

แนวปฏิบัติเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน

แนวปฏิบัติเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน จัดทำขึ้นตามคณะรัฐมนตรีครั้งแรก เมื่อวันที่ ๑๖ มิถุนายน ๒๕๕๘ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานทุกคนไม่ว่าอยู่ในสถานะใดได้รับการปฏิบัติด้วยความเคารพในศักดิ์ศรี และปราศจากการถูกล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน ทุกคนต้องรับผิดชอบในการกระทำและปฏิบัติตามแนวปฏิบัตินี้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี จะสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ปราศจากการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ ด้วยการสร้างความตระหนัก การสร้างความรู้ความเข้าใจ การกำหนดมาตรการป้องกัน และจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น และจะดำเนินการเมื่อเกิดกรณีการร้องเรียนเรื่องการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศอย่างทันทีทันใด รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมและมาตรการต่าง ๆ เพื่อลดความเสี่ยงที่จะทำให้เกิดการล่วงละเมิด/คุกคามทางเพศขึ้น

การล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ คือ

การกระทำใด ๆ หรือพฤติกรรมที่สื่อไปในทางเพศที่เป็นการบังคับ การใช้อำนาจที่ไม่พึงปรารถนาด้วยวาจา ข้อความ ท่าทาง แสดงด้วยเสียง รูปภาพ เอกสาร ข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือสิ่งของลามกอนาจารเกี่ยวกับเพศ หรือการกระทำอย่างอื่นในทำนองเดียวกันโดยประการที่น่าจะทำให้ผู้อื่นได้รับความเดือดร้อนรำคาญ ได้รับความอับอาย หรือรู้สึกว่าคุณเหยียดหยาม และให้หมายความรวมถึงการติดตามรังควาน หรือการกระทำใด ๆ ที่ก่อให้เกิดบรรยากาศไม่ปลอดภัยทางเพศ โดยเฉพาะจากการสร้างเงื่อนไขซึ่งมีผลต่อการจ้างงาน การสรรหา หรือการแต่งตั้ง หรือผลกระทบอื่นใดต่อผู้เสียหายทั้งในหน่วยงานของรัฐและเอกชน รวมถึงสถาบันการศึกษา

พฤติกรรมที่พึงปฏิบัติเพื่อป้องกันปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ

- บุคลากรของหน่วยงานควรให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา
- บุคลากรของหน่วยงานควรลดความเสี่ยงจากปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ เช่น แต่งการให้เหมาะสม หลีกเลี่ยงการอยู่ในที่ลับตาหรือทำงานสองต่อสองกับผู้บังคับบัญชา/ผู้ที่ไม่สนิทสนม/เพศตรงข้าม หรือมีผู้ที่ไว้วางใจด้วยในกรณีถูกเรียกเข้าพบหรือรับมอบหมายงานนอกเวลาทำงาน เป็นต้น
- บุคลากรของหน่วยงานควรช่วยสอดส่องและรายงานพฤติกรรมการณ์ล่วงละเมิด/คุกคามทางเพศที่เกิดขึ้นในหน่วยงานต่อบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งไม่ควรเพิกเฉยหากมีปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงาน และควรให้ปรึกษา รวมทั้งช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานด้วย
- ผู้บังคับบัญชาทุกระดับควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดี และมีหน้าที่โดยตรงในการป้องกันปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในที่ทำงาน
- ในกรณีของผู้บังคับบัญชาเรียกผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานในท้อง โดยเฉพาะนอกเวลาทำงานหรือไปปฏิบัติงานต่างจังหวัด/ต่างประเทศ แบบสองต่อสอง ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาระดับต้นรับทราบก่อนทุกครั้ง
- บุคลากรควรมีจิตสำนึกรักศักดิ์ศรี ภาควุฒิใจในผลการทำงานของตนเอง เห็นคุณค่าการทำงานของตนเองมากกว่าที่จะก้าวหน้าโดยวิธีอื่น

