

ชื่อโครงการ

โครงการพัฒนามาตรฐานการบริการประชาชน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองสามวา

ปีงบประมาณ

๒๕๖๗

๑. หลักการและเหตุผล

ตามที่ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร (นายชัชชาติ สิทธิพันธุ์ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร) มีนโยบายให้ทุกสำนักงานเขตได้ดำเนินการ ๙ ด้าน ๙ ดี หัวใจสำคัญคือการบริหารจัดการที่ดี โดยได้กำหนดเป้าหมายการดำเนินการตามนโยบายทั้งหมด ๒๒ เป้าหมาย การดำเนินงานของฝ่ายทะเบียนจัดอยู่ในเป้าหมายที่ ๒๐ การพัฒนามาตรฐานการบริการประชาชน (๑%จำนวนคำขอที่เขตสามารถให้บริการได้ภายในกรอบเวลาตามคู่มือประชาชน) จึงได้จัดทำโครงการพัฒนามาตรฐานการบริการประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองสามวา ขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้บริการประชาชนตามมาตรฐานกรอบเวลาในคู่มือประชาชนและคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่จัดทำขึ้น สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนที่มาขอรับบริการในทุกกลุ่มงาน ให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส โดยปฏิบัติด้วยความรอบคอบอยู่ภายใต้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งต่าง ๆ ภายในอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี ซึ่งประชาชนสามารถได้รับสิทธิของตนเองตาม พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกฯ จากเจ้าหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ฝ่ายทะเบียนจึงได้จัดทำโครงการนี้ขึ้นเพื่อสนองตอบนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานครและเพื่อให้บริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดโดยทัดเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติด้วยกระบวนการที่ใสสะอาดตามมาตรฐาน พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการมาขอรับบริการมากขึ้น
- ๒.๒ เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- ๒.๓ เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และเกิดความเชื่อมั่นในหน่วยงานมากขึ้น

๓. เป้าหมาย

ร้อยละ ๙๕ ของประชาชนผู้มาขอรับบริการที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองสามวา ได้รับบริการทุกกลุ่มงานแล้วเสร็จตามคำขอภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนดตามคู่มือประชาชนและคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๔. ลักษณะของโครงการ

เป็นโครงการที่สนับสนุนนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ภายใต้แนวคิด ๙ ด้าน ๙ ดี ประเด็นเป้าหมายที่ ๒๐ การพัฒนามาตรฐานการบริการประชาชน (๒๒ เป้าหมายนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร) และสอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) ฉบับปรับปรุง ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การสร้างความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการมหานคร ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๗.๓ การบริหารทรัพยากรบุคคล เป้าประสงค์ที่ ๗.๓๑ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครให้มีทักษะ ความรู้ความสามารถ มีความเป็นมืออาชีพที่เหมาะสมกับการบริหารมหานครและเป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรม ตัวชี้วัด ร้อยละจำนวนคำขอที่เขตสามารถให้บริการได้ภายในกรอบเวลาตามคู่มือประชาชน

๕. ระยะเวลา...

๕. ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗

๖. แผนปฏิบัติการ

๖.๑ ดำเนินการขออนุมัติโครงการต่อผู้บริหารสำนักงานเขต

๖.๒ มอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการลงข้อมูลโครงการในระบบ BMA DIGITAL PLANS (2567)

๖.๓ แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการกำหนดมาตรฐานการให้บริการประชาชน

- หัวหน้าฝ่ายทะเบียน เป็นหัวหน้าคณะทำงาน
- หัวหน้ากลุ่มงานทุกกลุ่มงาน เป็นรองหัวหน้าคณะทำงาน
- เจ้าหน้าที่ภายในกลุ่มงาน เป็นคณะทำงาน

๖.๔ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ควบคุม ดูแล และให้คำแนะนำ การใช้แอปพลิเคชัน ThaiD ให้กับเจ้าหน้าที่ภายในฝ่ายให้เกิดความชำนาญในการให้บริการประชาชน เพื่อลดขั้นตอน และลดภาระค่าใช้จ่ายในการมาติดต่อขอรับบริการที่ฝ่ายทะเบียนของประชาชน

๖.๕ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ควบคุม ดูแล ประชาสัมพันธ์ และตอบคำถามประชาชนในสื่อสังคมออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน เช่น แอปพลิเคชัน BMAQ ของกรุงเทพมหานคร (การจองคิวล่วงหน้า) Line กลุ่มคู่มือทะเบียน Facebook ฝ่ายทะเบียน Website สำนักงานเขตคลองสามวา เป็นต้น

๖.๖ ดำเนินการจัดทำแนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับวิธีและมาตรฐานการให้บริการ

- ดำเนินการตรวจสอบแนวทางการปฏิบัติงานในคู่มือปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นปัจจุบัน ตามหนังสือสั่งการต่าง ๆ ที่มีการแก้ไข

- จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์กระบวนงาน แก้ไข เพิ่มเติมให้เป็นปัจจุบัน

๖.๗ จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตาม พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ สำหรับงานที่ให้บริการไว้บริการประชาชน ณ จุดที่สามารถมองเห็นได้ง่าย เพื่อให้ประชาชนขอตรวจสอบได้โดยสะดวก และให้มีระบบการแจ้งสิทธิประชาชนที่ชัดเจน

๖.๘ จัดให้มีระบบเรียกคิวที่เป็นธรรม กตัตจากตู้คิวอัตโนมัติ โดยมีเจ้าหน้าที่จากฝ่ายต่าง ๆ ทั้ง ๖ ฝ่าย ที่ได้รับการแต่งตั้งให้มาประจำ ณ จุดให้บริการผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการทำหน้าที่ให้ข้อมูลและคำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับการติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ

๖.๙ จัดให้มีหมายเลขโทรศัพท์และบริการทางเว็บไซต์สำหรับให้บริการประชาชนติดต่อสอบถามหรือติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการที่ได้ยื่นคำร้องไว้ได้โดยสะดวก และจะต้องแสดงหมายเลขที่สามารถติดต่อ wfh

๖.๑๐ ดำเนินการตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และสรุปรายงานให้ผู้บริหารทราบเป็นประจำทุกเดือน และรายงานในระบบ BMA DIGITAL PLANS (2567) ไม่เกินวันที่ ๒๕ ของทุกเดือนเพื่อรายงานความคืบหน้าของการดำเนินงานตามโครงการ

แผนการปฏิบัติการ

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระดับ คะแนน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖											
		ต.ค.๖๖	พ.ย.๖๖	ธ.ค.๖๖	ม.ค.๖๗	ก.พ.๖๗	มี.ค.๖๗	เม.ย.๖๗	พ.ค.๖๗	มิ.ย.๖๗	ก.ค.๖๗	ส.ค.๖๗	ก.ย.๖๗
๑. ดำเนินการขออนุมัติโครงการต่อผู้บริหารสำนักงานเขต	๕	↔											
๒. มอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการลงข้อมูลโครงการในระบบ BMA DIGITAL PLANS (2567)	๕												
๓. แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการกำหนดมาตรฐานการให้บริการประชาชน - หัวหน้าฝ่ายทะเบียน เป็นหัวหน้าคณะกรรมการ - หัวหน้ากลุ่มงานทุกกลุ่มงาน เป็นรองหัวหน้าคณะกรรมการ - เจ้าหน้าที่ภายในกลุ่มงาน เป็นคณะกรรมการ	๕	←											→
๔. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ควบคุม ดูแล และให้คำแนะนำ การใช้แอปพลิเคชัน ThaiD	๑๐	←											→
๕. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ควบคุม ดูแล ประชาสัมพันธ์ และตอบคำถามประชาชนในสื่อสังคมออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน เช่น แอปพลิเคชัน BMAQ ของกรุงเทพมหานคร (การจองคิวล่วงหน้า) Line คู่มือทะเบียน Facebook ฝายทะเบียน Website	๑๐	←											→
๖. ดำเนินการจัดทำแนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับวิธีและมาตรฐานการให้บริการ - ดำเนินการตรวจสอบแนวทางการปฏิบัติงานในคู่มือปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นปัจจุบัน ตามหนังสือสั่งการต่าง ๆ ที่มีการแก้ไข (กลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน) - จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์กระบวนการแก้ไข เพิ่มเติมให้เป็นปัจจุบัน (กลุ่มงานบัตรประจำตัวประชาชน)	๕		↔										
๗. จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตาม พ.ร.บ. อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ สำหรับงานที่ให้บริการไว้บริการประชาชน ณ จุดที่สามารถมองเห็นได้ง่าย	๑๐	←											→
๘. จัดให้มีระบบเรียกคิวที่เป็นธรรม กดรคิวจากตู้คิวอัตโนมัติ โดยมีเจ้าหน้าที่มาประจำ ณ จุดให้บริการผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการทำหน้าที่ให้ข้อมูลและคำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับการติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ	๑๐		←										→
๙. จัดให้มีหมายเลขโทรศัพท์และบริการทางเว็บไซต์สำหรับให้บริการประชาชนติดต่อสอบถามหรือติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการที่ยื่นคำร้องไว้ได้	๑๐		←										→
๖.๑๐ ดำเนินการให้บริการประชาชนตามมาตรฐานที่กำหนดไว้	๒๐	←											→
๖.๑๑ สรุปรายงานให้ผู้บริหารทราบเป็นประจำทุกเดือน รายงานในระบบ BMA DIGITAL PLANS (2567) ไม่เกินวันที่ของทุกเดือน เพื่อรายงานความคืบหน้าของการดำเนินงานตามโครงการ	๑๐	←											→
รวม	๑๐๐												

๗. งบประมาณการดำเนินการ

ไม่ใช้งบประมาณในการดำเนินการ

๘. ความเสี่ยงของโครงการและแนวทางการบริหารความเสี่ยง

ความเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยง			แนวทางการบริหารความเสี่ยง
	โอกาสที่จะเกิด	ผลกระทบ	ระดับของความเสี่ยง	
ประชาชนได้รับบริการล่าช้ากว่ามาตรฐาน	๒	๒	ปานกลาง	- ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตามกรอบเวลาที่กำหนดในคู่มือประชาชน - ประชาสัมพันธ์การขอรับบริการในรูปแบบของการจูงใจออนไลน์ในแอปพลิเคชัน BMAQ และแอปพลิเคชัน ThaiD การทำธุรกรรมภาครัฐผ่านช่องทางดิจิทัล เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของประชาชน - จัดหาอัตรากำลังเข้ามาช่วยเสริมในกรณีที่ผู้มาขอรับบริการเป็นจำนวนมาก

๙. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๙.๑ ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อราชการฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตภายในกรอบเวลาที่กำหนดในคู่มือประชาชนหรือคู่มือปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๙.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร

๑๐. การติดตามและประเมินผล

๑๐.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ร้อยละ ๙๕ ของคำขอของผู้รับบริการ ที่ฝ่ายทะเบียนสามารถให้บริการได้ภายในกรอบเวลาตามคู่มือประชาชน

๑๐.๒ การประเมินผล

ประเมินผลจากรายงานการให้บริการแจกแจงตามประเภทบริการจากระบบบัตรการให้คิวของกรุงเทพมหานคร คำนวนจาก จำนวนคิวที่ได้รับบริการของฝ่ายทะเบียน x ๑๐๐

จำนวนคิวทั้งหมดของฝ่ายทะเบียน

และหาค่าเฉลี่ยเวลาการให้บริการของแต่ละกลุ่มงานจาก เวลาให้บริการต่ำสุด + เวลาให้บริการสูงสุด

๒

จัดทำรายงานสรุปเสนอผู้บริหารระดับสำนักงานเขตได้รับทราบในแต่ละเดือน และรายงานลงในระบบ BMA DIGITAL PLANS (2567) ภายในวันที่ ๒๕ ของทุกเดือน

ลงชื่อ ว่าที่ร้อยตรีผู้เสนอโครงการ

(จักรพันธ์ มิตรผัดแก้ว)

เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ

หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองสามวา

ลงชื่อผู้อนุมัติโครงการ

(นายสมหวัง ชัยประภากร)

ผู้อำนวยการเขตคลองสามวา