

ชื่อโครงการ ศูนย์บริหารราชการ ฉบับไว ใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC)
หน่วยงานที่รับผิดชอบ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองสามวา
ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

๑. หลักการและเหตุผล

ตามที่ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร (นายชัชชาติ สิทธิพันธุ์ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร) มีนโยบายให้ทุกสำนักงานเขตได้ดำเนินการ ๙ ด้าน ๙ ดี หัวใจสำคัญคือการบริหารจัดการที่ดี ทั้งนี้ โครงการศูนย์บริหารราชการ ฉบับไว ใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) เป็นโครงการตามนโยบาย ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ๙ ดี ข้อที่ ๙ บริหารจัดการดี ประเด็นการพัฒนาระบบงาน เงิน คน ระเบียบที่มีประสิทธิภาพ และนโยบายข้อที่ ๑๐๗ โปร่งใส ไม่ส่วย โครงการฯ ดังกล่าวจัดทำขึ้นเพื่อให้บริการประชาชนในการรับคำขอด้านงานทะเบียน การขออนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมายภายในอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ฉบับไว ปราศจากการเรียกรับสินบน ซึ่งประชาชนสามารถได้รับสิทธิของตนเองตาม พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกฯ จากเจ้าหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ฝ่ายทะเบียนจึงได้จัดทำโครงการศูนย์บริหารราชการ ฉบับไว ใสสะอาด (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 ๔.๒๑ - ๕.๐๐ เท่ากับมากที่สุด ประชาชนมีความพึงพอใจในการมารับบริการ ณ ศูนย์บริหารราชการ ฉบับไว ใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ของสำนักงานเขตคลองสามวา

๓.๒ เป้าหมายเชิงคุณภาพ

๓.๒.๑ มีการจัดตั้งศูนย์บริหารราชการ ฉบับไว ใสสะอาด เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการติดต่อราชการ ณ สำนักงานเขต

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

๔. ลักษณะของโครงการ

เป็นโครงการที่สนับสนุนนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ภายใต้แนวคิด ๙ ดี (ข้อ ๙ บริหารจัดการดี ประเด็นการพัฒนาระบบงาน เงิน คน ระเบียบที่มีประสิทธิภาพ) และนโยบายข้อที่ ๑๐๗ โปร่งใส ไม่ส่วย และสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการราชการกรุงเทพมหานครประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การสร้างความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการมหานคร ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๗.๓ การบริหารทรัพยากรบุคคล เป้าประสงค์ที่ ๗.๓๑ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครให้มีทักษะความรู้ความสามารถ มีความเป็นมืออาชีพที่เหมาะสมกับการบริหารมหานครและเป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรม

๕. ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘

๖. แผนปฏิบัติการ

สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล และสำนักงานปกครองและทะเบียน ได้ประชุมร่วมกันกับผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ความเกี่ยวกับการดำเนินการศูนย์บริหารราชการ ฉบับไฉสสะอาด (Bangkok Fast & Clear: BFC) โดยให้จัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบริการประชาชน จำนวน ๖ ฝ่าย ได้แก่

๖.๑ ฝ่ายทะเบียน ให้บริการงานทะเบียนประเภทต่าง ๆ และการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

๖.๒ ฝ่ายการคลัง ให้บริการรับชำระเงิน การรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมให้กับผู้มาขอรับบริการทั่วไป และเจ้าหน้าที่ตามฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องที่มีการจัดเก็บค่าธรรมเนียม

๖.๓ ฝ่ายรายได้ ให้บริการรับยื่นแบบ รับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย

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

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

๖.๖ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การขึ้นทะเบียนขอรับเงินเบี้ยผู้พิการ การขึ้นทะเบียนขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และการขึ้นทะเบียนขอรับเงินสงเคราะห์ค่าจัดการศพ ผู้สูงอายุตามประเพณี การลงทะเบียนทำบัตรสวัสดิการของรัฐ

๖.๗ จัดให้มีคู่มือสำหรับประชาชน ตาม พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ สำหรับงานที่ให้บริการไว้บริการประชาชน ณ จุดที่สามารถมองเห็นได้ง่ายเพื่อให้ประชาชนขอตรวจและคัดถ่ายได้โดยสะดวก และให้มีระบบการแจ้งสิทธิประชาชนที่ชัดเจน

๖.๘ จัดให้มีผู้รับคำร้อง ที่มีใจ “ผู้อนุญาต” (หมายถึงผู้มีอำนาจพิจารณาคำร้องหรือคำขอ) อยู่ในศูนย์ BFC เว้นแต่เป็นกรณีที่ไม่จำเป็น

๖.๙ จัดให้มีห้องให้คำปรึกษาอยู่ในศูนย์ BFC ซึ่งจะต้องเป็นห้องที่เป็นสัดส่วน สำหรับการให้บริการประชาชนในการที่ประชาชนมีความจำเป็นที่จะต้องขอคำปรึกษาเจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจพิจารณาอนุญาตโดยตรงและจะต้องให้ประชาชนลงคะแนนความพึงพอใจภายหลังจากที่ได้รับคำปรึกษา

