



ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๘

คู่มือการปฏิบัติงาน

ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ
สำนักงานเขต



คำนำ

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขต ฉบับนี้ จัดทำขึ้นตามแผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ เพื่อให้มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน เพื่อสำหรับให้ข้าราชการและลูกจ้าง ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขต ใช้ศึกษาและนำไปปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขต

คู่มือการปฏิบัติงานของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขต ประกอบด้วย งานกวาดมูลฝอย งานเก็บขนมูลฝอย งานขนถ่ายสิ่งปฏิกูลและไขมัน งานปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้ งานสนับสนุนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานดูแลรักษาความสะอาดโบราณสถาน สถานที่ที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์และสถาปัตยกรรม งานการให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจและราชการส่วนท้องถิ่น และงานคดีละเมิด ซึ่งในเอกสารนี้ได้แสดงให้เห็นถึงขั้นตอนในการปฏิบัติงาน รายละเอียดงาน และมาตรฐานคุณภาพงาน เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขต ให้บรรลุตามข้อกำหนดที่สำคัญ ซึ่งตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ข้าราชการและลูกจ้างฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขต จะได้นำคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ไปศึกษา และนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุผลตามเจตนารมณ์ของกรุงเทพมหานคร

คณะทำงานจัดทำคู่มือ

มิถุนายน ๒๕๖๘

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	๓
ความเป็นมาและความสำคัญในการจัดทำคู่มือ	๔
วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน	๕
คำอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้	๖
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๗
ขอบเขตกระบวนงาน	๘
กรอบแนวคิด	๑๓
ข้อกำหนดที่สำคัญ	๒๘
คำจำกัดความ	๓๓
แผนผังกระบวนงาน และขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
๑. กระบวนงานกวาดมูลฝอย	
๑.๑ กระบวนงานย่อยการปฏิบัติงานกวาดมูลฝอย	๓๔
๑.๒ กระบวนงานย่อยการควบคุมงานรถกวาดและดูดฝุ่น	๓๕
๑.๓ กระบวนงานย่อยการดูแลรักษาความสะอาดโบราณสถาน สถานที่ที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์และสถาปัตยกรรม	๔๒
๒. กระบวนงานเก็บขนมูลฝอย	
๒.๑ กระบวนงานย่อยการปฏิบัติงานเก็บขนมูลฝอย	๔๔
๒.๒ กระบวนงานย่อยการลดและแยกมูลฝอยนำไปใช้ประโยชน์	๔๘
๒.๓ กระบวนงานย่อยการให้บริการประชาชน การออกหนังสือรับรองการให้บริการจัดเก็บมูลฝอย	๕๐
๒.๔ กระบวนงานย่อยการให้บริการประชาชน การบริการตั้งวางถังรองรับมูลฝอย	๕๓
๒.๕ กระบวนงานย่อยการให้บริการประชาชน การเก็บเศษวัสดุ	๕๖
๓. กระบวนงานขนถ่ายสิ่งปฏิกูลและไขมัน	
๓.๑ กระบวนงานย่อยการปฏิบัติงานขนถ่ายสิ่งปฏิกูล	๕๙
๓.๒ กระบวนงานย่อยการปฏิบัติงานสูบล้างและเก็บไขมัน	๖๒
๔. กระบวนงานปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้	
๔.๑ กระบวนงานย่อยการปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้	๖๕
๔.๒ กระบวนงานย่อยการขออนุญาตตัด โค่น หรือขุดย้ายต้นไม้ในที่สาธารณะ	๖๗
๔.๓ กระบวนงานย่อยการขออนุญาตตัด โค่น หรือขุดย้ายต้นไม้ในที่เอกชน	๗๐
๔.๔ กระบวนงานย่อยการให้บริการแก่ประชาชนและเอกชน	๗๓
๔.๕ กระบวนงานย่อยการสนับสนุนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๗๖

สารบัญ

	หน้า
๕. กระบวนงานคดีละเมิด	
๕.๑ กระบวนงานย่อยบุคคลภายนอกกระทำละเมิดต่อกรุงเทพมหานคร	๗๘
๕.๒ กระบวนงานย่อยเจ้าหน้าที่กระทำละเมิดต่อกรุงเทพมหานคร	๘๓
๕.๓ กระบวนงานย่อยเจ้าหน้าที่กระทำละเมิดต่อบุคคลภายนอก	๙๑
๕.๔ กระบวนงานย่อยรถเก็บขนมูลฝอย (รถเช่า) เกิดเหตุละเมิด	๙๖
เอกสารอ้างอิง	๑๐๒

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตเกิดจากการนำอำนาจหน้าที่และภารกิจของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตมาวิเคราะห์และกำหนดกระบวนการหลัก และกระบวนการย่อย แล้วนำมาจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน

คู่มือการปฏิบัติงานของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขต ฉบับนี้ได้แสดงขั้นตอน วิธีการ กรอบระยะเวลา และมาตรฐานคุณภาพงาน ของกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการดำเนินงานประกอบด้วย กระบวนการหลัก จำนวน ๕ กระบวนการหลัก ๑๙ กระบวนการย่อย ดังต่อไปนี้

๑. กระบวนการกวาดมูลฝอย
 - ๑.๑ กระบวนการย่อยการปฏิบัติงานกวาดมูลฝอย
 - ๑.๒ กระบวนการย่อยการควบคุมงานรถกวาดและดูดฝุ่น
 - ๑.๓ กระบวนการย่อยการดูแลรักษาความสะอาดโบราณสถาน สถานที่ที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์และสถาปัตยกรรม
๒. กระบวนการเก็บขนมูลฝอย
 - ๒.๑ กระบวนการย่อยการปฏิบัติงานเก็บขนมูลฝอย
 - ๒.๒ กระบวนการย่อยการลดและแยกมูลฝอยนำไปใช้ประโยชน์
 - ๒.๓ กระบวนการย่อยการให้บริการประชาชน การออกหนังสือรับรองการให้บริการจัดเก็บมูลฝอย
 - ๒.๔ กระบวนการย่อยการให้บริการประชาชน การบริการตั้งวางถังรองรับมูลฝอย
 - ๒.๕ กระบวนการย่อยการให้บริการประชาชน การเก็บเศษวัสดุ
๓. กระบวนการขนถ่ายสิ่งปฏิกูลและไขมัน
 - ๓.๑ กระบวนการย่อยการปฏิบัติงานขนถ่ายสิ่งปฏิกูล
 - ๓.๒ กระบวนการย่อยการปฏิบัติงานสูบล้างและเก็บไขมัน
๔. กระบวนการปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้
 - ๔.๑ กระบวนการย่อยการปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้
 - ๔.๒ กระบวนการย่อยการขออนุญาตตัด โค่น หรือขุดย้ายต้นไม้ในที่สาธารณะ
 - ๔.๓ กระบวนการย่อยการขออนุญาตตัด โค่น หรือขุดย้ายต้นไม้ในที่เอกชน
 - ๔.๔ กระบวนการย่อยการให้บริการแก่ประชาชนและเอกชน
 - ๔.๕ กระบวนการย่อยการสนับสนุนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๕. กระบวนการคดีละเมิด
 - ๕.๑ กระบวนการย่อยบุคคลภายนอกกระทำละเมิดต่อกรุงเทพมหานคร
 - ๕.๒ กระบวนการย่อยเจ้าหน้าที่กระทำละเมิดต่อกรุงเทพมหานคร
 - ๕.๓ กระบวนการย่อยเจ้าหน้าที่กระทำละเมิดต่อบุคคลภายนอก
 - ๕.๔ กระบวนการย่อยรถเก็บขนมูลฝอย (รถเช่า) เกิดเหตุละเมิด

ความเป็นมาและความสำคัญในการจัดทำคู่มือ

คู่มือการปฏิบัติงาน Work Manual เป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการทำงานทั้งระดับหัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการจัดทำรายละเอียดของการทำงานในหน่วยงานนั้น ๆ อย่างเป็นระบบและครบถ้วน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้หลายประการ เช่น การสอนงาน การตรวจสอบการทำงาน การควบคุมงาน การติดตามงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร เปรียบเสมือนแผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด มีคำอธิบายตามที่จำเป็น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไว้อ้างอิงมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน

กรุงเทพมหานครได้ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของการมีคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน หรือส่วนราชการของกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ข้าราชการและลูกจ้างได้มีคู่มือการปฏิบัติงานไว้ศึกษาและใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงาน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ กรุงเทพมหานครโดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร จึงได้จัดทำโครงการพัฒนาการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร ให้มีความรู้ ทักษะ และความเข้าใจ เกี่ยวกับวิธีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และให้ข้าราชการที่เข้ารับการอบรม นำความรู้ไปถ่ายทอดเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานหรือส่วนราชการ และกรุงเทพมหานครได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ของฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งผ่านการอบรมตามโครงการฯ เป็นคณะทำงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานเขต เพื่อกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการนำกระบวนการปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุตามข้อกำหนดที่สำคัญ โดยแสดงให้เห็นจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้ใช้อ้างอิง มิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน และสร้างความเข้าใจ เกิดความพึงพอใจ ซึ่งคู่มือปฏิบัติงาน ประกอบด้วย แผนผังกระบวนการ และมาตรฐานคุณภาพงาน ซึ่งเป็นข้อกำหนดในการปฏิบัติงานทั้งในเชิงคุณภาพ และปริมาณ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ กรุงเทพมหานครโดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ได้แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการพิจารณาปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขต โดยพิจารณาเพิ่มเติมภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขต ซึ่งคณะทำงานชุดเดิมยังมิได้จัดทำไว้ และนำองค์ความรู้เรื่องการทำลีน (LEAN) ซึ่งถูกกฎหมาย ที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงไป มาปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขต ให้ทันสมัยและเหมาะสมกับสภาวะการณ์การที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งคณะทำงานชุดนี้ได้พิจารณา เพิ่มกระบวนการให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจและราชการส่วนท้องถิ่น และเพิ่มกระบวนการย่อยการออกหนังสือรับรองการให้บริการจัดเก็บมูลฝอย ในกระบวนการเก็บขนมูลฝอย ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญอยู่ในอำนาจหน้าที่ของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ เพิ่มเติมในคู่มือปฏิบัติงาน ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขต และปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะสำนักงานเขต ให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น

วัตถุประสงค์

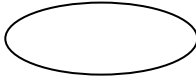
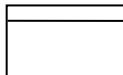
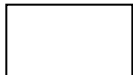
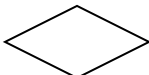


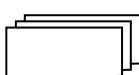



การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขต มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑. เพื่อให้ข้าราชการและลูกจ้างฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะมีคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งแสดงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่าง ๆ ของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขต

๒. เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยให้การทำงานของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขต ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ เสร็จรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา มีการทำงานปลอดภัย บรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

คำอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้

การเขียนแผนผังของกระบวนการงาน (Work Flow) ในคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ มีสัญลักษณ์ที่ใช้เพื่อแสดงถึงกิจกรรมที่ดำเนินการ ทิศทางของการปฏิบัติ การตัดสินใจ ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และรายงาน/เอกสารต่าง ๆ ซึ่งมีคำอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้ ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้น และสิ้นสุดของกระบวนการงาน
	กระบวนการงานที่มีกิจกรรมย่อยอยู่ภายใน
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ
	ฐานข้อมูล
	เอกสาร / รายงาน
	เอกสาร รายงานหลายแบบ/ ประเภท
	ทิศทาง / การเคลื่อนไหวของงาน
	ทิศทางการนำเข้า / ส่งออกของเอกสาร รายงาน / ฐานข้อมูล ที่อาจจะเกิดขึ้น
	จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน / กระบวนการงาน

หน้าที่ความรับผิดชอบฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ

ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย การรักษาสภาพสิ่งแวดล้อม การเก็บขนมูลฝอย (ยกเว้นมูลฝอยในแม่น้ำเจ้าพระยา เรือท่องเที่ยว และเรือสินค้า) การสุขาภิบาลสิ่งปฏิกูล การจัดเก็บค่าธรรมเนียม การเก็บขนมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การปลูก ดูแลและบำรุงรักษาต้นไม้ การพิจารณาอนุญาตตัดและซุดย้ายต้นไม้ในที่สาธารณะ การจัดทำแผนการปลูกต้นไม้และพื้นที่สีเขียวในพื้นที่เขตที่รับผิดชอบ การดูแลรักษาความสะอาดบริเวณโบราณสถาน สถานที่ที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์และสถาปัตยกรรม การสนับสนุนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

ขอบเขตกระบวนการงาน

๑. กระบวนการงานการกวาดมูลฝอย

กระบวนการงานการกวาดมูลฝอย แบ่งเป็น ๓ กระบวนการย่อย ประกอบด้วย (๑) การปฏิบัติงานการกวาดมูลฝอย (๒) การควบคุมงานรถกวาดและดูดฝุ่น และ (๓) การดูแลรักษาความสะอาดโบราณสถาน สถานที่ที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์และสถาปัตยกรรม ซึ่งแต่ละกระบวนการย่อย มีขอบเขตของงาน ดังนี้

๑.๑ กระบวนการงานย่อยการปฏิบัติงานการกวาดมูลฝอย

มีขอบเขตกระบวนการงานเริ่มตั้งแต่การวางแผนการปฏิบัติงาน การจัดสรรอัตรากำลังให้เหมาะสมกับพื้นที่ การเตรียมความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ให้กับเจ้าหน้าที่ มอบหมายหัวหน้าผู้ควบคุมในการกำกับกรปฏิบัติงานเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่

๑.๒ กระบวนการงานย่อยการควบคุมงานรถกวาดและดูดฝุ่น

มีขอบเขตกระบวนการงานเริ่มตั้งแต่การจัดทำแผนงานและการตรวจสอบการลงชื่อปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ รวมถึงการบันทึกข้อมูลการใช้รถปฏิบัติงานอย่างละเอียดตามแผนงานทั้งก่อนและหลังการปฏิบัติงาน โดยจะมีการตรวจสอบรับรองข้อมูลและจัดทำรายงานการปฏิบัติงานประจำวัน

๑.๓ กระบวนการงานย่อยการดูแลรักษาความสะอาดโบราณสถาน สถานที่ที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์และสถาปัตยกรรม

มีขอบเขตของกระบวนการงานเริ่มตั้งแต่การจัดทำแผนปฏิบัติงาน การดำเนินการตามแผน และสิ้นสุดที่การจัดทำรายงานผลการดำเนินการ

