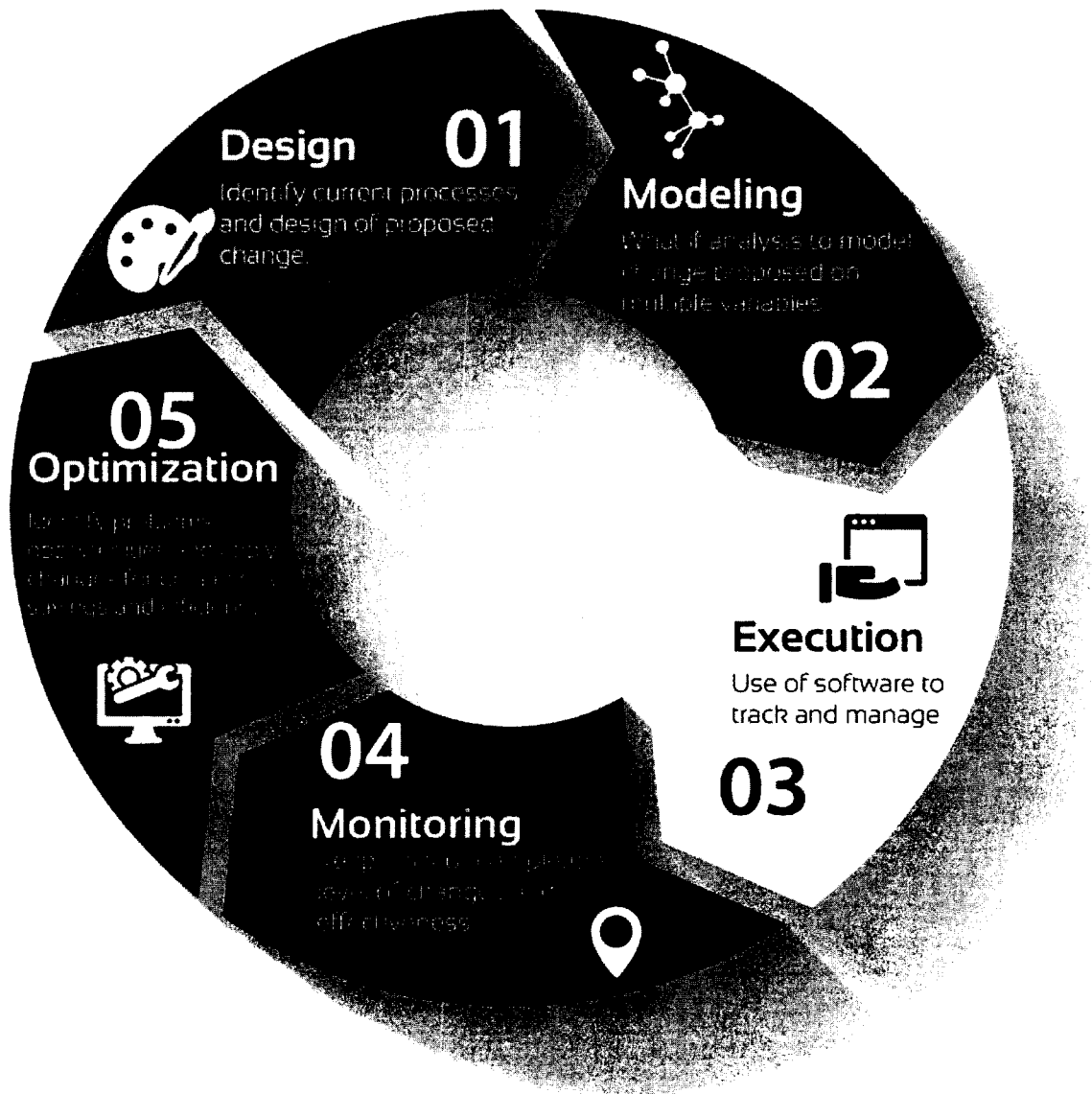


แผนบริหารความต่อเนื่อง

(Vadhana Continuity Plan : VCP)



สำนักงานเขตวัฒนา

พ.ศ.2567

แผนบริหารความต่อเนื่อง

บทนำ

แผนบริหารความต่อเนื่อง หรือที่ต่อไปนี้จะเรียกว่า “Vadhana Continuity Plan (VCP) ฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อให้ส่วนราชการในสำนักงานเขตวัฒนา หรือต่อไปนี้จะเรียกว่า “หน่วยงาน” สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ไม่ว่าจะเกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร เช่น อุทกภัย อัคคีภัย การก่อการประท้วง การก่อการจลาจล การก่อวินาศกรรม เป็นต้น โดยสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงาน ต้องหยุดการดำเนินงานหรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

หากสำนักงานเขตวัฒนาไม่มีกระบวนการรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อสำนักงานเขตวัฒนา ในด้านต่าง ๆ เช่น ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบด้านเศรษฐกิจการเงิน การให้บริการ สังคมชุมชน และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน แผนความต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้สำนักงานเขตวัฒนา สามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติ หรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงาน

วัตถุประสงค์ (Objectives)

- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริการความต่อเนื่อง
- เพื่อให้สำนักงานเขตวัฒนามีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าในการรับมือกับสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น
- เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการให้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ (Expected Results)

เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานภาครัฐ และผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การบริการหยุดชะงัก

ขอบเขตของแผนความต่อเนื่อง (Scope of VCP)

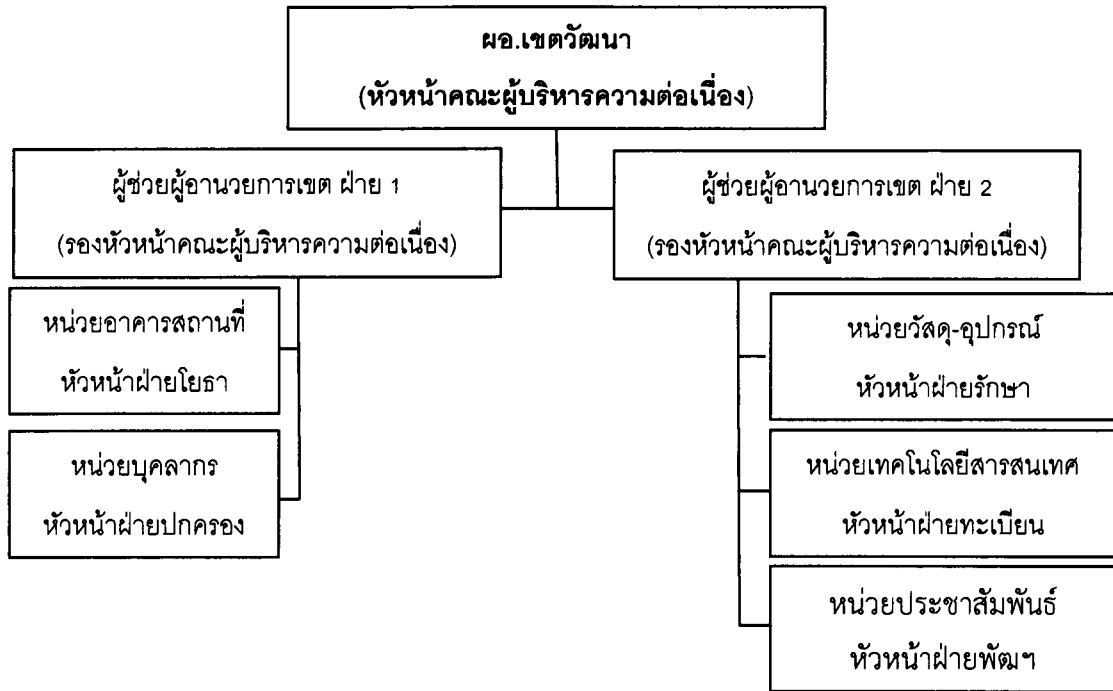
แผนความต่อเนื่อง (VCP) ฉบับนี้ ใ้รับรองกรณีเกิดสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน บริเวณหน่วยงานที่ตั้งอยู่ภายในอาคารสำนักงานเขตวัฒนา ประกอบด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- เหตุการณ์อัคคีภัย
- เหตุการณ์อุทกภัย
- เหตุการณ์แผ่นดินไหวและอาคารถล่ม
- เหตุชุมนุมประท้วง/จลาจล
- โรคระบาด เช่น โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา(โควิด-19)
- ภัยคุกคามทางไซเบอร์

