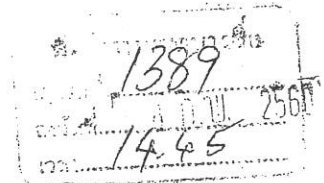




บันทึกข้อความ



ส่วนราชการ กรุงเทพมหานคร (สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร โทร. ๐ ๒๖๒๑ ๐๗๒๑ หรือโทร. ๑๓๖๑ โทรสาร ๐ ๒๖๒๑ ๐๗๒๑)

ที่ กท. ๐๔๐๖/ ๑๑๕

วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

เรื่อง กำหนดรูปแบบและแนวทางการปฏิบัติงานของศูนย์บริหารราชการ ฉบับไวสะสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC)

เรียน ผู้อำนวยการเขต

ตามที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (พลตำรวจเอก อัศวิน ขวัญเมือง) มีนโยบายให้จัดตั้ง “ศูนย์บริหารราชการ ฉบับไวสะสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC)” ในทุกสำนักงานเขต นั้น

เพื่อให้การจัดตั้ง “ศูนย์บริหารราชการ ฉบับไวสะสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC)” มีการดำเนินการเป็นแนวทางเดียวกัน จึงกำหนดรูปแบบและแนวทางการปฏิบัติงาน ดังนี้

๑. ให้สำนักงานเขตจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนใช้ชื่อว่า “ศูนย์บริหารราชการ ฉบับไวสะสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC)” โดยมีการจัดรูปแบบและระบบงานที่ให้บริการ ดังนี้

๑.๑ การจัดรูปแบบศูนย์บริหารราชการ ฉบับไวสะสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) อย่างน้อยต้องมีองค์ประกอบ ดังนี้

๑.๑.๑ จุดประชาสัมพันธ์

๑.๑.๒ จุดรับเรื่อง สำหรับงานบริการทุกฝ่ายของสำนักงานเขต (ยกเว้นฝ่ายทะเบียน)

๑.๑.๓ ห้องให้คำปรึกษา

๑.๑.๔ เคาน์เตอร์บริการของฝ่ายต่าง ๆ ตามระบบงานที่กำหนด

๑.๑.๕ ช่องบริการพิเศษสำหรับผู้สูงอายุหรือผู้พิการ

๑.๑.๖ ห้องผู้อำนวยการศูนย์บริหารราชการ ฉบับไวสะสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC)

๑.๒ ระบบงานของศูนย์บริหารราชการ ฉบับไวสะสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC)

๑.๒.๑ ให้มีงานบริการของฝ่ายต่าง ๆ ครบทั้ง ๑๐ ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายการคลัง ฝ่ายรายได้ ฝ่ายโยธา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ฝ่ายเทศกิจ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ฝ่ายการศึกษา และฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ

๑.๒.๒ ให้สำนักงานเขตมีคำสั่งให้ข้าราชการฝ่ายต่าง ๆ ที่มีอำนาจในการพิจารณาอนุญาต/อนุมัติ หรือสามารถพิจารณาคำขอต่าง ๆ และให้คำแนะนำตลอดจนดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้ มาปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริหารราชการ ฉบับไวสะสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC)

๑.๒.๓ ให้มี “ผู้รับเรื่อง” ทำหน้าที่ลงเลขรับเรื่องของผู้รับบริการของฝ่ายต่าง ๆ (ยกเว้นฝ่ายทะเบียน) ทุกเรื่อง ก่อนที่ผู้รับบริการจะยื่นคำขอกับฝ่ายต่าง ๆ โดยตรง และ “ผู้รับเรื่อง” จะต้องไม่ใช่ข้าราชการผู้มีอำนาจพิจารณาอนุญาตตามคำขอหรือคำร้องที่เกี่ยวกับการให้บริการ

๑.๒.๔ ให้มีห้องให้คำปรึกษาอยู่ในศูนย์บริหารราชการ ฉบับไวสะสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) สำหรับบริการประชาชนกรณีที่จะต้องขอคำปรึกษาเจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจพิจารณาอนุญาตโดยตรง และจะต้องจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจภายหลังจากที่ได้รับคำปรึกษา

๑.๒.๕ ให้มี...

๑.๒.๕ ให้มีช่องบริการพิเศษ (Fast track) สำหรับบริการผู้สูงอายุหรือผู้พิการ โดยช่องบริการพิเศษสามารถให้บริการงานของสำนักงานเขตได้ทุกเรื่อง

๑.๒.๖ ให้มีคู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ บริการประชาชน ณ จุดประชาสัมพันธ์หรือจุดที่สามารถขอตรวจสอบได้โดยสะดวก

๑.๒.๗ ให้มีประกาศสิทธิของผู้รับบริการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ติดไว้ในที่ซึ่งเห็นได้ชัดเจน

๑.๒.๘ ให้ผู้อำนวยการเขตมอบหมายให้ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้อำนวยการศูนย์บริหารราชการ ฉบับไสสะฮาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) และให้ผู้อำนวยการเขตมอบอำนาจให้ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตมีอำนาจในการอนุญาต/อนุมัติงานบริการของศูนย์บริหารราชการ ฉบับไสสะฮาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ได้ทุกเรื่อง และให้มีหน้าที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการที่กำหนดไว้ ตลอดจนมีหน้าที่รับเรื่องราวและแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ทันทีที่ประชาชนร้องเรียนในแต่ละวัน

๑.๓ กำจัดสิ่งอำนวยความสะดวกภายในศูนย์บริหารราชการ ฉบับไสสะฮาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) อย่างน้อยให้มี