๒. กระบวนการงานการเก็บขนมูลฝอย

กระบวนการงานการเก็บขนมูลฝอย แบ่งเป็น ๕ กระบวนการย่อย ประกอบด้วย (๑) การปฏิบัติงานเก็บขนมูลฝอย (๒) การลดและแยกมูลฝอยนำไปใช้ประโยชน์ (๓) การให้บริการประชาชน การออกหนังสือรับรองการให้บริการจัดเก็บมูลฝอย (๔) การให้บริการประชาชน การบริการตั้งวางถังรองรับมูลฝอย และ (๕) การให้บริการประชาชน การเก็บเศษวัสดุ ซึ่งแต่ละกระบวนการย่อย มีขอบเขตของงาน ดังนี้

๒.๑ กระบวนการงานย่อยการปฏิบัติงานเก็บขนมูลฝอย

มีขอบเขตกระบวนการงานเริ่มตั้งแต่รับคำร้องจากประชาชนในการขออนุญาตจัดเก็บขยะมูลฝอยของอาคารหรือสถานที่ต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของคำร้อง ประสานผู้ร้องเพื่อตรวจสอบสถานที่ที่จะให้บริการจัดเก็บมูลฝอย พร้อมแนะนำผู้ร้องจัดวางถังหรือภาชนะรองรับมูลฝอยของตนเองให้ถูกสุขลักษณะ แนะนำวิธีการคัดแยกขยะมูลฝอยก่อนทิ้ง เพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอย แนะนำการทิ้งมูลฝอยในถังหรือภาชนะรองรับมูลฝอยอย่างถูกวิธี แจ้งวันเวลาเข้าจัดเก็บขยะมูลฝอย จัดรถเก็บมูลฝอยเข้าจัดเก็บมูลฝอยให้กับอาคารสถานที่ หากเป็นพื้นที่ที่รถเก็บขนมูลฝอยไม่สามารถเข้าถึง ต้องประสานผู้ร้องในการนำขยะมูลฝอยออกมาให้รถเก็บขนมูลฝอยจัดเก็บตามวัน เวลา ที่กำหนด หรือร่วมกำหนดจุดตั้งวางถังรองรับมูลฝอยที่รถเก็บขนมูลฝอยสามารถเข้าถึงได้ และไม่ก่อความเดือดร้อนรำคาญให้กับผู้พักอาศัยบริเวณใกล้เคียง เมื่อเริ่มมีการเก็บมูลฝอยจึงเริ่มประเมินค่าธรรมเนียมการเก็บขนมูลฝอยตามปริมาณขยะที่ทิ้งจริง

๒.๒ กระบวนการงานย่อยการลดและแยกมูลฝอยนำไปใช้ประโยชน์

มีขอบเขตกระบวนการงานเริ่มตั้งแต่การจัดทำแผนการดำเนินการลดและแยกมูลฝอยนำไปใช้ประโยชน์ เสนอผู้อำนวยการเขตพิจารณาอนุมัติ ,จัดทำโครงการหรือกิจกรรมดำเนินการลดและแยกมูลฝอยนำไปใช้ประโยชน์ตามแผนฯ เช่น โครงการการแปรรูปขยะเศษอาหารนำไปใช้ประโยชน์ โครงการจัดการขยะมูลฝอยโดยชุมชน เสนอผู้อำนวยการเขตพิจารณาอนุมัติโครงการ ,ดำเนินการตามวิธีการและขั้นตอนที่กำหนดได้ตามโครงการฯ หรือกิจกรรม และรวบรวมผลการดำเนินการตามโครงการหรือกิจกรรม รายงานผู้อำนวยการเขตทราบ เป็นประจำทุกเดือน

๒.๓ กระบวนการงานย่อยการให้บริการประชาชน การออกหนังสือรับรองการให้บริการจัดเก็บมูลฝอย

มีขอบเขตกระบวนการงานเริ่มตั้งแต่การรับเรื่องขอหนังสือรับรองการให้บริการจัดเก็บมูลฝอยเจ้าหน้าที่ตรวจสอบหนังสือและเอกสารของผู้ยื่นคำขอ พร้อมตรวจสอบอาคารหรือสถานที่ที่ขอให้ออกหนังสือรับรองฯ เจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือการให้บริการจัดเก็บมูลฝอยเสนอผู้อำนวยการเขตลงนาม และแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอมารับหนังสือรับรองการให้บริการจัดเก็บมูลฝอย

๒.๔ กระบวนการงานย่อยการให้บริการประชาชน การบริการตั้งวางถังรองรับมูลฝอย

มีขอบเขตกระบวนการงานเริ่มตั้งแต่เจ้าหน้าที่รับเรื่องตรวจสอบเอกสาร ส่งเอกสารให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เพื่อตรวจสอบสถานที่ขอรับบริการตั้งวางถัง และตรวจสอบจำนวนถังรองรับมูลฝอยที่จะตั้ง รายงานผลพร้อมค่าบริการตามระเบียบให้หัวหน้าฝ่ายฯทราบ เพื่ออนุมัติ และแจ้งผู้ยื่นคำร้องทราบและนัดหมายเข้าดำเนินการ

๒.๕ กระบวนการงานย่อยการให้บริการประชาชน การเก็บเศษวัสดุ

มีขอบเขตกระบวนการงานเริ่มตั้งแต่รับเรื่องจากประชาชนให้ดำเนินการเก็บเศษวัสดุ กิ่งไม้ ใบไม้ หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบสถานที่ที่ขอรับบริการ เพื่อเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ จัดเจ้าหน้าที่ และรถที่จะบรรทุกเศษวัสดุ พร้อมจัดทำหนังสือพร้อมแจ้งค่าบริการ เมื่อได้รับการอนุมัติจากผู้อำนวยการเขต จึงจะดำเนินการเก็บเศษวัสดุ กิ่งไม้ ใบไม้ พร้อมเก็บค่าบริการนำส่งฝ่ายการคลัง

๓. กระบวนการงานการขนถ่ายสิ่งปฏิกูลและไขมัน

กระบวนการงานการขนถ่ายสิ่งปฏิกูลและไขมัน แบ่งเป็น ๒ กระบวนการย่อย ประกอบด้วย (๑) การปฏิบัติงานขนถ่ายสิ่งปฏิกูล (๒) การปฏิบัติงานสูบลและเก็บไขมัน ซึ่งแต่ละกระบวนการย่อย มีขอบเขตของงาน ดังนี้

๓.๑ กระบวนการงานย่อยการปฏิบัติงานขนถ่ายสิ่งปฏิกูล

มีขอบเขตกระบวนการงานเริ่มตั้งแต่การรับแจ้งสูบลสิ่งปฏิกูล (โทรศัพท์แจ้งทางสำนักงานเขตและแจ้งผ่านระบบ BMA OSS) นัดหมายวันเข้าดำเนินการ ตรวจสอบสถานที่ตามที่ได้รับแจ้ง วางแผนจัดเจ้าหน้าที่ขนถ่ายยานพาหนะเข้าดำเนินการเข้าปฏิบัติงานตามคำขอรับบริการ แจ้งปริมาณสิ่งปฏิกูลและอัตราค่าธรรมเนียมตามระเบียบกรุงเทพมหานครกับผู้ขอรับบริการ จัดเก็บค่าธรรมเนียมค่าบริการพร้อมออกใบเสร็จรับเงิน รายงานผลการปฏิบัติงานพร้อมจัดทำใบนำส่งเงิน รายงานผู้บังคับบัญชา รวบรวมส่งฝ่ายการคลัง

๓.๒ กระบวนการย่อยการปฏิบัติงานสุขและเก็บไขมัน

มีขอบเขตกระบวนการเริ่มตั้งแต่การรับแจ้งงานสุขและเก็บไขมัน (โทรศัพท์แจ้งทางสำนักงานเขตและแจ้งผ่านระบบ BMA OSS) นัดหมายวันเข้าดำเนินการ ตรวจสอบสถานที่ตามที่ได้รับแจ้ง วางแผนจัดเจ้าหน้าที่ขนาดยานพาหนะเข้าดำเนินการ เข้าปฏิบัติงานตามคำขอรับบริการ แจ้งปริมาณไขมันและอัตราค่าธรรมเนียมตามระเบียบกรุงเทพมหานครกับผู้ขอรับบริการ จัดเก็บค่าธรรมเนียมค่าบริการพร้อมออกใบเสร็จรับเงิน รายงานผลการปฏิบัติงานพร้อมจัดทำใบนำส่งเงิน รายงานผู้บังคับบัญชา รวบรวมส่งฝ่ายการคลัง

๔. กระบวนการปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้

กระบวนการปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้ แบ่งเป็น ๕ กระบวนการย่อย ประกอบด้วย (๑) ปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้ (๒) ขออนุญาตตัด โค่น หรือขุดย้ายต้นไม้ในที่สาธารณะ (๓) ขออนุญาตตัด โค่น หรือขุดย้ายต้นไม้ในที่เอกชน (๔) การให้บริการประชาชนและเอกชน และ (๕) สนับสนุนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งแต่ละกระบวนการย่อย มีขอบเขตของงาน ดังนี้

๔.๑ กระบวนการย่อยการปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้

มีขอบเขตของกระบวนการเริ่มตั้งแต่การจัดทำแผนการดำเนินงานตามนโยบาย จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ พร้อมวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ และยานพาหนะในการออกปฏิบัติงานตามแผนงานที่กำหนด ตลอดจนรายงานผลการดำเนินงาน

๔.๒ กระบวนการย่อยการขออนุญาตตัด โค่น หรือขุดย้ายต้นไม้ในที่สาธารณะ

มีขอบเขตของกระบวนการเริ่มตั้งแต่ผู้ขออนุญาตยื่นคำร้องต่อสำนักเขต โดยระบุเหตุผลความจำเป็นที่ขอตัด โค่น หรือขุดย้ายต้นไม้ในที่สาธารณะ พร้อมแผนผังบริเวณ ภาพถ่ายสถานที่และต้นไม้ที่ขออนุญาตตัด โค่น หรือขุดย้าย เจ้าหน้าที่รับเรื่องและออกตรวจสอบสถานที่จริง พิจารณาความเหมาะสม วัตถุประสงค์ของต้นไม้ รายงานผลพร้อมอัตราค่าเสียหายตามระเบียบ ให้หัวหน้าฝ่ายทราบ เพื่อขออนุมัติจากผู้อำนวยการเขตกรณีขุดย้ายหากไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ให้ขุดย้ายต้นไม้ไปอยู่ในที่ที่เหมาะสม เมื่อได้รับอนุมัติจากผู้อำนวยการเขตแล้ว ให้แจ้งผู้ยื่นคำร้องพร้อมชำระค่าเสียหายตามระเบียบของทางราชการ

๔.๓ กระบวนการย่อยการขออนุญาตตัด โค่น หรือขุดย้ายต้นไม้ในที่เอกชน

มีขอบเขตของกระบวนการเริ่มตั้งแต่ รับคำร้องขออนุญาตตัด โค่น หรือ ขุดย้ายต้นไม้ในที่เอกชน ลงพื้นที่ตรวจสอบร่วมกับเจ้าของต้นไม้และพิจารณาความเหมาะสม วัตถุประสงค์ต้นไม้ ประเมินราคา และแจ้งอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการตามระเบียบกรุงเทพมหานคร ผู้ขอรับบริการชำระเงินค่าธรรมเนียม และนัดหมายวันดำเนินการ ให้บริการตัดต้นไม้ รายงานผลการดำเนินการพร้อมแนบคำร้องและสำเนาใบเสร็จรับเงิน ให้ผู้มีอำนาจอนุญาตทราบ

๔.๔ กระบวนการย่อยการให้บริการแก่ประชาชนและเอกชน

มีขอบเขตของกระบวนการเริ่มตั้งแต่ รับคำร้อง/แจ้งความต้องการจากประชาชนช่องทาง: เว็บไซต์ BMA OSS, แอปพลิเคชัน, เขียนคำร้องที่สำนักงานเขต เจ้าหน้าที่บันทึกรายการ และแจ้งเลขอ้างอิงพิจารณาคำขอ ลงพื้นที่ตรวจสอบพื้นที่ร่วมกับผู้ร้องประเมินความเหมาะสมในการปลูก/ตัด/เคลื่อนย้ายต้นไม้ พร้อมจัดทำแผนและแจ้งผลให้ประชาชนทราบหากอนุมัติ: ดำเนินการจัดเตรียมกำลังคน อุปกรณ์ ต้นไม้ หากไม่อนุมัติให้ชี้แจงเหตุผลและแนวทางอื่นที่เป็นไปได้ ดำเนินการปลูก/บำรุง/ตัดแต่งต้นไม้ตามคำขอ

แจ้งวันดำเนินการล่วงหน้า และติดตามผลและรับฟังข้อเสนอแนะ เปิดช่องทางให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

๔.๕ กระบวนการย่อยการสนับสนุนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

มีขอบเขตของกระบวนการเริ่มตั้งแต่ การจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ ยานพาหนะ วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือให้พร้อมปฏิบัติงานตามแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้ตลอดเวลาเมื่อเกิดเหตุสาธารณภัย หรือได้รับการร้องขอจากหน่วยงานต่าง ๆ

๕. กระบวนการคดีละเมิด

กระบวนการคดีละเมิด แบ่งเป็น ๔ กระบวนการย่อย ประกอบด้วย (๑) บุคคลภายนอกกระทำละเมิดต่อกรุงเทพมหานคร (๒) เจ้าหน้าที่กระทำละเมิดต่อกรุงเทพมหานคร (๓) เจ้าหน้าที่กระทำละเมิดต่อบุคคลภายนอก (๔) รถเก็บขนมูลฝอย (รถเช่า) เกิดเหตุละเมิด ซึ่งแต่ละกระบวนการย่อย มีขอบเขตของงาน ดังนี้

