ด่วนที่สุด
ที่ นศ ๐๐๑๘.๑/ว ๑๗๖๓



ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช
ถนนราชดำเนิน นศ ๘๐๐๐๐

๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนรูปแบบใหม่ (New Normal) ตามมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

เรียน นายทะเบียน ทุกสำนักทะเบียน

อ้างถึง หนังสือจังหวัดนครศรีธรรมราช ด่วนที่สุด ที่ นศ ๐๐๑๘.๑/ว ๑๗๖๓ ลงวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๓

สิ่งที่ส่งมาด้วย มาตรการการให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนรูปแบบใหม่ (New Normal) เพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำนวน ๑ ชุด

ตามที่จังหวัด ได้แจ้งมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในส่วนการให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ให้ทุกสำนักทะเบียนในพื้นที่ ถือปฏิบัติตามมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดโดยเคร่งครัด นั้น

กรมการปกครองแจ้งว่า สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของประเทศไทยในปัจจุบันมีแนวโน้มผู้ติดเชื้อลดน้อยลง ประกอบกับห้างสรรพสินค้าได้รับการผ่อนปรนให้เปิดบริการประชาชน ซึ่งจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม ส่วนใหญ่เปิดให้บริการอยู่บนห้างสรรพสินค้าและแหล่งชุมชนที่มีประชาชนอยู่หนาแน่น ซึ่งการเปิดให้บริการนั้นเป็นการกระจายประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่สำนักทะเบียนใกล้เคียงได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม การให้บริการในรูปแบบเดิมอาจมีความเสี่ยงในการกลับมาแพร่ระบาดอีกครั้ง ดังนั้น เพื่อเป็นการเฝ้าระวังและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และเพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนที่มีความจำเป็นต้องใช้เอกสารหลักฐานทางการทะเบียน กรมการปกครอง จึงมีนโยบายปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการปฏิบัติงานในการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนรูปแบบใหม่ (New Normal) เพื่อเป็นการป้องกันและลดความเสี่ยงในการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สร้างความเชื่อมั่นและใส่ใจคุณภาพชีวิตความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและประชาชนผู้มารับบริการ โดยได้กำหนดมาตรการการให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนรูปแบบใหม่ (New Normal) ให้อยู่บนพื้นฐานการปฏิบัติงานที่มีความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ตามกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการ

ดังนั้น เพื่อเป็นการเฝ้าระวังและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และเพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

/ที่มี ...

ที่มีความจำเป็นต้องใช้เอกสารหลักฐานทางการทะเบียน จึงให้สำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นเปิดให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนรูปแบบใหม่ (New Normal) อย่างเคร่งครัด รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ ให้สำนักทะเบียนรายงานผลการดำเนินการการให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนรูปแบบใหม่ (New Normal) ให้จังหวัดทราบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป ให้ดาวน์โหลดสิ่งที่ส่งมาด้วยได้จาก www.pokkrongnakhon.com มุมหนังสือราชการ (จังหวัด)

ขอแสดงความนับถือ

(นายไตรรัตน์ ไชยรัตน์)
ปลัดจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราช

ที่ทำการปกครองจังหวัด
กลุ่มงานปกครอง
โทร./โทรสาร ๐-๗๕๓๔-๐๗๓๘
www.pokkrongnakhon.com

(เอกสารประกอบหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๐๙.๔/ว๒๖๒๙ ลงวันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๓)

มาตรการการให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ในรูปแบบใหม่ (New Normal) เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. ๒๕๖๒ – พ.ศ. ๒๕๖๓ ยังคงดำเนินอยู่ต่อไปส่งผลให้ประชาชน หน่วยงาน และองค์กรต่างๆ ในสังคม จำเป็นต้องปรับตัวและกำหนดแนวทางป้องกันตนเองจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ดังกล่าว เพื่อให้ชีวิตปลอดภัยด้วยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการดำรงชีวิตที่ต่างไปจากวิถีเดิมๆ โดยสร้างเสริมมาตรการต่างๆ ในการดำรงชีวิตแบบใหม่เพื่อให้ปลอดภัยจากการติดเชื้อ