ขั้นตอนการดำเนินการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

ขั้นตอนที่ 1 การจัดตั้งทีมบริหารความต่อเนื่องสำนักงานเขตวัฒนา โดยผู้อำนวยการเขตเป็นผู้แต่งตั้ง ประกอบด้วย

โครงสร้างการบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานเขตวัฒนา



คณะบริหารความต่อเนื่อง (VCP Team) แต่ละตำแหน่งมีหน้าที่ในการร่วมมือดูแล ติดตาม ให้การปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ในแต่ละส่วนงานให้กลับสู่ภาวะปกติโดยเร็ว ตามรายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (VCP Team) ที่กำหนดให้เป็นบุคลากรหลัก ในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบบทบาทของบุคลากรหลักไปก่อน จนกว่าผู้รับผิดชอบหลักสามารถปฏิบัติงานได้

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาและทำความเข้าใจองค์กร (Understanding the Organization) วิเคราะห์ความเสี่ยง/ภัยคุกคาม (Risk Assessment)

จากเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อทรัพยากร ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถรองรับกับการบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานเขตวัฒนา ในหลากหลายรูปแบบของสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน

โดยพิจารณาถึงผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญ ในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. ผลกระทบด้านอาคาร /สถานที่ปฏิบัติงานหลัก:

เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานที่สถานที่ปฏิบัติงานหลักของสำนักงานเขตวัฒนา ได้รับความเสียหายและส่งผลกระทบต่อบุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานยังสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้เป็นระยะชั่วคราวหรือระยะยาว

2. ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ

เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้ หรือมีวัสดุอุปกรณ์ให้สามารถใช้งานในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ

3. ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ

เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้ ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญได้ ให้สามารถใช้งานในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ

4. ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก

เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ

5. ผลกระทบด้านผู้รับบริการ

เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สำนักงานเขตวัฒนาไม่สามารถให้บริการกับประชาชนได้

สรุปเหตุการณ์ภัยคุกคามและผลกระทบจากเหตุการณ์

ความเสี่ยงและภัยคุกคาม	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุ อุปกรณ์ที่ สำคัญ	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ	ด้าน บุคลากร หลัก	ผู้รับบริการ
อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓
แผ่นดินไหวและอาคารถล่ม	✓	✓	✓	✓	✓
เหตุชุมนุมประท้วง/จลาจล	✓	✓	-	✓	✓
โรคระบาด	✓	✓	-	✓	✓
ภัยคุกคามทางไซเบอร์	-	✓	✓	✓	✓

ตอนที่ 3 การกำหนดแนวทาง/กลยุทธ์ในการสร้างความต่อเนื่องของการดำเนินงาน (Determining VCP Strategy)

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการ ทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน ๕ ด้าน ดังนี้

ทรัพยากร	กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
อาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงานหลัก	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง ณ อาคารอเนกประสงค์โรงเรียนแจ่มจันทร์ โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และการเตรียมความพร้อม กับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่แล้ว กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง ณ สำนักงานเขตพื้นที่ใกล้เคียง เขตคลองเตย โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และการเตรียมความพร้อม กับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่แล้ว
วัสดุอุปกรณ์ ที่สำคัญ/การ จัดหาจัดส่งวัสดุ อุปกรณ์ที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีของ กรมการปกครองและหน่วยงานอื่นที่จำเป็น กำหนดให้พิจารณาใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) ของเจ้าหน้าที่ใน หน่วยงานได้เป็นการชั่วคราวหากมีความจำเป็นเร่งด่วนในช่วงระหว่างการจัดหา คอมพิวเตอร์สำรอง ทั้งนี้ ต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง

ทรัพยากร	กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงาน มีลักษณะแบบรวมศูนย์ที่ส่วนกลาง และเชื่อมโยงระบบเครือข่ายผ่านอินเทอร์เน็ตทำให้หน่วยงานระดับจังหวัดไม่มีระบบคอมพิวเตอร์สำรอง ดังนั้นหากเกิดภาวะฉุกเฉินต้องรอจนกว่าระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของส่วนกรมการปกครองจะกอบกู้ให้สามารถใช้งานได้ ▪ กำหนดดำเนินงานด้วยมือ (Manual) โดยเฉพาะงานสำคัญๆ ในกรณี ที่ระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศไม่สามารถกอบกู้ให้ใช้งานได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด
บุคลากรหลัก	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรอง/ ทดแทนภายในฝ่ายงานหรือกลุ่มงานเดียวกัน ▪ กำหนดให้ใช้บุคลากรนอกฝ่ายงานหรือกลุ่มงาน ในกรณีที่บุคลากรไม่เพียงพอหรือขาดแคลน ▪ กำหนดให้ร้องขอบุคลากรจากสำนักงานเขตใกล้เคียงในกรณีที่บุคลากรเฉพาะด้านไม่เพียงพอหรือขาดแคลน
ผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการรับทราบถึงสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น และ ให้ผู้รับบริการรับทราบถึงสถานที่สำรอง

ขั้นตอนที่ 4 การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในภาวะฉุกเฉิน (Developing and Implementing VCP Repose) เป็นการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง (Vadhana Continuity Plan – VCP) เพื่อเตรียมความพร้อมให้หน่วยงานสามารถตอบสนองต่อสภาวะฉุกเฉินที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานต้องหยุดชะงักหรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง โดยดำเนินการ ดังนี้

1. ขั้นตอนการดำเนินงานในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในภาวะฉุกเฉิน
 - 1.1 ผู้อำนวยการเขตพัฒนาประกาศสถานการณ์ฉุกเฉิน
 - 1.2 หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง สั่งการให้ปฏิบัติการตามแผนบริหารความต่อเนื่อง
 - 1.3 รองหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ประสานหัวหน้าหน่วย ให้ดำเนินการตามแผน
 - 1.4 หัวหน้าหน่วยแจ้งเจ้าหน้าที่ในทีมตามลำดับ
 - 1.5 รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ
2. การพยากรณ์ระยะเวลาในการสนองตอบต่อเหตุการณ์ในภาวะฉุกเฉิน

การพยากรณ์ระยะเวลาปฏิบัติการ ในแต่ละกระบวนการหลักส่วนใหญ่มีความสำคัญ เพื่อสามารถคาดการณ์ทรัพยากรที่ต้องใช้ตอบสนองต่อเหตุการณ์ในภาวะฉุกเฉิน ซึ่งจำเป็นต้องดำเนินงานให้บริการได้ภายในระยะเวลาอันสั้น ประกอบด้วย