พฤติกรรมที่ไม่พึงปฏิบัติเนื่องจากเข้าข่ายเป็นการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ

การล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศเป็นเรื่องที่มีขอบเขตกว้างขวาง ซึ่งไม่สามารถระบุพฤติกรรมได้อย่างครอบคลุมทั้งหมด อย่างไรก็ตามให้ตระหนักว่า การกระทำเกี่ยวกับเพศ ซึ่งผู้ถูกกระทำไม่ต้องการและมีความเดือดร้อนรำคาญ อึดอัด อับอาย ถูกเหยียดหยาม ถือว่าเข้าข่ายการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ อาทิ

๑. การกระทำทางสายตา เช่น

การจ้องมองร่างกายที่สื่อไปในทางเพศ มองซ่อนใต้กระโปรง มองหน้าอกหรือจ้องลงไป
ที่คอเสื้อ จนทำให้ผู้ถูกมองรู้สึกอึดอัด อับอาย หรือไม่สบายใจ หรือผู้อื่นที่อยู่บริเวณดังกล่าวมีความรู้สึก
เช่นเดียวกัน เป็นต้น

๒. การกระทำด้วยวาจา เช่น

- การวิพากษ์วิจารณ์รูปร่าง ทรวดทรง และการแต่งกายที่สื่อไปทางเพศ
- การชักชวนให้กระทำการใดๆ ในที่ลับตา ซึ่งผู้ถูกกระทำไม่พึงประสงค์และไม่ต้องการ
พูดเรื่องตลกเกี่ยวกับเพศ

- การเกี่ยวพาราสี พูดจาทะลอม วิจารณ์ทรวดทรง การพูดจาลามก การโทรศัพท์
ลามก การเรียกผู้หญิงด้วยถ้อยคำที่สื่อไปทางเพศ จับกลุ่มวิจารณ์พฤติกรรมทางเพศของบุคคลในที่ทำงาน

- การสนทนาเรื่องเพศหรือเพศสัมพันธ์ การแสดงความคิดเห็นต่อธรรมเนียมทางเพศและ
การพูดที่สื่อไปในทางเพศ การถามเกี่ยวกับประสบการณ์ความชื่นชอบในเรื่องเพศ การสร้างเรื่องโกหก หรือ
การแพร่ข่าวลือเกี่ยวกับชีวิตทางเพศของผู้อื่น

๓. การกระทำทางกาย เช่น

- การสัมผัสร่างกายของผู้อื่น การลูบคลำ การถูไถร่างกายของผู้อื่นอย่างมีนัยทางเพศ
การฉวยโอกาสกอดรัด จูบ การหยอกล้อโดนแตะเนื้อต้องตัว การฉวยโอกาสกอดรัด และการสัมผัสทางกายอื่นใด
ที่ไม่น่าพึงประสงค์ การดึงคนมานั่งตัก เป็นต้น

- การตามตื้อโดยที่อีกฝ่ายหนึ่งไม่เล่นด้วย การตั้งใจใกล้ชิดเกินไป การต้อนเข้ามาหรือ
ขวางทางเดิน การยกคิ้วหวีตา การผิวปากแบบเชิญชวน การส่งจูบ การเลียริมฝีปาก การทำท่อน้ำลายหก
การแสดงพฤติกรรมที่สื่อไปในทางเพศโดยใช้มือหรือการเคลื่อนไหวร่างกาย เป็นต้น

๔. การกระทำอื่น ๆ เช่น

- การแสดงรูปภาพ วัตถุ และข้อความที่เกี่ยวข้องกับเพศ รวมทั้งการเปิดภาพโป๊
ในที่ทำงานและในคอมพิวเตอร์ของตน

