

**แผนบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
(Government Easy Contact Center : GECC) กรณีเกิดสาธารณภัย
สำนักงานเขตสะพานสูง**

๑. หลักการและเหตุผล

ตามที่นายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) มอบนโยบายในที่ประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ ให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง จัดให้มีศูนย์บริหารราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน ที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ ประกอบกับการดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และกรุงเทพมหานครมีนโยบาย ให้ทุกหน่วยงานในสังกัดดำเนินการจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งสำนักงานเขตสะพานสูง เป็นหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร ได้ดำเนินการตามนโยบายกรุงเทพมหานคร โดยจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ขึ้น ในทุกส่วนราชการของหน่วยงาน สำหรับให้บริการประชาชน และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและหน่วยงานภายนอก ที่มาติดต่อราชการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งการดำเนินการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของศูนย์ราชการสะดวก จะต้องใช้ ทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง อาทิ บุคลากร ระบบข้อมูลสารสนเทศ เครื่องมือ และวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ และหากเกิดสาธารณภัยหรือภาวะฉุกเฉิน ในบริเวณ ศูนย์ราชการสะดวก อาจส่งผลกระทบต่อให้บริการประชาชน ซึ่งอาจเกิดความเสียหาย หรือกระทบต่อการดำรงชีวิตของประชาชน หรือกระทบกับการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก ขาดความต่อเนื่องในการให้บริการของหน่วยงาน ส่งผลให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นในการให้บริการของภาครัฐ นั้น

เพื่อเป็นการเตรียมพร้อมรับสาธารณภัยที่อาจเกิดขึ้น ตั้งแต่ก่อนเกิดภัย ขณะเกิดภัยและภายหลังที่เกิดภัย ตลอดจนสร้างความต่อเนื่องในการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานเขตสะพานสูง จึงได้จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) กรณีเกิดสาธารณภัย ขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อเตรียมความพร้อมในจัดสรรอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอในสถานการณ์ฉุกเฉิน
- ๒.๒ เพื่อกำหนดรูปแบบและวิธีการปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ
- ๒.๓ เพื่อกำหนดแนวทางในการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา
- ๒.๔ เพื่อตอบสนองนโยบายผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ในการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และถูกต้อง การสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการให้บริการแก่ประชาชนและหน่วยงานภายนอก

๓. เป้าหมาย

การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกเป็นไปอย่างต่อเนื่องมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนและหน่วยงานภายนอกที่มาใช้บริการและมาติดต่อราชการ แม้อยู่สถานการณ์ฉุกเฉิน หรือประสบสาธารณภัย

๔. การปฏิบัติ

เป็นการเตรียมความพร้อมในภาวะปกติ โดยจัดเตรียมและจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นในการบริการประชาชน ประเมินความเสี่ยง วางแนวทางจัดระบบการทำงานให้พร้อมเผชิญเหตุ การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้ส่วนราชการต่าง ๆ เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง มีการซักซ้อมทำความเข้าใจ เพื่อลดความสับสนวุ่นวาย เมื่อเกิดสาธารณภัยในรูปแบบต่าง ๆ

๕. แนวทางการดำเนินการ แบ่งออกเป็น ๓ ขั้นตอน ดังนี้

๕.๑ การดำเนินการก่อนเกิดสาธารณภัย

๕.๑.๑ ฝ่ายปกครอง

- จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) กรณีเกิดสาธารณภัย

- จัดเตรียมสถานที่สำรองสำหรับให้บริการประชาชน ในกรณีที่ไม่สามารถให้บริการในหน่วยงานได้ โดยต้องคำนึงถึงการเข้าถึงง่าย สะดวกในการติดต่อขอรับบริการ และไม่สร้างภาระให้ประชาชน

- ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเตรียมความพร้อมสำหรับการย้ายระบบเครือข่ายและระบบข้อมูลสารสนเทศในส่วนที่เกี่ยวข้องไปยังสถานที่ให้บริการสำรอง

