

**แผนบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
(Government Easy Contact Center : GECC) กรณีเกิดภัยพิบัติ
สำนักงานเขตสายไหม**

๑. หลักการและเหตุผล

ตามที่นายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) ได้มอบนโยบายในที่ประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ ให้ทุกกระทรวงกรมและจังหวัดรวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องจัดให้มีศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ ประกอบกับเป็นการดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และกรุงเทพมหานคร ได้มีนโยบายให้ทุกหน่วยงานในสังกัดดำเนินการจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งสำนักงานเขตสายไหมเป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัด กรุงเทพมหานคร ได้ดำเนินการตามนโยบายกรุงเทพมหานคร โดยจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ชั้น บริเวณห้องฝ่ายทะเบียน ชั้น ๑ อาคารสำนักงานเขตสายไหม สำหรับให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและหน่วยงานภายนอกที่มารับบริการและมาติดต่อราชการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งการดำเนินการให้บริการในด้านต่างๆ ของศูนย์ราชการสะดวกจะต้องใช้ทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง อาทิ บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ระบบข้อมูลสารสนเทศ เครื่องมือและวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ และหากเกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติในบริเวณศูนย์ราชการสะดวก อาจทำให้เกิดความเดือดร้อนและสร้างความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและของหน่วยงานทำให้ความต่อเนื่องของการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกไม่มีประสิทธิภาพ ประชาชนขาดความเชื่อมั่นในการให้บริการของหน่วยงาน

ดังนั้น เพื่อเป็นการเตรียมพร้อมรับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในบริเวณศูนย์ราชการสะดวก ตั้งแต่ก่อนเกิดภัย ขณะเกิดภัย และภายหลังที่เกิดภัย ตลอดจนสร้างความต่อเนื่องในการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานเขตสายไหม จึงได้จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) กรณีเกิดภัยพิบัติขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อจัดเตรียมกำลังเจ้าหน้าที่ให้มีความพร้อมรองรับสถานการณ์
- ๒.๒ เพื่อกำหนดรูปแบบและวิธีการปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ
- ๒.๓ เพื่อกำหนดแนวทางในการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา
- ๒.๔ เพื่อสนองนโยบายผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและหน่วยงานภายนอกที่มารับบริการและมาติดต่อราชการ สร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการให้บริการของหน่วยงาน

๓. เป้าหมาย

การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกเป็นไปอย่างต่อเนื่องมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนและหน่วยงานภายนอกที่มารับบริการและมาติดต่อราชการ

๔. การปฏิบัติ

เป็นการเตรียมการป้องกันตั้งแต่ภาวะปกติ โดยจัดเตรียมและจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อการป้องกันและบรรเทาภัยพิบัติที่อาจเกิดขึ้น ประเมินความเสี่ยงและความล่อแหลมรวมทั้งวางแผนการจัดการจัดระบบปฏิบัติการให้พร้อมเผชิญเหตุ การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้หน่วยงานต่างๆ เพื่อให้เกิดความพร้อมในทุกด้านและทุกภาคส่วน โดยเน้นความสำคัญของการเตรียมการล่วงหน้าในรูปแบบวิธีการป้องกันและลดผลกระทบที่เกิดจากภัย

๕. แนวทางดำเนินการ

จัดแบ่งแนวทางวิธีการดำเนินการออกเป็น ๓ ขั้นตอนดังนี้

๕.๑ การดำเนินการก่อนเกิดภัยพิบัติ

๕.๑.๑ ฝ่ายปกครอง

- จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) กรณีเกิดภัยพิบัติ
- จัดเตรียมสถานที่สำหรับให้บริการสำรอง โดยต้องคำนึงถึงการเข้าถึงง่าย สะดวกในการติดต่อขอรับบริการ และไม่สร้างภาระให้ประชาชน
- ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเตรียมความพร้อมสำหรับการย้ายระบบเครือข่ายและระบบข้อมูลสารสนเทศในส่วนที่เกี่ยวข้องไปยังสถานที่ให้บริการสำรอง
- ชักซ้อมการปฏิบัติงานและแนวทางการดำเนินการในกรณีเกิดภัยพิบัติให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบเพื่อลดความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้น