- การแสดงออกที่เกี่ยวกับเพศ เช่น การโชว์ปฏิทินโป๊ การเขียนหรือวาดภาพทางเพศ
ในที่สาธารณะ การใช้สัญลักษณ์ที่แสดงถึงอวัยวะเพศ หรือการร่วมเพศ การสื่อข้อความ รูปภาพ สัญลักษณ์
ที่แสดงถึงเรื่องเพศทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ ฯลฯ เป็นต้น

๕. การกระทำทางเพศที่มีการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์

- การให้สัญญาที่จะให้ผลประโยชน์ เช่น ตำแหน่งหน้าที่การงาน ผลการเรียน
ทุนการศึกษาดูงาน การเลื่อนเงินเดือนหรือตำแหน่ง การต่อสัญญาการทำงาน หากผู้ถูกล่วงละเมิดหรือ
ถูกคุกคามยอมมีเพศสัมพันธ์ เช่น ขอให้ไปค้างคืนด้วย ขอให้มีเพศสัมพันธ์ด้วย หรือขอให้ทำอย่างอื่นที่เกี่ยวข้อง
กับเรื่องเพศ เป็นต้น

- การข่มขู่ให้เกิดผลในทางลบต่อการจ้างงาน การศึกษา การข่มขู่ว่าจะทำร้าย การบังคับ
ให้มีการสัมผัสทางเพศ หรือการพยายามกระทำชำเรา หรือกระทำชำเรา

สิ่งที่ควรกระทำเมื่อถูกล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ

- แสดงออกทันทีว่าไม่พอใจในการกระทำของผู้กระทำ และถอยห่างจากการล่วงละเมิด
หรือคุกคามทางเพศนั้น

- ส่งเสียงร้องเพื่อให้ผู้กระทำหยุดการกระทำ และเรียกผู้อื่นช่วย

- บันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยการบันทึกเสียง บันทึกภาพหรือภาพถ่าย หรือ
ถ่าย Video Clip (หากทำได้)

- บันทึกเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องเป็นลายลักษณ์อักษรทันทีที่เหตุการณ์เกิดขึ้น โดยจดบันทึกวัน เวลา สถานที่เกิดเหตุ คำบรรยายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ชื่อของพยาน และหรือบุคคลที่สาม ซึ่งถูกกล่าวถึงหรืออยู่ในเหตุการณ์

- แจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นให้บุคคลที่ไว้ใจทราบทันที
- หากหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงานหรือเพื่อน และแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้บังคับบัญชา บุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบด้วยตนเอง โดยอาจให้เพื่อนร่วมงานเป็นที่ปรึกษาหรือร่วมไปเป็นเพื่อนก็ได้
- กรณีผู้ถูกกระทำอายุ/กลัว อาจให้เพื่อนมาแจ้งแทน แต่ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ถูกกระทำ

กระบวนการแก้ไขปัญหอย่างไม่เป็นทางการ

การยุติปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศจะใช้กระบวนการอย่างไม่เป็นทางการ ในการแก้ไขปัญหาลำดับแรก

สิ่งที่ผู้ถูกล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศต้องดำเนินการ

- ในกรณีที่สามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้ ให้พูด/เขียนถึงผู้ถูกกระทำเพื่อแจ้งให้ผู้กระทำทราบพฤติกรรมที่ไม่เป็นที่ยอมรับและร้องขอให้หยุดการกระทำ ผู้ถูกกระทำอาจขอให้มีคนอยู่เป็นเพื่อนหรือพูดในนามตนเองได้

- ในกรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหได้ด้วยตนเอง ให้ดำเนินการดังนี้

- ร้องขอความช่วยเหลือต่อผู้บังคับบัญชาของผู้กระทำ หลังจากเกิดเหตุการณ์ขึ้น และให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการค้นหาข้อเท็จจริง ภายใน ๑๕ วัน หากไม่ดำเนินการใด ๆ ถือว่าผู้บังคับบัญชาละเลยต่อการปฏิบัติหน้าที่

