

ด่วนที่สุด

ที่ สน ๐๐๑๘.๑/๑ ๑๕๙๒๒



ศาลากลางจังหวัดสกลนคร

ถนนศูนย์ราชการ สน ๔๗๐๐๐

๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๓

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

เรียน นายอำเภอทุกอำเภอ (ยกเว้นอำเภอเมืองสกลนคร)

อ้างถึง หนังสือจังหวัดสกลนคร ด่วนที่สุด ที่ สน ๐๐๑๘.๑/ว ๑๐๖๕๔ ลงวันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๓

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แนวทางการปรับปรุงแบบการให้บริการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ และการให้บริการตรวจคัดและรับรองเอกสารทางทะเบียนด้วยระบบออนไลน์ จำนวน ๑ ชุด
๒. รายการงานบริการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนที่เปิดให้บริการ ในระบบการจองคิวหรือระบบการนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ จำนวน ๑ ชุด

ตามที่จังหวัดสกลนครได้แจ้งมาตรการการให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนรูปแบบใหม่ (New Normal) เพื่อเป็นการป้องกันและลดความเสี่ยงในการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และเพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนที่มีความจำเป็นต้องใช้เอกสารหลักฐานทางการทะเบียน จึงได้กำหนดมาตรการการให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนรูปแบบใหม่ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและใส่ใจคุณภาพชีวิตความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและประชาชนผู้มารับบริการ นั้น

กรมการปกครองได้จัดทำระบบการจองคิวหรือระบบการนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ ในการขอรับบริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน โดยมีงานบริการ ได้แก่ (๑) ระบบนัดหมายการขอรับบริการล่วงหน้า เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนครอบครัว และทะเบียนชื่อบุคคล จำนวน ๑๕ งานบริการ และ (๒) ระบบการขอคัดและรับรองเอกสารล่วงหน้า เกี่ยวกับเอกสารการทะเบียนราษฎร สำเนารายการบัตรประจำตัวประชาชน ข้อมูลการจดทะเบียนครอบครัว และข้อมูลการจดทะเบียนชื่อบุคคล ซึ่งเป็นเอกสารที่จัดทำและเก็บไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ จำนวน ๑๔ เอกสาร โดยกำหนดดำเนินการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอเมืองทุกแห่ง และสำนักทะเบียนอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เพื่อเป็นหน่วยงานนำร่องในการใช้งานระบบดังกล่าว ตั้งแต่วันจันทร์ที่ ๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๓ ที่ผ่านมา

ในการนี้ กรมการปกครองพิจารณาแล้วเห็นว่า ระบบการจองคิวหรือระบบการนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์เป็นประโยชน์ต่อประชาชนอย่างยิ่งในการขอรับบริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนรูปแบบใหม่ (New Normal) ตามมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยเริ่มดำเนินการใช้งานระบบการจองคิวหรือระบบการนัดหมายล่วงหน้า แบบออนไลน์ ให้ครบทุกสำนักทะเบียนทั่วประเทศ ในวันพฤหัสบดีที่ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๓ เป็นต้นไป จังหวัดสกลนคร จึงขอให้สำนักทะเบียน (ยกเว้นสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสกลนคร) ดำเนินการดังนี้

/๑. ให้ปรับปรุงแบบ...

“อยู่บ้าน หยุดเชื้อ เพื่อชาติ”

๑. ให้ปรับปรุงแบบการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามแนวทางการปรับปรุงแบบการให้บริการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้า และการให้บริการตรวจ คัดและรับรองสำเนาเอกสารการทะเบียนด้วยระบบออนไลน์ โดยถือปฏิบัติตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ทั้งนี้ กรมการปกครอง ได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารการทะเบียนภาค สาขาจังหวัด ให้คำแนะนำแก่สำนักทะเบียนอำเภอ ในการใช้งานระบบให้บริการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้า

๒. กำหนดตัวเจ้าหน้าที่และมอบหมายความรับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบผู้จองคิว หรือนัดหมายล่วงหน้าในระบบออนไลน์ จัดพิมพ์รายชื่อผู้ลงทะเบียนจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าในแต่ละวัน และปิดประกาศให้ทราบเป็นการทั่วไป ณ บริเวณสถานที่ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานทะเบียนและบัตร ประจำตัวประชาชน โดยให้ปฏิบัติเป็นประจำทุกวันทำการ ตั้งแต่เวลา ๑๖.๐๐ น เป็นต้นไป เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการตามปกติทราบ

๓. ให้ประชาสัมพันธ์แนวทางการติดต่อราชการด้วยระบบการจองคิวหรือระบบการนัดหมาย ล่วงหน้าแบบออนไลน์ เพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนให้ประชาชนทราบ เป็นการทั่วไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ



(นายพิสิษฐ์ แร่ทอง)

ปลัดจังหวัดสกลนคร ปฏิบัติราชการแทน

ผู้ว่าราชการจังหวัดสกลนคร

ที่ทำการปกครองจังหวัด

กลุ่มงานปกครอง

โทร. ๐-๔๒๗๑-๑๔๖๑

**แนวทางการปรับปรุงแบบการให้บริการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้า และการให้บริการคัด
และรับรองเอกสารทางทะเบียนด้วยระบบออนไลน์**

กรมการปกครอง ได้จัดทำเว็บไซต์ ชื่อ <https://Q-online.bora.dopa.go.th> สำหรับให้ประชาชน
ผู้รับบริการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนที่สำนักทะเบียนอำเภอ (ยกเว้นสำนักทะเบียนท้องถิ่น
ทุกแห่ง) เข้ามาจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าในการขอรับบริการ รวมไปถึงการให้บริการคัดและรับรองเอกสาร
ทางทะเบียน (ทะเบียนราษฎร ทะเบียนทั่วไป ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน) ซึ่งสามารถดำเนินการหรือ
รับเอกสารทางทะเบียนตามคำขอได้ทันที ตามวัน และเวลานัดหมายล่วงหน้าโดยระบบออนไลน์ โดยมีแนวทาง
ปฏิบัติ ดังนี้

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติสำหรับประชาชนผู้ขอรับบริการ

๑.๑ ประชาชนผู้ขอรับบริการเข้าสู่เว็บไซต์ <https://Q-online.bora.dopa.go.th> โดยต้องระบุ
ข้อมูลเพื่อทำการลงทะเบียนเพื่อนัดหมายล่วงหน้า ประกอบด้วย

- เลขประจำตัวประชาชนของผู้รับบริการ (๑๓ หลัก)
- วัน เดือน ปีเกิด ของผู้รับบริการ เช่น เกิด ๑ ธันวาคม ๒๕๑๙ ให้ใส่ ๐๑๑๒๒๕๑๙
- หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

๑.๒ เลือกประเภทการนัดหมายล่วงหน้าที่ต้องการขอรับบริการ ประกอบด้วย

- การนัดหมายรับบริการล่วงหน้า
(งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป งานบัตรประจำตัวประชาชน)
- การขอคัดและรับรองเอกสารฯ ล่วงหน้า
(สามารถดำเนินการได้เฉพาะเจ้าของรายการที่ลงทะเบียนเท่านั้น)

๑.๓ เลือก จังหวัด/อำเภอ หรือสำนักทะเบียนที่ต้องการติดต่อขอรับบริการ

๑.๔ เลือก งานบริการ อาทิ การยื่นคำขอแจ้งการเกิดในกำหนด การจดทะเบียนสมรส-หย่า การขอมี
บัตรประจำตัวประชาชน การคัดและรับรองข้อมูลทะเบียนสมรส-หย่า การคัดและรับรองข้อมูลทะเบียนการเกิด
การคัดและรับรองข้อมูลเกี่ยวกับบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น

๑.๕ เลือก วัน เดือน ปี ที่ต้องการขอรับบริการ และเลือกช่วงเวลาในการขอรับบริการ โดยแบ่งเป็น

- ช่วงเช้า ตั้งแต่เวลา ๑๐.๐๐ น. - ๑๒.๐๐ น.
- ช่วงบ่าย ตั้งแต่เวลา ๑๔.๐๐ น. - ๑๖.๐๐ น.

๑.๖ ยืนยันการจองคิวนัดหมายล่วงหน้า หรือยืนยันการขอคัดและรับรองเอกสารทางทะเบียน
ล่วงหน้า เมื่อทำการยืนยันแล้วระบบจะแจ้งหมายเลขนัดหมายล่วงหน้า จำนวน ๖ หลัก พร้อมรายละเอียด
การขอรับบริการ วัน เวลา และสถานที่นัดหมาย

๑.๗ หากต้องการยกเลิกการนัดหมายล่วงหน้า สามารถเข้าไปทำการยกเลิกได้ โดยทำตามข้อ ๑:๑
จากนั้น ให้เลือกในส่วนของการยกเลิกการนัดหมายรับบริการล่วงหน้า หรือยกเลิกการขอคัดและรับรองเอกสารฯ
ล่วงหน้า

๒. ขั้นตอนการปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๒.๑ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักทะเบียนที่เปิดให้บริการระบบนัดหมายล่วงหน้าแบบ
ออนไลน์ จะต้องตรวจสอบการนัดหมายล่วงหน้าจากระบบการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรประจำตัว
ประชาชน (Single Sign On) โดยตรวจสอบว่ามีผู้จองคิวออนไลน์ที่จะมารับบริการที่สำนักทะเบียนของตนเอง

ในวันรุ่งขึ้น...

