



ประกาศสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของ
ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)

โดยที่ปัจจุบันสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ยังพบการแพร่ระบาดอย่างต่อเนื่องในหลายพื้นที่ทั่วประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่พบจำนวนผู้ติดเชื้อเพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญภายหลังจากเทศกาลสงกรานต์ปีเก่าต้อนรับปีใหม่ที่ผ่านมา สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินการ เกี่ยวกับการร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม และการขอความช่วยเหลือแก่ผู้ยื่นคำร้องต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ตลอดจนประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชนและอำนวยความสะดวกแก่กลุ่มมวลชนที่เดินทางมาชุมนุมร้องเรียน ณ บริเวณทำเนียบรัฐบาล ได้ตระหนักถึงความปลอดภัยด้านสุขภาพของประชาชนผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นสำคัญ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๖ และมาตรา ๑๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหาร ราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๓ หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๒๒/ว ๖ ลงวันที่ ๘ มิถุนายน ๒๕๖๔ ข้อกำหนด ออกตามความในมาตรา ๙ แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘ (ฉบับที่ ๔๒) ลงวันที่ ๒๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕ และประกาศสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง แนวทางการปฏิบัติงานในที่พัก และมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) (ฉบับที่ ๑๒) ลงวันที่ ๓๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕ จึงให้ดำเนินการ ดังนี้

๑. แนวทางปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑

๑.๑ ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยของบุคลากร

- ๑.๑.๑ จัดให้บุคลากรที่เข้าปฏิบัติงานได้รับการฉีดวัคซีนครบตามเกณฑ์ที่กำหนด
- ๑.๑.๒ ให้บุคลากรที่เข้าปฏิบัติงานดำเนินการตรวจคัดกรองเบื้องต้นเพื่อหาเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 (โควิด - 19) ด้วยชุดตรวจ Antigen Test Kit (ATK) ทุกวันจันทร์และวันพฤหัสบดี
- ๑.๑.๓ ให้บุคลากรปฏิบัติตามมาตรการ DMHTTA อย่างเคร่งครัด
- ๑.๑.๔ กำหนดให้ผู้อำนวยความสะดวกศูนย์บริการประชาชน กำกับติดตาม การปฏิบัติตาม มาตรการโดยเคร่งครัด

๑.๒ ด้านความสะอาดและความปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ

- ๑.๒.๑ จัดให้มีการทำความสะอาดโต๊ะ ที่นั่ง ก่อน - หลังให้บริการ รวมทั้งจุดสัมผัสร่วม และห้องน้ำทุก ๑ - ๒ ชั่วโมง
- ๑.๒.๒ จัดให้มีฉากกั้นระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ เว้นระยะห่างระหว่างบุคคล และโต๊ะผู้มารับบริการ ๑ - ๒ เมตร มีเจลแอลกอฮอล์ประจำโต๊ะ และมีระบบจัดคิวและจำกัดจำนวนคน โดยให้มีพื้นที่ผู้ให้บริการอย่างน้อย ๑ คนต่อ ๔ ตารางเมตร
- ๑.๒.๓ ทำสัญลักษณ์ระยะห่างบริเวณทางเข้า และจุดสำหรับรับหนังสือของกลุ่มมวลชน

๒. แนวทางปฏิบัติสำหรับผู้รับบริการ

๒.๑ ด้านการยื่นเรื่องราวร้องทุกข์

ขอความร่วมมือและประชาสัมพันธ์ให้ยื่นคำร้องผ่าน ๔ ช่องทาง ได้แก่ ๑) สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ๒) ตู้ ปณ. ๑๑๑๑ ๓) เว็บไซต์ (www.1111.go.th) และ ๔) โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 กรณีประสงค์ยื่นคำร้องด้วยตนเองให้ปฏิบัติตามแนวทางด้านการตรวจคัดกรองผู้รับบริการต่อไป

๒.๒ ด้านการตรวจคัดกรองผู้รับบริการ (ผู้ร้องรายย่อย/กลุ่มมวลชน)

๒.๒.๑ กรณีผู้ร้องรายย่อย ต้องมีผลตรวจ ATK เป็นลบไม่เกิน ๓ วัน (๗๒ ชั่วโมง) โดยแสดงผลเป็นเอกสารหรือหลักฐาน Digital และสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลา ตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย ล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ และสแกน QR Code ลงทะเบียนเข้า - ออก ผ่านแอปพลิเคชัน “ไทยชนะ” หรือกรอกข้อมูลลงทะเบียนเข้า - ออก ผ่านแบบฟอร์มของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทุกราย

๒.๒.๒ กรณีกลุ่มมวลชน ให้ประสานแกนนำเพื่อทราบประเด็นปัญหาและความต้องการ ทั้งนี้ หากจำเป็นต้องมีการเจรจาหรือให้ประสานแกนนำจัดให้มีผู้แทนจำนวนไม่เกิน ๕ คน เข้าเจรจาหรือภายในสถานที่ที่กำหนด และต้องตรวจหาเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ด้วยชุดตรวจ Antigen Test Kit (ATK) ตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย และสแกน QR Code ลงทะเบียนเข้า - ออก ผ่านแอปพลิเคชัน “ไทยชนะ” หรือกรอกข้อมูลลงทะเบียนเข้า - ออก ผ่านแบบฟอร์มของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทุกราย

๒.๓ กรณีตรวจพบผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) (ผลตรวจ ATK ระบุตรวจพบเชื้อ (๒ ซีด)) ให้ดำเนินการดังนี้

๒.๓.๑ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสอบถามข้อมูลผู้พบเชื้อแล้วประสานสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติทางโทรศัพท์ หมายเลข ๑๓๓๐ กด ๑๔ เพื่อรับผู้ป่วยเข้าสู่ระบบการรักษาต่อไป

๒.๓.๒ กรณีไม่สามารถประสานงานไปยังหมายเลข ๑๓๓๐ ได้ ให้โทรศัพท์ไปที่หมายเลข ๑๖๖๘ , ๑๖๖๙ หรือประสานสำนักงานเขตดุสิต เพื่อจัดรถมารับผู้ป่วยเข้าสู่ระบบการรักษาต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕ จนถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ประกาศ ณ วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายธีรภัทร ประยูรสิทธิ)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี