

ชื่อแผนงาน การดำเนินการของศูนย์บริหารราชการ ฉบับไว สะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC)
ตามนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร
ผู้รับผิดชอบ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกุ่ม
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๑. หลักการและเหตุผล

การดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริหารราชการ ฉบับไว สะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ตามนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (พลตำรวจเอกอัศวิน ขวัญเมือง) เพื่อให้กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรคุณธรรม มีความโปร่งใสในการบริหารราชการ ปราศจากทุจริตคอร์รัปชัน ตามนโยบายที่ ๑ “สะอาด” (Clean) : บ้านเมืองสะอาด การบริหารราชการใสสะอาด โดยให้จัดตั้งศูนย์บริหารราชการ ฉบับไว สะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ณ สำนักงานเขต เป็นศูนย์รับคำขอด้านทะเบียนราษฎรและการอนุญาตต่างๆ โดยแบ่งพื้นที่รับคำร้องและพื้นที่พิจารณาแยกออกจากกัน เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลา ซึ่งศูนย์ BFC ต้องมีการให้บริการของฝ่ายต่างๆ อย่างน้อย ดังนี้ ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายปกครอง ฝ่ายโยธา ฝ่ายเทศกิจ ฝ่ายสิ่งแวดล้อมฯ ฝ่ายรายได้ ฝ่ายการคลัง นอกจากนี้ศูนย์ BFC ต้องจัด “ผู้รับคำร้อง” ทำหน้าที่รับคำร้อง หรือคำขอต่างๆ และให้ผู้อำนวยความสะดวก ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตกำกับ ดูแล การให้บริการ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ทันทีที่ประชาชนร้องเรียนในแต่ละวัน

สำนักงานเขตบึงกุ่ม มีความมุ่งมั่นที่จะบริการประชาชนทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด ให้ได้รับสิทธิทางทะเบียนตามกฎหมาย ได้รับบริการที่ดี สะดวก สบาย โปร่งใส ปราศจากการเรียกรับสินบน รับรู้ถึงสิทธิและหน้าที่ของตน เพื่อให้กรุงเทพมหานครมุ่งสู่ความเป็นองค์กรคุณธรรม ตามแนวทางพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี เสมอภาค มีมาตรฐาน ปราศจากการเรียกรับสินบน
- ๒.๒ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการจากสำนักงานเขตบึงกุ่มด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ภายใต้หลักธรรมาภิบาล
- ๒.๓ เพื่อปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเขตบึงกุ่มให้มีศักยภาพสูงสุดในทุกมิติ
- ๒.๔ เพื่อให้สำนักงานเขตบึงกุ่มมีศูนย์บริหารราชการ ฉบับไว สะอาด (BFC) ที่เป็นองค์กรด้านการให้บริการประชาชนที่ดีที่สุด (Best Service Organization)

๓. เป้าหมาย

- ๓.๑ เพิ่มคุณภาพการให้บริการประชาชน
- ๓.๒ งานบริการทุกฝ่ายทุกกระบวนการมีการลดขั้นตอน อำนวยความสะดวก รวดเร็ว ภายใต้หลักธรรมาภิบาล
- ๓.๓ ประชาชนมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในการมาติดต่อราชการ สำนักงานเขตบึงกุ่มจะได้รับบริการที่ดี สะดวก สบาย โปร่งใส ปราศจากการรับสินบน และมีประสิทธิภาพสูงสุด
- ๓.๔ ปรับกระบวนการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับมาตรฐาน การดำเนินงานของ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)

๔. แนวทางการดำเนินการ

- ๔.๑ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตอบแบบสอบถาม และรายงานให้ผู้บริหารทราบ โดยจัดทำสรุปเป็นรายเดือน

- ๔.๒ ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ
- ๔.๓ ปรับปรุงสถานที่ ภูมิทัศน์ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ๔.๔ รายงานสถิติการให้บริการในศูนย์ BFC ให้ผู้บริหารทราบประจำทุกเดือน

๕. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๖. งบประมาณ

ใช้งบประมาณรายจ่ายประจำปีและที่ได้รับการจัดสรรตามโครงการที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ BFC

๗. ปัญหาอุปสรรค

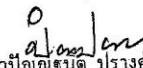
- ๗.๑ งบประมาณไม่ได้รับการจัดสรรเพื่อรองรับการปรับปรุงการให้บริการทางด้านกายภาพ
- ๗.๒ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร การปรับทัศนคติและการให้ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกในการให้บริการ อาจไม่สัมฤทธิ์ผลภายในระยะเวลาจำกัด

๘. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ๘.๑ ลดระยะเวลาขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว ไม่เสียเวลารอคอย เกิดความพึงพอใจในการติดต่อราชการ
- ๘.๒ การให้บริการเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ประชาชนมีความมั่นใจ ในการมาขอรับบริการ ป้องกันการทุจริตและการแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบลดปัญหาการร้องเรียนกล่าวโทษ พ้องร้องหน่วยงานของรัฐ

๙. การติดตามและประเมินผล

- ๙.๑ พิจารณาและประเมินผลตามแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบึงกุ่ม
- ๙.๒ ตรวจสอบติดตามจากสถิติเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเขตบึงกุ่ม

ลงชื่อ  ผู้เสนอแผน
(นางสาวปิณณรุดี ปรามชัยกุล)
เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบึงกุ่ม

ลงชื่อ  ผู้อนุมัติแผน
(นางอรุณรัตน์ อุ่นอนันต์)
ผู้อำนวยการเขตบึงกุ่ม