- ร้องขอหน่วยงานที่รับผิดชอบให้มีบุคคลเป็นผู้ประสานงาน เพื่อช่วยเหลือจัดให้มีการประชุมหารือระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาทางยุติอย่างไม่เป็นทางการ หรือผู้ใกล้ชิดช่วยเหลือในการยุติเรื่องดังกล่าว ซึ่งมีกำหนดเวลา ๑๕ วัน เช่นเดียวกัน

สิ่งที่ผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบต้องดำเนินการ

- ให้หัวหน้าหน่วยงานดำเนินการแต่งตั้งคณะทำงานสอบข้อเท็จจริง จำนวนไม่เกิน ๕ คน ประกอบด้วย ประธานคณะทำงานที่มีตำแหน่งสูงกว่าคู่กรณี บุคคลจากหน่วยงานต้นสังกัดของคู่กรณี โดยมีตำแหน่งไม่ต่ำกว่าคู่กรณี โดยอาจมีบุคคลที่มีเพศเดียวกับผู้เสียหายไม่น้อยกว่าหนึ่งคน และให้มีบุคคลที่ผู้เสียหายไว้วางใจเข้าร่วมรับฟังในการสอบข้อเท็จจริงได้ หรือให้กลุ่มงานนิติการดำเนินการสอบข้อเท็จจริง ทั้งนี้ ให้รายงานผลต่อหัวหน้าหน่วยงาน และหากต้องมีการดำเนินการทางวินัย ขอให้คณะทำงานนำข้อมูลเสนอผู้บริหาร ประกอบการดำเนินการทางวินัย

- ตรวจสอบหาข้อเท็จจริงอย่างละเอียดรอบคอบ และแจ้งมาตรการในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ผู้ร้องทุกข์ทราบภายใน ๓๐ วัน หากดำเนินการไม่เสร็จในกำหนดดังกล่าว ให้ขยายเวลาออกไปได้อีก ๓๐ วัน

- ให้คำแนะนำหรือการสนับสนุนผู้ร้องทุกข์และผู้ถูกกล่าวหาอย่างเท่าเทียมกัน และจะไม่ถือว่าผู้ถูกกล่าวหามีความผิด จนกว่าข้อกล่าวหาจะได้รับการพิสูจน์ว่ากระทำผิดจริง

- เป็นตัวกลางในการเจรจาแก้ไขปัญหอย่างไม่เป็นทางการและเป็นทางการและเป็นการลับ โดยจัดการแก้ไขปัญหตามความเหมาะสม เช่น เจรจากับผู้กระทำเพื่อให้มั่นใจว่าจะไม่มีพฤติกรรมการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศเกิดขึ้นอีก จัดการเจรจาประนอมข้อพิพาทระหว่างคู่ความซึ่งได้รับความยินยอมจากทั้งสองฝ่าย

การนำเสนอเรื่องไปยังผู้บังคับบัญชาในระดับสูงขึ้นไป การแยกคู่ความไม่ให้พบปะกันโดยความยินยอมของผู้ถูกระทำ ฯลฯ

- เมื่อสามารถตกลงกันได้แล้ว ขอให้ทั้งสองฝ่ายลงนามในบันทึกข้อตกลงร่วมกันเป็นลายลักษณ์อักษร และให้เก็บไว้ในแฟ้มประวัติของทั้งสองฝ่าย

หน่วยรับเรื่องร้องทุกข์ภายในหน่วยงาน

- ผู้บังคับบัญชาทุกระดับของผู้กระทำ
- กลุ่มงานนิติการ

ช่องทาง/วิธีการร้องทุกข์ในหน่วยงาน

- หน่วยงานจัดช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ เช่น เว็บไซต์ กล่องรับเรื่องร้องทุกข์ ตู้ ป.ณ.
- ผู้ร้องทุกข์สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ หรือเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น จดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โทรสารฯ เป็นต้น
- ผู้ร้องทุกข์ควรร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งจนกว่าจะเสร็จกระบวนการ หากไม่มีการดำเนินการใด ๆ จึงร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานอื่น

