

โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงาน
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
องค์การบริหารส่วนตำบลยอธาด อำเภอยาง จังหวัดนครพนม

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ ซึ่งเป็นกฎหมายที่เป็นที่มาของการปฏิรูประบบราชการเพื่อวางกรอบแนวทางการบริหารราชการ โดยเฉพาะในมาตรา ๓/๑ กำหนดว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน” และเพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปตามกรอบทิศทางและแนวทางการบริหารราชการดังกล่าว ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๕๒ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด ๕ และหมวด ๗

องค์การบริหารส่วนตำบลยอธาด เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งซึ่งได้ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ ทั้งนี้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์วิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ดังนั้นการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับนายกององค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานส่วนตำบล ตลอดจนพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้ร่วมกันแปลงนโยบายสู่การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยเฉพาะงานด้านการบริการ ซึ่งเป็นหนึ่งในระบบการบริการสาธารณะที่ผู้บริหารและพนักงานทุกคน ต้องร่วมมือกันปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากที่สุด อีกทั้งเพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจในบริการดังกล่าว รวมถึงกระบวนการลดขั้นตอนในการทำงาน ทำให้เกิดความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของประชาชน อำนวยความสะดวกเพื่องานบริการที่มีคุณภาพและมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนเกินความจำเป็น จนสามารถให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึงและสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลยอธาดให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

เพื่อให้การประเมินบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีประจำปี ๒๕๖๗ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์กร มีประสิทธิภาพ และความคุ้มค่าสามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง หรืออย่างน้อยมีผลการประเมินไม่ต่ำกว่าปีที่ผ่านมา องค์การบริหารส่วนตำบลยอธาด จึงได้จัดทำโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ โดยยึดกรอบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมายเป็นสำคัญ

ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลยอธาด จึงได้จัดทำโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการให้บริการให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจหนึ่งในงานบริการสาธารณะของเทศบาล เพื่อพัฒนางานด้านบริการแก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องในการให้บริการ

คือ คณะผู้บริหาร สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล และพนักงานส่วนตำบล กับผู้รับบริการ คือ ประชาชนผู้มาติดต่อ ประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลโดยตรง

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การปฏิบัติราชการมีมาตรฐานการบริการสาธารณะที่ชัดเจน มีความโปร่งใสในการวัดผลการดำเนินงานได้
๒. เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่รวดเร็ว สะดวกและถูกต้อง
๓. สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน รับรู้สภาพปัญหา และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้
๔. เพื่อปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยให้คำนึงถึงผลลัพธ์ในด้านบริการประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านต่าง ๆ

เป้าหมาย

ปรับปรุงขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานราชการของกองต่าง ๆ ดังนี้

สำนักปลัด

๑. การให้บริการสนับสนุนน้ำอุปโภค บริโภค
๒. การให้บริการขอใช้อินเทอร์เน็ตเทศบาล
๓. การให้บริการข้อมูลข่าวสารตาม พรบ. ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐
๔. การให้บริการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
๕. การให้บริการช่วยเหลือด้านบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ
๖. การให้บริการเกี่ยวกับการรับขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ
๗. การให้บริการขอมีบัตรประจำตัวคนพิการ

กองคลัง

๑. การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่
๒. การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน
๓. การให้อนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์

กองช่าง

๑. การขออนุญาตติดตั้งระบบประปา
๒. การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคาร

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

๑. การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
๒. ใบอนุญาตประกอบกิจการรับทำการเก็บ ขน หรือกำจัดสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอย

วิธีดำเนินการ

๑. เขียนเสนอโครงการเพื่อขออนุมัติดำเนินการ
๒. แต่งตั้งคณะทำงานปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
๓. ประชุมคณะทำงานฯ
๔. ประกาศกำหนดระยะเวลาการให้บริการ
๕. ประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน
๖. ดำเนินการจัดทำกิจกรรมอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

๖.๑ จัดทำป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

๖.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๖.๓ จัดทำคำสั่งการให้บริการประชาชนนอกเวลาราชการ

- ให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ
- ให้บริการช่วงเวลาพักเที่ยง
- ให้บริการในวันหยุดราชการ

๖.๔ จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารช่องทางต่าง ๆ

- ทาง Internet
- บอร์ดประชาสัมพันธ์ของชุมชน
- แผ่นพับ
- คู่มือการให้บริการประชาชน
- อื่น ๆ

๖.๕ จัดทำตู้รับฟังความคิดเห็น

๗. สรุปและติดตามประเมินผลโครงการ

๘. รายงานผลโครงการฯ ต่อผู้บังคับบัญชา

ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ - เดือน กันยายน ๒๕๖๗)

สถานที่ดำเนินการ

องค์การบริหารส่วนตำบลยอดขาด อำเภอวังยาง จังหวัดนครพนม

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักงานปลัด, กองคลัง, กองช่างและกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมองค์การบริหารส่วนตำบลยอดขาด อำเภอวังยาง จังหวัดนครพนม

งบประมาณ

- ไม่ใช้งบประมาณ -

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ และมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- การปฏิบัติราชการมีความคล่องตัว และบุคลากรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน
- การปฏิบัติราชการมีความสอดคล้องกับนโยบายปฏิรูประบบราชการ
- ทำให้ภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลปากเปลี่ยนไปในทิศทางที่ดีขึ้นและทำให้ประชาชนมีความศรัทธาต่อ

คณะผู้บริหารมากยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

ลงชื่อ.....ผู้เขียนโครงการ
(นางสาววิรัตน์ เหล่าสาย)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ลงชื่อ.....ผู้เสนอโครงการ
(นายพิคเนต แสนสุริวงศ์)
หัวหน้าสำนักปลัด

ลงชื่อ.....ผู้เห็นชอบโครงการ
(นางอุทัยพร เสนาคำ)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลยอดเขาต

ลงชื่อ.....ผู้เห็นชอบโครงการ
(นายนิรมิต สุวรรณอำไพ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลยอดเขาต

ลงชื่อ.....ผู้อนุมัติโครงการ
(นายฉลวย ชัยบุญนา)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยอดเขาต

ปฏิทินดำเนินการปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่อบริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
ดังนี้

ที่	กระบวนการบริการ	ระยะเวลาการให้บริการ	
		ระยะเวลาเดิม	ระยะเวลาที่ปรับลด
๑	รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	แจ้งตอบการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๐ วัน	แจ้งตอบการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน
๒	การสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	๓ ชั่วโมง/ราย	๑ ชั่วโมง/ราย
๓	การช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย	๕ นาที /ราย	ในทันที
๔	การจัดเก็บภาษีป้าย	๗ นาที/ราย	๕ นาที/ราย
๕	การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๗ นาที/ราย	๕ นาที/ราย
๖	การขออนุญาตก่อสร้าง /ดัดแปลง/ รื้อถอนอาคาร	๒๐ วัน/ราย	๑๕ วัน/ราย
๗	การรับสมัครเด็กนักเรียนเข้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๑๐ นาที/ราย	๗ นาที/ราย
๘	การขึ้นทะเบียน เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยยังชีพผู้พิการ เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	๑๐ นาที/ราย	๕ นาที/ราย