

**แผนการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงาน
เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖**

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ ซึ่งเป็นกฎหมาย ที่เป็นที่มาของการปฏิรูประบบราชการเพื่อวางกรอบแนวทางการบริหารราชการ โดยเฉพาะในมาตรา 3/1 กำหนดว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความ มีประสิทธิภาพความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิก หน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของ ประชาชน” และเพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปตามกรอบทิศทางและแนวทางการบริหารราชการ ดังกล่าว ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๗ โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางพระ ราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติใน หมวด ๕ และหมวด ๗

องค์การบริหารส่วนตำบลเพ็กใหญ่ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งซึ่งได้ปฏิบัติงานตาม อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ ทั้งนี้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์วิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ดังนั้น การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับนายกององค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาท้องถิ่น พนักงานส่วนตำบล ตลอดจนพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเพ็กใหญ่ ซึ่งเป็นผู้ร่วมกันแปลงนโยบายสู่การปฏิบัติจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดย เฉพาะงานด้านการบริการ ซึ่งเป็นหนึ่งในระบบการบริการสาธารณะที่ผู้บริหารและพนักงานทุกคน ต้อง ร่วมมือกันปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากที่สุด อีกทั้ง เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจในบริการดังกล่าว รวมถึงกระบวนการลดขั้นตอนในการ ทำงาน ทำให้เกิดความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของประชาชน อำนวยความสะดวกเพื่องาน บริการที่มีคุณภาพและมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนเกินความจำเป็น จนสามารถให้บริการ ประชาชนอย่างทั่วถึงและสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเพ็กใหญ่ ให้กับประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

หน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลเพ็กใหญ่ จึงได้จัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการ ทำงานและลดขั้นตอนการทำงาน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ซึ่งเป็นภารกิจหนึ่งในงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อ พัฒนางานด้านการบริการแก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องในการตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมทั้ง เพื่อเป็นการเสริมสร้างความเข้าใจอันดีทัศนคติที่ดีต่อกัน ระหว่างผู้ให้บริการ คือ คณะผู้บริหาร สมาชิก สภาท้องถิ่น และพนักงาน กับผู้รับบริการ คือ ประชาชนผู้มาติดต่อประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลเพ็กใหญ่

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การปฏิบัติราชการมีมาตรฐานการบริการสาธารณะที่ชัดเจน มีความโปร่งใส สามารถวัดผลการดำเนินงานได้
๒. เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่รวดเร็ว สะดวกและถูกต้อง
๓. สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน รับรู้สภาพปัญหา และสามารถแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นได้
๔. มีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยให้คำนึงถึงผลลัพธ์ในด้าน บริการประชาชนผู้มารับการติดต่อ

ขอรับบริการด้านต่าง ๆ

เป้าหมาย

ปรับปรุงขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานราชการของส่วนต่าง ๆ ดังนี้

สำนักปลัด

การให้บริการขอใช้อินเทอร์เน็ตตำบล

๑. เปิดช่องทางและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการติดต่อขอใช้บริการ อินเทอร์เน็ตตำบล
๒. ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากสลับซับซ้อนให้น้อยลง โดยริบดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการ ลงทะเบียนการขอใช้อินเทอร์เน็ตตำบล
๓. ประชาชนในพื้นที่ที่มาใช้บริการได้รับความสะดวกมากขึ้น

การให้บริการข้อมูลข่าวสารตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. ๒๕๔๐

๑. ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับ พรบ.ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ให้กับกลุ่มนักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป
๒. ประชาชนในพื้นที่และหน่วยงานอื่น ๆ มีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ ทางราชการเพิ่มมากขึ้น
๓. เปิดช่องทางและโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของประชาชนในพื้นที่

การให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. เปิดช่องทางและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการติดต่อร้องทุกข์หรือ ร้องเรียนในเรื่องต่าง ๆ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
๒. ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากสลับซับซ้อนให้น้อยลง โดยริบดำเนินการตามระเบียบและ แก้ปัญหาโดยเร็ว