หน่วยรับเรื่องร้องทุกข์ภายนอก

- ศูนย์ประสานการป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน (ศปคพ.) กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

แนวทางการดำเนินงานมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน

ที่	ประเด็น	แนวทางการดำเนินงาน
๑	หน่วยงานต้องมีการประกาศเจตนารมณ์เป็นลายลักษณ์อักษร (เช่น ประกาศ คำสั่ง) โดยเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในองค์กรรับทราบอย่างทั่วถึง ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดทางเพศหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน	๑. กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ดำเนินการจัดทำร่างประกาศเจตนารมณ์และส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เป็นตัวอย่างเพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ๒. ศูนย์ประสาน (ศปคพ.) ประสานติดตามความคืบหน้าหน่วยงานที่มีการประกาศเจตนารมณ์
๒	หน่วยงานต้องมีการจัดทำแนวปฏิบัติเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน ที่ครอบคลุมบุคลากรทุกคนที่ทำงานในหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน รวมทั้งผู้ที่ดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน เช่น นักศึกษานักศึกษาฝึกงาน ผู้รับจ้าง ฯลฯ โดยให้บุคลากรในหน่วยงานได้มีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และยอมรับ รวมทั้งต้องประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความตระหนักแก่บุคลากรทุกคนในหน่วยงานได้รับทราบและถือปฏิบัติ	๑. ให้มีการจัดทำแบบประเมินความเสี่ยงต่อการถูกล่วงละเมิดทางเพศในการทำงานของบุคลากร เพื่อหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหา ๒. การจัดทำแนวปฏิบัติควรทำ ๒ ระดับ คือ ระดับบุคคลและระดับองค์กร ๓. แนวปฏิบัติต้องกำหนดจริยธรรมขององค์กร ระบุชัดเจนถึงพฤติกรรมที่ต้องไม่กระทำ เช่น การพุดจาสองแง่สามง่าม
๓	หน่วยงานต้องแสดงเจตนารมณ์อย่างจริงจังในการส่งเสริมความเท่าเทียมกันระหว่างบุคคล เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติต่อกันอย่างให้เกียรติและเคารพซึ่งกันและกัน โดยเน้นการป้องกันปัญหาเป็นพื้นฐาน ควบคู่กับการปรับเปลี่ยนทัศนคติเกี่ยวกับพฤติกรรมทางเพศ รวมทั้งกำหนดให้เป็นประเด็นหนึ่งในหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรทุกระดับ	๑. หน่วยงานต้องกำหนดให้ประเด็นการส่งเสริมความเสมอภาคระหว่างเพศ และการป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดทางเพศหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรพัฒนาบุคลากรในทุกระดับขององค์กร รวมถึงการปฐมนิเทศ/ให้ความรู้กับบุคลากรใหม่ของหน่วยงาน โดยกรมกิจการสตรี และสถาบันครอบครัวเป็นหน่วยงานจัดทำหลักสูตรและให้ความรู้ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๒. มีการดำเนินการร่วมกับสถานศึกษาในการสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องความเสมอภาคระหว่างเพศ
๔	หน่วยงานต้องเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมการณ์ล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ และแนวทางในการแก้ไขในกรณีที่มีปัญหาเกิดขึ้น และสร้างสภาพแวดล้อมที่ดี โดยคำนึงถึงเรื่องพื้นที่ปลอดภัยในหน่วยงาน เช่น จัดห้องทำงานที่เปิดเผยโล่ง มองเห็นกันได้ชัดเจน เป็นต้น	๑. หน่วยงานต้องตรวจสอบสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน มีการปรับสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงาน และไม่เสี่ยงต่อการถูกล่วงละเมิดทางเพศ รวมถึงสร้างความเข้าใจกับบุคลากรไม่ให้กระทำการใดที่สร้างความอึดอัดเพื่อนร่วมงานหรือผู้มาติดต่อกัน