๑.๓.๑ ระบบคิวที่เป็นธรรม

๑.๓.๒ ที่นั่งพักคอยที่สะดวกสบายและเพียงพอกับจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ มีที่นั่งบริการพิเศษสำหรับพระสงฆ์ ผู้สูงอายุและผู้พิการ มีบรรยากาศที่ปลอดโปร่งถูกสุขลักษณะ มีบริการน้ำดื่มและหรือสิ่งจำเป็นอื่น ๆ ตามสมควร

๑.๓.๓ หมายเลขโทรศัพท์/โทรสาร และหรือบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต สำหรับให้ประชาชนติดต่อสอบถามหรือติดตามความคืบหน้าการดำเนินการของงานที่ได้ยื่นคำร้องหรือคำขอไว้ได้โดยสะดวก และจะต้องแสดงหมายเลขโทรศัพท์และเว็บไซต์ติดไว้ภายในศูนย์บริหารราชการ ฉบับไสสะฮาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ในที่ที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน

๑.๓.๔ ระบบรักษาความปลอดภัยในรูปแบบกล้อง CCTV ภายในศูนย์บริหารราชการ ฉบับไสสะฮาด (Bangkok Fast & Clear : BFC)

๒. กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานศูนย์บริหารราชการ ฉบับไสสะฮาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ดังนี้

๒.๑ ให้จุดประชาสัมพันธ์ของศูนย์บริหารราชการ ฉบับไสสะฮาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ทำหน้าที่ให้ข้อมูลและคำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับการติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ ตลอดจนคัดแยกประเภทผู้เข้ารับบริการก่อนดำเนินการ ดังนี้

๒.๑.๑ กรณีติดต่อขอรับบริการของฝ่ายทะเบียน ให้มอบบัตรคิวแก่ผู้รับบริการเพื่อติดต่อกับเคาน์เตอร์บริการของฝ่ายทะเบียนได้โดยตรง

๒.๑.๒ กรณีติดต่อขอรับบริการของฝ่ายอื่น ๆ ให้จุดประชาสัมพันธ์ส่งเรื่องให้ “จุดรับเรื่อง” ก่อนที่ผู้รับบริการจะติดต่อเคาน์เตอร์บริการของฝ่ายต่าง ๆ

๒.๒ ให้ “จุดรับเรื่อง” มีหน้าที่ลงเลขรับเรื่องใน “บัตรคิวรับเรื่องและลำดับคำขอ” ตามแบบฟอร์มที่กำหนด ก่อนมอบ “บัตรคิวรับเรื่องและลำดับคำขอ” ให้ผู้รับบริการเพื่อติดต่อกับเคาน์เตอร์ของฝ่ายต่าง ๆ โดยตรง

๒.๓ เมื่อมีผู้เข้ารับบริการงานของแต่ละฝ่าย ให้ข้าราชการผู้รับผิดชอบดำเนินการ ดังนี้

๒.๓.๑ ตรวจสอบว่าผู้รับบริการมีเอกสาร “บัตรคิวรับเรื่องและลำดับคำขอ” หรือไม่ และให้ดำเนินการ ดังนี้

(๑) หากผู้รับบริการไม่มี “บัตรคิวรับเรื่องและลำดับคำขอ” ให้ข้าราชการผู้รับผิดชอบติดต่อ “จุดรับเรื่อง” เพื่อดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องก่อน

(๒) หากผู้รับบริการมี “บัตรคิวรับเรื่องและลำดับคำขอ” ให้ข้าราชการนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการพิจารณาอนุญาต/อนุมัติของทางราชการ

๒.๓.๒ ก่อนดำเนินการให้ข้าราชการผู้รับผิดชอบแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงสิทธิและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

๒.๓.๓ ในการดำเนินการตรวจสอบคำขอ การบันทึกความบกพร่อง การกำหนดระยะเวลาดำเนินการ การคืนคำขอ การแจ้งสิทธิในการยื่นคำขอใหม่หรือการอุทธรณ์และการพิจารณาอนุญาตของพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้ดำเนินการตามคู่มือสำหรับประชาชนและพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ อย่างเคร่งครัด

๒.๔ เมื่อสิ้นสุดการปฏิบัติงานในแต่ละวัน ให้ทุกฝ่ายสรุปผลการปฏิบัติงานกลับมายัง “จุดรับเรื่อง” เพื่อทำการสรุปผลการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายงานให้ผู้อำนวยความสะดวกศูนย์บริหารราชการ ฉบับไสสะฮาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ก่อนจะรายงานให้ผู้อำนวยความสะดวกเขตทราบ

๒.๕ ให้สำนักงานเขตจัดทำรายงานสรุปการให้บริการของศูนย์บริหารราชการ ฉบับไสสะฮาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) เป็นประจำทุกวัน และสรุปประจำเดือนรายงานให้ผู้บริหารกรุงเทพมหานครทราบ

๒.๖ ให้ผู้อำนวยความสะดวกควบคุมดูแลการปฏิบัติงานและการให้บริการของศูนย์บริหารราชการ ฉบับไสสะฮาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนรายงานปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการให้ผู้บริหารกรุงเทพมหานครทราบ

ทั้งนี้ ในการดำเนินการตามแนวทางข้างต้น หากสำนักงานเขตมีปัญหาและอุปสรรคใดให้รายงานให้ทราบ

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการ

(นายภัทรุทธิ์ ทรธรานนท์)
ปลัดกรุงเทพมหานคร

เรียน พล.ต.ท. (ผ่าน พล.ต.ท.เขต ก้าวหน้า)
เพื่อไปตรวจรับ
ให้แล้ว ๑๗/๑๒/๒๕๖๒

(นางอุษา บุญอยู่)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายปกครอง
สำนักงานเขตบางซื่อ

ดำเนินการตามเสนอ

(นายยอดขวัญ จุณณะปิยะ)
ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต ปฏิบัติราชการแทน
ผู้อำนวยการเขตบางซื่อ