

ชื่อโครงการ ศูนย์บริหารราชการ ฉบับไว ใส่สะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC)
หน่วยงานที่รับผิดชอบ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองสามวา
ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๑. หลักการและเหตุผล

ตามที่ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร (พลตำรวจเอก อัศวิน ขวัญเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร) มีนโยบายให้ทุกสำนักงานเขตได้ดำเนินการให้มีการบริหารราชการแบบโปร่งใส มีคุณธรรม และสะดวก รวดเร็ว จึงได้มอบนโยบายให้จัดตั้งศูนย์บริหารราชการ ฉบับไว ใส่สะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ขึ้น เพื่อให้บริการประชาชนในการรับคำขอด้านงานทะเบียน การขออนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมายภายในอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ฉบับไว ปราศจากการเรียกรับสินบน ซึ่งประชาชนสามารถได้รับสิทธิของตนเองตาม พ.ร.บ.อำนวยความสะดวก จากเจ้าหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ฝ่ายทะเบียนจึงได้จัดทำโครงการศูนย์บริหารราชการ ฉบับไว ใส่สะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) เพื่อสนองตอบนโยบายของกรุงเทพมหานครและเพื่อให้บริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดในการขอรับบริการหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร เพื่อลดขั้นตอน ลดระยะเวลา และสร้างกระบวนการที่ใสสะอาด ตามมาตรฐาน พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการมาติดต่อราชการ
- ๒.๒ เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- ๒.๓ เพื่อให้หน่วยงานเป็นองค์กรที่มีคุณธรรม มีความโปร่งใสในการบริหารราชการ
- ๒.๔ เพื่อลดปัญหาการร้องเรียนในการเข้าถึงการขอรับบริการของประชาชน

๓. เป้าหมาย

๓.๑ เป้าหมายเชิงปริมาณ

ค่าเป้าหมาย ๕ ระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ๔.๐๑ - ๕.๐๐ เท่ากับมากที่สุด ประชาชนมีความพึงพอใจในการมารับบริการ ณ ศูนย์บริหารราชการ ฉบับไว ใส่สะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ของสำนักงานเขตคลองสามวา

๓.๒ เป้าหมายเชิงคุณภาพ

๓.๒.๑ มีการจัดตั้งศูนย์บริหารราชการ ฉบับไว ใส่สะอาด เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการติดต่อราชการ ณ สำนักงานเขต

๓.๒.๒ ประชาชนที่มารับบริการ ณ ศูนย์บริหารราชการ ฉบับไว ใส่สะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) สำนักงานเขตคลองสามวา ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส

๔. ลักษณะของโครงการ

เป็นโครงการที่สนับสนุนนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ภายใต้แนวคิด “ผลักดันหัวใจ แก่ไขทันที้” นโยบายที่ ๑ “สะอาด” (CLEAN) บ้านเมืองสะอาด การบริหารราชการใสสะอาด ภารกิจที่ ๑.๑ จัดตั้งศูนย์บริหารราชการ ฉบับไว ใส่สะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) และสอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานครประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ด้านที่ ๗ การบริหารจัดการเมืองมหานคร มิติที่ ๗.๑ การบริหารทรัพยากรบุคคล เป้าหมายที่ ๗.๑.๑ ทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร

เป็นผู้ปฏิบัติงาน...

เป็นผู้ปฏิบัติงานแบบมืออาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม และเป็นที่เชื่อมั่นของประชาชน เป้าประสงค์ที่ ๗.๑.๑.๑ การพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ เป็นมืออาชีพ

๕. วิธีการดำเนินการ

๕.๑ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์บริหารราชการ ฉบับไว ใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC)

๕.๒ จัดเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริหารราชการ ฉบับไว ใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear: BFC) ประจำจุดต่าง ๆ ในศูนย์ จำนวน ๑๐ ฝ่าย ประกอบด้วย

๕.๒.๑ ฝ่ายทะเบียน ให้บริหารงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนทั่วไป

๕.๒.๒ ฝ่ายการคลัง ให้บริการรับชำระเงิน การรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมให้กับผู้มาขอรับบริการทั่วไป และเจ้าหน้าที่ตามฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องที่มีการจัดเก็บค่าธรรมเนียม

๕.๒.๓ ฝ่ายรายได้ ให้บริการรับยื่นแบบ รับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย

๕.๒.๔ ฝ่ายโยธา ให้บริการงานอนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนและต่อใบอนุญาตอาคารที่มีความสูงไม่เกิน ๒๓ เมตร และมีพื้นที่รวมกันไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ ตารางเมตร และงานขออนุญาต ตัดคันหินทางเท้าในที่สาธารณะ เชื่อมทาง เชื่อมท่อระบายน้ำ

๕.๒.๕ ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ให้บริการงานการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ๑๓ กลุ่มกิจการ การขออนุญาตจัดตั้งตลาด การขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร การขออนุญาตจำหน่ายสินค้า ในที่หรือทางสาธารณะ การขออนุญาตโฆษณา โดยใช้เครื่องขยายเสียง การขออนุญาตจัดตั้งและดำเนินการสุสานและฌาปนสถาน การบริการฉีดพ่นสารเคมีกำจัดยุงลาย และการแจ้งเหตุเดือดร้อนรำคาญ

๕.๒.๖ ฝ่ายเทศกิจ งานการเปรียบเทียบปรับ การชำระค่าปรับทางปกครอง การขออนุญาตติดตั้ง ตาก แหวน วัตถุ ปิด ทิ้ง โปรง แผ่นประกาศ ขออนุญาตนำสัตว์ไปตามถนนหรือบริเวณที่ประกาศห้ามไว้

๕.๒.๗ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การขึ้นทะเบียนขอรับเงินเบี้ยผู้พิการ การขึ้นทะเบียนขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และการขึ้นทะเบียนขอรับเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพ ผู้สูงอายุตามประเพณี

๕.๒.๘ ฝ่ายการศึกษา การรับแจ้งการส่งเด็กเข้าเรียนในสถานศึกษาที่จัดการศึกษาภาคบังคับ การขอใช้อาคารสถานที่ของสถานศึกษาในสังกัดกรุงเทพมหานครและการคัดสำเนาหลักฐานแสดงผลการเรียนรู้หรือหลักฐานการสำเร็จการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร

๕.๒.๙ ฝ่ายปกครอง งานทะเบียนปกครอง การสอบสวนรับรองบุคคล การสอบสวนรับรองอื่น ๆ และการรับเรื่องร้องเรียน การจดทะเบียนพาณิชย์ และจัดเจ้าหน้าที่ในการให้บัตรคิว ณ จุดรับเรื่องของศูนย์ BFC เป็นประจำวัน ให้คำปรึกษาและตอบข้อซักถามแก่ประชาชน

๕.๒.๑๐ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ การออกใบเสร็จรับชำระค่าจัดเก็บมูลฝอยและหรือสิ่งปฏิกูล การออกหนังสือรับรองการให้บริการจัดเก็บมูลฝอยและหรือสิ่งปฏิกูล การอนุญาตขุดล้อม ย้ายต้นไม้ เพื่อเปิดทางเข้าออกอาคารและสถานที่ การบริการเก็บมูลฝอยทั่วไปในบ้านพักอาศัย การบริการสูบสิ่งปฏิกูล การให้บริการเกี่ยวกับเศษวัสดุก่อสร้าง

๕.๓ จัดให้มีคู่มือ...

๕.๓ จัดให้มีคู่มือสำหรับประชาชน ตาม พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ สำหรับงานที่ให้บริการตามข้อ ๕.๒ ไว้บริการประชาชน ณ จุดที่สามารถมองเห็นได้ง่าย เพื่อให้ประชาชนขอตรวจและคัดถ่ายได้โดยสะดวก และให้มีระบบการแจ้งสิทธิประชาชนที่ชัดเจน

๕.๔ จัดให้มีผู้รับคำร้อง ที่มีใช้ “ผู้อนุญาต” (หมายถึงผู้มีอำนาจพิจารณาคำร้องหรือคำขอ ตามข้อ ๕.๒) อยู่ในศูนย์ BFC เว้นแต่เป็นกรณีที่เป็น

๕.๕ จัดให้มีห้องให้คำปรึกษาอยู่ในศูนย์ BFC ซึ่งจะต้องเป็นห้องที่เป็นสัดส่วน สำหรับการให้บริการประชาชนในการที่ประชาชนมีความจำเป็นที่จะต้องขอคำปรึกษาเจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจพิจารณาอนุญาตโดยตรงและจะต้องให้ประชาชนลงคะแนนความพึงพอใจภายหลังจากที่ได้รับคำปรึกษา