ที่	ประเด็น	แนวทางการดำเนินงาน
๕	หน่วยงานต้องกำหนดกลไกการร้องทุกข์ภายในหน่วยงาน (เช่น ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ ฝ่ายกฎหมาย หรือ กลุ่มคุ้มครองคุณธรรมจริยธรรม)	<p>๑. หน่วยงานต้องกำหนดกลไกการร้องทุกข์ภายในหน่วยงานที่ชัดเจน ทั้งนี้หากผู้กระทำเป็นผู้บริหารหน่วยงาน หน่วยงานต้องกำหนดมาตรการ/ช่องทางอื่น ในการร้องทุกข์ เช่น ศูนย์ประสานฯ (ศปคพ.) หรือ สายด่วน ๑๓๐๐ โดยต้องประชาสัมพันธ์ ให้บุคลากรขององค์กรรับรู้โดยทั่วกัน</p> <p>๒. หน่วยงานต้องกำหนดช่องทางการร้องทุกข์หลายรูปแบบ ทั้งแบบ Offline และ Online</p> <p>๓. ข้อมูลการร้องทุกข์ต้องรักษาไว้เป็นความลับ เพื่อให้ผู้ร้องทุกข์รู้สึกสบายใจ และปลอดภัย และเป็นการปกป้องสิทธิของผู้ร้องและผู้ถูกร้อง</p>
๖	การแก้ไขและจัดการปัญหาอาจใช้กระบวนการอย่างไม่เป็นทางการ เช่น การพูดคุยกันอย่างเป็นมิตร การประนอมข้อพิพาท ฯลฯ เพื่อยุติปัญหา หากกระบวนการไม่เป็นทางการไม่สามารถแก้ปัญหาได้ จึงจะเข้าสู่กระบวนการทางวินัยตามกฎหมายที่หน่วยงานนั้นถือปฏิบัติอยู่	<p>๑. กระบวนการจัดการปัญหาอย่างไม่เป็นทางการต้องเกิดจากความยินยอมทั้งสองฝ่าย โดยผู้ประนอมข้อพิพาทต้องเป็นบุคคลที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายให้ความเคารพนับถือ</p> <p>๒. การประนอมข้อพิพาทต้องมีการกำหนดเงื่อนไข เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้กระทำไม่ให้เกิดการกระทำซ้ำ โดยต้องเคารพการตัดสินใจของผู้เสียหาย เช่น การชดเชยค่าใช้จ่ายในการพบแพทย์ เป็นต้น</p>
๗	การแก้ไขและการจัดการปัญหาต้องดำเนินการอย่างจริงจังโดยทันทีและเป็นไปตามเวลาที่กำหนดในแนวปฏิบัติเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศในการทำงาน และต้องเป็นความลับเว้นแต่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายยินยอมให้เปิดเผย รวมทั้งให้ความเป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่ายเท่าเทียมกัน กรณีที่ขยายเวลาออกไป ต้องมีเหตุผลที่ดีพอ	<p>๑. หน่วยงานต้องกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนของกระบวนการแก้ไข/จัดการปัญหาฯ ในทุกขั้นตอน</p> <p>๒. การขยายระยะเวลาในการจัดการปัญหาฯ ต้องสร้างความเป็นธรรมให้ทั้งสองฝ่าย ไม่เป็นการเอื้อประโยชน์ให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง</p> <p>๓. ข้อมูลของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายต้องเป็นความลับ</p>
๘	กรณีที่มีการร้องเรียนหรือการรายงานเรื่องนี้ให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้ - ให้หัวหน้าหน่วยงานดำเนินการแต่งตั้งคณะทำงานสอบข้อเท็จจริง จำนวน ไม่เกิน ๕ คน ประกอบด้วย ประธานคณะทำงานที่มีตำแหน่งสูงกว่า คู่กรณี บุคคลจากหน่วยงานต้นสังกัดของคู่กรณี โดยมีตำแหน่งไม่ต่ำกว่าคู่กรณี โดยต้องมีบุคคลที่มีเพศเดียวกับผู้เสียหายไม่น้อยกว่าหนึ่งคน และให้มีบุคคลที่ผู้เสียหายไว้วางใจเข้าร่วมรับฟังในการสอบข้อเท็จจริงได้ เฉพาะในกรณีมีการสอบปากคำผู้เสียหาย หรือ	<p>๑. ให้มีการตั้งคณะทำงานสอบข้อเท็จจริง โดยต้องมีบุคคลที่มีเพศสภาพเดียวกับผู้ร้องทุกข์ ร่วมเป็นคณะทำงาน</p> <p>๒. ในกรณีที่ผู้กระทำเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานระดับกรม ให้ผู้มีอำนาจเทียบเท่าจากหน่วยงานอื่น หรืออำนาจเหนือกว่าเป็นประธาน การสอบข้อเท็จจริง และให้ผู้ทรงคุณวุฒิ หรือ ผู้แทนหน่วยงานอื่นที่มีประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้อง ร่วมเป็นคณะทำงานด้วย</p>