๕.๑ กระบวนการย่อยบุคคลภายนอกกระทำละเมิดต่อกรุงเทพมหานคร

มีขอบเขตของกระบวนการเริ่มตั้งแต่เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจพบหรือเกิดอุบัติเหตุให้รายงานผู้บังคับบัญชาและแจ้งพนักงานสอบสวนทันที เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบและรวบรวมพยานหลักฐาน กรณีมีความผิดอาญาให้ผู้อำนวยการเขตแจ้งความดำเนินคดี หากค่าเสียหายไม่เกิน ๓,๐๐๐ บาท ผู้อำนวยการเขตพิจารณาให้ชดใช้และรายงาน ป.กท. แต่หากเกิน ๓,๐๐๐ บาท ให้แต่งตั้งคณะกรรมการตีราคาความเสียหายแล้วส่งซ่อมแซม หรือให้ผู้กระทำละเมิดชดใช้ด้วยทรัพย์สินหรือการช่อมให้อยู่ในสภาพเดิม จากนั้นดำเนินการให้ชดใช้ตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครและระเบียบที่เกี่ยวข้อง หากตกลงชดใช้ได้ให้แจ้ง ป.กท. เพื่อยุติเรื่อง แต่หากตกลงไม่ได้ให้ส่งเรื่องพร้อมหลักฐานไปยังสำนักงานกฎหมายและคดีเพื่อดำเนินการ

๕.๒ กระบวนการย่อยเจ้าหน้าที่กระทำละเมิดต่อกรุงเทพมหานคร

มีขอบเขตของกระบวนการเริ่มตั้งแต่เจ้าหน้าที่ผู้กระทำละเมิดรายงานความเสียหายต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อนำเสนอผู้อำนวยการเขต (ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมอบหมาย) พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงความรับผิดชอบทางละเมิด และรายงานผลสอบต่อปลัดกรุงเทพมหานครเสนอผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเพื่อพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ แล้วส่งสำนวนให้กระทรวงการคลังตรวจสอบ หากเห็นชอบให้เจ้าหน้าที่ชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ผู้อำนวยการเขตจะมีคำสั่งให้ชำระภายในเวลาที่กำหนด หากไม่ชำระให้ดำเนินการบังคับคดีตามกฎหมาย แต่ถ้าความเห็นกระทรวงการคลังและกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ให้เสนอรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยพิจารณาสั่งการต่อไป

๕.๓ กระบวนการย่อยเจ้าหน้าที่กระทำละเมิดต่อบุคคลภายนอก

มีขอบเขตของกระบวนการเริ่มตั้งแต่เจ้าหน้าที่ผู้กระทำละเมิดรายงานความเสียหายดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงความรับผิดชอบทางละเมิด เสนอผู้อำนวยการเขตลงนามคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฯ ในฐานะบุคคลที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมอบหมาย คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงความรับผิดชอบทางละเมิด รายงานผลข้อเท็จจริงเรียนปลัดกรุงเทพมหานครเสนอผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครวินิจฉัยสั่งการ โดยส่งสำนวนให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยตรวจสอบ หลังจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยตรวจสอบสำนวนเรียบร้อยแล้วจะรายงานผลให้ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครทราบและพิจารณาสั่งการให้ปฏิบัติตามความเห็นของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย (กรณีเจ้าหน้าที่ชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ให้รายงาน

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครทราบเมื่อเจ้าหน้าที่ชุดใช้ค่าสินไหมทดแทนเรียบร้อยแล้ว กรณีเจ้าหน้าที่ไม่ชุดใช้ค่าสินไหมทดแทน ให้ดำเนินการบังคับคดีกับเจ้าหน้าที่ที่กระทำการละเมิด)

๕.๔ กระบวนการย่อยรถเก็บขนมูลฝอย (รถเช่า) เกิดเหตุละเมิด

มีขอบเขตของกระบวนการเริ่มตั้งแต่ การรายงานแจ้งเหตุต่อผู้บังคับบัญชา จากนั้น แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหากมีมูลความผิด ต้องดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงความรับผิดชอบละเมิด โดยคณะกรรมการจะดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงความรับผิดชอบละเมิดของเจ้าหน้าที่ และเมื่อผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครวินิจฉัยแล้วจะรายงานให้สำนักสิ่งแวดล้อมทราบ

กรอบแนวคิด

๑ กระบวนการการกวดมุลฝอย

๑.๑ กระบวนการย่อยการปฏิบัติงานกวดมุลฝอย

ผู้เกี่ยวข้อง	ความต้องการ/ความคาดหวัง	
ผู้รับบริการ หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บริษัท ห้าง ร้าน สถานประกอบการ อาคารและบ้านเรือนประชาชนในพื้นที่เขต	๑. การได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ๒. ความสะอาดและความเป็นระเบียบ เรียบร้อยของพื้นที่	
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บริหาร ข้าราชการ/ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร และประชาชน	๑. ความพึงพอใจในผลการดำเนินงานต่อ กรุงเทพมหานคร ๒. ผู้ปฏิบัติงานมีความปลอดภัยในการ ปฏิบัติงาน ๓. พื้นที่มีความสะอาดและความเป็น ระเบียบเรียบร้อย	
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า
๑. พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็น ระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๐ ๒. พระราชบัญญัติโบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๐๔	ถนน ตรอก ซอย พื้นที่เขต มีความ สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย โดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด ไม่ส่งผล กระทบต่อสิ่งแวดล้อม และ ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด	๑. พื้นที่มีความ สะอาดและความเป็น ระเบียบ เรียบร้อย ๒. ประชาชนและ ผู้บริหารมีความ พึงพอใจ ๓. เจ้าหน้าที่มีความ ปลอดภัยในการ ปฏิบัติงาน ๔. การปฏิบัติงาน สำเร็จตามแผนงาน โดยใช้ทรัพยากร คุ้มค่าที่สุด

๑.๒ กระบวนการย่อยการควบคุมงานรถกวาดและดูดฝุ่น

ผู้เกี่ยวข้อง		ความต้องการ/ความคาดหวัง	
ผู้รับบริการ หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บริษัท ห้าง ร้าน สถานประกอบการ อาคารและบ้านเรือนประชาชนในพื้นที่เขต		การได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บริหาร ข้าราชการ/ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร และประชาชน		๑. ความพึงพอใจในผลการดำเนินงานต่อ กรุงเทพมหานคร ๒. ผู้ปฏิบัติงานมีความปลอดภัยในการ ปฏิบัติงาน	
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า	
พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็น ระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕	ถนน ตรอก ซอย พื้นที่เขต มีความสะอาดและเป็นระเบียบ เรียบร้อย	๑. ลดความเสี่ยงของ ประชาชนในการเป็นโรค ระบบทางเดินหายใจ ๒. ลดแหล่งสะสมเชื้อโรค ๓. ลดมลพิษทางอากาศ	

๑.๓ กระบวนการย่อยการดูแลรักษาความสะอาดโบราณสถาน สถานที่ที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์และสถาปัตยกรรม

ผู้เกี่ยวข้อง	ความต้องการ/ความคาดหวัง	
<p>ผู้รับบริการ ประชาชนในพื้นที่เขต วัด มัสยิด ศาสนสถานโบราณสถาน สถานที่ที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์และสถาปัตยกรรม</p>	<p>๑. การได้รับบริการที่ดี ๒. วัด มัสยิด ศาสนสถานโบราณสถาน สถานที่ที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์และสถาปัตยกรรมได้รับการพัฒนา ทำความสะอาด ปรับปรุงภูมิทัศน์ ให้สะอาด ร่มรื่น และสวยงาม</p>	
<p>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๑. กรุงเทพมหานคร ๒. ผู้ปฏิบัติงานกวาด ดูแลรักษาความสะอาดโบราณสถาน สถานที่ที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์และสถาปัตยกรรม ๓. ประชาชน</p>	<p>๑. ประชาชนในกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจในการดำเนินงาน ๒. ผู้ปฏิบัติงานมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ๓. ศาสนสถาน มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยร่มรื่นสวยงาม</p>	
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการงาน	ความคุ้มค่า
<p>๑. พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความ เป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ.๒๕๓๕ ๒. พระราชบัญญัติโบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุและพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๐๔</p>	<p>๑. ถนน ตรอก ซอย พื้นที่เขต มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ๒. โบราณสถาน สถานที่ที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์และสถาปัตยกรรมมีความ สะอาดและเป็นระเบียบ เรียบร้อย</p>	<p>๑. ลดความเสี่ยงของ ประชาชนในการเป็นโรค ระบบทางเดินหายใจ ๒. ลดแหล่งสะสมเชื้อโรค ๓. ลดมลพิษทางอากาศ</p>

๒. กระบวนการงานการเก็บขนมูลฝอย

๒.๑ กระบวนการย่อยการปฏิบัติงานเก็บขนมูลฝอย

ผู้เกี่ยวข้อง	ความต้องการ/ความคาดหวัง
<p>ผู้รับบริการ อาคาร สถานที่ต่าง ๆ หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บริษัท ห้างร้าน สถานประกอบการ อาคารและบ้านเรือนประชาชน ที่ขอรับบริการในพื้นที่เขต</p>	<ol style="list-style-type: none"> ๑. การได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ตรงตามกำหนดเวลา ๒. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่มีขยะมูลฝอยตกค้าง ๓. ความปลอดภัยและไม่รบกวนประชาชน เช่น การขับรถของพนักงานขับรถ ปลอดภัยกับผู้ใช้งาน, เสียงจากการเก็บขยะมูลฝอยที่ไม่รบกวนประชาชน ๔. การสื่อสารและการบริการที่เป็นมิตรกับประชาชน ๕. การจ่ายค่าธรรมเนียมฯ ในอัตราที่ถูกต้องและทั่วถึง
<p>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บริหาร ข้าราชการ/ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร และประชาชน ผู้ขอรับบริการด้านเก็บขนมูลฝอย</p>	<ol style="list-style-type: none"> ๑. ระบบการจัดเก็บมูลฝอยรวมถึงทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ ๒. ประชาชนให้ความร่วมมือคัดแยกขยะตามนโยบายกรุงเทพมหานคร ๓. ความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานเก็บขนมูลฝอย ๔. มีช่องทางการประสานงานที่รวดเร็ว เมื่อเกิดปัญหาทั้งจากผู้ปฏิบัติงาน และประชาชนผู้ขอรับบริการ ๕. ข้อร้องเรียนจากประชาชนลดลง

ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า
พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ.๒๕๓๕	<p>๑. ถนน ตรอก ซอย อาคารสถานที่ทั่วทุกพื้นที่เขต มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย</p> <p>๒. เก็บขยะมูลฝอยตรงตามเวลาที่กำหนด</p> <p>๓. ไม่มีปัญหาขยะตกค้าง</p> <p>๔. มีการคัดแยกขยะมูลฝอยนำกลับไปใช้ประโยชน์ใหม่ เพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอยที่ต้องนำเข้าสู่กระบวนการกำจัด</p> <p>๕. ลดอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน</p> <p>๖. มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาเรื่องเรียนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ</p> <p>๗. มีทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ</p> <p>๘. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการเก็บขนมูลฝอย</p> <p>๙. ไม่มีข้อร้องเรียนจากประชาชนหรือจำนวนเรื่องร้องเรียนลดลง</p>	<p><u>ด้านประสิทธิภาพ</u> <u>และประสิทธิผล</u></p> <p>-มีการจัดเก็บขยะมูลฝอยตามรอบเวลาที่กำหนด</p> <p>-พื้นที่สะอาดไม่มีปัญหาขยะตกค้างลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม</p> <p>-มีการคัดแยกขยะเพื่อนำกลับไปใช้ประโยชน์มากขึ้น</p> <p>-ลดจำนวนการฝังกลบขยะ</p> <p>-ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ข้อร้องเรียนลดลง</p> <p><u>ด้านงบประมาณ</u></p> <p>-ค่าใช้จ่ายในการกำจัดขยะมูลฝอยลดลง</p> <p>-ลดค่าใช้จ่ายสิ้นเปลือง เนื่องจากได้มีการใช้ทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ</p> <p><u>ด้านกฎหมาย</u></p> <p>-ช่วยให้อาคารสถานที่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมาย</p> <p>-ลดความเสียหายต่อกรุงเทพมหานคร</p> <p>-ลดจำนวนกรณีละเมิดต่าง ๆ</p>

๒.๒ กระบวนการย่อยการลดและแยกมูลฝอยนำไปใช้ประโยชน์

ผู้เกี่ยวข้อง	ความต้องการ/ความคาดหวัง	
ผู้รับบริการ หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บริษัท ห้าง ร้าน สถานประกอบการ อาคารและบ้านเรือนประชาชนในพื้นที่เขต	๑. การลดปริมาณขยะที่ต้องกำจัด ๒. สุขภาพที่ดี ๓. การลดมลพิษต่อสิ่งแวดล้อม ๔. การสร้างมูลค่าเพิ่ม	
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๑. กรุงเทพมหานคร ๒. ผู้ปฏิบัติงานจริงในการลดและแยกขยะ ๓. ภาคเอกชนและผู้ผลิตสินค้า	๑. ลดค่าใช้จ่ายการกำจัดขยะ ๒. ผู้ปฏิบัติงานจริงได้รับสิทธิประโยชน์ ๓. ลดปริมาณขยะ อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีขึ้น	
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า
๑. ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องค่าธรรมเนียมการเก็บและขนสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๔๖ ๒. ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องค่าธรรมเนียมการเก็บและขนสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ ๓. ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องค่าธรรมเนียมการให้บริการในการจัดการสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๒ ๔. ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องค่าธรรมเนียมการให้บริการในการจัดการสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ ๕. ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องค่าธรรมเนียมการให้บริการในการจัดการสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๓ ๖. ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องค่าธรรมเนียมการให้บริการในการจัดการสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๔ ๗. ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องค่าธรรมเนียมการให้บริการในการจัดการสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๖๕	๑. ลดปริมาณขยะ ๒. ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ๓. ส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากขยะ	๑. ลดค่าใช้จ่าย ๒. ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ๓. สร้างโอกาสทางเศรษฐกิจ ๔. ส่งเสริมความยั่งยืน

๒.๓ กระบวนการย่อยการให้บริการประชาชน การออกหนังสือรับรองการให้บริการจัดเก็บมูลฝอย

ผู้เกี่ยวข้อง	ความต้องการ/ความคาดหวัง	
ผู้รับบริการ เจ้าของอาคาร บริษัท ห้าง ร้าน สถานประกอบการในพื้นที่เขต	การได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและจ่ายค่าธรรมเนียมในอัตราที่ถูกต้อง	
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๑. ผู้ขอรับหนังสือรับรอง (ประชาชน) ๒. ผู้ออกหนังสือรับรอง (สำนักงานเขต) ๓. ผู้ให้บริการจัดเก็บมูลฝอย (ฝ่ายรักษาความสะอาดฯ)	๑. เอกสารครบถ้วน ๒. การรับและนำส่งเงินค่าธรรมเนียมฯ ถูกต้อง ๓. ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว	
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า
๑. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ๒. พระราชบัญญัติการสาธารณสุข สุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐ และ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๐ ๓. กฎกระทรวงสุขลักษณะการจัดการมูลฝอยทั่วไป พ.ศ. ๒๕๖๐ ๔. กฎกระทรวงการจัดการมูลฝอยที่เป็นพิษหรืออันตรายจากชุมชน พ.ศ. ๒๕๖๓ ๕. ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การเก็บและกำจัดสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอย พ.ศ. ๒๕๔๔ ๖. ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ค่าธรรมเนียมการเก็บและขนสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๔๖ และ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ ๗. ข้อบังคับกรุงเทพมหานครว่าด้วยหลักเกณฑ์การจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของอาคาร สถานที่ และสถานบริการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๔๕	๑. มีความชัดเจน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามขั้นตอนได้รวดเร็ว ถูกต้อง ลดการโต้แย้งทางกฎหมาย ๒. ประชาชนและผู้ประกอบการทราบสิทธิและหน้าที่ ๓. มีการรับและนำส่งเงินค่าธรรมเนียมฯ รวดเร็ว ถูกต้อง	๑. ด้านกฎหมาย - ช่วยให้สถานประกอบการปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมาย - เป็นเครื่องมือของหน่วยงานราชการในการติดตาม ควบคุมและตรวจสอบว่ามีการจัดการขยะตามมาตรฐาน ๒. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ - สนับสนุนการจัดการขยะที่ถูกต้อง ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชน - ลดโอกาสเกิดปัญหาด้านสุขภาพ เช่น กลิ่นเหม็น น้ำเสีย ๓. ด้านประโยชน์ต่อภาครัฐกิจและประชาชน - ช่วยให้สถานประกอบการดำเนินกิจการได้อย่างถูกต้องและต่อเนื่อง ๔. ด้านฐานข้อมูล - กทม.มีฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ

๒.๔ กระบวนการย่อยการให้บริการประชาชน การบริการตั้งวางถังรองรับมูลฝอย

ผู้เกี่ยวข้อง	ความต้องการ/ความคาดหวัง	
<p>ผู้รับบริการ หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บริษัท ห้าง ร้าน สถานประกอบการ อาคารและบ้านเรือนประชาชน ในพื้นที่เขต</p>	<p>การบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และจ่าย ค่าธรรมเนียมฯ ในอัตราที่ถูกต้องตามระเบียบของทาง ราชการ</p>	
<p>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ให้บริการ (ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ผู้รับบริการ (ประชาชน)</p>	<p>๑. มีเอกสารคำร้อง พร้อมภาพถ่ายสถานที่ตั้ง ๒. การประเมินอัตราค่าบริการ ถูกต้องตามระเบียบ ของทางราชการ ๓. การบริการที่สะดวก รวดเร็ว</p>	
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า
<p>๑. ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ค่าบริการ พ.ศ. ๒๕๔๓ ๒. ระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยอัตราค่าบริการ และ หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการยกเว้นหรือลดหย่อน ค่าบริการ พ.ศ. ๒๕๔๔ ๓. ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ค่าธรรมเนียม การเก็บและขนสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยตามกฎหมายว่าด้วย การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๔๖ ๔. พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และแก้ไข เพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐ และ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๐ ๕. กฎกระทรวงสุขลักษณะการจัดการมูลฝอยทั่วไป พ.ศ. ๒๕๖๐ ๖. กฎกระทรวงการจัดการมูลฝอยที่เป็นพิษหรืออันตราย จากชุมชน พ.ศ. ๒๕๖๓ ๗. ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การเก็บและกำจัด สิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอย พ.ศ. ๒๕๔๔ ๘. ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ค่าธรรมเนียมการเก็บ และขนสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยตามกฎหมายว่าด้วยการ สาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๔๖ และ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ ๙. ข้อบังคับกรุงเทพมหานครว่าด้วยหลักเกณฑ์การจัดการ มูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของอาคาร สถานที่ และสถานบริการ สาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๔๕ ๑๐. พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็น ระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ.๒๕๓๕ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๐</p>	<p>๑. การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ๒. การจัดเก็บค่าบริการถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบของทาง ราชการ</p>	

๒.๕ กระบวนการย่อยการให้บริการประชาชน การเก็บเศษวัสดุ

ผู้เกี่ยวข้อง	ความต้องการ/ความคาดหวัง	
ผู้รับบริการ หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บริษัท ห้าง ร้าน สถานประกอบการ อาคารและบ้านเรือนประชาชนในพื้นที่เขต	การได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และจ่ายค่าธรรมเนียมฯ ในอัตราที่ถูกต้อง	
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บริหาร ข้าราชการ/ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร และประชาชน	๑. เอกสารครบถ้วน ๒. การรับและนำส่งเงินค่าธรรมเนียมฯ ถูกต้อง ๓. ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว	
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า
๑. พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ๒. พระราชบัญญัติการสาธารณสุข(ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐ ๓. พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความ เป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕ ๔. ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การเก็บขน และกำจัดสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอย พ.ศ.๒๕๔๔ ๕. ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ค่าธรรมเนียม การเก็บและขนสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยตามกฎหมาย ว่าด้วยการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๔๖ และแก้ไข เพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ ๖. ข้อบังคับกรุงเทพมหานครว่าด้วยหลักเกณฑ์ การจัดการมูลฝอยและหรือสิ่งปฏิกูลของอาคาร สถานที่และสถานบริการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๔๕ ๗. ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครเรื่อง ค่าบริการ พ.ศ. ๒๕๔๓ ๘. ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครเรื่อง ค่าบริการ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕ ๙. ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ค่าบริการ (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๖๕ ๑๐. ระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยอัตรา ค่าบริการและหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขใน การยกเว้นหรือลดหย่อนค่าบริการ พ.ศ. ๒๕๔๔	เก็บขนเศษวัสดุสะอาด ไม่ตกค้าง บริการรวดเร็ว	สภาพแวดล้อม สะอาด

๓. กระบวนการขนถ่ายสิ่งปฏิกูลและไขมัน
๓.๑ กระบวนการย่อยการปฏิบัติงานขนถ่ายสิ่งปฏิกูล

ผู้เกี่ยวข้อง		ความต้องการ/ความคาดหวัง
ผู้รับบริการ หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บริษัท ห้าง ร้าน สถานประกอบการ อาคารและบ้านเรือนประชาชนในพื้นที่เขต		การได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และจ่ายค่าธรรมเนียมฯ ในอัตราที่ถูกต้อง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บริหาร ข้าราชการ/ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร และประชาชน		๑. เอกสารครบถ้วน ๒. การรับและนำส่งเงินค่าธรรมเนียมฯ ถูกต้อง ๓. ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก มีความพึงพอใจในการรับบริการ
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า
๑. ระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน การนำส่งเงิน และการตรวจเงิน พ.ศ.๒๕๕๕ ๒. ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องค่าธรรมเนียม การเก็บและขนสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยตามกฎหมาย ว่าด้วยการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๘	การดำเนินการมีประสิทธิภาพและ ถูกต้องตามระเบียบ	การกำจัดสิ่งปฏิกูล ถูกต้องตามหลัก สาธารณสุข

๓.๒ กระบวนการย่อยการปฏิบัติงานสูบและเก็บไขมัน

ผู้เกี่ยวข้อง		ความต้องการ/ความคาดหวัง
ผู้รับบริการ หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บริษัท ห้าง ร้าน สถานประกอบการ อาคารและบ้านเรือนประชาชนในพื้นที่เขต		การได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และจ่ายค่าธรรมเนียมฯ ในอัตราที่ถูกต้อง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บริหาร ข้าราชการ/ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร และประชาชน		๑. เอกสารครบถ้วน ๒. การรับและนำส่งเงินค่าธรรมเนียมฯ ถูกต้อง ๓. ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก มีความพึงพอใจในการรับบริการ

ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า
<p>๑. ระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน การนำส่งเงิน และการตรวจเงิน พ.ศ. ๒๕๕๕</p> <p>๒. ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องค่าธรรมเนียมการเก็บและขนสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๘</p>	บริการสุขาภิบาล มีประสิทธิภาพ และถูกต้องตามระเบียบ ภายในระยะเวลาที่กำหนด	การกำจัดสิ่งปฏิกูล ไขมันถูกต้อง ตามหลักสาธารณสุข

๔. กระบวนการปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้

๔.๑ กระบวนการย่อยการปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้

ผู้เกี่ยวข้อง	ความต้องการ/ความคาดหวัง	
<p>ผู้รับบริการ</p> <p>๑. ประชาชนในพื้นที่เขต</p> <p>๒. กรุงเทพมหานคร</p>	พื้นที่เขตมีภูมิทัศน์ร่มรื่น สวยงาม และสภาพแวดล้อมที่ดี	
<p>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>๑. ประชาชนในพื้นที่เขต</p> <p>๒. กรุงเทพมหานคร</p> <p>๓. ผู้ปฏิบัติงานด้านการปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้</p>	<p>๑. ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานพื้นที่ภูมิทัศน์ร่มรื่นสวยงาม</p> <p>๒. ผู้ปฏิบัติงานมีความปลอดภัย</p>	
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า
พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๕	พื้นที่เขตมีภูมิทัศน์ร่มรื่น สวยงาม และสภาพแวดล้อมที่ดี	ช่วยลดมลพิษทางอากาศ และปัญหาสภาวะโลกร้อน

๔.๒ กระบวนการย่อยการขออนุญาตตัด โคน หรือขุดย้ายต้นไม้ในที่สาธารณะ

ผู้เกี่ยวข้อง	ความต้องการ/ความคาดหวัง
<p>ผู้รับบริการ</p> <p>หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บริษัท ห้าง ร้าน สถานประกอบการ อาคารและบ้านเรือนประชาชนในพื้นที่เขต</p>	การได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และคิดอัตราค่าบริการเป็นไปตามระเบียบของทางราชการ
<p>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>๑. ผู้ให้บริการ (ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ)</p> <p>๒. ผู้รับบริการ (ประชาชน)</p>	<p>๑. ยื่นคำร้องพร้อมภาพถ่ายต้นไม้</p> <p>๒. การคิดอัตราค่าบริการถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ</p> <p>๓. ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว</p>

๔.๓ กระบวนการขอย่อยการขออนุญาตตัด โค่น หรือขุดย้ายต้นไม้ในที่สาธารณะในที่เอกชน

ผู้เกี่ยวข้อง	ความต้องการ/ความคาดหวัง	
ผู้รับบริการ ประชาชนในพื้นที่เขตและกรุงเทพมหานคร	การได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และจ่ายค่าธรรมเนียมการให้บริการต้นไม้ในอัตราที่ถูกต้อง	
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๑. ประชาชนในพื้นที่เขตและกรุงเทพมหานคร ๒. ผู้ปฏิบัติงานด้านการตัดต้นไม้ และตัดแต่งไม้สูง	๑. เอกสารครบถ้วน ๒. การรับและนำส่งเงินค่าธรรมเนียมการให้บริการตัดต้นไม้ฯ ถูกต้อง ๓. ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ๔. มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการงาน	ความคุ้มค่า
๑. พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๕ ๒. ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ค่าบริการ พ.ศ. ๒๕๔๓	๑. ประชาชนได้รับการบริการที่รวดเร็ว ๒. ค่าธรรมเนียมในการให้บริการตัดต้นไม้ ถูกต้องตามระเบียบ ๓. ผู้ปฏิบัติงานบนต้นไม้มีความปลอดภัย และมีอุปกรณ์ที่ครบถ้วนและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	ป้องกันและลดความเสียหายที่จะเกิดแก่ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

๔.๔ กระบวนการขอย่อยการให้บริการแก่ประชาชนและเอกชน

ผู้เกี่ยวข้อง	ความต้องการ/ความคาดหวัง	
ผู้รับบริการ ๑. ประชาชนในพื้นที่เขต ๒. กรุงเทพมหานคร	พื้นที่เขตมีภูมิทัศน์ร่มรื่น สวยงาม และสภาพแวดล้อมที่ดี	
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๑. ประชาชนในพื้นที่เขต ๒. กรุงเทพมหานคร ๓. ผู้ปฏิบัติงานด้านการปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้	๑. ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานพื้นที่ภูมิทัศน์ร่มรื่นสวยงาม ๒. ผู้ปฏิบัติงานมีความปลอดภัย	
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการงาน	ความคุ้มค่า
พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๕	พื้นที่เขตมีภูมิทัศน์ร่มรื่น สวยงาม และสภาพแวดล้อมที่ดี	ช่วยลดมลพิษทางอากาศ และปัญหาสภาวะโลกร้อน

๔.๕ กระบวนการย่อยการสนับสนุนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผู้เกี่ยวข้อง		ความต้องการ/ความคาดหวัง	
ผู้รับบริการ หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บริษัท ห้าง ร้าน สถานประกอบการ อาคารและบ้านเรือนประชาชนในพื้นที่เขต		ได้รับความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์	
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บริหาร ข้าราชการ/ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร และประชาชน		มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า	
พ.ร.บ.ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๐	สนับสนุนยานพาหนะ วัสดุ อุปกรณ์เจ้าหน้าที่ ในการ ช่วยเหลือประชาชนได้ทันต่อ เหตุการณ์	ป้องกันและลดความ เสียหายที่จะเกิดแก่ชีวิตและ ทรัพย์สินของประชาชน	

๕. กระบวนการคดีละเมิด

๕.๑ กระบวนการย่อยบุคคลภายนอกกระทำละเมิดต่อกรุงเทพมหานคร

ผู้เกี่ยวข้อง		ความต้องการ/ความคาดหวัง	
ผู้รับบริการ ผู้ถูกรกระทำละเมิด		ได้รับการชดเชยค่าเสียหายเป็นไปตามกฎหมายและ ระเบียบของทางราชการ	
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรุงเทพมหานคร		การดำเนินการกรณีละเมิดเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า	
๑. ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การชดเชย ค่าเสียหายอันเกิดจากการละเมิด พ.ศ. ๒๕๒๙ ๒. ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยการปฏิบัติ เกี่ยวกับการชดเชยค่าเสียหายอันเกิดจากการละเมิด พ.ศ. ๒๕๓๒	การดำเนินการกรณีละเมิดและ การชดเชยค่าเสียหายเป็นไปตาม กฎหมายและระเบียบของทาง ราชการ	-	