๕.๖ ให้ผู้อำนวยการเขตมอบหมายให้ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกศูนย์บริหารราชการ ฉบับไ สีสระอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) กำกับดูแลการให้บริการมีอำนาจในการอนุญาต/อนุมัติงานบริการของศูนย์บริหารราชการ ฉบับไ สีสระอาด และให้มีหน้าที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบและหนังสือสั่งการที่กำหนดไว้ ตลอดจนมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ทันทีที่ประชาชนร้องเรียนในแต่ละวัน

๕.๗ จัดให้มีระบบเรียกคิวที่เป็นธรรม กตัตวจากตุ้ควัดโนมัต โดยม่เจ้าหน้าท่จากฝ่ายปกครองที่ด้รับการแต่งตั้งให้มาประจำ ณ จุดรับเรื่องของศูนย์ BFC คอยให้บริการผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการทำหน้าที่ให้ข้อมูลและคำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับการติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ ตลอดจนคัดแยกประเภทผู้เข้ารับบริการก่อนมอบบัตรคิวรับเรื่องและลำดับคำขอให้ผู้รับบริการเพื่อติดต่อกับเคาน์เตอร์ของฝ่ายต่างๆ โดยตรงในกรณีที่ผู้มาขอรับบริการติดต่อขอรับบริการของฝ่ายทะเบียนให้มอบบัตรคิวแก่ผู้รับบริการเพื่อติดต่อกับเคาน์เตอร์บริการของฝ่ายทะเบียนโดยตรง

๕.๘ จัดให้มีที่นั่งพักคอยที่สะดวกสบายและเพียงพอกับประชาชนที่มาใช้บริการ มีบรรยากาศ ที่ปลอดโปร่งที่ถูกสุขลักษณะ มีบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารและโทรทัศน์

๕.๙ จัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยในรูปแบบของกล้อง CCTV และพนักงานรักษาความปลอดภัย

๕.๑๐ จัดอบรม “ผู้รับคำร้อง” และ “ผู้อนุญาต” ให้มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการประชาชนตามขั้นตอนการดำเนินการของศูนย์ BFC และการปฏิบัติระหว่าง “ผู้รับคำร้อง” กับ “ผู้อนุญาต”

๕.๑๑ จัดให้มีหมายเลขโทรศัพท์และบริการทางเว็บไซต์สำหรับให้บริการประชาชนติดต่อสอบถามหรือติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการที่ได้ยื่นคำร้องไว้ได้โดยสะดวก และจะต้องแสดงหมายเลขที่สามารถติดต่อได้ โดยกำหนดให้ใช้หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๕๔๘ ๐๓๒๔ ต่อ ๕๑๑๒ เป็นเบอร์โทรศัพท์ของศูนย์ BFC และจะต้องแสดงหมายเลขติดต่อและเว็บไซต์ไว้ศูนย์ BFC ให้เห็นอย่างชัดเจน

๕.๑๒ จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการศูนย์บริหารราชการ ฉบับไ สีสระอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) เพื่อทำการทอแบบสอบถามกับผู้มาขอรับบริการ

๕.๑๓ ดำเนินการทอแบบสอบถามกับผู้มารับบริการ แบ่งเป็น ๔ ช่วง ดังนี้

ช่วงที่ ๑ เดือนตุลาคม – ธันวาคม ๒๕๖๔ จำนวน ๓๐๐ ตัวอย่าง

สรุปรายงานเสนอผู้อำนวยการเขตได้รับทราบ ครั้งที่ ๑

ช่วงที่ ๒ เดือนมกราคม – มีนาคม ๒๕๖๕ จำนวน ๓๐๐ ตัวอย่าง

สรุปรายงานเสนอผู้อำนวยการเขตได้รับทราบ ครั้งที่ ๒

ช่วงที่ ๓ เดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๕ จำนวน ๓๐๐ ตัวอย่าง

สรุปรายงานเสนอผู้อำนวยการเขตได้รับทราบ ครั้งที่ ๓

ช่วงที่ ๔ เดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๕ จำนวน ๓๐๐ ตัวอย่าง

