

ชื่อแผนงาน การดำเนินการของศูนย์บริหารราชการฉับไว ใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear: BFC) ตามนโยบายผู้ว่าฯกทม

ผู้รับผิดชอบ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

๑. หลักการและเหตุผล

การตั้งศูนย์บริหารราชการฉับไว ใสสะอาด (BANGKOK FAST & CLEAR: BFC) ตามนโยบายผู้ว่าฯกทม. เพื่อให้กทม.เป็นองค์กรคุณธรรม โปร่งใสบริหารราชการ ปราศจากทุจริตคอร์รัปชัน โดยตั้งศูนย์ BFC ณ สำนักงานเขต เพื่อเป็นศูนย์รับคำขอด้านงานทะเบียนราษฎร ขออนุญาตก่อสร้าง ขออนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข ตลอดจนยื่นคำขออื่นๆ โดยแบ่งพื้นที่รับคำร้องและพื้นที่พิจารณาแยกจากกัน เพื่อลดขั้นตอน ระยะเวลา ซึ่งศูนย์ BFC ต้องมีบริการของฝ่ายต่างๆ อย่างน้อย ดังนี้ ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายโยธา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมฯ ฝ่ายรายได้ ฝ่ายคลัง ฝ่ายเทศกิจ ซึ่งเขตอาจมีบริการรับคำร้อง-คำขออนุญาตอื่นๆ ได้ตามเหมาะสม นอกจากนี้ ศูนย์ BFC ต้องจัด “ผู้รับคำร้อง” ทำหน้าที่รับคำร้องหรือคำขอต่างๆ และให้ผู้อำนวยความสะดวก ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตกำกับดูแลการให้บริการ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ทันทีที่ประชาชนร้องเรียนแต่ละวัน จัดระบบเรียกคิวที่เป็นธรรม มีที่พักคอยสะดวกสบาย มีหมายเลขโทรศัพท์และบริการเว็บไซต์ให้ประชาชน โทรศัพท์สอบถามหรือติดตามเรื่องการดำเนินการได้ด้วย โดยให้ครอบคลุมทุกสำนักงานเขต ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ ซึ่งมีความมุ่งมั่นที่จะบริการพลเมืองของรัฐทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด ให้ได้รับสิทธิทางทะเบียน ตามหลักกฎหมายโดยถ้วนทั่วกันและมุ่งหมายให้หน่วยงานมีการพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีที่สุด จึงได้จัดทำโครงการ การดำเนินการของศูนย์บริหารราชการฉับไว ใสสะอาด (BANGKOK FAST & CLEAR: BFC) ตามนโยบายผู้ว่าฯกทม ขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี และมีมาตรฐาน โดยมาตรฐานเหล่านี้นั้นมาจากความต้องการที่แท้จริงของประชาชน

๒.๒ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการจากสำนักงานเขตบางกอกใหญ่ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

๒.๓ เพื่อปรับปรุง พัฒนาการให้บริการของสำนักงานเขตบางกอกใหญ่ให้มีศักยภาพสูงสุดในทุกมิติ

๒.๔ เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นผู้ให้บริการมืออาชีพ มีจิตสำนึกในการบริการประชาชนด้วยความเต็มใจ (Service Mind) เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างยั่งยืนจนมีศักยภาพในระดับสากล

๒.๕ เพื่อให้สำนักงานเขตบางกอกใหญ่มีศูนย์บริหารราชการฉับไว ใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear: BFC) และเป็นองค์กรด้านการให้บริการประชาชนที่ดีที่สุด (Best Service Organization)

๓. เป้าหมาย

๓.๑ ขยายปริมาณ และเพิ่มคุณภาพการให้บริการประชาชน

๓.๒ งานบริการทุกกระบวนการเน้นลดขั้นตอน อำนวยความสะดวก ง่าย และรวดเร็ว ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

สำเนาถูกต้อง

๒๕๖๐

(นางสาวนันทิดา อุปูล)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

- / - ๓.๓ ประชาชน...

๐.๓๖๐

๓.๓ ประชาชนมีความเชื่อมั่นเมื่อมาติดต่อราชการว่าจะได้รับความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพสูงสุด

๓.๔ ปรับกระบวนการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับมาตรฐานการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) และนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ๕ นโยบาย ๑๙ ภารกิจ (Clean, Convenient, Community, Care, Common ways of living)

๔. แนวทางดำเนินการ

๔.๑ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๔.๒ ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานเวลา และความต้องการของประชาชน

๔.๓ ปรับวิสัยทัศน์และทิศทางการให้บริการประชาชน

๔.๔ ปรับปรุงระบบงานและการให้บริการ

๔.๕ การปรับปรุงสถานที่ ภูมิทัศน์ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

๔.๖ การเอาใจใส่ของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่

๕. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

๖. งบประมาณ

ใช้งบประมาณรายจ่ายประจำปีและที่ได้รับการจัดสรรตามโครงการที่เกี่ยวข้อง

๗. ปัญหา อุปสรรค

๗.๑ งบประมาณไม่ได้รับการจัดสรรให้เป็นไปตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

๗.๒ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ หรือการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีจิตสำนึกในการให้บริการอาจไม่สัมฤทธิ์ผลภายในระยะเวลาอันจำกัด

๘. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๘.๑ ลดระยะเวลา ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วไม่เสียเวลารอคอย เกิดความพึงพอใจในการติดต่อราชการ

๘.๒ การให้บริการเป็นตามหลักธรรมาภิบาล ประชาชนมีความมั่นใจและประทับใจในการมาขอรับบริการ ป้องกันการทุจริตและการแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ ลดปัญหาการร้องเรียน กล่าวโทษ ฟ้องร้องหน่วยงานของรัฐ

๘.๓ ประชาชนได้รับความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ตรงตามความคาดหวังหรือเกินความคาดหวัง มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ มีทัศนคติที่ดีต่อราชการและพร้อมให้ความร่วมมือภาครัฐในการขับเคลื่อนนโยบายต่าง ๆ รวมถึงการระดมความคิดเห็นและทรัพยากรจากภาคเอกชนมาปรับปรุงงานบริการให้ดียิ่งขึ้น

ทำเนาถูกต้อง

- / - ๙. การติดตาม...

๒๕๖๐

(นางสาวนันท์ดา อุบล)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

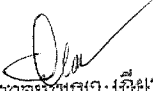
ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

๙. การติดตามและประเมินผล

๙.๑ พิจารณาและประเมินผลตามโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางกอกใหญ่

๙.๒ ตรวจสอบติดตามจากสถิติเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเขตบางกอกใหญ่

(ลงชื่อ)


นางสาวอนัญญา เกียรติมงคล ผู้สโนแผน
เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

(ลงชื่อ).....

ผู้อนุมัติแผน

(นางสมจิตร ฤทธิสอาด)

ผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่

ศานาอุกตอง



(นางสาวนันทิดา อุปกุล)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกอกใหญ่