

ชื่อโครงการ	บริการด้วยใจ คืนความสุข สร้างรอยยิ้มให้กับประชาชน เพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบึงกุ่ม
ปีงบประมาณ	พ.ศ. ๒๕๖๑

๑. หลักการและเหตุผล

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้ายของกรุงเทพมหานครบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร สามารถนำภาษีไปพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐานให้ดีขึ้น อีกทั้งยังสนับสนุนแผนการปฏิบัตินโยบายตามตัวชี้วัดบูรณาการร้อยละการจัดเก็บภาษีตามเป้าหมายที่กรุงเทพมหานครกำหนดและตัวชี้วัดงานประจำ ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีของฝ่ายรายได้ ประชาชนได้รับความสุขใจในการเป็นผู้ยื่นแบบเสียภาษีประจำปี และเพื่อเป็นการยกย่องผู้เสียภาษีสร้างแรงจูงใจในการมาชำระค่าภาษีตรงตามเวลาที่กฎหมายกำหนด อีกทั้งยังเป็นการสร้างเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อสนับสนุนโครงการตามตัวชี้วัดบูรณาการและตัวชี้วัดงานประจำที่ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับการมาเยือนแบบเพื่อเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีบำรุงท้องที่ ณ ฝ่ายรายได้ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย
- ๒.๒ เพื่อคืนความสุข สร้างขวัญและกำลังใจที่ดีให้กับผู้มีหน้าที่เสียภาษีให้รู้สึกถึงความสำคัญและตระหนักถึงการมาชำระภาษีประจำปี
- ๒.๓ เพื่อให้บริการประชาชนโดยไม่มีเวลาพักเที่ยง ให้เกิดความต่อเนื่องในการรับยื่นแบบ
- ๒.๔ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการมาเยือนแบบและชำระค่าภาษีตามเวลาที่กฎหมายกำหนด
- ๒.๕ เพื่อทราบสถิติการมาเยือนแบบของผู้มีหน้าที่มีมาเยือนตรงตามเวลา

๓. เป้าหมายของการดำเนินโครงการ

- ๓.๑ เพื่อสร้างทัศนคติความรู้สึกที่ดีระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ เกิดความพึงพอใจไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีของกรุงเทพมหานคร
- ๓.๒ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายรายได้คิดเป็นร้อยละ ๘๐ ความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการและการจัดทำโครงการ
- ๓.๓ จำนวนผู้มียื่นแบบตรงตามเวลาที่กฎหมายกำหนดอย่างน้อยภาษีละ ๓๐๐ ราย

๔. ตัวชี้วัดโครงการ

- ๔.๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ณ ฝ่ายรายได้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐
- ๔.๒ สถิติเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี ไม่น้อยกว่า ๕ เรื่อง
- ๔.๓ สถิติผู้มาใช้บริการตามโครงการอย่างน้อยภาษีละ ๓๐๐ ราย

๕. วิธีประเมินผลตัวชี้วัดโครงการ

- ๕.๑ ประเมินผลจากการทดสอบแบบสอบถามความพึงพอใจของฝ่ายรายได้
- ๕.๒ สรุปรายงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนตามแบบรายงานเรื่องร้องเรียนในระบบของกรุงเทพมหานคร
- ๕.๓ สถิติการมาใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

๖. กิจกรรม/แนวทางการดำเนินงาน

เจ้าหน้าที่ของฝ่ายรายได้ร่วมปฏิบัติงานตามโครงการฯ โดยมีผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตและหัวหน้าฝ่ายรายได้เป็นผู้ควบคุม ดูแลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตามแนวทางที่กำหนด ดังนี้

- ๖.๑ ดำเนินการประชาสัมพันธ์การจัดทำโครงการให้ประชาชนได้รับทราบ
- ๖.๒ ประชาสัมพันธ์เชิญชวนผู้มีหน้าที่เสียภาษีให้มายื่นแบบตามระยะเวลาที่กำหนดประจำปีทางสื่อสารสนเทศต่าง ๆ และการลงพื้นที่รณรงค์แจกแผ่นพับคู่มือการมาติดต่อราชการ ณ ฝ่ายรายได้
- ๖.๓ จัดทำสถิติเพื่อจัดลำดับในการประชาสัมพันธ์ยกย่องชมเชยผู้เสียภาษีรายสัปดาห์
- ๖.๔ จัดทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการจัดทำโครงการและการให้บริการ
- ๖.๕ ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงค่านิยมโดยใช้สัญลักษณ์ของฝ่ายรายได้ให้เป็นข้าราชการที่ดี บริการและปฏิบัติงานด้วยใจ โปร่งใสและเป็นธรรมต่อประชาชน
- ๖.๖ ดำเนินการจัดทำคำสั่งให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทดแทนกันในช่วงเวลาพัก เพื่อสามารถให้บริการรับยื่นแบบของผู้มาชำระภาษีตลอดเวลาโดยไม่พักเที่ยง
- ๖.๗ เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อระบบราชการและมุ่งเน้นให้ประชาชนพอใจในการให้บริการในด้านสถานที่และด้านบุคลากร

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๐ - กันยายน ๒๕๖๑

๘. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ๘.๑ สามารถจัดเก็บรายได้ของกรุงเทพมหานครให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด
- ๘.๒ เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร ประชาชนพึงพอใจในการให้บริการ
- ๘.๓ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีมายื่นแบบเพื่อชำระภาษีตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด
- ๘.๔ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีได้รับความสะดวกรวดเร็วในการมาติดต่อยื่นแบบภาษี ๓ ประเภท

๙. การติดตามและประเมินผล

ฝ่ายรายได้ ประมวลผลการปฏิบัติงานเมื่อเสร็จสิ้นโครงการหรือตามเป้าหมายตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ สรุปผลการดำเนินโครงการรายงานผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ

ลงชื่อ..... (นางสาวจุฑามาศ สักกะศิลป์).....ผู้เสนอโครงการ
(นางสาวจุฑามาศ สักกะศิลป์ หัวหน้างานจัดเก็บรายได้ชำนาญงาน)
ฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบึงกุ่ม

ลงชื่อ..... (นางสาวพร ด่านพิทักษ์).....ผู้ควบคุมโครงการ
(นางสาวพร ด่านพิทักษ์ นักวิชาการจัดเก็บรายได้ชำนาญการพิเศษ)
หัวหน้าฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบึงกุ่ม

ลงชื่อ..... (นางรสธารินทร์ อุ่นอนันต์).....ผู้อนุมัติโครงการ
(นางรสธารินทร์ อุ่นอนันต์)
ผู้อำนวยการเขตบึงกุ่ม