- กำหนดการซักซ้อมแนวทางการดำเนินการในกรณีเกิดสาธารณภัย ให้แก่ เจ้าหน้าที่ เป็นประจำทุกปี เพื่อความเป็นระเบียบ ป้องกันความวุ่นวายที่อาจจะเกิดขึ้น

๕.๑.๒ ฝ่ายทะเบียน

- ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการย้ายระบบข้อมูลสารสนเทศในส่วนที่เกี่ยวข้อง ไปยังสถานที่ให้บริการสำรอง

- จัดเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์ ต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อส่งมอบให้เจ้าหน้าที่ขนย้ายไปยังสถานที่ให้บริการสำรอง

๕.๑.๓ ฝ่ายเทคนิค

- จัดเจ้าหน้าที่เตรียมความพร้อมเกี่ยวกับระบบวิทยุสื่อสารให้สามารถใช้งานได้ตามปกติและร่วมกับสมาชิก อปพร. เขตสะพานสูง ให้การสนับสนุน อำนวยความสะดวก ด้านการจราจรและ ดูแลทรัพย์สินรวมทั้งความปลอดภัยของประชาชนและเจ้าหน้าที่เมื่อเกิดเหตุ

- จัดเจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมปฏิบัติงานหากเกิดสาธารณภัย โดยเตรียมแผนการเคลื่อนย้ายเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานและประชาชนผู้ติดต่อราชการบริเวณศูนย์ราชการสะดวกไปยังสถานที่ปลอดภัย

- จัดเจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมปฏิบัติงานจัดระเบียบการให้บริการในบริเวณสถานที่ให้บริการสำรอง เป็นไปอย่างเรียบร้อย

๕.๑.๔ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ

- จัดเจ้าหน้าที่เตรียมความพร้อมในการขนย้ายเอกสารเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์และจัดสถานที่บริเวณสถานที่ให้บริการสำรอง

๕.๑.๕ ฝ่ายโยธา

- จัดเจ้าหน้าที่ตรวจสอบระบบไฟฟ้าและแสงสว่างในบริเวณสถานที่ให้บริการสำรองให้เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน

- จัดเจ้าหน้าที่เชื่อมต่อระบบไฟฟ้าและแสงสว่างเพิ่มเติมกรณีแสงสว่างไม่เพียงพอ และเพิ่มจุดเต้าเสียบ สำหรับรองรับเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ใช้ปฏิบัติงานในบริเวณสถานที่ให้บริการสำรอง

- ตรวจสอบความพร้อมในการใช้งานของหัวจ่ายน้ำดับเพลิงในอาคารสำนักงาน

- เตรียมความพร้อม ด้านบุคลากร อุปกรณ์และยานพาหนะในการปฏิบัติงาน

- สำรอง ตรวจสอบ บำรุงรักษาวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการป้องกันและระงับเหตุให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา

๕.๑.๖ ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

- จัดเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์และเวชภัณฑ์เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย

- ประสานศูนย์บริการสาธารณสุข ๖๘ เตรียมความพร้อมในการช่วยเหลือทางการแพทย์

๕.๑.๗ ฝ่ายปกครองและฝ่ายเทศกิจ

- เผื่อระวังรักษาความปลอดภัยอาคารสำนักงานที่ตั้งของตน โดยจัดระบบควบคุมบุคคล ตรวจสอบสิ่งของ ยานพาหนะ และสิ่งอื่น ๆ ที่จะเข้าถึง

๕.๑.๘ ส่วนราชการในสังกัด

- จัดเจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมปฏิบัติงานในบริเวณสถานที่ให้บริการสำรอง

๕.๒ การดำเนินการขณะเกิดภัยพิบัติ

๕.๒.๑ ฝ่ายปกครอง

- รายงานผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาความรุนแรงของภัยพิบัติและกำหนดสถานที่สำหรับให้บริการสำรอง

- แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องย้ายระบบเครือข่ายและระบบข้อมูลสารสนเทศ ในส่วนที่เกี่ยวข้องไปยังสถานที่ให้บริการสำรอง

- ประสาน อปพร. เขตสะพานสูง สนับสนุนการปฏิบัติงานร่วมกับฝ่ายต่าง ๆ ตามที่ได้การร้องขอ

๕.๒.๒ ฝ่ายทะเบียน

- แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องย้ายระบบเครือข่ายและระบบข้อมูลสารสนเทศ ในส่วนที่เกี่ยวข้องไปยังสถานที่ให้บริการสำรอง

- จัดเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องส่งมอบให้เจ้าหน้าที่ขนย้ายไปยังสถานที่ให้บริการสำรอง

๕.๒.๓ ฝ่ายเทศกิจ

- ตรวจสอบที่เกิดเหตุและรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ

- ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบการสื่อสารให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ

- ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อปฏิบัติการเข้าระงับเหตุ

- ปิดกั้นบริเวณที่เกิดเหตุและกั้นประชาชนผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้าที่เกิดเหตุ

- ให้ความช่วยเหลือประชาชน ขนย้ายสิ่งของ และเฝ้าดูแลเมื่อเกิดเหตุ

- ดำเนินการอพยพบุคลากรผู้ปฏิบัติงานและประชาชนผู้ติดต่อราชการบริเวณหน่วยงานไปยังสถานที่ปลอดภัย

- จัดระเบียบการให้บริการในบริเวณสถานที่ให้บริการสำรอง

๕.๒.๔ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ

- จัดเจ้าหน้าที่ขนย้ายเอกสาร เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ ไปยังบริเวณสถานที่ให้บริการสำรอง

๕.๒.๕ ฝ่ายโยธา

- จัดเจ้าหน้าที่และอุปกรณ์เข้าระงับเหตุและให้ความช่วยเหลือประชาชน
- จัดเจ้าหน้าที่เชื่อมต่อระบบไฟฟ้าและแสงสว่างเพิ่มเติมกรณีแสงสว่างไม่เพียงพอและเพิ่มจุด
เต้าเสียบ สำหรับรองรับเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ใช้ปฏิบัติงานในบริเวณสถานที่ให้บริการสำรอง

๕.๒.๖ ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

- จัดอุปกรณ์และเวชภัณฑ์เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยและประสานศูนย์บริการสาธารณสุข
ในพื้นที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อได้รับการร้องขอ

๕.๓ เมื่อภัยพิบัติผ่านพ้นไปแล้ว

๕.๓.๑ ส่วนราชการในสังกัด

- สรุปรายงานสถานการณ์และประเมินความเสียหายในส่วนที่เกี่ยวข้อง ส่งฝ่ายปกครองเพื่อ
รวบรวมรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ

๕.๓.๒ ฝ่ายปกครอง

- ตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ พร้อมออกหนังสือรับรองผู้ประสบภัย

๕.๓.๓ ฝ่ายโยธา

- ตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ ตาม พ.ร.บ. ควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ รวมทั้งการบูรณะ
ซ่อมแซมสถานที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบ และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภค

๕.๓.๔ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ

- จัดเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดสถานที่เกิดเหตุ ตกแต่งสถานที่ให้สวยงามดั้งเดิมและช่วยเหลือ
สนับสนุนการรื้อถอน ขนย้ายสิ่งปรักหักพังตามที่ได้รับการร้องขอ

๕.๓.๕ ฝ่ายเทคนิค

- จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกการจราจร และดูแลทรัพย์สินของผู้ประสบภัย

๕.๓.๖ ฝ่ายการคลัง

- ขอจัดสรรงบประมาณเพื่อฟื้นฟู บูรณะ อาคารสถานที่ราชการ สิ่งสาธารณูปโภคที่อยู่ใน
ความรับผิดชอบ รวมทั้งการช่วยเหลือผู้ประสบภัยตามระเบียบของทางราชการ

