**แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ สำนักงานเขตตลิ่งชัน (ฝ่ายโยธา) กรุงเทพมหานคร**

**งานบริการ การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร**

**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566**

**ส่วนที่ 1 เหตุผลและความจำเป็น**

กรุงเทพมหานคร ในฐานะที่เป็นเมืองหลวงของประเทศ เป็นศูนย์กลางการปกครอง การบริหารราชการ การพาณิชยกรรมและการเงินของประเทศ เป็นที่ตั้งของหน่วยงานภาครัฐและบรรษัทธุรกิจขนาดใหญ่ต่าง ๆ จึงทำให้พื้นที่ กรุงเทพมหานครเป็นที่ตั้งของอาคารต่าง ๆ มากมาย เช่น อาคารสูง อาคารขนาดใหญ่พิเศษ อาคารขนาดใหญ่หรืออาคาร อื่น ๆ เป็นต้น ซึ่งใช้ประโยชน์ในเพื่อการพาณิชยกรรม การธุรกิจ หรือการอยู่อาศัยแล้วแต่กรณี และแนวโน้มของการเติบโตทางเศรษฐกิจจะส่งผลให้กรุงเทพมหานครได้รับการพัฒนาที่ดินมากขึ้น จึงทำให้การก่อสร้าง ดัดแปลงอาคารมี จำนวนเพิ่มมากขึ้นด้วย เพื่อเป็นการสะท้อนถึงบทบาท หน้าที่ และความสำคัญของกรุงเทพมหานครในฐานะที่เป็นองค์กร ปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษซึ่งแบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 50 เขต ซึ่งแต่ละเขตมีหน้าที่ ภารกิจในการให้บริการ สาธารณะกับประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอน อาคาร   
ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ควบคุมอาคาร พ.ศ. 2544 เพื่อการอำนวยความสะดวกกับประชาชนเป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตทางราชการ พ.ศ. 2558

กรุงเทพมหานคร ได้พัฒนาระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร   
(BMA OSS) โดยประชาชน สามารถยื่นคำขออนุญาตผ่านระบบออนไลน์ได้ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนและลดค่าใช้จ่ายในการ เดินทางมาติดต่อราชการที่สำนักงานเขต

**ส่วนที่ 2 ขอบเขตการพัฒนางานบริการ**

การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร

**ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก(pain point) หรือความต้องการของผู้รับบริการ**

ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก(pain point) ที่ส่งผลทำให้ไม่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ขอรับ บริการได้และส่งผลกระทบในเชิงลบต่องานและองค์กร รายละเอียด ดังนี้

1. ปัญหาทัศนคติ ค่านิยม จริยธรรมของบุคคลากรในด้านการให้บริการและวัฒนธรรมองค์กรที่ผิดเป็นอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนางาน

2. ปัญหาอุปกรณ์ เครื่องมือในการดำเนินงานไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัย ไม่เหมาะสมกับลักษณะของงานและส่งผล กระทบต่อความสำเร็จของงาน

3. ปัญหาความล่าช้าของการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนซึ่งส่งผลต่อเวลาโดยรวมที่แล้วเสร็จจนกระทบต่อการ ดำเนินงานของผู้ขอรับบริการ

4. ปัญหารายละเอียด ขั้นตอน หลักเกณฑ์ต่างๆ ของกฎหมายมีมาก ทำให้ผู้ขอรับบริการยากต่อการเข้าใจ รายละเอียดและขั้นตอน หลักเกณฑ์ต่างๆ

5. ปัญหาอันเนื่องมาจากวิธีการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ล้าสมัย ล่าช้าและไม่ประทับใจ

**ส่วนที่ 4 แนวทาง และวิธีการแก้ไขปัญหา**

แนวทางการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาในด้านการให้บริการ การอนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อ ถอนอาคาร ดังนี้

1. นำระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) ซึ่งเป็นช่องทางออนไลน์มาให้บริการกับ ประชาชน ซึ่งระบบนี้อำนวยความสะดวกในการยื่นคำขอ เอกสาร หลักฐานต่างๆ ในรูปแบบไฟได้ตลอดเวลา (24 ชั่วโมง) และสามารถติดตามสถานะการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน และชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่ต้อง เดินทางมายังสำนักงานเขต

2. จัดหาอุปกรณ์เสริม เครื่องมือในการดำเนินงานให้เพียงพอ เหมาะสมและทันสมัย

3. ให้การอบรมกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ และจัดทำเอกสารประกอบคำอธิบายในการยื่นขออนุญาต

4. ลดขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่จำเป็นลง

**ส่วนที่ 5 ผลลัพธ์ของการดำเนินการ**

1. ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ลดค่าใช้จ่าย

2. ลดระยะเวลาการติดต่อราชการ โดยผู้รับบริการไม่ต้องมาที่สำนักงานเขต

3. ทำให้กรุงเทพมหานครมีภาพลักษณ์ที่ดี เป็นองค์กรที่ทันสมัย