๕.๒ กระบวนการย่อยเจ้าหน้าที่กระทำละเมิดต่อกรุงเทพมหานคร

ผู้เกี่ยวข้อง		ความต้องการ/ความคาดหวัง	
ผู้รับบริการ ผู้ถูกกระทำละเมิด		ได้รับการชดใช้ค่าเสียหายเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบของทางราชการ	
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรุงเทพมหานคร		การดำเนินการกรณีละเมิดเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการงาน	ความคุ้มค่า	
๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ ๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๙	การดำเนินการกรณีละเมิดและการชดใช้ค่าเสียหายเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบของทางราชการ	-	

๕.๓ กระบวนการย่อยเจ้าหน้าที่กระทำละเมิดต่อบุคคลภายนอก

ผู้เกี่ยวข้อง		ความต้องการ/ความคาดหวัง	
ผู้รับบริการ ผู้ถูกกระทำละเมิด		ได้รับการชดใช้ค่าเสียหายเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบของทางราชการ	
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๑. กรุงเทพมหานคร ๒. เจ้าหน้าที่ผู้กระทำละเมิด		การดำเนินการกรณีละเมิดเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการงาน	ความคุ้มค่า	
๑. พ.ร.บ.ความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ ๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ ๓. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ (แก้ไขเพิ่มเติม) (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๙ ๔. ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การชดใช้ค่าเสียหายอันเกิดจากการละเมิด พ.ศ. ๒๕๒๙ ๕. ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การชดใช้ค่าเสียหายแก่บุคคลภายนอกในกรณีละเมิด พ.ศ. ๒๕๓๑	การดำเนินการกรณีละเมิดและการชดใช้ค่าเสียหายเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบของทางราชการ	-	

๕.๔ กระบวนการย่อยรถเก็บขนมูลฝอย (รถเช่า) เกิดเหตุละเมิด

ผู้เกี่ยวข้อง		ความต้องการ/ความคาดหวัง	
ผู้รับบริการ หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บริษัท ห้าง ร้าน สถานประกอบการ อาคารและบ้านเรือนประชาชนในพื้นที่เขต		ได้รับการชดใช้ค่าเสียหายเป็นไปตามกฎหมาย และระเบียบของทางราชการ	
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บริหาร ข้าราชการ/ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร บริษัทรถเช่า และประชาชน		การดำเนินการกรณีละเมิดเป็นไปตามที่ กฎหมายกำหนด	
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการงาน	ความคุ้มค่า	
๑. พ.ร.บ.ความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ ๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วย หลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดทาง ละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ ๓. ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การชดใช้ ค่าเสียหายอันเกิดจากการละเมิด พ.ศ. ๒๕๒๙ ๔. ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การชดใช้ ค่าเสียหายแก่บุคคลภายนอกในกรณีละเมิด พ.ศ. ๒๕๓๑	การดำเนินการกรณีละเมิดและ การชดใช้ค่าเสียหายเป็นไปตาม กฎหมายและระเบียบของทาง ราชการ	-	

ข้อกำหนดที่สำคัญ

กระบวนงาน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดของข้อกำหนด
<p>๑. กระบวนงานการกวาดมูลฝอย</p> <p>๑.๑ กระบวนงานย่อยการปฏิบัติงานกวาดมูลฝอย</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ทุกพื้นที่ต้องได้รับการด้านการกวาดที่เป็นมาตรฐานและเท่าเทียมกัน - ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงานทุกครั้ง 	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละ ๙๐ ของประชาชนผู้รับบริการมีความพอใจต่อการบริการกวาดมูลฝอย - ไม่มีผู้ปฏิบัติงานกวาดได้รับอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน
<p>๑.๒ กระบวนงานย่อยการควบคุมงานรถกวาดและดูดฝุ่น</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ทุกพื้นที่ต้องได้รับการด้านการกวาดที่เป็นมาตรฐานและเท่าเทียมกัน - ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงานทุกครั้ง 	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละ ๙๐ ของประชาชนผู้รับบริการมีความพอใจต่อการบริการกวาดมูลฝอย - ไม่มีผู้ปฏิบัติงานกวาดได้รับอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน
<p>๑.๓ กระบวนงานย่อยการดูแลรักษาความสะอาดโบราณสถาน สถานที่ที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์และสถาปัตยกรรม</p>	<ul style="list-style-type: none"> - วัด มัสยิด ศาสนสถาน โบราณสถาน สถานที่ที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์และสถาปัตยกรรม ได้รับการพัฒนาทำความสะอาด และปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สะอาด ร่มรื่นและสวยงามทุกแห่ง - ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงานทุกครั้ง 	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละ ๑๐๐ ของวัด มัสยิด ศาสนสถาน โบราณสถาน สถานที่ที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์และสถาปัตยกรรมได้รับการพัฒนาทำความสะอาด และปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สะอาด ร่มรื่น และสวยงาม - ไม่มีผู้ปฏิบัติงานดูแลรักษาความสะอาดโบราณสถาน สถานที่ที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์และสถาปัตยกรรมได้รับอันตรายจากการปฏิบัติงาน

กระบวนงาน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดของข้อกำหนด
<p>๒. กระบวนงานการเก็บขนมูลฝอย</p> <p>๒.๑ กระบวนงานย่อยการปฏิบัติงานเก็บขนมูลฝอย</p>	<ul style="list-style-type: none"> - การเก็บขนมูลฝอยเป็นไปตามมาตรฐานการเก็บขนมูลฝอยที่กรุงเทพมหานครกำหนด - ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงานทุกครั้ง 	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละ ๘๐ ของประชาชนผู้รับบริการมีความพอใจต่อการบริการเก็บขนมูลฝอย - ไม่มีผู้ปฏิบัติงานเก็บขนมูลฝอยได้รับอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน
<p>๒.๒ กระบวนงานย่อยการลดและแยกมูลฝอยนำไปใช้ประโยชน์</p>	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดการมูลฝอยต้นทางอย่างมีประสิทธิภาพ - ทุกภาคส่วนให้ความร่วมมือในการลดปริมาณขยะที่ต้นทางและนำกลับมาใช้ประโยชน์ให้ได้มากที่สุด 	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละ ๒๘ ของมูลฝอยที่คัดแยกที่แหล่งกำเนิด และนำไปใช้ประโยชน์เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปริมาณที่เกิดขึ้นทั้งหมดของปีงบประมาณนั้น - การลดอัตราค่าธรรมเนียม
<p>๒.๓ กระบวนงานย่อยการให้บริการประชาชน การออกหนังสือรับรองการให้บริการจัดเก็บมูลฝอย</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ประชาชนผู้ขอรับบริการการออกหนังสือรับรองการให้บริการจัดเก็บมูลฝอยเป็นไปตามมาตรฐานและเท่าเทียมกัน 	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละ ๘๐ ของประชาชนผู้รับบริการมีความพอใจต่อการให้บริการออกหนังสือรับรองการให้บริการจัดเก็บมูลฝอย
<p>๒.๔ กระบวนงานย่อยการให้บริการประชาชน การบริการตั้งวางถังรองรับมูลฝอย</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ขอรับบริการ ได้รับบริการในการตั้งวางถังรองรับมูลฝอย เป็นไปด้วยความถูกต้องตามระเบียบ - ผู้ขอรับบริการได้ทราบถึงแนวทางปฏิบัติให้ถูกต้อง - ลดปัญหาการทิ้งขยะเกลื่อนกลาด - เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำงานสะดวกขึ้นรวดเร็วขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละ ๘๐ ของผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ - เจ้าหน้าที่มีความสะดวกในการปฏิบัติงาน

กระบวนงาน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดของข้อกำหนด
<p>๒.๕ กระบวนงานย่อยการให้บริการประชาชน การเก็บเศษวัสดุ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ประชาชนได้รับการเก็บเศษวัสดุที่รวดเร็ว พื้นที่สะอาด ไม่มีขยะตกค้าง - ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงานทุกครั้ง 	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละ ๘๐ ของประชาชนผู้ขอรับบริการมีความพอใจต่อการบริการเก็บเศษวัสดุ - ไม่มีผู้ปฏิบัติงานเก็บขนได้รับอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน
<p>๓. กระบวนงานการขนถ่ายสิ่งปฏิกูลและไขมัน</p> <p>๓.๑ กระบวนงานย่อยการปฏิบัติงานขนถ่ายสิ่งปฏิกูล</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ขอรับบริการต้องได้รับการด้านการขนถ่ายสิ่งปฏิกูลที่เป็นมาตรฐานและเท่าเทียมกัน - ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงานทุกครั้ง 	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละ ๑๐๐ ของประชาชนผู้รับบริการมีความพอใจต่อการบริการขนถ่ายสิ่งปฏิกูล - ไม่มีผู้ปฏิบัติงานด้านการขนถ่ายสิ่งปฏิกูลได้รับอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน
<p>๓.๒ กระบวนงานย่อยการปฏิบัติงานสูบและเก็บไขมัน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ขอรับบริการต้องได้รับการด้านการขนถ่ายสิ่งปฏิกูลไขมันที่เป็นมาตรฐานและเท่าเทียมกัน - ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงานทุกครั้ง 	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละ ๑๐๐ ของประชาชนผู้รับบริการมีความพอใจต่อการบริการขนถ่ายสิ่งปฏิกูลไขมัน - ไม่มีผู้ปฏิบัติงานด้านการขนถ่ายสิ่งปฏิกูลไขมันได้รับอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน

กระบวนงาน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดของข้อกำหนด
<p>๔. กระบวนงานการปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้</p> <p>๔.๑ กระบวนงานย่อยการปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้</p>	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงานการปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้ - ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงานทุกครั้ง 	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละ ๙๐ ของประชาชนผู้รับบริการมีความพอใจต่อการบริการปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้ - ไม่มีผู้ปฏิบัติงานด้านการปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้ได้รับอุบัติเหตุ
<p>๔.๒ กระบวนงานย่อยการขออนุญาตตัด โค่น หรือขุดย้ายต้นไม้ในที่สาธารณะ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - การตัดโค่นหรือขุดย้ายต้นไม้ในที่สาธารณะ เป็นไปตามแนวทางหนังสือสั่งการ - ประชาชนบริเวณใกล้เคียง สามารถทราบการดำเนินการ และยังมีส่วนร่วมในการพิจารณา หากมีการคัดค้าน - ลดการลักลอบตัดโค่น 	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละ ๙๐ ของผู้รับบริการมีความพอใจในการตัดโค่นหรือขุดย้ายต้นไม้
<p>๔.๓ กระบวนงานย่อยการขออนุญาตตัด โค่น หรือขุดย้ายต้นไม้ในที่เอกชน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นไปตามคู่มือและแนวทางในการปฏิบัติงานการปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้ - ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงานทุกครั้ง 	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละ ๘๕ ของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตัด โค่น หรือขุดย้ายต้นไม้ - ไม่มีผู้ปฏิบัติงานด้านการปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้ได้รับอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน
<p>๔.๔ กระบวนงานย่อยการให้บริการแก่ประชาชนและเอกชน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มาตรฐาน KPI ต้องดำเนินคำขอบริการให้เสร็จภายในเวลาตามคู่มือบริการ - ความโปร่งใส เผยแพร่ข้อมูลขั้นตอนค่าใช้จ่าย และผลการพิจารณา - ระบบร้องเรียน มีช่องทางแจ้งร้องเรียนและติดตามสถานะได้ชัดเจน - เทคโนโลยี ใช้ระบบออนไลน์ บริการเชื่อมต่อหน่วยงาน - คุณภาพบุคลากร เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้สุภาพ และมีการประเมินความพึงพอใจ 	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละ ๙๐ ของประชาชนและเอกชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ

กระบวนงาน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดของข้อกำหนด
	<ul style="list-style-type: none"> - จริยธรรม ส่งเสริมธรรมาภิบาล และมี การประเมินความเสี่ยงทุจริต บริการเบ็ดเสร็จ One-Stop Service และ ระบบไม่ให้ผู้ใช้ผิดทาง (No Wrong Door) 	
<p>๔.๕ กระบวนงานย่อยการสนับสนุนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย</p>	<ul style="list-style-type: none"> - สนับสนุนยานพาหนะ วัสดุ อุปกรณ์ และเจ้าหน้าที่ ได้ทันต่อเหตุการณ์ - ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงานทุกครั้ง 	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละ ๑๐๐ ของ สาธารณภัยได้รับการช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ - ไม่มีผู้ปฏิบัติงานด้านการสนับสนุนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้รับอันตรายจากการปฏิบัติงาน
<p>๕. กระบวนงานคดีละเมิด</p> <p>๕.๑ กระบวนงานย่อยบุคคลภายนอกกระทำละเมิดต่อกรุงเทพมหานคร</p>	<ul style="list-style-type: none"> - เรื่องละเมิดได้รับการดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอนที่กฎหมาย ข้อบัญญัติ ระเบียบ คำสั่งและหนังสือสั่งการกำหนด ครบถ้วนและถูกต้องทุกกรณี 	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละ ๑๐๐ ของคดีละเมิดมีการดำเนินการตามขั้นตอนที่กฎหมาย ข้อบัญญัติ ระเบียบคำสั่งหรือหนังสือสั่งการ กำหนดครบถ้วนและถูกต้อง
<p>๕.๒ กระบวนงานย่อยเจ้าหน้าที่กระทำละเมิดต่อกรุงเทพมหานคร</p>	<ul style="list-style-type: none"> - เรื่องละเมิดได้รับการดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอนที่กฎหมาย ข้อบัญญัติ ระเบียบ คำสั่งและหนังสือสั่งการกำหนด ครบถ้วนและถูกต้องทุกกรณี 	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละ ๑๐๐ ของคดีละเมิดมีการดำเนินการตามขั้นตอนที่กฎหมาย ข้อบัญญัติ ระเบียบคำสั่งหรือหนังสือสั่งการ กำหนดครบถ้วนและถูกต้อง
<p>๕.๓ กระบวนงานย่อยเจ้าหน้าที่กระทำละเมิดต่อบุคคลภายนอก</p>	<ul style="list-style-type: none"> - เรื่องละเมิดได้รับการดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอนที่กฎหมาย ข้อบัญญัติ ระเบียบ คำสั่งและหนังสือสั่งการกำหนด ครบถ้วนและถูกต้องทุกกรณี 	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละ ๑๐๐ ของคดีละเมิดมีการดำเนินการตามขั้นตอนที่กฎหมาย ข้อบัญญัติ ระเบียบคำสั่งหรือหนังสือสั่งการ กำหนดครบถ้วนและถูกต้อง