การให้บริการช่วยเหลือด้านบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ

๑. ลดระยะเวลาในการให้ความช่วยเหลือด้านบรรเทาสาธารณภัย
๒. ประชาชนในเขตพื้นที่ ที่ประสบปัญหาด้านสาธารณภัยต่าง ๆ เช่น อัคคีภัย อุทกภัย วาตภัย และอื่น ๆ

การให้บริการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด

๑.ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากสลับซับซ้อนในการขอเปลี่ยนแปลง

การให้บริการขอมีบัตรประจำตัวผู้พิการ

๑.ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากสลับซับซ้อนให้น้อยลง

การรับรองทุกข์เหตุรำคาญ การขจัดขยะมูลฝอย

๑.ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากสลับซับซ้อนให้น้อยลง

กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

การให้บริการรับสมัครเด็กเข้าเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

๑. ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากสลับซับซ้อนในการรับสมัครเด็กเข้าเรียนของศูนย์เด็กฯ ให้ น้อยลง

๒. ผู้ปกครองเด็กก่อนเกณฑ์ที่มาติดต่อสมัครเรียนให้กับเด็กก่อนเกณฑ์ในพื้นที่ตำบลเพ็กใหญ่

กองคลัง

การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

๑. จัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมาย

๒. ลดระยะเวลาในการชำระภาษี

๓. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีให้ทันสมัย รวดเร็วขึ้น โดยการให้บริการ ออกรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ในรูปแบบต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น การออกบริการเก็บภาษีเคลื่อนที่ การจับรางวัลทางใบเสร็จสำหรับผู้เสียภาษี เป็นต้น

๔. เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้มีหน้าที่ในการชำระภาษีเกิดจิตสำนึกในการชำระภาษี

การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

๑. จัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมาย

๒. ลดระยะเวลาในการชำระภาษี

๓. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีให้ทันสมัย รวดเร็วขึ้น

๔. เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้มีหน้าที่ในการชำระภาษี เกิดจิตสำนึกในการชำระภาษี

กองช่าง

การให้บริการขอเลขที่บ้านใหม่ ขออนุญาตก่อสร้าง อนุญาตรื้อถอนอาคาร ขออนุญาต ดัดแปลงอาคาร

๑.ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากสลับซับซ้อนให้น้อยลง

การดำเนินการตามโครงการก่อสร้างต่าง ๆ

๑. ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับโครงการก่อสร้างต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนในพื้นที่

๒. ประชาชนในตำบลมีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูล ข่าวสารของทางราชการเพิ่มมากขึ้น
๓. การดำเนินการตามโครงการก่อสร้างของ มีความ โปร่งใสและถูกต้องตามระเบียบทุกขั้นตอน

การให้บริการสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค

๑. ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากสลับซับซ้อนให้น้อยลง
๒. ประชาชนที่มาติดต่อขอสนับสนุนน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค ได้รับความสะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น

วิธีดำเนินการ

๑. เขียนเสนอโครงการเพื่อขออนุมัติดำเนินการ
๒. แต่งตั้งคณะทำงานปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
๓. ประชุมคณะทำงานฯ
๔. ประกาศกำหนดระยะเวลาการให้บริการ
๕. ประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน
๖. ดำเนินการจัดทำกิจกรรมอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
 - จัดทำป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน
 - จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
 - จัดทำคำสั่งการให้บริการประชาชนนอกเวลาราชการ
 - ให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ
 - ให้บริการช่วงเวลาพักเที่ยง
 - ให้บริการในวันหยุดราชการ
 - จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารช่องทางต่าง ๆ
 - ทาง Internet
 - บอร์ดประชาสัมพันธ์
 - ประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายของชุมชน
 - แผ่นพับ
 - คู่มือการให้บริการประชาชน
 - อื่น ๆ
 - จัดทำตู้รับฟังความคิดเห็น
 - จัดทำแบบประเมินผลความพึงพอใจ
๗. สสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ (แบบสอบถาม)
๘. สรุปและติดตามประเมินผลโครงการ
๙. รายงานผลโครงการฯ ต่อผู้บังคับบัญชา