ที่	ประเด็น	แนวทางการดำเนินงาน
	<p>- ให้กลุ่มงานนิติการดำเนินการสอบข้อเท็จจริง ทั้งนี้ให้รายงานผลต่อหัวหน้าหน่วยงานและหากต้องมีการดำเนินการทางวินัย ขอให้คณะทำงานนำข้อมูลเสนอผู้บริหาร ประกอบการดำเนินการทางวินัย</p>	<p>๓. หน่วยงานภาคเอกชนที่ให้ความร่วมมือในการนำมาตรการฯ ไปดำเนินการ หากมีขนาดเล็ก สามารถขอให้ผู้แทน ศปคพ. หรือหน่วยงานอื่นที่มีประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องร่วมเป็นคณะทำงานสอบข้อเท็จจริง</p>
๙	<p>หน่วยงานต้องมีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้เป็นพยาน เมื่อมีการร้องเรียนแล้ว ผู้ร้องเรียนและผู้เป็นพยานจะไม่ถูกดำเนินการใดๆ ที่กระทบต่อหน้าที่การงานหรือการดำรงชีวิต หากจำเป็นต้องมีการดำเนินการใดๆ ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ร้องเรียนและผู้เป็นพยาน รวมถึงข้อร้องขอของผู้เสียหาย ผู้ร้องเรียน หรือผู้เป็นพยานควรได้รับการพิจารณาจากบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบตามความเหมาะสม และหน่วยงานต้องให้การคุ้มครอง ผู้ร้องเรียนไม่ให้ถูกกลั่นแกล้ง</p>	<p>๑. หน่วยงานต้องกำหนดมาตรการที่ชัดเจนในการคุ้มครองผู้ร้องเรียน และผู้เป็นพยาน ต้องมีหลักประกันความปลอดภัยว่าจะไม่เกิดการกลั่นแกล้งด้วยการโยกย้ายหรือถูกฟ้องร้อง</p> <p>๒. ผู้ร้องเรียนต้องได้รับการฟื้นฟู เยียวยา และได้รับการชดเชยค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่สืบเนื่องมาจากการล่วงละเมิดทางเพศในการทำงาน เช่น ค่าเดินทางในการมาให้ข้อเท็จจริง หรือค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น ทั้งนี้ หากกรณีดังกล่าวเป็นการเลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งเพศ สามารถยื่นขอเงินเยียวยาได้จากกองทุนส่งเสริมความเท่าเทียมระหว่างเพศ สามารถยื่นคำร้องต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมระหว่างเพศพิจารณา</p>
๑๐	<p>หน่วยงานต้องมีมาตรการคุ้มครองผู้ถูกล่ามทา โดยในระหว่างการร้องเรียน ยังไม่ถึงว่าผู้ถูกล่ามทา มีความผิด ต้องให้ความเป็นธรรมและให้ได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคลากรอื่น และต้องมีการให้โอกาสผู้ถูกล่ามทาในการชี้แจงแก้ข้อกล่าวหาอย่างเต็มที่ รวมทั้งสิทธิในการแสดงเอกสาร/พยานหลักฐานแก้ข้อกล่าวหา</p>	<p>๑. ผู้ถูกร้อง จะไม่ถือเป็นผู้มีความผิดจนกว่ากระบวนการแก้ไข/จัดการปัญหา จะสิ้นสุด</p> <p>๒. ผู้ถูกร้อง มีสิทธิในการชี้แจงข้อกล่าวหา และแสดงหลักฐาน/พยานเพื่อยืนยันข้อเท็จจริง</p> <p>๓. ผู้ถูกร้องควรต้องได้รับการบำบัด เยียวยา เช่น การไปพบจิตแพทย์ เป็นต้น</p>
๑๑	<p>หน่วยงานต้องรายงานผลการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหากล่องละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงานอย่างต่อเนื่องสำหรับหน่วยงานภาครัฐ ให้รายงานต่อผู้บริหารด้านการส่งเสริมสร้างบทบาทหญิงชาย (Chief Gender Equality Officer : CGEO) และให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานด้านความเสมอภาคระหว่างหญิงชาย (Gender Focal Point : GFP) ติดตามการดำเนินงานตามมาตรการฯ สำหรับการรายงานผลการดำเนินงานให้รายงานไปยังศูนย์ประสานการป้องกันและแก้ไขปัญหากล่องละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน</p>	<p>๑. กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัวเป็นหน่วยในการจัดทำแบบฟอร์ม Online เพื่อให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ รวมถึงภาคเอกชน รายงานผลการดำเนินงาน</p> <p>๒. ให้ศูนย์ประสานด้านความเสมอภาคระหว่างหญิงชาย (Gender Focal Point : GFP) เป็นผู้รับผิดชอบในการรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรการฯ ไปยังศูนย์ประสานฯ ศปคพ. ภายใน ๓๑ ตุลาคม ของทุกปี</p>