ในวันรุ่งขึ้นว่า มีงานบริการประเภทใด จำนวนเท่าใด และระยะเวลาใดบ้าง โดยพิมพ์ใบรายชื่อ พร้อมทั้งจัดให้มีป้ายแสดงตารางการนัดหมายล่วงหน้าในแต่ละวันไว้เพื่อให้ผู้รับบริการที่มาใช้บริการในระบบปกติทราบด้วย ซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบข้อมูลการจองคิวออนไลน์ได้ตั้งแต่เวลา ๑๖.๐๐ น. ของทุกวัน

๒.๒ แยกประเภทงานที่ให้บริการและวางแผนกำหนดจำนวนผู้เข้ารับบริการจากการจองคิวออนไลน์ โดยแบ่งเวลาการให้บริการสำหรับคิวออนไลน์ช่วงเช้าตั้งแต่เวลา ๑๐.๐๐ น. - ๑๒.๐๐ น. และช่วงบ่าย ตั้งแต่เวลา ๑๔.๐๐ น. - ๑๖.๐๐ น. และให้คำนึงถึงการบริหารจัดการคิวปกติด้วย เช่น อาจจะมีการเรียกคิวปกติ เข้ารับบริการก่อนจำนวน ๓ คิว แล้วจึงแทรกด้วยคิวที่จองผ่านระบบออนไลน์ ๑ คิว ไปตามลำดับ

สำหรับสำนักทะเบียนอำเภอ ที่มีปริมาณงานด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนค่อนข้างน้อย อาจดำเนินการเปิดระบบสื่อสาร เช่น แอปพลิเคชันไลน์ (Line) หรือ Facebook เพื่อวันนัดหมายเวลาการขอรับบริการล่วงหน้าได้ โดยสำนักทะเบียนจะต้องจัดให้มีป้ายแสดงตารางการนัดหมายล่วงหน้าในแต่ละวันไว้เพื่อให้ผู้รับบริการที่มาใช้บริการในระบบปกติทราบด้วย

๓. ขั้นตอนการขอคัดและรับรองเอกสารทางทะเบียนด้วยระบบออนไลน์

๓.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติสำหรับประชาชนผู้ขอรับบริการ

เมื่อผู้ขอรับบริการ (เฉพาะเจ้าของรายการเท่านั้น) ได้ดำเนินการตามข้อ ๑.๑, ๑.๒, ๑.๓ และ ๑.๔ โดยเลือกงานบริการการคัดและรับรองเอกสารทางทะเบียนแล้ว ให้ผู้ขอรับบริการระบุ หมายเลขหลังบัตรประจำตัวประชาชน (AA๐-๐๐๐๐๐๐๐-๐๐) โดยลำดับที่ ๑ และ ๒ จะเป็นตัวอักษรภาษาอังกฤษ ตั้งแต่ลำดับที่ ๓ เป็นต้นไปจะเป็นตัวเลขทั้งหมด เมื่อระบุเรียบร้อยแล้วให้ดำเนินการตามข้อ ๑.๕ และ ๑.๖

๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๓.๒.๑ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบตามข้อ ๒.๑

๓.๒.๒ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจัดทำคำร้องประเภทต่าง ๆ พร้อมทั้งคัดและรับรองเอกสารทางทะเบียนตามคำร้อง เพื่อให้ผู้ขอรับบริการลงนามในเอกสารคำร้อง และนายทะเบียนลงนามในเอกสารทางทะเบียน เพื่อมอบให้แก่ผู้ขอรับบริการตามวัน เวลา ที่นัดหมายล่วงหน้าพร้อมชำระค่าธรรมเนียม

๓.๒.๓ กรณีผู้ขอรับบริการไม่มารับตามกำหนดเวลานัดหมาย และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้พิมพ์แบบคำร้อง/ใบเสร็จรับเงิน และเอกสารทางทะเบียนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตั้งโต๊ะรับหน้าฝ่ายขึ้นไป ยกเลิกคำร้อง/ใบเสร็จดังกล่าว ก่อนการส่งเงินรายได้ประจำวัน

