

๑. หลักการและเหตุผล

เขตบางซื่อ มีสภาพทั่วไปเป็นแหล่งการค้า การบริการและแหล่งที่อยู่อาศัยหนาแน่นมาก มีทั้งตึกแถว บ้านเดี่ยว คอนโดมิเนียม หอพักและชุมชน อีกทั้งยังมีพื้นที่เป็นศูนย์กลางโครงข่ายการคมนาคม ซึ่งประกอบด้วยรถไฟฟ้าใต้ดินบางซื่อ สถานีรถไฟบางซื่อ และปัจจุบันมีโครงการรถไฟฟ้าที่มีการก่อสร้างในพื้นที่เขตบางซื่อจำนวน ๓ สาย ได้แก่ รถไฟฟ้าสีม่วง (เปิดให้บริการแล้ว) รถไฟฟ้าสายสีแดงและสายสีน้ำเงิน (อยู่ระหว่างการก่อสร้าง) ทำให้มีการโครงการก่อสร้างที่พักอาศัยในลักษณะอาคารชุดเกิดขึ้นจำนวนมาก และประชากรที่ใช้บริการระบบการคมนาคมมาเปลี่ยนถ่ายเส้นทางการเดินทางในพื้นที่เขตบางซื่อ ซึ่งคิดเฉลี่ยวันละประมาณ ๕๐,๐๐๐ คน

สำนักงานเขตบางซื่อจึงต้องมีการปรับตัวในเรื่องการให้บริการแก่ประชาชนโดยเฉพาะการแก้ไขปัญหาในด้านกายภาพ ที่มีความจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขปัญหาในพื้นที่อย่างเร่งด่วน เช่น ปัญหาพื้นถนน/ทางเท้าชำรุด ปัญหาต้นไม้ใหญ่ ในพื้นที่เขตลัม/โค่น ปัญหาฝาท่อระบายน้ำ/อุโมงค์ สาธารณูปโภคชำรุด ปัญหาน้ำท่วมขัง ปัญหาท่อระบายน้ำส่งกลิ่นเหม็น และอีกหลายๆ ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อความเดือดร้อนของประชาชน

ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินแก่ประชาชนและผู้สัญจรไปมาในพื้นที่เขต ให้สมกับการเป็นมหานครแห่งความปลอดภัยและมหานครแห่งความสุขของกรุงเทพมหานคร

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตบางซื่อในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๒.๒ เพื่อส่งเสริมบทบาทการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดูแลพื้นที่เขตบางซื่อ

๓. คุณค่า/เป้าหมาย

๓.๑ เพื่อแก้ปัญหาทางกายภาพที่เกิดขึ้นในพื้นที่เขตได้อย่างรวดเร็ว

๓.๒ เพื่อลดปริมาณเรื่องร้องเรียนภายในพื้นที่

๓.๓ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการดูแลเฝ้าระวังและแจ้งปัญหาที่พบเห็น

๓.๔ เพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขต

๔. ความสอดคล้องกับนโยบาย

เป็นโครงการที่สนับสนุนแผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ด้านที่ ๙ เมืองที่มีระบบบริหารจัดการที่ดี มีธรรมาภิบาลและการมีส่วนร่วมของประชาชน มิติที่ ๙.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และมิติที่ ๙.๗ การมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคม และสอดคล้องกับนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร นโยบายที่ ๑ “สะอาด” (Clean) : บ้านเมืองสะอาด การบริหารราชการใสสะอาด

๕. กิจกรรมหลัก

๕.๑ แต่งตั้งคณะทำงานร่วมดำเนินการ โครงการ “ทำทันทีที่บางซื่อ “(Now@BangSue)”

๕.๒ จัดประชุมคณะทำงานเพื่อชี้แจงโครงการและกำหนดแนวทางในการดำเนินงาน โดยจัดทำร่างมติของสมาชิกกลุ่มเครือข่าย Now@BangSue ซึ่งประกอบด้วยประเด็น ดังนี้

/๕.๒.๑ วัตถุประสงค์...

๕.๒.๑ วัตถุประสงค์ของจัดตั้งกลุ่มเครือข่าย Now@BangSue ของสำนักงานเขตบางซื่อ เพื่อใช้เป็นช่องทางสำหรับการแจ้งเหตุร้องเรียนร้องทุกข์หรือประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในกลุ่มเครือข่าย Now@BangSue เท่านั้น ไม่ควรส่งภาพหรือข้อความที่ไม่เกี่ยวข้อง

๕.๒.๒ ไม่มีการเมืองมาเกี่ยวข้องภายในกลุ่มเครือข่าย Now@BangSue ของสำนักงานเขตบางซื่อ

๕.๒.๓ สมาชิกกลุ่มเครือข่าย Now@BangSue ของสำนักงานเขตบางซื่อ ต้องใช้ภาษาที่สุภาพ ไม่หยาบคาย

๕.๒.๔ การแจ้งเรื่องร้องเรียน จะต้องมีความชัดเจนในประเด็นเรื่องร้องเรียน เช่น เรื่องที่ร้องเรียน พิกัดตำแหน่งของสถานที่ร้องเรียน ชื่อหรือเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ของผู้ร้อง หรือรูปภาพประกอบเรื่องที่แจ้ง

๕.๒.๕ มีการจัดทำบัญชีรายชื่อสมาชิกกลุ่มเครือข่าย Now@BangSue ของสำนักงานเขตบางซื่อ

๕.๓ ประชาสัมพันธ์โครงการฯ เชิญชวนกลุ่มเป้าหมายเข้าร่วมโครงการฯ โดยเข้าร่วมเครือข่าย Now@BangSue ของสำนักงานเขตบางซื่อ

๕.๔ จัดตั้งกลุ่มเครือข่าย Now@BangSue ของสำนักงานเขตบางซื่อ สมาชิกเครือข่ายและผู้ดูแลเครือข่าย ประกอบด้วย

๕.๔.๑ กลุ่มชุมชน (โดยฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม)

๕.๔.๒ กลุ่มผู้ประกอบการ (โดยฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ฝ่ายโยธาและฝ่ายรายได้)

๕.๔.๓ กลุ่มวินรถจักรยานยนต์รับจ้าง (โดย สน. ในพื้นที่ร่วมกับฝ่ายเทคนิค)

๕.๔.๔ กลุ่มสถานศึกษา (โดยฝ่ายการศึกษา)

๕.๔.๕ กลุ่มบุคลากรของสำนักงานเขต (โดยฝ่ายปกครอง)

๕.๔.๖ กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ (โดยฝ่ายปกครอง)

๕.๔.๗ กลุ่มผู้แทน อปพร.เขตบางซื่อ (โดยฝ่ายปกครอง)

๕.๔.๘ กลุ่มผู้แทนอาสาสมัครกรุงเทพมหานครเฝ้าระวังภัยยาเสพติดเขตบางซื่อ

(โดยฝ่ายปกครอง)

๕.๕ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร/กิจกรรมสำคัญของสำนักงานเขตผ่านแอปพลิเคชัน Line

๕.๖ ประชุมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อถ่ายทอดแนวทางการปฏิบัติและซักซ้อมความเข้าใจ

๕.๗ การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ มีการตอบรับการดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกลุ่มเครือข่าย Now@BangSue เฉลี่ยภายใน ๓๐ นาที ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ ช่วงเวลา ๐๘.๐๐-๑๘.๐๐ น. ทั้งนี้กรณีที่เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๓ วัน โดยครอบคลุมเรื่องราวร้องทุกข์ประเภทต่าง ๆ ดังนี้

๕.๗.๑ การกระทำผิดในที่สาธารณะ/ปัญหาการจราจร

๕.๗.๒ ซ่อมแซม ติดตั้ง สะพาน ถนน บาทวิถี ไฟฟ้า

๕.๗.๓ ตัดแต่งต้นไม้ จัดเก็บขยะและสิ่งปฏิกูล

๕.๗.๔ ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางซื่อ

๕.๗.๕ แก้ไขปัญหาน้ำท่วม ลอกท่อ คูคลอง

๕.๗.๖ แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับอาคาร เช่น ต่อเติมอาคารโดยไม่ได้รับอนุญาต ก่อสร้างรुक้า
ที่สาธารณะ ฯลฯ

๕.๗.๗ เหตุเดือดร้อนรำคาญจากเสียง กลิ่น แสง

๕.๘ กระบวนการให้บริการ (เพิ่มเติม) ผ่านระบบ Line ดังนี้

๕.๘.๑ การจัดการขยะตกค้าง ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๓ ชั่วโมง หลังจากส่วนราชการที่
รับผิดชอบได้รับแจ้ง

๕.๘.๒ การจัดการซากสุนัข ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๓ ชั่วโมง หลังจากส่วนราชการที่
รับผิดชอบได้รับแจ้ง

๕.๘.๓ การจัดการคราบน้ำมัน ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๓ ชั่วโมง หลังจากส่วนราชการที่
รับผิดชอบได้รับแจ้ง

๕.๘.๔ การขนถ่ายสิ่งปฏิกูล ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑ วัน หลังจากได้รับการจัดลำดับ
คิวการให้บริการ

๕.๙ กำหนดวิธีการจัดการ เมื่อสมาชิกเครือข่ายพบปัญหาในพื้นที่ ดังนี้

๕.๙.๑ สมาชิกเครือข่ายแจ้งปัญหาที่พบในกลุ่มเครือข่าย Now@BangSue

๕.๙.๒ เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกลุ่มเครือข่าย Now@BangSue ได้รับแจ้งเหตุจากสมาชิก
ในกลุ่มเครือข่าย ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบบันทึกข้อมูล สถานที่ ฯลฯ พร้อมส่งต่อข้อมูลเพื่อดำเนินการแก้ไข
หรือแจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

๕.๙.๓ ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเข้าดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้ง และแจ้งกลับผู้แจ้ง
เมื่อเข้าดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

๕.๙.๔ เจ้าหน้าที่เขตผู้รับผิดชอบกลุ่มเครือข่าย Now@BangSue ติดตามผลการดำเนินการ
ระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จ และจัดเก็บข้อมูลเป็นสถิติไว้

๕.๑๐ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารเขตทราบเป็นประจำทุกเดือน

๕.๑๑ ประเมินผลคุณภาพและความเหมาะสมในการให้บริการ

๖. ตัวชี้วัดโครงการ

๖.๑ กำหนดให้เกิดเครือข่ายในแอปพลิเคชัน Line โดยมีสมาชิกจำนวน ไม่น้อยกว่า ๑๐๐ ราย
โดยแบ่งกลุ่ม ดังนี้

๖.๑.๑ ผู้แทนกลุ่มชุมชนอย่างน้อย ๓๕ ชุมชน จากชุมชนทั้งหมด ๕๐ ชุมชน (ผู้แทนชุมชน
ที่ชุมชนนั้นๆ คัดเลือกมาจากผู้ที่มีความสามารถในการสื่อสารแบบสองทางและใช้สามารถใช้โทรศัพท์ผ่าน
แอปพลิเคชัน Line ได้)

๖.๑.๒ ผู้แทนกลุ่มผู้ประกอบการ อาทิเช่น บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด ผู้จัดการอาคารชุด
ในพื้นที่เขต ห้างสรรพสินค้า ตลาด โรงพยาบาล ฯลฯ

๖.๑.๓ ผู้แทนกลุ่มวินรถจักรยานยนต์รับจ้างในพื้นที่เขต

๖.๑.๔ ผู้แทนกลุ่มสถานศึกษา อาทิเช่น โรงเรียนในสังกัดพื้นที่เขต และโรงเรียนเอกชน
ในพื้นที่เขต

๖.๑.๕ กลุ่มบุคลากรของสำนักงานเขต

๖.๑.๖ ผู้แทนกลุ่มหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจในพื้นที่เขต อาทิเช่น สถานีตำรวจในพื้นที่ สถานีดับเพลิงในพื้นที่ ศูนย์สาธารณสุขในพื้นที่ การไฟฟ้า การประปานครหลวง กรมทางหลวง เป็นต้น

๖.๑.๗ ผู้แทนกลุ่ม อปพร.เขตบางซื่อ

๖.๑.๘ ผู้แทนกลุ่ม อาสาสมัครกรุงเทพมหานครเฝ้าระวังภัยยาเสพติดเขตบางซื่อ

๖.๒ การแก้ไขปัญหาทางกายภาพที่ได้รับแจ้งร้อยละ ๑๐๐

๖.๓ ระยะเวลามาตรฐานในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งผ่านเครือข่ายต้องแล้วเสร็จก่อนเวลาที่ระบุไว้ในคู่มือปฏิบัติงานร้อยละ ๑๐๐

๖.๔ ระยะเวลาในการตอบรับการสื่อสารผ่านระบบ Line ภายใน ๓๐ นาที ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ ช่วงเวลา ๐๘.๐๐-๑๘.๐๐ น.

๖.๕ ความถี่ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร อย่างน้อย ๑ ครั้ง/สัปดาห์

๖.๖ ร้อยละ ๘๐ ของประชาชนผู้รับบริการผ่านระบบ Line เครือข่าย Now@BangSue มีความพึงพอใจต่อคุณภาพและความเหมาะสมในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและการให้บริการข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ที่สำนักงานเขตเป็นผู้ดำเนินการ (ประเมินผ่านระบบไลน์)

๖.๗ กระบวนการให้บริการ (เพิ่มเติม) ผ่านระบบ Line ดังนี้

๖.๗.๑ การจัดการขยะตกค้าง ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๓ ชั่วโมง หลังจากส่วนราชการที่รับผิดชอบได้รับแจ้ง

๖.๗.๒ การจัดการซากสุนัข ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๓ ชั่วโมง หลังจากส่วนราชการที่รับผิดชอบได้รับแจ้ง

๖.๗.๓ การจัดการคราบน้ำมัน ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๓ ชั่วโมง หลังจากส่วนราชการที่รับผิดชอบได้รับแจ้ง

๖.๗.๔ การขนถ่ายสิ่งปฏิกูล ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑ วัน หลังจากได้รับการจัดลำดับคิวการให้บริการ

๗. วิธีการประเมินผลตัวชี้วัดโครงการ

๗.๑ ตรวจสอบข้อมูลในแอปพลิเคชัน Line ของสำนักงานเขตบางซื่อและจำนวนสมาชิกของเครือข่าย

๗.๒ ตรวจสอบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งผ่านเครือข่าย Now@BangSue ของสำนักงานเขตบางซื่อ (เริ่มตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ – กันยายน ๒๕๖๐)

๗.๓ ตรวจสอบระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งผ่านเครือข่าย Now@BangSue ของสำนักงานเขตบางซื่อ ต้องแล้วเสร็จก่อนเวลาที่ระบุไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน

๗.๔ ตรวจสอบระยะเวลาในการตอบรับข้อมูลผ่านเครือข่าย Now@BangSue ของสำนักงานเขตบางซื่อ

๗.๕ ตรวจสอบความถี่ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเขตบางซื่อเครือข่าย Now@BangSue ของสำนักงานเขตบางซื่อ (เริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ – กันยายน ๒๕๖๐)

๗.๖ ประเมินความคิดเห็นด้านการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของผู้รับบริการผ่านระบบ Line ว่าการดำเนินการผ่านเครือข่ายเครือข่าย Now@BangSue ของสำนักงานเขตบางซื่อ มีคุณภาพและความเหมาะสมหรือไม่

๗.๗ ตรวจสอบระยะเวลาในการให้บริการ (เพิ่มเติม) ผ่านระบบเครือข่าย Now@BangSue ของสำนักงานเขตบางซื่อ ได้แก่ การจัดการขยะตกค้าง การจัดการซากสุนัข การจัดการคราบน้ำมัน และการขนถ่ายสิ่งปฏิกูล

๘. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ (กุมภาพันธ์ – กันยายน ๒๕๖๐)

๙. ทรัพยากรที่ใช้

- ๙.๑ เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายที่ได้รับมอบหมาย
- ๙.๒ สมาร์ทโฟน
- ๙.๓ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถใช้งานแอปพลิเคชัน Line ได้
- ๙.๔ เครื่องพิมพ์
- ๙.๕ หน่วย Best

๑๐. หันส่วน

- ๑๐.๑. ผู้แทนกลุ่มชุมชน (ผู้แทนชุมชนที่ชุมชนนั้นๆ คัดเลือกมาจากผู้ที่มีความสามารถในการสื่อสารแบบสองทางและใช้สามารถใช้โทรศัพท์ผ่านแอปพลิเคชัน Line ได้)
- ๑๐.๒ ผู้แทนกลุ่มผู้ประกอบการ อาทิเช่น บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด ผู้จัดการอาคารชุดในพื้นที่เขต ห้างสรรพสินค้า ตลาด โรงพยาบาล ฯลฯ
- ๑๐.๓ ผู้แทนกลุ่มวินรถจักรยานยนต์รับจ้างในพื้นที่เขต
- ๑๐.๔ ผู้แทนกลุ่มสถานศึกษา อาทิเช่น โรงเรียนในสังกัดพื้นที่เขต และโรงเรียนเอกชนในพื้นที่เขต
- ๑๐.๕ กลุ่มบุคลากรของสำนักงานเขต
- ๑๐.๖ ผู้แทนกลุ่มหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจในพื้นที่เขต อาทิเช่น สถานีตำรวจในพื้นที่ สถานีดับเพลิงในพื้นที่ ศูนย์สาธารณสุขฯ ในพื้นที่ การไฟฟ้าฯ การประปานครหลวง กรมทางหลวง เป็นต้น
- ๑๐.๗ ผู้แทนกลุ่ม อปพร.เขตบางซื่อ
- ๑๐.๘ ผู้แทนกลุ่ม อาสาสมัครกรุงเทพมหานครเฝ้าระวังภัยยาเสพติดเขตบางซื่อ

๑๑. ช่องทาง

- ๑๑.๑ เฟสบุ๊กของสำนักงานเขตบางซื่อ
- ๑๑.๒ โซเชียลมีเดีย (แอปพลิเคชัน Line)

๑๒. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ๑๒.๑ ประชาชนในพื้นที่เกิดจิตสำนึกและมีส่วนร่วมในการดูแลสิ่งแวดล้อมประโยชน์ในพื้นที่
- ๑๒.๒ สถิติเรื่องร้องเรียนด้านกายภาพลดลง
- ๑๒.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของสำนักงานเขต

๑๓. องค์กรความรู้

๑๓.๑ การให้บริการเชิงรุกแก้ไขปัญหาด้านกายภาพในพื้นที่เขต โดยใช้แอปพลิเคชัน Line เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการปัญหาด้านกายภาพที่เกิดขึ้นและสร้างความพึงพอใจต่อประชาชน

๑๓.๒ การมีส่วนร่วมของประชาชน (Public Participation) คือ การกระจายโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง การบริหารเกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ รวมทั้งการจัดการทรัพยากรของชุมชนของชาติซึ่งจะส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน โดยการให้ข้อมูล แสดงความคิดเห็น ให้คำแนะนำ ปรีกษา ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ ตลอดจนการควบคุมโดยตรงจากประชาชน

ลงชื่อ.....ผู้เสนอโครงการ

ลงชื่อ.....ผู้อนุมัติโครงการ