ที่	ประเด็น	แนวทางการดำเนินงาน
	(ศปคพ.) กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ภายในวันที่ ๓๑ ตุลาคม ของทุกปี	๓. หน่วยงานภาครัฐที่ไม่ได้ตั้ง GFP ให้ศูนย์ประสานฯ (ศปคพ.) ประสานขอผลการดำเนินงานตาม มาตรการฯ ไปโดยตรง ๔. รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน ให้รายงานมายัง ศูนย์ประสานฯ (ศปคพ.) โดยตรง
๑๒	ศูนย์ประสานการป้องกันและแก้ไขปัญหากล่องละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน (ศปคพ.) กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ทำหน้าที่เป็น ศูนย์กลางในการประสานหน่วยงานทั้งภาครัฐและ ภาคเอกชน ในการดำเนินการป้องกันและแก้ไข ปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน และ ติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรการฯ โดยรายงาน ต่อคณะกรรมการส่งเสริมความเท่าเทียมระหว่างเพศ (สทพ.) อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง	๑. กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว โดยกอง ส่งเสริมความเสมอภาคระหว่างเพศ เป็นหน่วย ประสานงาน และติดตามการดำเนินงานตาม มาตรการฯ ของหน่วยงานต่างๆ เพื่อรายงานต่อ สทพ. อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง ๒. ศูนย์ประสานฯ (ศปคพ.) ต้องดำเนินการร่วมกับ ศูนย์ปฏิบัติการกรมกิจการสตรีและสถาบัน ครอบครัว (ศปก.สค.) ในการให้ความช่วยเหลือตาม กระบวนการแก่ผู้ถูกล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ ในการทำงาน