาผู้ที่มีความรู้ด้านกฎหมาย หรือมีประสบการณ์ด้านการไกล่เกลี่ยและคุ้มครองสิทธิคนพิการ มาให้บริการแก่ “ผู้รับบริการ” โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดที่จะเกิดขึ้นกับคนพิการและบทบัญญัติตามกฎหมายว่าด้วยสิทธิคนพิการเป็นสำคัญ ภายใต้ข้อตกลงและเงื่อนไขในการให้บริการนี้

6. เมื่อ “หน่วยบริการ” ได้ทำการพิทักษ์สิทธิคนพิการในข้อ 3. แล้ว จะมีการติดตามประเมินผลการทำงานหรือพฤติการณ์ของบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 7-15 วันทำการ ว่าได้ยุติการกระทำที่ละเมิดสิทธิคนพิการ หรือปรับเปลี่ยนท่าที/พฤติกรรมที่มีต่อคนพิการ หรือให้การเยียวยาคนพิการตามสิทธิ หรือได้ชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้นกับคนพิการแล้วแต่กรณี แล้วหรือไม่

หากยังไม่ได้ดำเนินการ หรืออยู่ระหว่างดำเนินการ “หน่วยบริการ” จะเร่งรัดติดตามให้มีการดำเนินการ หากผู้ละเมิดสิทธิเพิกเฉยไม่กระทำการใด ๆ เพื่อให้การช่วยเหลือ/เยียวยาต่อกรณีดังกล่าว “หน่วยบริการ” อาจต้องร้องทุกข์กล่าวโทษ หรือฟ้องร้องดำเนินคดีกับหน่วยงานคุ้มครองสิทธิต่อไป

หากได้ดำเนินการให้การช่วยเหลือ/เยียวยาคนพิการที่ได้รับ ความเสียหายต่อกรณีดังกล่าว ตามสมควรแก่กรณีแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทำการบันทึกสถานะ “ปิดเคส” ใน “แบบคำขอใช้บริการ” ต่อไป

7. ภายหลังจากให้บริการ เจ้าหน้าที่อาจขอให้ “ผู้รับบริการ” ทำแบบประเมินความพึงพอใจ ในการรับบริการจากศูนย์ ทั้งนี้ เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น

8. “หน่วยบริการ” สงวนสิทธิที่จะแก้ไขเพิ่มเติมข้อตกลงและเงื่อนไขในการให้บริการ หรือยกเลิกการให้บริการแก่ “ผู้รับบริการ” เมื่อใดก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องชี้แจงเหตุผล แต่อย่างไร

9. “ผู้รับบริการ” ยินยอมและตกลงปฏิบัติตามข้อตกลงและเงื่อนไขในการให้บริการตามที่ได้ กำหนดในเอกสารนี้ รวมถึงเงื่อนไขและข้อกำหนดที่จะจัดให้มีขึ้นในภายหลัง และยินยอมปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
