**แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ สำนักงานเขตทวีวัฒนา**

**งานบริการ การขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสะสมอาหาร (รายใหม่)**

**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566**

**ส่วนที่ 1 เหตุผลความจำเป็น**

 กรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงขนาดใหญ่ มีประชากรจำนวนมาก เป็นศูนย์กลางทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ส่งผลให้วิถีชีวิตของคนกรุงเทพมหานครเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ประชาชนหันมานิยมบริโภคอาหารนอกบ้านและสั่งอาหารออนไลน์เดลิเวอรี่มากขึ้น ทำให้จำนวนสถานประกอบกิจการอาหาร มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้มีผู้สัมผัสอาหารเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ซึ่งข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง สถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร พ.ศ.2565 กำหนดให้ผู้ประสงค์จะจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร ให้ยื่นคำขอรับหนังสือรับรองการแจ้งหรือใบอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น ณ สำนักงานเขตที่สถานที่จำหน่ายอาหารนั้นตั้งอยู่ หรือดำเนินการยื่นคำขอผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แทนการมายื่นด้วยตนเอง อีกทั้งพระราชกฤษฎีกาการกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต พ.ศ. 2564 กำหนดให้มีช่องทางในการชำระค่าธรรมเนียม ณ สถานที่ทำการของผู้อนุญาต หรือผ่านช่องทางจุดบริการชำระค่าธรรมเนียม ธนาคาร ศูนย์รับคำขออนุญาตหรือช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบกับการยื่นขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร ตามที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ให้ดำเนินการเพื่อประโยชน์ ในการอํานวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการขออนุญาต

 กรุงเทพมหานครจึงได้พัฒนาระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) โดยการยื่นคำขออนุญาตผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แทนการมายื่นคำขอด้วยตนเอง เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

**ส่วนที่ 2 ขอบเขตการพัฒนางานบริการ** ได้แก่

 กระบวนงานการขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสะสมอาหาร (รายใหม่)

**ส่วนที่ 3 บทวิคราะห์**

ปัญหา / อุปสรรค

1. ผู้ประกอบกิจการต้องมาติดต่อที่สำนักงานเขต ทำให้เกิดความไม่สะดวก
2. ผู้ประกอบกิจการต้องจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานจำนวนมาก
3. ผู้ประกอบกิจการที่เป็นชาวต่างชาติไม่สามารถอ่านหรือทำความเข้าใจคำขอรับใบอนุญาตหรือหนังสือรับรองการแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหารได้ เนื่องจากมีเฉพาะคำขอที่เป็นภาษาไทยเท่านั้น

ความยุ่งยาก/ความต้องการของผู้รับบริการ

 ผู้ประกอบกิจการต้องมาติดต่อที่สำนักงานเขตหลายครั้ง เช่น ติดต่อสอบถามเอกสารประกอบการยื่นคำขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร ติดต่อเพื่อนัดหมายตรวจสถานประกอบกิจการ ติดต่อเพื่อขออบรมหลักสูตรการสุขาภิบาลอาหารของผู้ประกอบกิจการและผู้สัมผัสอาหาร

**ส่วนที่ 4 แนวทางการแก้ปัญหา**

 1. กรุงเทพมหานครได้พัฒนาระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบกิจการสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหารสามารถยื่นคำขอ พร้อมทั้งแนบไฟล์เอกสารประกอบการยื่นคำขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร ผ่านระบบ BMA OSS (ช่องทางออนไลน์) ได้ โดยจะมีผลเช่นเดียวกับผู้ประกอบกิจการมายื่นคำขอด้วยตนเอง ณ สำนักงานเขต ทั้งนี้ ผู้ประกอบกิจการสามารถยื่นคำขอพร้อมทั้งแนบไฟล์เอกสาร หลักฐาน และชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบ BMA OSS ได้ อย่างรวดเร็ว และสามารถเข้าระบบเพื่อตรวจสอบสถานะการดำเนินการและดาวน์โหลดไฟล์ใบเสร็จชำระค่าธรรมเนียมได้อีกด้วย ทำให้ผู้ประกอบกิจการไม่ต้องมาติดต่อราชการที่สำนักงานเขต เป็นการลดระยะเวลาและจำนวนครั้งในการติดต่อราชการที่สำนักงานเขต อีกทั้งยังสามารถดำเนินการได้ตลอด 24 ชั่วโมง

 2. จัดทำเอกสารหรือคำขอรับใบอนุญาตหรือหนังสือรับรองการแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร 2 ภาษา ได้แก่ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ทั้งในรูปแบบของเอกสาร และในระบบ BMA OSS เพื่อให้ผู้ประกอบกิจการที่เป็นคนต่างชาติสามารถทำความเข้าใจและสามารถยื่นคำขอ พร้อมเอกสารประกอบการยื่นคำขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารได้

**ส่วนที่ 5 ผลลัพธ์/ ผลกระทบเชิงบวกต่อประชาชน**

 1. ผู้ประกอบกิจการได้รับความสะดวก รวดเร็วในการยื่นคำขอรับใบอนุญาตหรือหนังสือรับรองการแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร โดยสามารถดำเนินการผ่านช่องทางออนไลน์ (ระบบ BMA OSS) แทนการมายื่นที่สำนักงานเขต

 2. ผู้ประกอบกิจการลดระยะเวลาในการติดต่อราชการที่สำนักงานเขต

 3. เปิดช่องทางในการยื่นคำขอรับใบอนุญาตหรือหนังสือรับรองการแจ้งฯ เป็นภาษาอังกฤษ ให้กับ ผู้ประกอบกิจการที่เป็นคนต่างชาติสามารถเข้าใจแบบคำขอและยื่นคำขอได้

 4. เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรที่ทันสมัยและมีความโปร่งใส

|  |
| --- |
|  |