กระบวนการงาน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดของข้อกำหนด
๕.๔ กระบวนการย่อยรถเก็บขนมูลฝอย (รถเช่า) เกิดเหตุละเมิด	- เรื่องละเมิดได้รับการดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอน ที่กฎหมาย ข้อบัญญัติ ระเบียบ คำสั่งและหนังสือ สั่งการ กำหนดครบถ้วนและถูกต้องทุกกรณี	- ร้อยละ ๑๐๐ ของคดีละเมิดมีการดำเนินการตามขั้นตอนที่กฎหมาย ข้อบัญญัติ ระเบียบ คำสั่งและหนังสือสั่งการ

คำจำกัดความ

“**มูลฝอย**” หมายถึง เศษกระดาษ เศษผ้า เศษอาหาร เศษสินค้า ภาชนะพลาสติกภาชนะที่ใส่อาหาร แก้ว วัสดุสัตว์ หรือซากสัตว์ รวมตลอดถึงสิ่งอื่นใดที่เก็บกวาดจากถนน ตลาด ที่เลี้ยงสัตว์หรือที่อื่น

“**สิ่งปฏิภูล**” หมายถึง อูจจาระหรือปัสสาวะ และหมายความรวมถึงสิ่งอื่นใดซึ่งเป็นสิ่งโสโครกหรือมีกลิ่นเหม็น

“**สัญญา**” หมายถึง คำร้องขอรับบริการขนถ่ายสิ่งปฏิภูล

“**สาธารณภัย**” หมายถึง ภัยหรืออันตรายที่ทำให้เกิดความสูญเสียทั้งชีวิต ทรัพย์สินและสิ่งอื่นๆ อย่างรุนแรง

“**โบราณสถาน**” หมายถึง อสังหาริมทรัพย์ซึ่งโดยอายุหรือโดยลักษณะแห่งการก่อสร้าง หรือโดยหลักฐานเกี่ยวกับประวัติของอสังหาริมทรัพย์นั้นเป็นประโยชน์ในทางศิลปะ ประวัติศาสตร์ หรือโบราณคดี ทั้งนี้ให้รวมถึงสถานที่ที่เป็นแหล่งโบราณคดี แหล่งประวัติศาสตร์ และอุทยานประวัติศาสตร์ด้วย

“**ประวัติศาสตร์**” หมายถึง เหตุการณ์ในอดีตทั้งหมดของมนุษย์ หรืออดีตทั้งหมดของมนุษย์ตั้งแต่มีมนุษย์เกิดขึ้นมาในโลกจนถึงวินาทีที่เพิ่งผ่านมา หรือเรื่องราวของบางเหตุการณ์ที่เคยเกิดขึ้นมาในอดีตที่เรารู้หรือเข้าใจ นั่นคือสิ่งที่นักประวัติศาสตร์สร้างขึ้นมาจากอดีตที่ผ่านมา

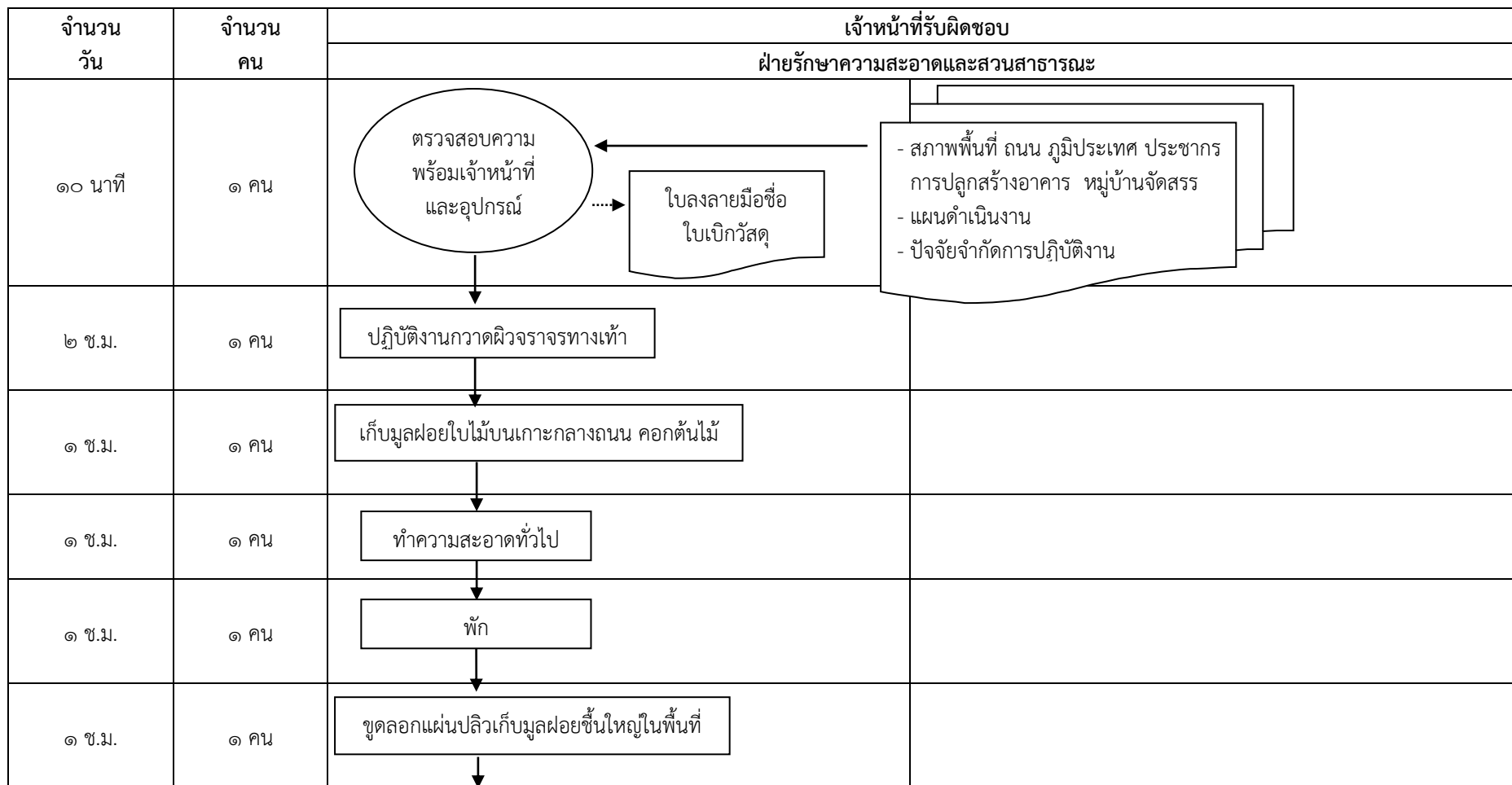
“**สถาปัตยกรรม**” หมายถึง อาคารหรือสิ่งก่อสร้าง รวมถึงสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสิ่งปลูกสร้างนั้น ที่มาจากการออกแบบของมนุษย์ ด้วยศาสตร์ทางด้านศิลปะ การจัดวางที่ว่าง ทัศนศิลป์ และวิศวกรรมการก่อสร้าง เพื่อประโยชน์ใช้สอย สถาปัตยกรรมยังเป็นสื่อความคิด และสัญลักษณ์ทางวัฒนธรรมของสังคมในยุคหนึ่งๆอีกด้วย

“**กระทำละเมิด**” หมายถึง กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ กระทำต่อผู้อื่นโดยผิดกฎหมาย ให้เขาเสียหายแก่ชีวิตก็ดี ร่างกายก็ดี อนามัยก็ดี เสรีภาพก็ดี ทรัพย์สินหรือสิทธิอย่างหนึ่งอย่างใดก็ดี

แผนผังกระบวนการงาน

๑. กระบวนการกวาดมูลฝอย

๑.๑ กระบวนการย่อยการปฏิบัติงานกวาดมูลฝอย



จำนวน วัน	จำนวน คน	เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ	
		ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	
๑.๓๐ ชม.	๑ คน	↓ กวดตรวจสอบ	
๑๐ นาที	๑ คน	↓ ตรวจสอบอุปกรณ์	
๒๐ นาที	๑ คน	↓ รายงานผลการปฏิบัติงาน → รายงานการตรวจพื้นที่	

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. กระบวนการกวาดมูลฝอย

๑.๑ กระบวนการย่อยการปฏิบัติงานกวาดมูลฝอย

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑.	ตรวจสอบความพร้อมเจ้าหน้าที่และอุปกรณ์	๑๐ นาที	ก่อนเริ่มปฏิบัติงานทุกวันต้องตรวจสอบเจ้าหน้าที่ประจำพื้นที่ลงชื่อปฏิบัติงานและอุปกรณ์ที่ใช้ในการกวาดให้มีจำนวนครบถ้วนสภาพพร้อมใช้งาน	ตรวจพบเจ้าหน้าที่อยู่ประจำพื้นที่ที่รับผิดชอบและมีอุปกรณ์การกวาดครบพร้อมใช้งานตลอดเวลา	บุคคล	หัวหน้าพนักงานกวาด หรือ ผู้ควบคุมงานกวาด	-	-
๒.	ปฏิบัติงานกวาดผิวจราจร ทางเท้า	๒ ชม.	ผู้ปฏิบัติงานต้องสวมเสื้อป้องกันอุบัติเหตุและมีอุปกรณ์ ดังนี้ ไม้กวาด บังก็สะพาย รถเข็น เหล็กตะขอ ให้ปฏิบัติงานกวาดมูลฝอย ผ่นผางในผิวจราจรบนทางเท้า ที่พัก-ผู้โดยสารประจำทาง บนสะพานลอย และใช้เหล็กตะขอเกี่ยวมูลฝอย ช่องระบายน้ำ ตั้งแต่จุดเริ่มพื้นที่รับผิดชอบไปจนถึงจุดสิ้นสุดพื้นที่รับผิดชอบ การกวาดที่ดีต้องไม่กวาดทวนกระแสลม เพราะจะทำให้ผ่นผางมูลฝอยฟุ้งกระจาย	พนักงานกวาด สวมใส่เสื้อป้องกันอุบัติเหตุทุกคน	บุคคล	พนักงานกวาด	-	-

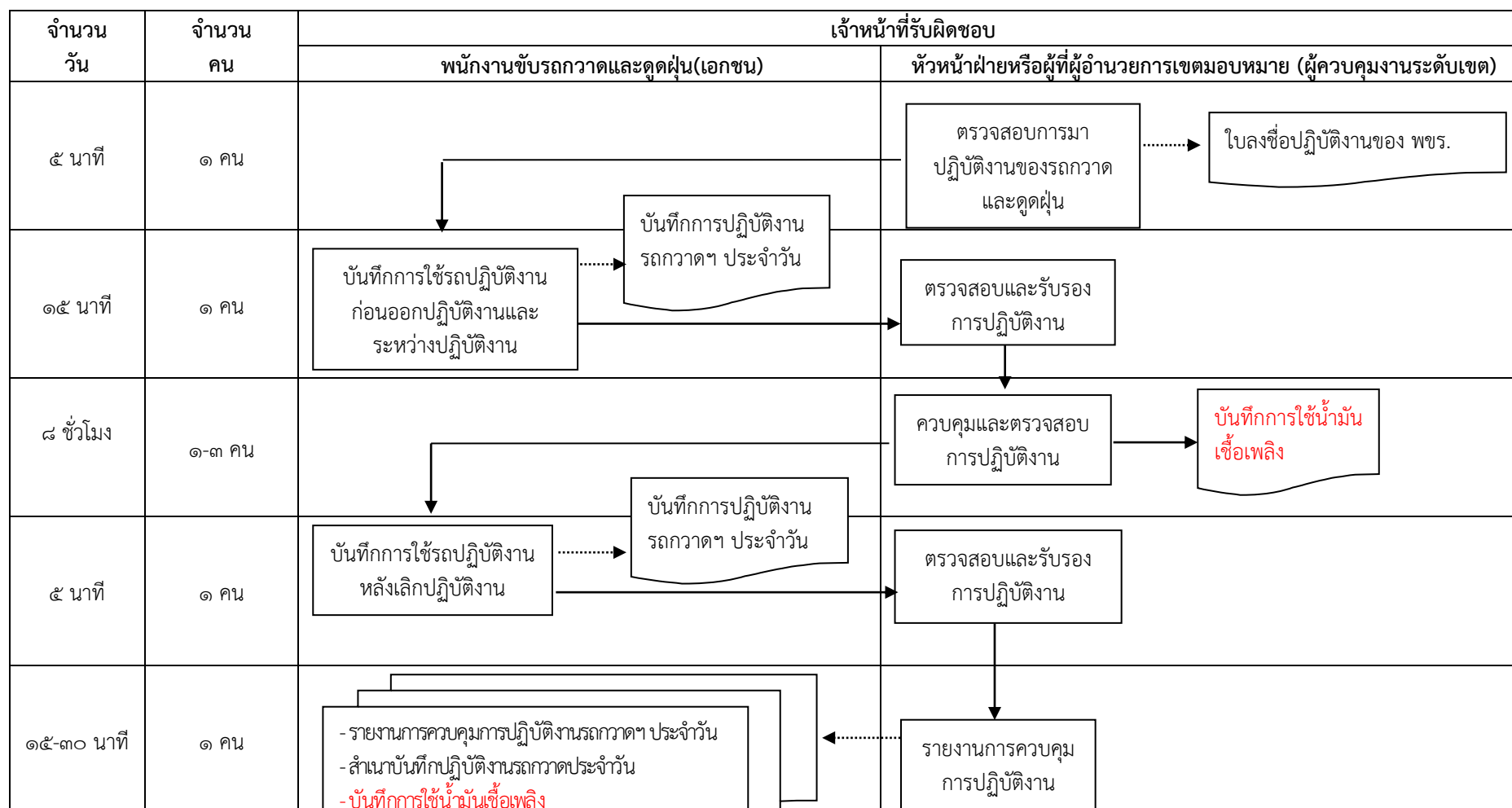
ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๓.	↓ เก็บมูลฝอยใบไม้ บนเกาะกลางถนน คอกต้นไม้	๑ ชม.	ในพื้นที่รับผิดชอบ ถ้ามีเกาะกลาง ถนนและคอกต้นไม้ ผู้ปฏิบัติงานต้อง เก็บมูลฝอย ใบไม้ ก้นบุหรี่ให้สะอาด ตลอดพื้นที่รับผิดชอบ	-	บุคคล	พนักงานกวาด	-	-
๔.	↓ ทำความสะอาดทั่วไป	๑ ชม.	ทำความสะอาดถังรองรับมูลฝอย สาธารณะสมบัติ เช่นป้ายเครื่องหมาย จราจร รั้วเกาะกลางถนน อุปกรณ์ ที่ใช้ ได้แก่ ฟองน้ำ ถังน้ำ เป็นต้น	-	บุคคล	พนักงานกวาด	-	-
๕.	↓ พัก	๑ ชม.	พักผ่อนในบริเวณพื้นที่รับผิดชอบ เพื่อสะดวกในการตรวจสอบของ ผู้บังคับบัญชา	-	บุคคล	พนักงานกวาด	-	-
๖.	↓ ขูดลอกแผ่นปลิว เก็บมูลฝอยชิ้นใหญ่ ในพื้นที่	๑ ชม.	ขูดลอกแผ่นปลิวที่ติดตามเสาไฟฟ้า สะพานลอย รังกำแพง และที่ สาธารณะอื่นๆ ในพื้นที่รับผิดชอบ และเดินเก็บมูลฝอยชิ้นใหญ่ที่พบ เห็นในพื้นที่รับผิดชอบ เช่นกระดาษ ถุงพลาสติก ขวดน้ำดื่ม เป็นต้น	-	บุคคล	พนักงานกวาด	-	-
๗.	↓ กวาดรอบสอง	๑.๓๐ ชม.	กวาดทำความสะอาดซ้ำ (รอบที่ ๒) ในพื้นที่เดิม	-	บุคคล	พนักงานกวาด	-	-

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๘.	↓ ตรวจสอบอุปกรณ์	๑ ชม.	ตรวจสอบอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ถ้ามีสิ่งใดชำรุด สูญหาย ให้แจ้งผู้ควบคุมงาน เพื่อจัดทดแทน	-	บุคคล	พนักงานกวาด	-	-
๙.	↓ รายงานการตรวจพื้นที่	๑๐ นาที ๑๐ นาที	ปฏิบัติงานตรวจซ้ำในพื้นที่รับผิดชอบและให้พนักงานกวาดลงลายมือชื่อและเวลาเลิกงาน โดยในแต่ละวัน จุดเริ่มตรวจจะเปลี่ยนแปลงหมุนเวียนหรือสลับกันไป เพื่อตรวจสอบพนักงานกวาดที่กลับก่อนเวลา รายงานผลการตรวจจำนวนพนักงานกวาดที่มาปฏิบัติงาน ข้อบกพร่องที่พบเห็น และการสั่งการ การแก้ไข หรือเสนอผู้บังคับบัญชาทราบและพิจารณา	-	บุคคลและเอกสาร	เจ้าหน้าที่งานรักษาความสะอาดหรือหัวหน้าพนักงานกวาดหรือผู้ควบคุมงานกวาด เจ้าหน้าที่งานรักษาความสะอาดหรือหัวหน้าพนักงานกวาดหรือผู้ควบคุมงานกวาด	-	ใบรายงานการมาปฏิบัติงานของลูกจ้าง

แผนผังกระบวนการงาน

๑. กระบวนการกวาดมูลฝอย

๑.๒ กระบวนการย่อยการควบคุมงานรถกวาดและดูดฝุ่น



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. กระบวนการควบคุมผลผลิต

๑.๒ กระบวนการย่อยการควบคุมงานรถกวาดและดูดฝุ่น

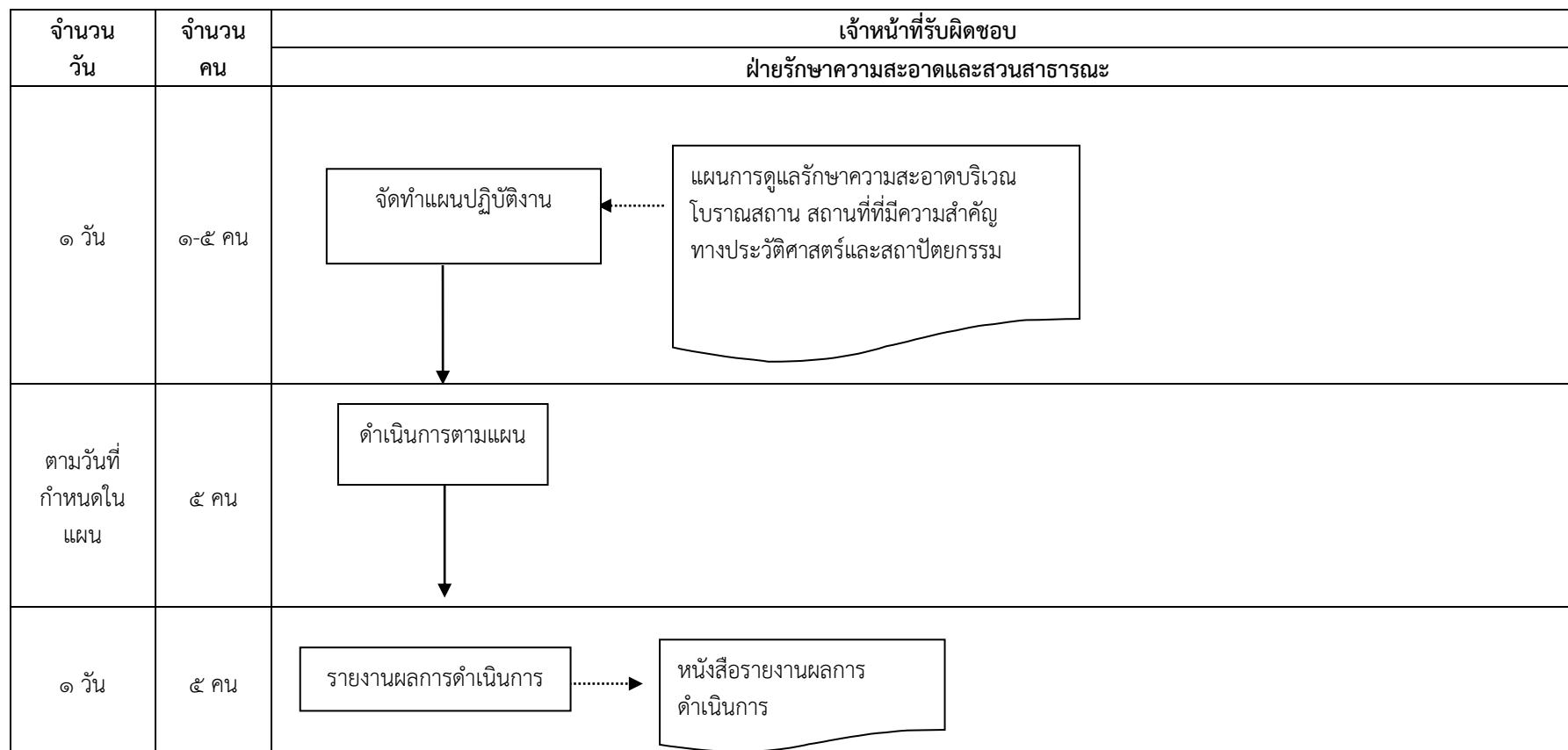
ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑.	 <p>ตรวจสอบการมาปฏิบัติงานของรถกวาดและดูดฝุ่น</p>	๕ นาที	๑. เตรียมใบลงชื่อปฏิบัติงานให้พนักงานขับรถลงชื่อปฏิบัติงานเป็นประจำทุกวัน ๒. ตรวจสอบการลงชื่อปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ	-	เอกสาร	หัวหน้าฝ่ายฯ หรือผู้ที่ผู้อำนวยการฯ มอบหมาย	-ใบลงชื่อปฏิบัติงานของพนักงานขับรถประจำวัน	-ใบลงชื่อปฏิบัติงานของพนักงานขับรถประจำวัน
๒.	 <p>บันทึกการใช้รถปฏิบัติงานก่อนออกปฏิบัติงานและระหว่างปฏิบัติงาน</p>	๑๕ นาที	๑. บันทึกข้อมูลรายละเอียดการใช้รถปฏิบัติงานก่อนนำรถออกปฏิบัติงานและระหว่างการปฏิบัติงาน ในบันทึกปฏิบัติงานของรถกวาดและดูดฝุ่นประจำวัน ๒. ผู้ควบคุมงานระดับเขตตรวจสอบและรับรองการปฏิบัติงาน	-	เอกสาร	พนักงานขับรถ หัวหน้าฝ่ายฯ หรือผู้ที่ผู้อำนวยการฯ มอบหมาย	-บันทึกปฏิบัติงานรถกวาดฯ ประจำวัน	-บันทึกปฏิบัติงานรถกวาดฯ ประจำวัน
๓.	 <p>ควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงาน</p>	๘ ชั่วโมง	๑. ควบคุมและตรวจสอบให้พนักงานขับรถนำรถออกปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานฯ และตามสัญญาเช่าหรืองานพิเศษ หรืองานที่แก้ไข	-ตามแผนปฏิบัติงานและสัญญาเช่ารถกวาดและดูดฝุ่น	บุคคลและเอกสาร	หัวหน้าฝ่ายฯ หรือผู้ที่ผู้อำนวยการเขตมอบหมาย	บันทึกการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง	-แผนปฏิบัติงานฯ - สัญญาเช่ารถฯ

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
	(ต่อ)		๒. ตรวจสอบความสะอาดพื้นที่การปฏิบัติงานของรถฯ ระหว่างปฏิบัติงาน และเมื่อรถฯปฏิบัติงานเสร็จแล้ว ๓. ควบคุม ดูแลและตรวจสอบ ปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงกับระยะทางปฏิบัติงานจริงหลังการปฏิบัติงานทุกครั้ง					
๔.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> บันทึกการใช้รถ ปฏิบัติงาน หลังเลิกปฏิบัติงาน </div> 	๕ นาที	๑. บันทึกข้อมูลรายละเอียดการใช้รถปฏิบัติงานเมื่อเลิกปฏิบัติงาน ในบันทึกปฏิบัติงานของรถกวาดและดูดฝุ่นประจำวัน ๒. ผู้ควบคุมงานระดับเขตตรวจสอบและรับรองการปฏิบัติงาน	-	บุคคลและเอกสาร	พนักงานขับรถ หัวหน้าฝ่ายฯ หรือ ผู้ที่ผู้อำนวยการเขตมอบหมาย	-บันทึกปฏิบัติงานรถกวาดฯประจำวัน	-บันทึกปฏิบัติงานรถกวาดฯประจำวัน
๕.	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> รายงานการควบคุม การปฏิบัติงาน </div>	๑๕-๓๐ นาที	จัดทำรายงานการปฏิบัติงานของรถกวาดและดูดฝุ่นประจำวัน รายงานผอ.เขตฯ ทราบ	-	บุคคลและเอกสาร	หัวหน้าฝ่ายฯ หรือ ผู้ที่ผู้อำนวยการเขตมอบหมาย	-	-รายงานการปฏิบัติ งานรถกวาดและ ดูดฝุ่นประจำวัน

แผนผังกระบวนการงาน

๑. กระบวนการกวาดมูลฝอย

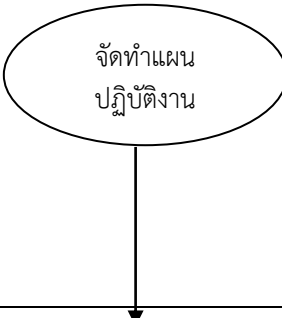

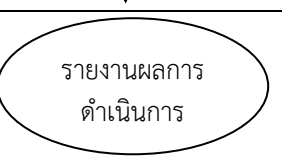
๑.๓ กระบวนการย่อยการดูแลรักษาความสะอาดโบราณสถาน สถานที่ที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์และสถาปัตยกรรม



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. กระบวนการทูลงมือ

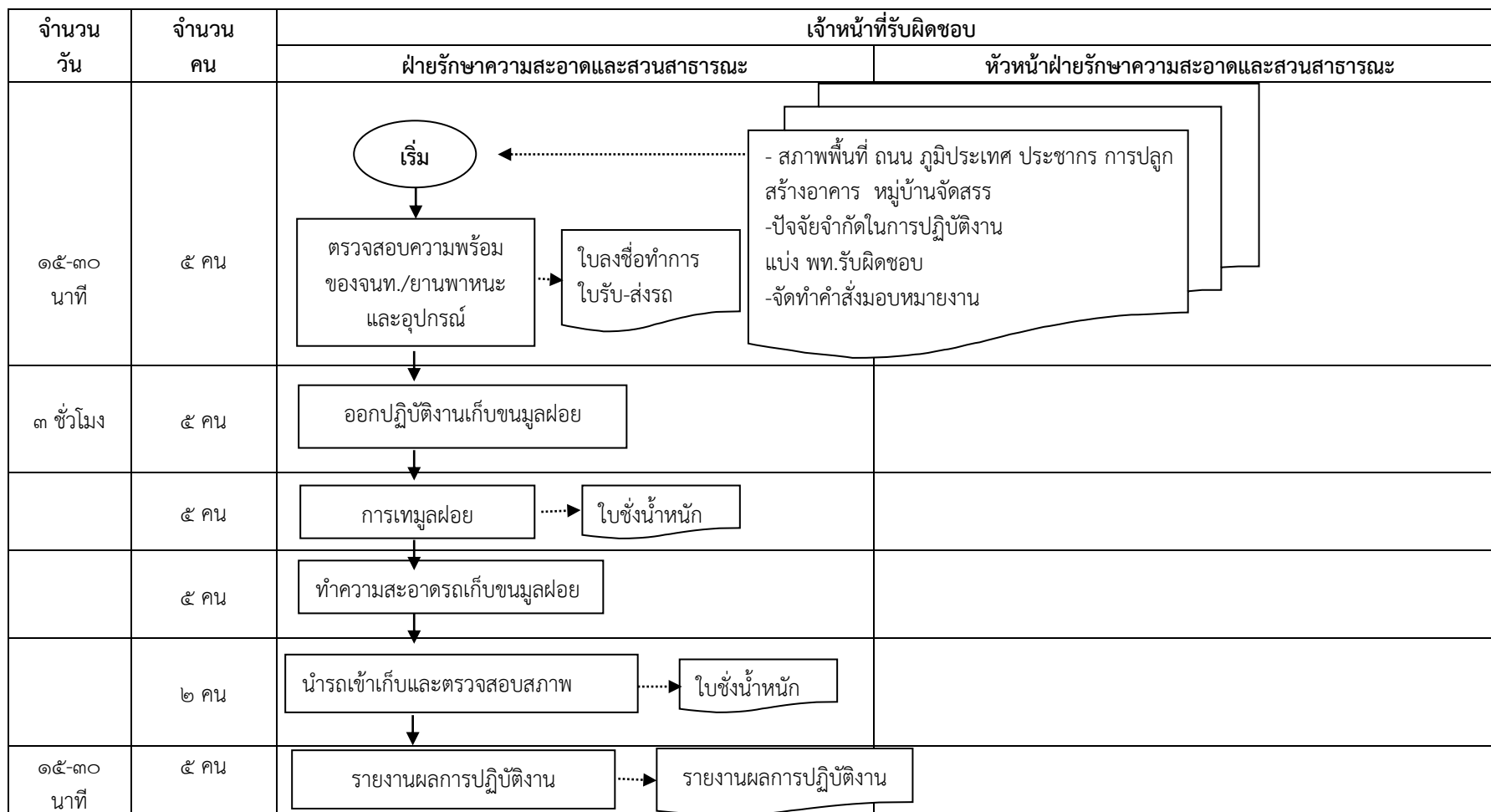
๑.๓ กระบวนการทูลงมือการดูแลรักษาความสะอาดโบราณสถาน สถานที่ที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์และสถาปัตยกรรม

