

โครงการลดขั้นตอนการทำงาน หรือปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือรักษามาตรฐานระยะเวลา
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๑. ชื่อโครงการ โครงการลดขั้นตอนการทำงาน หรือปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๒. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในหมวด ๕ และหมวด ๗ ในการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติการปฏิบัติราชการ การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละประเภท โดยจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนเปิดเผยไว้ ณ ที่ทำการของส่วนราชการ และในระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบได้เพื่ออำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการให้เกิดความรวดเร็ว ตลอดจนการจัดให้มีการรับฟังและสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงการบริหารงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในหลายด้าน ซึ่งได้ดำเนินการโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นหลัก ตระหนักและให้ความสำคัญในการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อราชการให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และมีความพึงพอใจสูงสุดจากการรับบริการ จึงได้จัดทำโครงการลดขั้นตอนการทำงาน หรือปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๓. วัตถุประสงค์

- ๓.๑ เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช
- ๓.๒ เพื่ออำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ
- ๓.๓ เพื่อรับฟังและสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ
- ๓.๔ เพื่อปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช

๔. กลุ่มเป้าหมาย

ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช

๕. เป้าหมาย

- ๕.๑ กำหนดขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราชครบทุกกระบวนการงาน
- ๕.๒ ลดขั้นตอน ระยะเวลา หรือปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกระบวนการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราชให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และการปฏิบัติงานจริง

๕.๓ ผู้บังคับบัญชามอบอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่งการ การอนุญาต การอนุมัติ และการปฏิบัติราชการใด ๆ ไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องนั้นโดยตรง

๕.๔ มีช่องทางอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

๕.๕ ประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๖. วิธีดำเนินการ

๖.๑ เสนอโครงการเพื่อขออนุมัติดำเนินการ

๖.๒ แต่งตั้งคณะทำงานลดขั้นตอนการทำงาน หรือปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ

๖.๓ แจกส่วนราชการในสังกัดตรวจสอบขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ งานบริการในความรับผิดชอบ กรณีมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงในขั้นตอนใดให้จัดทำใหม่ให้เป็นปัจจุบัน

๖.๔ ประชุมคณะทำงานเพื่อพิจารณาลดขั้นตอน ปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ และการมอบอำนาจในการตัดสินใจในการพิจารณาอนุญาต อนุมัติ หรือปฏิบัติราชการในเรื่องที่ให้บริการประชาชน

๖.๕ ประกาศกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช

๖.๖ จัดทำคำสั่ง/ประกาศการมอบอำนาจในการตัดสินใจในการพิจารณาอนุญาต อนุมัติ หรือปฏิบัติราชการในเรื่องที่ให้บริการประชาชน

๖.๗ จัดทำช่องทางอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

๖.๗.๑ จัดทำแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

๖.๗.๒ ระบบยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

๖.๗.๓ จัดเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำในการติดต่อราชการ

๖.๗.๔ จัดให้บริการในวันหยุดราชการ หรือนอกเวลาราชการ หรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่

๖.๗.๕ จัดให้มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น

๖.๗.๖ จัดให้มีแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ และตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม

๖.๘ ประกาศช่องทางอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนทราบ

๖.๙ จัดทำคำสั่งมอบหมายเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้คำแนะนำในการติดต่อราชการ

๖.๑๐ สำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ณ จุดให้บริการ และแสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผ่านทางเว็บไซต์หลักขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช และสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจเสนอนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช

๖.๑๑ สรุปและรายงานผลการดำเนินงานโครงการลดขั้นตอนการทำงาน หรือปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ - กันยายน ๒๕๖๗

๘. สถานที่ดำเนินการ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช

๙. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณในการดำเนินการ

๑๐. ผู้รับผิดชอบโครงการ

ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัด นครศรีธรรมราช

๑๑. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑๑.๑ ลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน การให้บริการประชาชนเกิดความสะดวก และรวดเร็ว

๑๑.๒ ประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราชเพิ่มขึ้น

๑๑.๓ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกิดประสิทธิภาพ มีความถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นไปตามกฎหมาย

๑๒. การติดตามและประเมินผล

ประเมินผลโครงการ โดยวิธีการสังเกตผู้รับบริการในขณะปฏิบัติงาน เช่น การรับฟัง ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น และจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด นครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

(ลงชื่อ)

(นางสุธิรา แก้วสองเมือง)

เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส

ผู้เขียนโครงการ

(ลงชื่อ)

(นางอุทุมพร บุญชุม)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ผู้เสนอโครงการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

เห็นชอบ

(ลงชื่อ)

(นางนันทน์ สดจิต)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ผู้ตรวจสอบ

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช

เห็นชอบ

(ลงชื่อ)

(นางดุขฎิ จันทร์พุ่ม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช

ผู้ให้ความเห็นชอบ

๕/๑๒

ความเห็นรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช

เพ็ญศรี งามทรัพย์

(ลงชื่อ)



ผู้ให้ความเห็นชอบ

(นายยุทธ เขาวลิต)

รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช

อนันต์

(ลงชื่อ)



ผู้อนุมัติ

(นายจอมไกร สวัสดิวงศ์)

รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด รักษาการแทน

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช

- ๙ ม.ค. ๒๕๖๗