สรุปรายงานเสนอผู้อำนวยการเขตได้รับทราบ ครั้งที่ ๔

๕.๑๔ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในการสำรวจความพึงพอใจรายงานผลความก้าวหน้าในระบบ Digital plan ภายในวันที่ ๒๕ ของเดือน และจัดทำแฟ้มจัดเก็บเอกสารเพื่อรอรับการประเมิน
๕.๑๕ นำผลการสรุปทั้ง ๔ ครั้ง มาสรุปภาพรวมการดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้ทราบผลความพึงพอใจเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ รายงานต่อผู้อำนวยการเขตได้รับทราบ

แผนการปฏิบัติการ

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕											
	ต.ค.๖๔	พ.ย.๖๔	ธ.ค.๖๔	ม.ค.๖๕	ก.พ.๖๕	มี.ค.๖๕	เม.ย.๖๕	พ.ค.๖๕	มิ.ย.๖๕	ก.ค.๖๕	ส.ค.๖๕	ก.ย.๖๕
๑. ดำเนินการจัดทำโครงการศูนย์บริหารราชการ ฉับไว ใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) เพื่อขออนุมัติจากผู้อำนวยการเขต ภายใน เดือน ต.ค. ๖๔	↔											
๒. จัดเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริหารราชการ ฉับไว ใสสะอาด ประจำจุดต่าง ในศูนย์ จำนวน ๑๐ ฝ่าย เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือน ต.ค. ๖๔ - ก.ย. ๖๕	←											→
๓. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึง พอใจของผู้มาขอรับบริการศูนย์บริหารราชการ ฉับไว ใสสะอาด เพื่อทำการทบทวนแบบสอบถาม กับผู้มาขอรับบริการ	↔											
๔. ดำเนินการทบทวนแบบสอบถามกับผู้มารับ บริการ สรุปผลความพึงพอใจทุกเดือน เดือนละ ๑๐๐ ตัวอย่าง พร้อมนำข้อมูลลงระบบ digital plan ภายในวันที่ ๒๕ ของทุกเดือน และสรุป รายงานรายไตรมาสเป็น ๔ ช่วง และเสนอผล การสำรวจต่อผู้อำนวยการเขตได้รับทราบ ทุกครั้ง สรุปรายไตรมาสดังนี้ - สรุปไตรมาสที่ ๑ เดือน ธันวาคม ๒๕๖๔ - สรุปไตรมาสที่ ๒ เดือน มีนาคม ๒๕๖๕ - สรุปไตรมาสที่ ๓ เดือน มิถุนายน ๒๕๖๕ - สรุปไตรมาสที่ ๔ เดือน กันยายน ๒๕๖๕	←											→
๕. เจ้าหน้าที่นำผลการสำรวจความพึงพอใจทั้ง ๔ ไตรมาส มาสรุปในภาพรวมเพื่อจัดทำรายงาน ประจำปี เสนอผู้อำนวยการเขตได้รับทราบ												↔

๖. ระยะเวลา...

๖. ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

๗. งบประมาณการดำเนินการ

ไม่ใช้งบประมาณในการดำเนินการ

๘. ความเสี่ยงของโครงการและแนวทางการบริหารความเสี่ยง

ความเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยง			แนวทางการบริหารความเสี่ยง
	โอกาสที่จะเกิด	ผลกระทบ	ระดับของความเสี่ยง	
ประชาชนได้รับบริการล่าช้ากว่ามาตรฐาน	๒	๒	ปานกลาง	- ให้บริการด้วยความเป็นธรรม - ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ด้วยหัวใจแห่งการบริการ Service Mind - สังเกตการขอรับบริการของประชาชนว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด - ประชาสัมพันธ์การขอรับบริการในรูปแบบของการจองคิวออนไลน์ในแอปพลิเคชัน BMAQ เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของประชาชน

๙. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๙.๑ ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อราชการ ณ สำนักงานเขต

๙.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ

๑๐. การติดตามและประเมินผล

ฝ่ายทะเบียน ติดตามและประเมินผลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริหารราชการ ฉบับไว สโลสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC)

ลงชื่อ.....๑๑.....ผู้เสนอโครงการ
(นางจิระนันท์ ดั่งสำรวยโชติ)
(เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ)
รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายทะเบียน
สำนักงานเขตคลองสามวา

ลงชื่อ.....๑๒.....ผู้อนุมัติโครงการ
(นายพันธ์ศักดิ์ เจริญสุข)
(ผู้อำนวยการเขตคลองสามวา)