๕.๑.๒ ฝ่ายทะเบียน

- ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการย้ายระบบข้อมูลสารสนเทศในส่วนที่เกี่ยวข้องไปยังสถานที่ให้บริการสำรอง
- จัดเจ้าหน้าที่ให้มีความพร้อมในการเตรียมเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งมอบให้เจ้าหน้าที่ขนย้ายไปยังสถานที่ให้บริการสำรอง

๕.๑.๓ ฝ่ายเทคนิค

- จัดเจ้าหน้าที่เตรียมความพร้อมเกี่ยวกับระบบวิทยุสื่อสารให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ และร่วมกับสมาชิก อปพร. เขตสายไหม ให้การสนับสนุน อำนวยความสะดวก ด้านการจราจรและดูแลทรัพย์สินรวมทั้งความปลอดภัยของประชาชนและเจ้าหน้าที่เมื่อเกิดเหตุ
- จัดเจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมปฏิบัติงานหากเกิดภัยพิบัติ โดยอพยพบุคลากรผู้ปฏิบัติงานและประชาชนผู้ติดต่อราชการบริเวณศูนย์ราชการสะดวกไปยังสถานที่ให้บริการสำรองเมื่อเกิดเหตุ
- จัดเจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมปฏิบัติงานจัดระเบียบการให้บริการในบริเวณสถานที่ให้บริการสำรอง

๕.๑.๔ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ

- จัดเจ้าหน้าที่เตรียมความพร้อมในการขนย้ายเอกสาร เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ และจัดสถานที่บริเวณสถานที่ให้บริการสำรอง

๕.๑.๕ ฝ่ายโยธา

- จัดเจ้าหน้าที่ตรวจสอบระบบไฟฟ้าและแสงสว่างในบริเวณสถานที่ให้บริการสำรองให้เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน

- จัดเจ้าหน้าที่เชื่อมต่อระบบไฟฟ้าและแสงสว่างเพิ่มเติมกรณีแสงสว่างไม่เพียงพอ และเพิ่มจุดเต้าเสียบ สำหรับรองรับเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ใช้ปฏิบัติงานในบริเวณสถานที่ให้บริการสำรอง
- ตรวจสอบความพร้อมในการใช้งานของหัวจ่ายน้ำดับเพลิงในอาคารสำนักงานเขตสายไหม
- เตรียมความพร้อม ด้านบุคลากร อุปกรณ์และยานพาหนะในการปฏิบัติงาน
- สำรวจ ตรวจสอบ บำรุงรักษาวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการป้องกันและระงับเหตุให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา

๕.๑.๖ ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

- จัดเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์และเวชภัณฑ์เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย
- ประสานศูนย์บริการสาธารณสุข ๖๑ เตรียมความพร้อมในการช่วยเหลือทางการแพทย์

๕.๑.๗ ฝ่ายปกครองและฝ่ายเทศกิจ

- เผ่าระวังรักษาความปลอดภัยอาคารสำนักงานที่ตั้งของตนโดยจัดระบบควบคุมบุคคล ตรวจสอบสิ่งของ ยานพาหนะ และสิ่งอื่นๆ ที่จะเข้าถึง ส่งถึง

๕.๑.๘ ส่วนราชการในสังกัด

- จัดเจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมปฏิบัติงานในบริเวณสถานที่ให้บริการสำรอง

๕.๒ การดำเนินการขณะเกิดภัยพิบัติ

๕.๒.๑ ฝ่ายปกครอง

- รายงานผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาความรุนแรงของภัยพิบัติและกำหนดสถานที่สำหรับให้บริการสำรอง
- แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องย้ายระบบเครือข่ายและระบบข้อมูลสารสนเทศในส่วนที่เกี่ยวข้องไปยังสถานที่ให้บริการสำรอง
- แจ้ง อปพร. เขตสายไหม สนับสนุนการปฏิบัติงานร่วมกับฝ่ายต่างๆ ตามที่ได้รับการร้องขอ

๕.๒.๒ ฝ่ายทะเบียน

- แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องย้ายระบบเครือข่ายและระบบข้อมูลสารสนเทศในส่วนที่เกี่ยวข้องไปยังสถานที่ให้บริการสำรอง
- จัดเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องส่งมอบให้เจ้าหน้าที่ขนย้ายไปยังสถานที่ให้บริการสำรอง