กรมการปกครอง เป็นหน่วยงานของรัฐที่คำนึงถึงความปลอดภัยของประชาชน ควบคู่การให้บริการที่ถูกต้องตามมาตรฐานที่ระเบียบ กฎหมายกำหนดให้ จึงได้มีนโยบายกำหนดให้สำนักทะเบียน ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ที่มีประชาชนมารับบริการเป็นจำนวนมาก หากยังคงวิถีปฏิบัติ และพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้แก่ประชาชนผู้รับบริการรูปแบบเดิม อาจมีความเสี่ยงในการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ฉะนั้นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการปฏิบัติงานให้บริการในรูปแบบใหม่ (New Normal) ของสำนักทะเบียนจะมีผลเป็นการป้องกัน และลดความเสี่ยงในการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สร้างความเชื่อมั่น และใส่ใจในคุณภาพและความปลอดภัยในชีวิตของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และประชาชนผู้รับบริการ

ความหมาย

New Normal (ความปกติใหม่, ฐานวิถีชีวิตใหม่) ตามความหมายของราชบัณฑิตยสภา หมายถึง รูปแบบการดำรงชีวิตอย่างใหม่ที่แตกต่างจากอดีตอันเนื่องจากมีบางสิ่งมาแทนจนแบบแผนและแนวทางการปฏิบัติที่คนในสังคมคุ้นเคยอย่างเป็นปกติและเคยคาดหมายล่วงหน้าไว้ต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีใหม่ภายใต้หลักมาตรฐานใหม่ที่ไม่คุ้นเคย

หลักเกณฑ์การปฏิบัติในการให้บริการของสำนักทะเบียน

๑. <u>ก่อนเข้ารับบริการด้านทะเบียนและบัตร</u>

๑.๑ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการใส่หน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้า ตลอดเวลาที่ปฏิบัติงานและเข้ามาใช้บริการ

๑.๒ กำหนดทางเข้าสำนักทะเบียนเป็นทางเดียวเพื่อความสะดวกในการคัดกรองผู้รับบริการ

๑.๓ ตั้งจุดคัดกรองผู้รับบริการก่อนที่ประตูทางเข้าสำนักทะเบียนก่อนเข้ารับบริการ โดยจัดให้มีมาตรการตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายผู้รับบริการ (ไม่เกิน ๓๗.๕ องศาเซลเซียส) มีจุดล้างมือด้วยสบู่ หรือเจลแอลกอฮอล์

๑.๔ อาจจะติดสติ๊กเกอร์หรือกำหนดสัญญลักษณ์ที่เสื้อ เพื่อแสดงให้ทราบว่าผู้รับบริการเป็นผู้ที่ผ่านการคัดกรองเบื้องต้นแล้ว

๒. <u>ขณะเข้ารับบริการด้านการทะเบียนและบัตร</u>

๒.๑ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการต้องใส่หน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้า ตลอดเวลาที่ปฏิบัติงานและใช้บริการ

๒.๒ กำหนดมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) โดยจัดที่นั่งพักคอยแบบที่นั่งเว้นที่นั่ง หรือหากเป็นเก้าอี้เดี่ยวให้เว้นระยะห่างอย่างน้อยประมาณ ๑ เมตร

๒.๓ จำกัดจำนวนผู้เข้ารับบริการในสำนักทะเบียนให้มีความเหมาะสม ปลอดภัย โดยใช้ระบบบัตรคิวควบคุมมีระยะห่างของผู้รับบริการอย่างน้อย ๑ เมตร ในกรณีหากมีผู้รับบริการจำนวนมากจัดให้ผู้รับบริการพักคอยอยู่ด้านนอกห้องสำนักทะเบียนก่อน

/ ๓. การปฏิบัติ...

๓. ด้านสถานที่ให้บริการ

๓.๑ ทำความสะอาดพื้นที่ผู้ปฏิบัติงานและพื้นที่บริการประชาชน พื้นผิวสัมผัสโดยเฉพาะจุดสัมผัสสาธารณะเช่น ที่จับประตูทางเข้า – ออก เก้าอี้พักคอย เป็นต้น รวมถึงห้องน้ำ เป็นประจำทุกวันอย่างน้อยวันละ ๓ ครั้ง

๓.๒ ปรับปรุงสถานที่ให้บริการ (Office Lay – Out) ให้มีมาตรฐาน โดยกำหนดพื้นที่ให้บริการของเจ้าหน้าที่ ๓๐% และพื้นที่ผู้รับบริการ ๗๐% โดยคำนึงถึงพื้นที่การให้บริการแก่ประชาชนมากกว่าพื้นที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และการเว้นระยะห่างเพื่อลดความเสี่ยงในการแพร่กระจายเชื้อโรค ทั้งนี้ การปรับปรุงระบบเชื่อมต่อโปรแกรมการปฏิบัติงานของอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ ให้ประสาน ศบท.จ. แจ้งบริษัทคู่สัญญาฯ พิจารณาแผนดำเนินงานปรับปรุงโดยเร็ว

๓.๓ จัดทำฉากที่มีลักษณะโปร่งใสกั้นเคาเตอร์บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๔.๑ ผู้ให้บริการต้องหมั่นล้างมือด้วยสบู่หรือเจลแอลกอฮอล์เป็นประจำ ทำความสะอาดอุปกรณ์เครื่องมือที่มีการสัมผัสจากประชาชน หลังจากให้บริการเสร็จสิ้นแต่ละราย และติดตั้งเจลแอลกอฮอล์ให้ผู้รับบริการตามจุดที่เหมาะสมในสำนักทะเบียนอย่างเพียงพอ

๔.๒ กำหนดช่องบริการช่องด่วนพิเศษ สำหรับงานทะเบียนที่สามารถดำเนินการได้โดยเร็ว อาทิ การตรวจคัดและรับรองเอกสารทางทะเบียน เช่น รายการบุคคล (ทร.๑๔/๑) รายการสมรส – หย่า เป็นต้น

๔.๓ ในระยะแรกเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้การกำหนดมาตรการนัดหมายบริการล่วงหน้ามาใช้ควบคุมจำนวนผู้รับบริการในสำนักทะเบียน โดยการสำรวจผู้ขอรับบริการ แยกเป็นรายตำบล/หมู่บ้าน และกำหนดวัน เวลาให้บริการ หรือนัดหมายการบริการผ่านทางโทรศัพท์ โดยอาจจัดตั้งกลุ่ม Line หรือ Facebook สำหรับสำนักทะเบียนในพื้นที่ เป็นต้น

๔.๔ กรณีที่สำนักทะเบียนมีประชาชนผู้รับบริการมาติดต่อใช้บริการเป็นจำนวนมาก ให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แนะนำ/เสนอทางเลือก ให้ผู้รับบริการพิจารณาไปรับบริการที่สำนักทะเบียนใกล้เคียงในเรื่องทะเบียนที่สามารถดำเนินการในสำนักทะเบียนอื่นได้ เช่น การทำบัตร, จดทะเบียนสมรส – หย่า, ทำพินัยกรรม ตรวจคัดรับรองเอกสารทางทะเบียน เป็นต้น เพื่อลดความเสี่ยงและลดความหนาแน่นในการให้บริการ

๔.๕ ประชาสัมพันธ์และสร้างการรับรู้ให้กับประชาชนผู้รับบริการทราบ ให้ชะลอเรื่องที่ไม่มีความจำเป็นเร่งด่วนในการติดต่อกับสำนักทะเบียนออกไปก่อน