๕.๓.๗ ฝ่ายรายได้ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และฝ่ายการศึกษา

- สนับสนุนการสงเคราะห์และช่วยเหลือผู้ประสบภัย

๖. การประสานงานและการติดต่อสื่อสาร

ติดต่อประสานงานกับสถานีตำรวจนครบาล สถานีดับเพลิงในพื้นที่ สำนักป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัย สำนักพัฒนาสังคม สำนักอนามัย สำนักการแพทย์ ศูนย์บริการสาธารณสุขพื้นที่ อปพร.
มูลนิธิการกุศล เพื่อป้องกันและระงับเหตุ รวมทั้งการช่วยเหลือผู้ประสบภัย

/การติดต่อสื่อสาร...

การติดต่อสื่อสารผ่านวิทยุสื่อสาร (ศูนย์วิทยุอ่อนนุช) และหมายเลขโทรศัพท์ ดังนี้

ศูนย์บัญชาการ เหตุการณ์ สำนักงานเขตสะพานสูง
โทร.๐-๒๓๗๒-๒๙๑๘-๒๓ ต่อ ๗๑๐๕

ส่วนราชการ สนข.สะพานสูง

- ฝ่ายโยธา หน่วย Best

โทร.๐-๒๓๗๒-๒๙๑๘-๒๓ ต่อ ๗๑๑๔-๗๑๑๕

- ฝ่ายรักษาฯ

โทร.๐-๒๓๗๒-๒๙๑๘-๒๓ ต่อ ๗๑๒๔-๗๑๒๕

- ห้องเวรรักษาการณ์ โทร. ๐-๒๓๗๒-๒๙๔๕

ศูนย์ อปพร. เขตสะพานสูง

โทร.๐-๒๓๗๒-๒๙๑๘-๒๓ ต่อ ๗๑๐๕

สถานีดับเพลิง หัวหมาก โทร. ๐-๒๓๑๔-๐๐๗๑ - ๗๒

สถานีดับเพลิงและกู้ภัยร่มเกล้า โทร. ๐-๒๙๐๗-๖๔๒๕

สถานีตำรวจในพื้นที่

- สน. บางชั้น โทร. ๐-๒๕๑๗-๑๗๑๗

- สน. ประเวศ โทร. ๐-๒๓๒๘-๗๓๓๗

๗. การสื่อสารและการบังคับบัญชา

๗.๑ การสื่อสาร

๗.๑.๑ การรายงานเหตุการณ์ทั่วไปให้ผู้บริหารกรุงเทพมหานครรับทราบ ให้รายงานผ่านศูนย์วิทยุของกรุงเทพมหานคร (ศูนย์อ่อนนุช)

๗.๑.๒ การรายงานเหตุฉุกเฉินให้รายงานผ่านศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ฯ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๒๓๗๒-๒๙๑๘-๒๓ ต่อ ๗๑๐๕ โดยด่วน

๗.๒ การบังคับบัญชา

๗.๒.๑ การบังคับบัญชา ให้ทุกส่วนราชการปฏิบัติตามแผนนี้ ขึ้นกับสายการบังคับบัญชาปกติ

๗.๒.๒ ศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ฯ ตั้งอยู่ ณ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสะพานสูงทำหน้าที่ติดตามสถานการณ์และการปฏิบัติงานของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องโดยใกล้ชิดและประเมินผลการปฏิบัติให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ลงชื่อ.....ผู้เสนอแผนฯ

(นางกัญจณีนิชา เพ็ชรอนันต์)

เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ

หัวหน้าฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสะพานสูง

ลงชื่อ.....ผู้อนุมัติแผนฯ

(นายสุชัย อมรตารรัตน์)

ผู้อำนวยการเขตสะพานสูง