๕.๒.๓ ฝ่ายเทศกิจ

- ตรวจสอบที่เกิดเหตุและรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ
 - ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบการสื่อสารให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ
 - ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อปฏิบัติการเข้าระงับเหตุ
 - ปิดกั้นบริเวณที่เกิดเหตุและกั้นประชาชนผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้าที่เกิดเหตุ
 - ให้ความช่วยเหลือประชาชน ขนย้ายสิ่งของ และเฝ้าดูแลเมื่อเกิดเหตุ
 - ดำเนินการอพยพบุคลากรผู้ปฏิบัติงานและประชาชนผู้ติดต่อราชการบริเวณศูนย์ราชการ
- สะดวกไปยังสถานที่ให้บริการสำรอง

- จัดระเบียบการให้บริการในบริเวณสถานที่ให้บริการสำรอง

๕.๒.๔ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ

- จัดเจ้าหน้าที่ขนย้ายเอกสาร เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ ไปยังบริเวณสถานที่ให้บริการสำรอง

๕.๒.๕ ฝ่ายโยธา...

๕.๒.๕ ฝ่ายโยธา

- จัดเจ้าหน้าที่และอุปกรณ์เข้าระงับเหตุและให้ความช่วยเหลือประชาชน
- จัดเจ้าหน้าที่เชื่อมต่อระบบไฟฟ้าและแสงสว่างเพิ่มเติมกรณีแสงสว่างไม่เพียงพอ และเพิ่มจุดเต้าเสียบ สำหรับรองรับเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ใช้ปฏิบัติงานในบริเวณสถานที่ให้บริการสำรอง

๕.๒.๖ ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

- จัดอุปกรณ์และเวชภัณฑ์เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยและประสานศูนย์บริการสาธารณสุขในพื้นที่ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อได้รับการร้องขอ

๕.๓ การดำเนินการเมื่อภัยพิบัติผ่านพ้นไปแล้ว

๕.๓.๑ ส่วนราชการในสังกัด

- สรุปรายงานสถานการณ์และประเมินความเสียหายในส่วนที่เกี่ยวข้องรวมถึงการให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัย ส่งฝ่ายปกครองเพื่อรวบรวมรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ

๕.๓.๒ ฝ่ายปกครอง

- ตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ พร้อมออกหนังสือรับรองผู้ประสบภัย

๕.๓.๓ ฝ่ายโยธา

- ตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ ตาม พ.ร.บ.ควบคุมอาคาร พ.ศ.๒๕๒๒ รวมทั้งการก่อสร้างพื้นที่บูรณะสถานที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบ และประสานหน่วยงานเจ้าของสาธารณูปโภคให้ดำเนินการซ่อมแซมบูรณะ

๕.๓.๔ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ

- จัดเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดสถานที่เกิดเหตุ ตกแต่งสถานที่ให้สวยงามดั้งเดิมและช่วยเหลือสนับสนุนการรื้อถอน ขนย้ายสิ่งปรักหักพังตามที่ได้รับการร้องขอ

๕.๓.๕ ฝ่ายเทศกิจ

- จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกจราจร และดูแลทรัพย์สินของผู้ประสบภัย

๕.๓.๖ ฝ่ายการคลัง

- ขอจัดสรรงบประมาณเพื่อฟื้นฟู บูรณะ อาคารสถานที่ราชการ สิ่งสาธารณูปโภคที่อยู่ในความรับผิดชอบ รวมทั้งการช่วยเหลือผู้ประสบภัยตามระเบียบของทางราชการ