๖.๑๐ ให้ผู้อำนวยการเขตมอบหมายให้ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการศูนย์บริหารราชการ ฉบับไฉสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) กำกับดูแลการให้บริการมีอำนาจในการอนุญาต/อนุมัติงานบริการของศูนย์บริหารราชการ ฉบับไฉสสะอาด และให้มีหน้าที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบและหนังสือสั่งการที่กำหนดไว้ ตลอดจนมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ทันทีที่ประชาชนร้องเรียนในแต่ละวัน

๖.๑๑ จัดให้มีระบบเรียกคิวที่เป็นธรรม กัดคิวจากตู้คิวอัตโนมัติ โดยมีเจ้าหน้าที่จากฝ่ายต่าง ๆ ทั้ง ๖ ฝ่าย ที่ได้รับการแต่งตั้งให้มาประจำ ณ จุดรับเรื่องของศูนย์ BFC คอยให้บริการผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการทำหน้าที่ให้ข้อมูลและคำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับการติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ ในกรณีที่ผู้มาขอรับบริการติดต่อขอรับบริการของฝ่ายทะเบียนให้มอบบัตรคิวแก่ผู้รับบริการเพื่อติดต่อกับเคาน์เตอร์บริการของฝ่ายทะเบียนโดยตรง

๖.๑๒ จัดให้มีที่นั่งพักคอยที่สะดวกสบายและเพียงพอแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ มีบรรยากาศ ที่ปลอดโปร่งที่ถูกสุขลักษณะ มีบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารและโทรทัศน์

๖.๑๓ จัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยในรูปแบบของกล้อง CCTV และพนักงานรักษาความปลอดภัย

๖.๑๔ จัดให้มีหมายเลขโทรศัพท์และบริการทางเว็บไซต์สำหรับให้บริการประชาชนติดต่อสอบถามหรือติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการที่ได้ยื่นคำร้องไว้ได้โดยสะดวก และจะต้องแสดงหมายเลขที่สามารถติดต่อ

๖.๑๕ จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการศูนย์บริหารราชการ ฉบับไวส์สะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) เพื่อทำการทบทวนแบบสอบถามกับผู้มาขอรับบริการเป็นประจำทุกเดือน เพื่อนำเสนอผู้อำนวยการเขตได้รับทราบ พร้อมทั้งจัดทำสรุปผลการดำเนินการเป็นรายไตรมาส

๖.๑๖ ดำเนินการทบทวนแบบสอบถามกับผู้มาขอรับบริการเป็นรายไตรมาส ๔ ช่วง ดังนี้

ช่วงที่ ๑ เดือนตุลาคม – ธันวาคม ๒๕๖๗

สรุปรายงานเสนอผู้อำนวยการเขตได้รับทราบ ครั้งที่ ๑

ช่วงที่ ๒ เดือนมกราคม – มีนาคม ๒๕๖๘

สรุปรายงานเสนอผู้อำนวยการเขตได้รับทราบ ครั้งที่ ๒

ช่วงที่ ๓ เดือนเมษายน – มิถุนายน ๒๕๖๘

สรุปรายงานเสนอผู้อำนวยการเขตได้รับทราบ ครั้งที่ ๓

ช่วงที่ ๔ เดือนกรกฎาคม – กันยายน ๒๕๖๘

สรุปรายงานเสนอผู้อำนวยการเขตได้รับทราบ ครั้งที่ ๔

โดยมีเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๘๐ เท่ากับ น้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๑.๘๑ - ๒.๖๐ เท่ากับ น้อย

ค่าเฉลี่ย ๒.๖๑ - ๓.๔๐ เท่ากับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ - ๔.๒๐ เท่ากับ มาก

ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ - ๕.๐๐ เท่ากับ มากที่สุด

วิธีคำนวณ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ = คะแนนความพึงพอใจ x ระดับความพึงพอใจ

หารด้วย ๑๐๐

๖.๑๗ เจ้าหน้าที่ที่ได้ดำเนินการสรุปผลการดำเนินการ นำผลการดำเนินงานลงในระบบรายงานผลความก้าวหน้าในระบบ BMA Digital plan และรายงานผลการติดตามนโยบายของผู้อำนวยการกรุงเทพมหานคร ๙ ดี ข้อ ๙ บริหารจัดการดี ประเด็นการพัฒนาระบบงาน เงิน คน ระเบียบที่มีประสิทธิภาพ และนโยบายที่ ๑๐๗ โปร่งใส ไม่ส่วย ภายในวันที่ ๒๕ ของเดือน และจัดทำแฟ้มจัดเก็บเอกสารเพื่อรอรับการประเมิน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘											
	ต.ค.๖๗	พ.ย.๖๗	ธ.ค.๖๗	ม.ค.๖๘	ก.พ.๖๘	มี.ค.๖๘	เม.ย.๖๘	พ.ค.๖๘	มิ.ย.๖๘	ก.ค.๖๘	ส.ค.๖๘	ก.ย.๖๘
๑. ดำเนินการจัดทำโครงการศูนย์บริหารราชการ ฉับไว ไส้สะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) เพื่อขออนุมัติจากผู้อำนวยการเขต ภายใน เดือน ต.ค. ๖๗	↔											
๒. จัดเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริหารราชการ ฉับไว ไส้สะอาด ประจำจุดต่างๆ ในศูนย์ จำนวน ๖ ฝ่าย เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือน ต.ค. ๖๗ - ก.ย. ๖๘	←											→
๓. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึง พอใจของผู้มาขอรับบริการศูนย์บริหารราชการ ฉับไว ไส้สะอาด 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 ๒๕๖๗ - สรุปไตรมาสที่ ๒ เดือน มีนาคม ๒๕๖๘ - สรุปไตรมาสที่ ๓ เดือน มิถุนายน ๒๕๖๘ - สรุปไตรมาสที่ ๔ เดือน กันยายน ๒๕๖๘	←											→
๕. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดทำ รายงานการติดตามผลการประเมินต่อผู้ตรวจ ราชการ จำนวน ๒ รอบ รอบที่ ๑ เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ - มีนาคม ๒๕๖๘ รอบที่ ๒ เดือนเมษายน - กันยายน ๒๕๖๘						↔						↔
๕. เจ้าหน้าที่นำผลการสำรวจความพึงพอใจทั้ง ๔ ไตรมาส มาสรุปในภาพรวมเพื่อจัดทำรายงาน ประจำปี เสนอผู้อำนวยการเขตได้รับทราบ												↔

๗. งบประมาณการดำเนินการ

ไม่ใช้งบประมาณในการดำเนินการ

๘. ความเสี่ยงของโครงการและแนวทางการบริหารความเสี่ยง

ความเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยง			แนวทางการบริหารความเสี่ยง
	โอกาสที่จะเกิด	ผลกระทบ	ระดับของความเสี่ยง	
ประชาชนได้รับบริการล่าช้ากว่ามาตรฐาน	๒	๒	ปานกลาง	- ให้บริการด้วยความเป็นธรรม - ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ด้วยหัวใจแห่งการบริการ Service Mind - สังเกตการขอรับบริการของประชาชนว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด - ประชาสัมพันธ์การขอรับบริการในรูปแบบของการจูงใจออนไลน์ในแอปพลิเคชัน BMAQ และแอปพลิเคชัน ThaiD การทำธุรกรรมภาครัฐผ่านช่องทางดิจิทัล เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของประชาชน - จัดหาอัตรากำลังเข้ามาช่วยเสริมในกรณีที่มีผู้มาขอรับบริการเป็นจำนวนมาก อาทิเช่น ขอนักศึกษาฝึกงาน หรือให้เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานอื่นมาช่วย

๙. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๙.๑ ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อราชการ ณ สำนักงานเขต

๙.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ

๑๐. การติดตามและประเมินผล

๑๐.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ประเภทตัวชี้วัด	วิธีการคำนวณ/เครื่องมือในการใช้วัด	ระยะเวลา
ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตคลองสามวา ในระดับมากที่สุด	ระดับ ๕ (ความพึงพอใจค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ - ๕.๐๐)	ผลลัพธ์	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ = คะแนนความพึงพอใจ x ระดับความพึงพอใจหารด้วย ๑๐๐	๑ ต.ค.๖๗ ถึง ๓๐ ก.ย.๖๘

๑๐.๒ การติดตามความก้าวหน้า

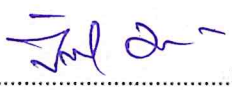
ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ทุกเดือน และรายงานความก้าวหน้าในการดำเนินการโครงการเป็นรายเดือนและรายไตรมาสในระบบ Digital Plan และเสนอผู้บริหารสำนักงานเขตได้รับทราบ

๑๐.๓ การประเมินผล

๑๐.๓.๑ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการทอแบบสอบถามให้กับผู้มาขอรับบริการทุกเดือน สุ่มตัวอย่างจากผู้มาขอรับบริการ เดือนละ ๑๐๐ ราย

๑๐.๓.๒ เก็บรวบรวมข้อมูลใบแสดงความคิดเห็นของผู้มาขอรับบริการจากตู้แสดงแสดงความคิดเห็นทุกเดือน

๑๐.๓.๓ สรุปผลการดำเนินงานในแต่ละเดือน พร้อมทั้งดำเนินการสรุปรายไตรมาสเพื่อรายงานผลต่อผู้อำนวยการเขตได้รับทราบ

ลงชื่อ ว่าที่ร้อยตรี.....ผู้เสนอโครงการ

. (จักรพันธ์ มิตรผกแว่น)

เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ

หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองสามวา

ลงชื่อ.....ผู้อนุมัติโครงการ
(.....)