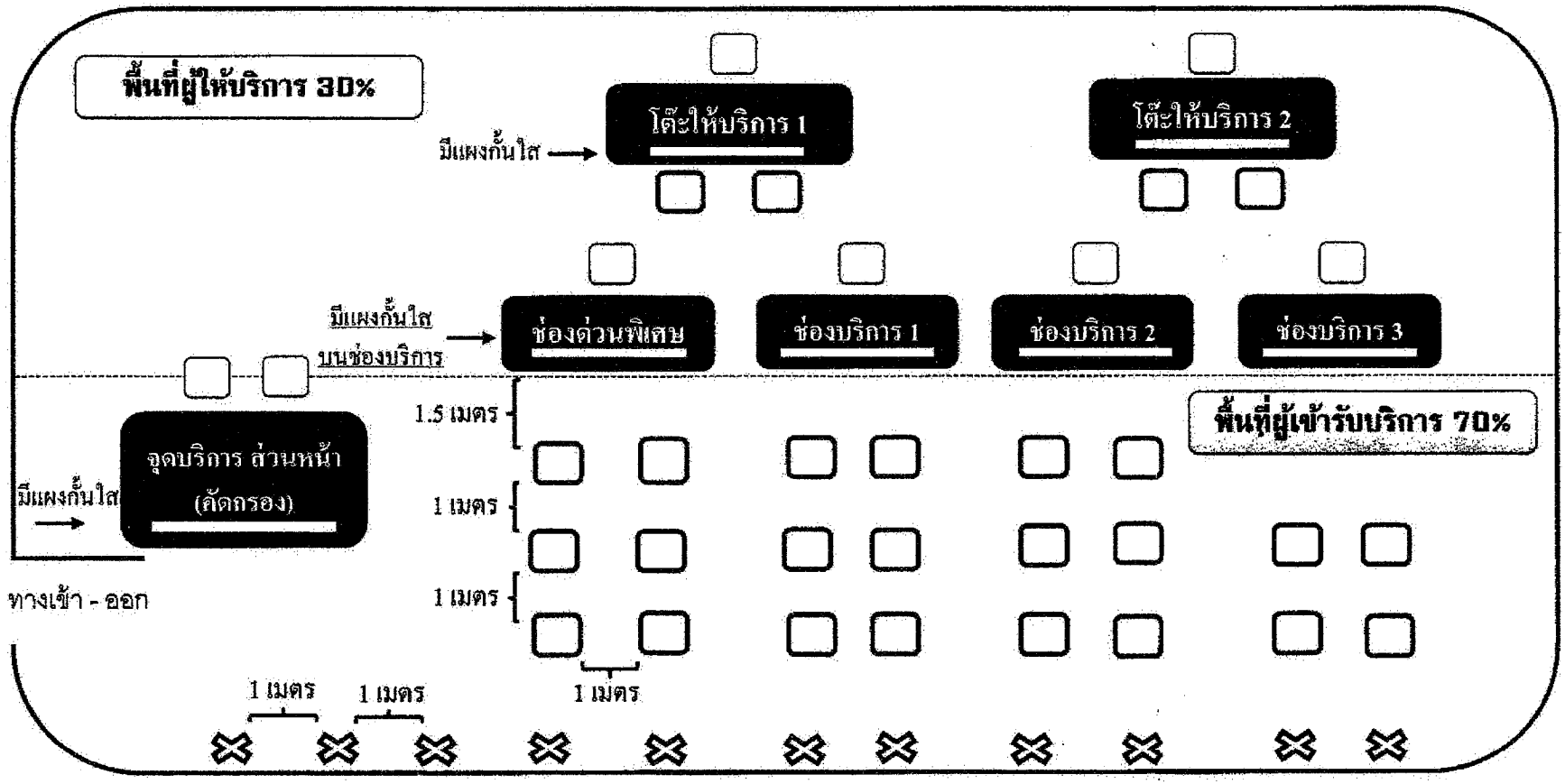
๕. การติดตามและประเมินผล

กรมการปกครองได้ให้ผู้ตรวจราชการกรมการปกครอง ออกตรวจติดตามแนะนำรวมทั้งประเมินผลการดำเนินการตามมาตรการดังกล่าว เพื่อปรับปรุงการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมยิ่งขึ้น

หมายเหตุ สำนักทะเบียนแต่ละประเภทสามารถปรับมาตรการให้บริการประชาชนได้ตามความเหมาะสมกับแต่ละพื้นที่เพื่อลดความเสี่ยงในการให้บริการ

กรมการปกครอง
สำนักบริหารการทะเบียน
โทร. ๐ ๒๗๙๑ ๗๐๔๖
โทรสาร ๐ ๒๙๐๖ ๙๓๖๓

ตัวอย่าง แผนผังสถานที่ให้บริการสำนักทะเบียนรูปแบบใหม่ (New Normal)



เก้าอี้สำหรับประชาชนรอเข้ารับบริการ

เก้าอี้สำหรับเจ้าหน้าที่

จุดยืนพักคอยผู้เข้ารับบริการ (กรณี เก้าอี้เต็ม)

แผงกั้นใส

หมายเหตุ : แผนผังดังกล่าว เป็นเพียงตัวอย่างในการจัดสถานที่ให้บริการรูปแบบใหม่ ทั้งนี้ สำนักทะเบียนสามารถปรับและออกแบบการจัดสถานที่ให้บริการให้เป็นไปตามความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่ได้

ข้อแนะนำ

1. เจ้าหน้าที่และผู้เข้ารับบริการสวมหน้ากากอนามัย
2. มีการวัดไข้ และมีเจลล้างมือให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการ
3. มีการจัดระบบคิว และการลงทะเบียนผู้เข้ารับบริการทุกคน
4. ทำความสะอาดพื้นที่ให้บริการประชาชนเป็นประจำทุกวัน