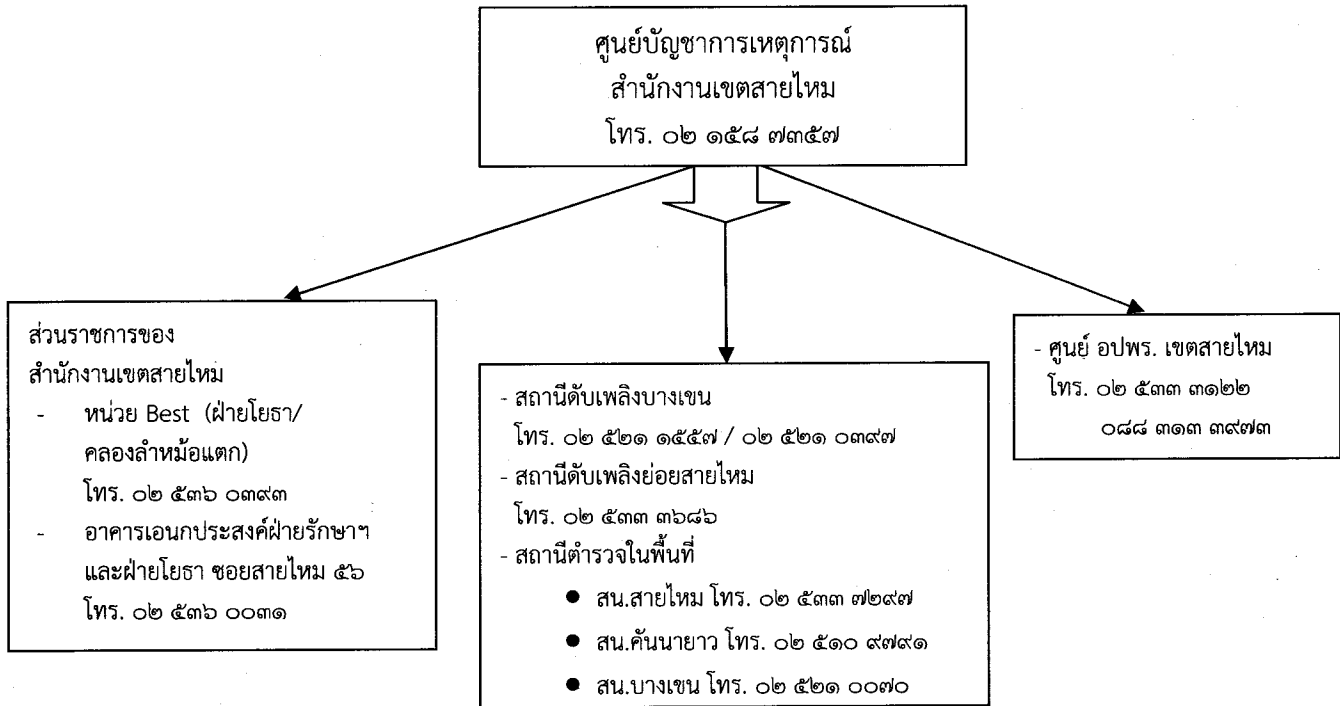
๕.๓.๗ ฝ่ายรายได้ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และฝ่ายการศึกษา

- สนับสนุนการสงเคราะห์และช่วยเหลือผู้ประสบภัย

๖. การประสานงานและการติดต่อสื่อสาร

ติดต่อประสานงานกับสถานีตำรวจนครบาลพื้นที่ สถานีดับเพลิงในพื้นที่ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักพัฒนาสังคม สำนักอนามัย สำนักการแพทย์ ศูนย์บริการสาธารณสุขพื้นที่ อปพร. เขตสายไหม มูลนิธิการกุศล เพื่อป้องกันและระงับเหตุ รวมทั้งการช่วยเหลือผู้ประสบภัย

การติดต่อสื่อสารผ่านวิทยุสื่อสาร (ศูนย์อ่อนนุช) และหมายเลขโทรศัพท์ ดังนี้



๗. การสื่อสารและการบังคับบัญชา

๗.๑ การสื่อสาร

๗.๑.๑ การรายงานเหตุการณ์ทั่วไปให้ผู้บริหารกรุงเทพมหานครรับทราบ ให้รายงานผ่านศูนย์วิทยุของกรุงเทพมหานคร (ศูนย์อ่อนนุช)

๗.๑.๒ การรายงานเหตุฉุกเฉินให้รายงานผ่านศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ฯ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๒ ๑๕๘ ๗๓๕๗ โดยด่วน

๗.๒ การบังคับบัญชา

๗.๒.๑ การบังคับบัญชา ให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตามแผนนี้ ขึ้นกับสายการบังคับบัญชาปกติ

๗.๒.๒ ศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ฯ ตั้งอยู่ ณ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสายไหมทำหน้าที่ติดตามสถานการณ์และการปฏิบัติของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องโดยใกล้ชิดและประเมินผลการปฏิบัติให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

(ลงชื่อ).....ผู้เสนอแผน

(นายสุวิทย์ เรืองดิษฐ์)

เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ

หัวหน้าฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสายไหม

(ลงชื่อ).....ผู้อนุมัติแผน

(นายสมบัติ กนกทิพย์วรรณ)

ผู้อำนวยการเขตสายไหม