กระบวนการ	ระยะเวลาปฏิบัติการ				
	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	4-24 ชั่วโมง	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์
๑. การประเมินความเสียหายจากสถานการณ์ภัยที่เกิดขึ้นก่อนรับหน่วยงานภาคีเครือข่าย/ประชาชน ผู้ประสบภัยที่มาติดต่อ	✓				
๒. การเตรียมความพร้อมด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือที่จำเป็น ระบบสำรองฉุกเฉิน ยานพาหนะ		✓			
๓. จัดตั้งศูนย์บริหารความต่อเนื่องและสั่งการในภาวะวิกฤตการ เตรียมงานของทุกกลุ่มงาน/และทุกฝ่ายพร้อมจัดทำเวรประจำวัน ผลัดเวร และบูรณาการงานดูแลประชาชน/ติดต่อสื่อสารตลอด ๒๔ ชม.			✓		
๔. การรับแจ้งการรายงานสถานการณ์ภัยและการขอความช่วยเหลือของทุกส่วนราชการ เพื่อประสานงานกับผู้อำนวยการเขต (หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง) เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ประเมินผล เพิ่มเติม			✓		
๕. การติดตาม วิเคราะห์สภาพ ปัญหา และประเมินผล			✓		
๖. การดูแล การปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงานที่ติดต่อประสานงานโดยตรงของสำนักงานเขตวัฒนา				✓	✓
๗. การแจ้งติดต่อประสานกับเจ้าหน้าที่ศูนย์ อปพร.เขตวัฒนา และศูนย์ อปพร.เขตข้างเคียง		✓			
๘. จัดทำรายงานสรุปผล				✓	

สำหรับกระบวนการอื่น ๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความ ยืดหยุ่นให้สามารถชะลอการดำเนินงานและให้บริการได้ ให้ผู้บริหารของฝ่ายงานหรือกลุ่มงานประเมินความ จำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็น ให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกันกับ กระบวนการหลัก

3. การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ

3.1 ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement)

สถานที่	ระยะเวลา			
	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์
อาคารอเนกประสงค์ โรงเรียนแจ่มจันทร์			✓	✓
สำนักงานเขตใกล้เคียง - คลองเตย	✓	✓		

3.2 ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement)

ประเภททรัพยากร	สำนักงานเขตใกล้เคียง		โรงเรียนแจ่มจันทร์	
	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์
คอมพิวเตอร์สำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสม	๑ เครื่อง	๒ เครื่อง	๒ เครื่อง	๔ เครื่อง
เครื่องพิมพ์รองรับการใช้งานกับเครื่องคอมพิวเตอร์	๑ เครื่อง	๒ เครื่อง	๑ เครื่อง	๒ เครื่อง
โทรศัพท์พร้อมหมายเลข	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง
เครื่องสแกน	๑ เครื่อง	๒ เครื่อง	๒ เครื่อง	๔ เครื่อง
เครื่องถ่ายเอกสาร	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง

3.3 ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)

เนื่องจากระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงานอยู่ในความดูแลของหน่วยงานกลางเป็นลักษณะแบบรวมศูนย์ ดังนั้นหน่วยงานจึงใช้ข้อมูลสารสนเทศโดยการเชื่อมโยงระบบของหน่วยงาน กรมการปกครองกลางผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทำให้หน่วยงานไม่มีระบบคอมพิวเตอร์สำรองและหากระบบมีปัญหาต้องรอให้หน่วยงานกลางกู้คืนระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศก่อนหน่วยงานจึงจะสามารถใช้งานของระบบได้

ประเภททรัพยากร	แหล่งที่มา	ระยะเวลา			
		4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์
ระบบเช่า 3	ประสานศูนย์บริหารการทะเบียน ภาค 1 สาขา กทม.	✓	✓	✓	✓
MIS	ระบบอินทราเน็ตกรุงเทพมหานคร	✓	✓	✓	✓

๓.๔ ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)

ประเภททรัพยากร	ระยะเวลา			
	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์
อาคารอเนกประสงค์ โรงเรียนแจ่มจันทร์	-	-	๖	๘
สำนักงานเขตใกล้เคียง - คลองเตย	๒	๒	-	-

๓.๕ การประชาสัมพันธ์การให้บริการในภาวะฉุกเฉิน

๓.๕.๑ สื่อออนไลน์ เช่น Facebook, สำนักงานเขตวัฒนา และทุกส่วนราชการ

๓.๕.๒ Website สำนักงานเขตวัฒนา www.bangkok.go.th/vadhana

๓.๕.๓ เสียงตามสาย ในแต่ละชุมชน

๓.๕.๔ ติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ ณ สำนักงานเขตวัฒนา และสถานที่สำคัญอื่น ๆ