ทั้งนี้ ระบบการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ กรมการปกครอง จะเปิดให้ประชาชนสามารถทำการนัดหมายล่วงหน้าทางเว็บไซต์ <https://Q-online.bora.dopa.go.th> ตั้งแต่วันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๓ เป็นต้นไป และสำนักทะเบียนที่ให้บริการ (ในระยะที่ ๑ เฉพาะสำนักทะเบียนอำเภอเมืองทุกแห่งทั่วประเทศ) และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการในการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน และการคัดและรับรองเอกสารทางทะเบียน ซึ่งประชาชนผู้รับบริการสามารถโทรศัพท์ผ่านศูนย์ตอบปัญหาทางทะเบียนและบัตร หมายเลข ๑๕๔๘ เพื่อดำเนินการจองคิวออนไลน์ หรือนัดหมายล่วงหน้าได้อีกทางหนึ่ง

หมายเหตุ สำนักทะเบียนสามารถปรับเปลี่ยนแนวทางการให้บริการจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าได้ตามความเหมาะสมกับแต่ละพื้นที่

**รายการงานบริการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน
ที่เปิดให้บริการในระบบการจ้องคิวหรือระบบการนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์**

๑. ระบบนัดหมายขอรับบริการล่วงหน้า จำนวน ๑๕ งานบริการ ประกอบด้วย

- ๑.๑ การยื่นคำขอแจ้งการย้ายที่อยู่ปลายทาง
- ๑.๒ การยื่นคำขอแจ้งย้ายเข้า
- ๑.๓ การยื่นคำขอแจ้งปลูกสร้างบ้าน/อาคารใหม่ (ขอเลขที่บ้าน/อาคาร)
- ๑.๔ การยื่นคำขอแจ้งรื้อบ้าน/อาคาร
- ๑.๕ การยื่นคำขอแจ้งการเกิดในกำหนด
- ๑.๖ การจดทะเบียนสมรส (คร.๒)
- ๑.๗ การจดทะเบียนการหย่า (คร.๖)
- ๑.๘ การจดทะเบียนรับรองบุตร (คร.๑๑)
- ๑.๙ การจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม (คร.๑๔)
- ๑.๑๐ การจดทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม (คร.๑๗)
- ๑.๑๑ การจดทะเบียนบันทึกฐานะแห่งครอบครัว
- ๑.๑๒ การจดทะเบียนตั้งชื่อสกุล (ช.๒)
- ๑.๑๓ การจดทะเบียนเปลี่ยนชื่อตัว (ช.๓)
- ๑.๑๔ การจดทะเบียนตั้งหรือเปลี่ยนชื่อรอง (ช.๓)
- ๑.๑๕ การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน

๒. ระบบการขอคัดและรับรองเอกสารล่วงหน้า จำนวน ๑๕ งานบริการ ประกอบด้วย

- ๒.๑ การคัดและรับรองข้อมูลทะเบียนสมรส (คร.๒)
- ๒.๒ การคัดและรับรองข้อมูลทะเบียนการหย่า (คร.๖)
- ๒.๓ การคัดและรับรองข้อมูลทะเบียนรับรองบุตร (คร.๑๑)
- ๒.๔ การคัดและรับรองข้อมูลทะเบียนรับบุตรบุญธรรม (คร.๑๔)
- ๒.๕ การคัดและรับรองข้อมูลทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม (คร.๑๗)
- ๒.๖ การคัดและรับรองข้อมูลทะเบียนบันทึกฐานะแห่งครอบครัว (คร.๒๒)
- ๒.๗ การคัดและรับรองข้อมูลทะเบียนชื่อสกุล (ช.๒/๑)
- ๒.๘ การคัดและรับรองข้อมูลทะเบียนชื่อตัว (ช.๓/๑)
- ๒.๙ การคัดและรับรองข้อมูลทะเบียนชื่อรอง (ช.๓/๑)
- ๒.๑๐ การคัดและรับรองข้อมูลเกี่ยวกับบัตรประจำตัวประชาชน (บ.ป.๔)
- ๒.๑๑ การคัดและรับรองข้อมูลทะเบียนการเกิด (ท.ร.๑)
- ๒.๑๒ การคัดและรับรองข้อมูลทะเบียนการตาย (ท.ร.๔)
- ๒.๑๓ การคัดและรับรองข้อมูลรายการบุคคล (ท.ร.๑๔/๑)
- ๒.๑๔ การคัดและรับรองข้อมูลรายการทะเบียนประวัติ (ท.ร.๑๒)