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree

กระบวนการ Call Tree คือกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะบริหารความต่อเนื่อง และทีมงานบริหารความต่อเนื่องที่เกี่ยวข้องตามผังรายชื่อทางโทรศัพท์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการบริหารจัดการ ขั้นตอนในการติดต่อพนักงาน ภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตของหน่วยงานจุดเริ่มต้นของกระบวนการ Call Tree จะเริ่มจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง โดยผู้ประสานงานฯ จะแจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุการณ์ประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง ตามสายงานการบังคับบัญชาแต่ละหน่วย จึงต้องติดต่อและแจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาของตน รับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่องของหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบตามรายชื่อและช่องทางติดต่อสื่อสารที่ได้รับระบุใน รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (VCP Team) ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อหัวหน้าหน่วยนั้นได้ ให้ติดต่อไปยังบุคลากรสำรอง โดยพิจารณา :

๑) ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นในเวลาทำการ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานเป็นช่องทางแรก

๒) ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นนอกเวลาทำการหรือสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับผลกระทบ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางแรก

๓) ถ้าสามารถติดต่อบุคลากรหลักได้ ให้หัวหน้าหน่วยแจ้งข้อมูล ให้กับบุคลากรหลักของหน่วยงานทราบดังต่อไปนี้ :

- สรุปสถานการณ์ของเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง
- เวลาและสถานที่สำหรับการนัดประชุมเร่งด่วนของหน่วยงาน สำหรับผู้บริหารของหน่วยงาน และทีมงานบริหารความต่อเนื่อง
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อบริหารความต่อเนื่องต่อไป เช่น สถานที่รวมพลในกรณีที่มีการย้ายสถานที่ทำการ

กระบวนการแจ้งเหตุ Call Tree



ภายหลังจากได้รับการตอบรับจากบุคลากรหลักครบถ้วนตามผังการติดต่อ (Call Tree) หัวหน้าหน่วยมีหน้าที่โทรกลับไปแจ้งยังรองหัวหน้าคณะผู้บริหารความต่อเนื่อง เพื่อรวบรวมสรุปความพร้อมของหน่วยงานในการบริหารความต่อเนื่อง รวมทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ทั้งหมดในหน่วยงาน ทีมบริหารความต่อเนื่องมีหน้าที่ในการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการติดต่อให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้กระบวนการติดต่อพนักงานภายใน หน่วยงานสามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่องและสำเร็จลุล่วงภายในระยะเวลาที่คาดหวัง ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินและมีการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง

ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่อง

วันที่ ๑ ภายใน (๒๔ ชั่วโมง) :

การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันทีในการปฏิบัติการใด ๆ ให้บุคลากรของหน่วยงาน คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น ๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ
- แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤติ ตามกระบวนการ/Call Tree ให้แก่หัวหน้าหน่วยบริการความต่อเนื่อง	เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน
- จัดประชุมคณะบริหารความต่อเนื่อง เพื่อรับทราบและประเมิน ความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงานและให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง - ทบทวนกระบวนการงานที่มีความเร่งด่วนและ/ส่งผลกระทบอย่างสูง จำเป็นต้องดำเนินการ	ทีมบริหารความ ต่อเนื่อง
- รับทราบและพิจารณาอนุมัติกระบวนการงานที่มีความเร่งด่วน และส่งผลกระทบอย่างสูงจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)	หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความ รับผิดชอบ
<ul style="list-style-type: none"> - รับทราบรายงานจากหน่วย ครอบคลุม 1) ความเสียหายและผลกระทบต่อการทำงานและให้บริการ 2) ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง 3) กระบวนการงานที่มีความเร่งด่วน และส่งผล/กระทบอย่างสูง จำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติ ด้วยมือ (Manual Processing) - พิจารณาและอนุมัติเนื้อหาและข้อความ เพื่อใช้ในการสื่อสารและ รายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในหน่วยงานให้ทราบ - พิจารณาและอนุมัติจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหาร ความต่อเนื่อง: <ul style="list-style-type: none"> 1) สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง 2) วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ 3) เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ 4) บุคลากรหลัก - พิจารณา ประสานงาน จัดสรรเงินสำรอง\ - รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องของ สำนักงานเขตวัฒนา และหน่วยงานกำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอหรือ ตามที่ได้มีการกำหนด 	<p>หัวหน้าคณะกรรมการ ความต่อเนื่อง\ และหัวหน้าหน่วยบริหาร ความต่อเนื่อง</p>

วันที่ ๒ - ๓ การตอบสนองในระยะสั้น

ในการปฏิบัติการใด ๆ ให้บุคลากรของหน่วยงาน คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากร อื่น ๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้น

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความ รับผิดชอบ
<ul style="list-style-type: none"> - ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็น 	<p>หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง และหัวหน้าหน่วยบริหาร ความต่อเนื่อง</p>
<ul style="list-style-type: none"> - รับทราบและกำหนดแนวทางการเตรียมความพร้อมและข้อจำกัดในการ จัดหาและทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง: <ul style="list-style-type: none"> ๑) สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ๒) วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ๓) เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ๔) บุคลากรหลัก ๕) รายชื่อผู้ประสานภัย/ผู้ให้บริการที่สำคัญ ที่สนับสนุนด้านการ ช่วยเหลือ จากตำรวจ สยาม กู้ชีพกู้ภัย อปพร. 	<p>หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง และหัวหน้าหน่วยบริหาร ความต่อเนื่อง</p>

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความ รับผิดชอบ
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานเขตวัฒนา และกำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอ	หัวหน้าหน่วยบริหารความต่อเนื่อง

วันที่ ๔-๗ การตอบสนองระยะกลาง (๑-๒ สัปดาห์)

ในการปฏิบัติการใด ๆ ให้บุคลากรของหน่วยงาน คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากร อื่น ๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้น

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความ รับผิดชอบ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินและความสำเร็จ - พิจารณาและอนุมัติการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงาน และให้บริการและตามปกติ: ๑) สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ๒) วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ๓) เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ๔) บุคลากรหลัก ๕) รายชื่อผู้ประสบภัย/ผู้ให้บริการที่สำคัญที่สนับสนุนด้านการช่วยเหลือจากตำรวจ สยามคม กู้ชีพกู้ภัย อปพร.	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และหัวหน้าหน่วยบริหารความต่อเนื่อง
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และหน่วยงานกำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้มีการกำหนด	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง

ขั้นตอนที่ ๕ การทดสอบ ปรับปรุง และทบทวนแผน (Exercising Maintaining and Reviewing)

เพื่อให้แน่ใจได้ว่าการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (SCM) ที่ได้จัดทำขึ้นสามารถใช้ได้จริง รวมทั้งเพื่อเตรียมความพร้อม ตลอดจนตรวจสอบความสามารถของบุคลากรและประสิทธิภาพของแผนในการตอบสนองต่อวิกฤตการณ์ ได้แก่

๑. การซ้อมการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกทีมงานที่เกี่ยวข้องตามผังรายชื่อทางโทรศัพท์ ตามหลักการ Call tree
๒. การซ้อมแผนบนโต๊ะเพื่อซักซ้อมความพร้อมและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับทุกหน่วยที่เกี่ยวข้อง โดยจำลองสถานการณ์ขึ้นอย่างน้อย ๒ ครั้งต่อปี
๓. การซ้อมแผนโดยการจำลองสถานการณ์เสมือนจริง หรือการทดสอบเต็มรูปแบบและใกล้เคียงสถานการณ์จริงมากที่สุด อย่างน้อย ๑ ครั้งต่อปี
๔. มีการทบทวนปรับปรุงแผนบริหารความต่อเนื่องทุก ๒ ปี