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบ ติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑		๑ วัน	จัดทำแผนการดูแลรักษาความสะอาด บริเวณโบราณสถาน สถานที่ที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์และสถาปัตยกรรมเป็นประจำทุกเดือน	จัดทำแผนฯ เป็นประจำทุกเดือน	บุคคลและเอกสาร	เจ้าหน้าที่งานรักษาความสะอาด	-	แผนปฏิบัติงานดูแลรักษาความสะอาดโบราณสถาน สถานที่ที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์และสถาปัตยกรรม ประจำเดือน
๒		ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแผน	ปฏิบัติงานตามแผนการดูแลรักษาความสะอาด บริเวณโบราณสถาน สถานที่ที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์และสถาปัตยกรรมที่กำหนดไว้	-	บุคคลและเอกสาร	เจ้าหน้าที่งานรักษาความสะอาด	-	แผนปฏิบัติงานดูแลรักษาความสะอาดโบราณสถาน สถานที่ที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์และสถาปัตยกรรม ประจำเดือน
๓		๑ วัน	รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	-	บุคคลและเอกสาร	เจ้าหน้าที่งานรักษาความสะอาด	-	รายงานผลการดำเนินการ

แผนผังกระบวนการงาน

๒. กระบวนการงานเก็บขนมูลฝอย

๒.๑ กระบวนการงานย่อยการปฏิบัติงานเก็บขนมูลฝอย



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๒. กระบวนการเก็บขนมูลฝอย

๒.๑ กระบวนการย่อยการปฏิบัติงานเก็บขนมูลฝอย

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑.		๓๐ นาที	ผู้มาปฏิบัติงานลงลายมือชื่อ เวลามาปฏิบัติงาน	-	เอกสาร	เจ้าหน้าที่งานรักษาความสะอาดและผู้ควบคุมงาน	ใบรายงานการมาปฏิบัติงานของลูกจ้าง	ใบรายงานการมาปฏิบัติงานของลูกจ้าง
๒.		๑๕-๓๐ นาที	<p>ตรวจสอบสภาพรถเก็บขนมูลฝอยตามหน้าที่ เช่น น้ำมันเครื่อง เลขไมล์ น้ำมันเชื้อเพลิง น้ำกลั่น แบตเตอรี่น้ำในหม้อน้ำ ฯลฯ ร่วมกับนายท่าหรือผู้ควบคุมงาน เมื่อเห็นว่าอยู่ในสภาพถูกต้องให้ลงลายมือชื่อรับรถและกุญแจพร้อมที่จะออกปฏิบัติงานตามเวลาที่กำหนด</p> <p>ตรวจสอบใบรายงานการปฏิบัติงานเก็บขนมูลฝอยประจำวัน จดบันทึกเลขไมล์ออกปฏิบัติงาน จำนวนน้ำมันที่มีอยู่ ชื่อเจ้าหน้าที่ประจำรถ และวันเดือนปีที่ออกปฏิบัติงานกรณีสภาพรถเก็บขนมูลฝอยชำรุดหรือเลขไมล์ น้ำมันเชื้อเพลิง น้ำมันเครื่อง ฯลฯ ไม่ถูกต้องตรงกับใบรายงานให้ได้รับรถจากนายท่าหรือผู้ควบคุมงาน กรณีเป็นรถเอกชนให้เปลี่ยนรถคันใหม่</p> <p>ตรวจสอบอุปกรณ์การรักษาความสะอาดประจำรถ เช่น เข่ง ตะกาว ไม้กวาด รถเข็น เป็นต้น ให้ครบถ้วนและมีสภาพปกติ ถ้าขาดหรือชำรุดให้เบิกพัสดุมาทดแทนเพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมที่จะออกปฏิบัติงาน</p>	มีการตรวจสอบสภาพรถทุกคันก่อนนำรถออกปฏิบัติงาน	บุคคล	พนักงานขับรถ	-	-ใบรับมอบ-ส่งรถฯ -ใบรายงานการปฏิบัติงานเก็บขนมูลฝอย
						พนักงานเก็บขนมูลฝอย		

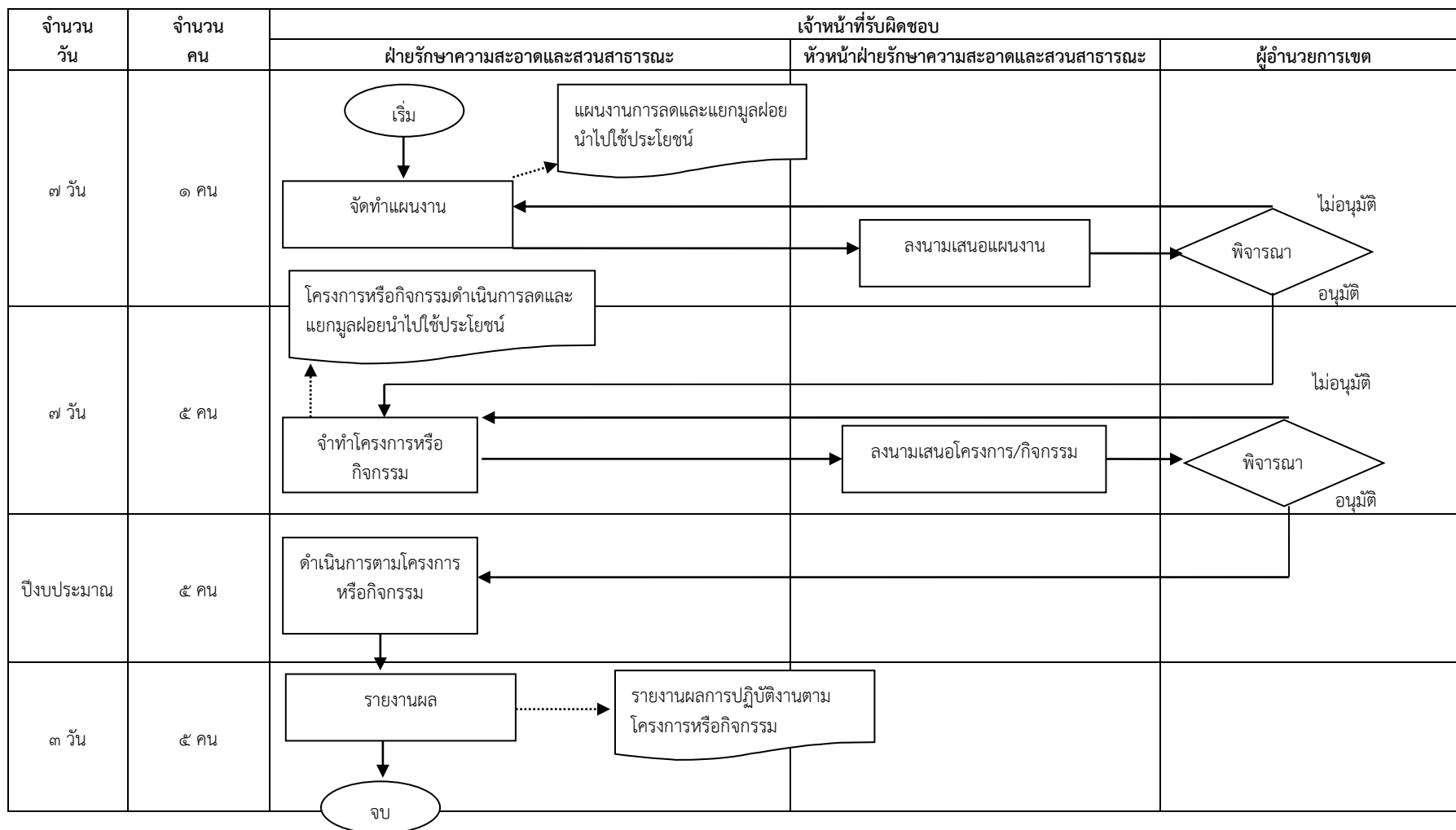
ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๓.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ออกปฏิบัติงาน เก็บขนมูลฝอย</div>	๗ ช.ม.	นำรถเก็บขนมูลฝอยออกปฏิบัติงาน เก็บขนมูลฝอยในพื้นที่รับผิดชอบตาม คำสั่งมอบหมายงาน	มาตรฐานการเก็บขน มูลฝอยของ กรุงเทพมหานคร	เอกสารและ บุคคล	พนักงานขับรถยนต์ พนักงานเก็บขนมูล ฝอย	-	ข้อบัญญัติ ระเบียบ หนังสือสั่งการ ด้านการเก็บขน มูลฝอย
๔.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">การเทมูลฝอย</div>		เมื่อเก็บขยะตามหน้าที่รับผิดชอบเสร็จ แล้ว ลงรายละเอียดสถานที่เก็บมูลฝอย นำรถเก็บขนมูลฝอยเข้าซังน้ำหนักและเท ขยะมูลฝอยที่สถานีขนถ่ายมูลฝอยที่ กรุงเทพมหานครกำหนด รับใบซังน้ำหนั กมูลฝอยที่เก็บขนได้ ลงชื่อรับรองใน ใบรายงานการเก็บขนมูลฝอยประจำวัน ให้เรียบร้อยครบถ้วน	-	เอกสาร	พนักงานขับรถยนต์ พนักงานเก็บขนมูล ฝอย	ใบซังน้ำหนั กมูลฝอย	-ใบซังน้ำหนั ก -ใบรายงานการ ปฏิบัติงานเก็บขน มูลฝอย
๕.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ทำความสะอาด รถเก็บขนมูลฝอย</div>		หลังจากเทมูลฝอยแล้ว นำรถเก็บขน มูลฝอยไปทำความสะอาด ณ สถานที่ที่ กำหนดพร้อมกับให้เจ้าหน้าที่ประจำ สถานที่ทำความสะอาดประทับตราลงนาม รับรองในใบรายงานการปฏิบัติงานเก็บขน มูลฝอยประจำวัน	ล้างทำความสะอาด รถเก็บขนมูลฝอยทุกวัน	เอกสาร	พนักงานขับรถยนต์ พนักงานเก็บขนมูล ฝอย	-	-ใบซังน้ำหนั ก -ใบรายงานการ ปฏิบัติงานเก็บขน มูลฝอย

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๖.		ภายใน ๗ ชั่วโมง นับตั้งแต่ออกปฏิบัติงาน	เมื่อเลิกปฏิบัติงานแล้วนำรถเก็บขนมูลฝอยเข้าเก็บ ณ สถานที่กำหนด จดบันทึกเวลาเลิกปฏิบัติงาน เลขไมล์ ตรวจสอบสภาพน้ำมันคงเหลือและสภาพพร้อมกับนายท่าหรือผู้ควบคุมงาน เมื่อเห็นว่าถูกต้องลงนามส่งรถพร้อมกุญแจและส่งใบรายงานการปฏิบัติงานประจำวัน	-	เอกสาร	ผู้ควบคุมงานหรือนายท่า และพนักงานขับรถยนต์	-	-ใบรับมอบ-ส่งรถ -ใบรายงานการปฏิบัติงานเก็บขนมูลฝอย
๗.		๑๕- ๓๐ นาที	<p>๑ ตรวจสอบรายงานการปฏิบัติงานประจำวันของวันที่ผ่านมาเพื่อทราบปัญหาข้อบกพร่องและการปฏิบัติงาน พื้นที่ที่เก็บขนมูลฝอยแล้วและพื้นที่ที่ยังไม่ได้เก็บขนมูลฝอย</p> <p>๒ ตรวจสอบพื้นที่ที่มีการร้องเรียน และสั่งการแก้ไขปัญหา</p> <p>๓ ตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถและพนักงานทั่วไป(เก็บขนมูลฝอย) ให้อยู่ในระเบียบวินัย สุภาพเรียบร้อยต่อประชาชนและให้ได้ผลงานตามแผนปฏิบัติงานที่กำหนด</p> <p>๔ รายงานผลการตรวจและควบคุมประจำวันเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ</p>	<p>-ตรวจสอบและควบคุมให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติงานและมาตรฐานการเก็บขนมูลฝอยของกรุงเทพมหานคร</p> <p>-มีรถเร่งด่วนจัดเก็บมูลฝอยแก้ไขปัญหาที่ประชาชนร้องเรียน</p>	บุคคลและเอกสาร	เจ้าหน้าที่งานรักษาความสะอาดผู้ควบคุมงาน	<p>- แบบรายงานผลการปฏิบัติงานประจำวัน</p> <p>- แบบลงลายมือชื่อมาปฏิบัติงานของพนักงานขับรถพนักงานทั่วไป (เก็บขนมูลฝอย)</p>	<p>-รายงานการปฏิบัติงานประจำวัน</p> <p>-เรื่องร้องเรียน</p> <p>-แผนปฏิบัติงานฯ</p> <p>-มาตรฐานการเก็บขนมูลฝอยของกรุงเทพมหานคร</p>

แผนผังกระบวนการงาน

๒. กระบวนการเก็บขนมูลฝอย

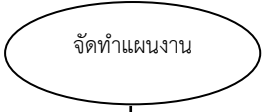
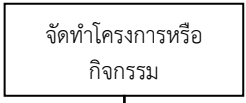
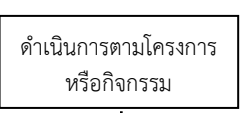
๒.๒ กระบวนการย่อยลดและแยกมูลฝอยนำไปใช้ประโยชน์



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๒. กระบวนการเก็บขนมูลฝอย

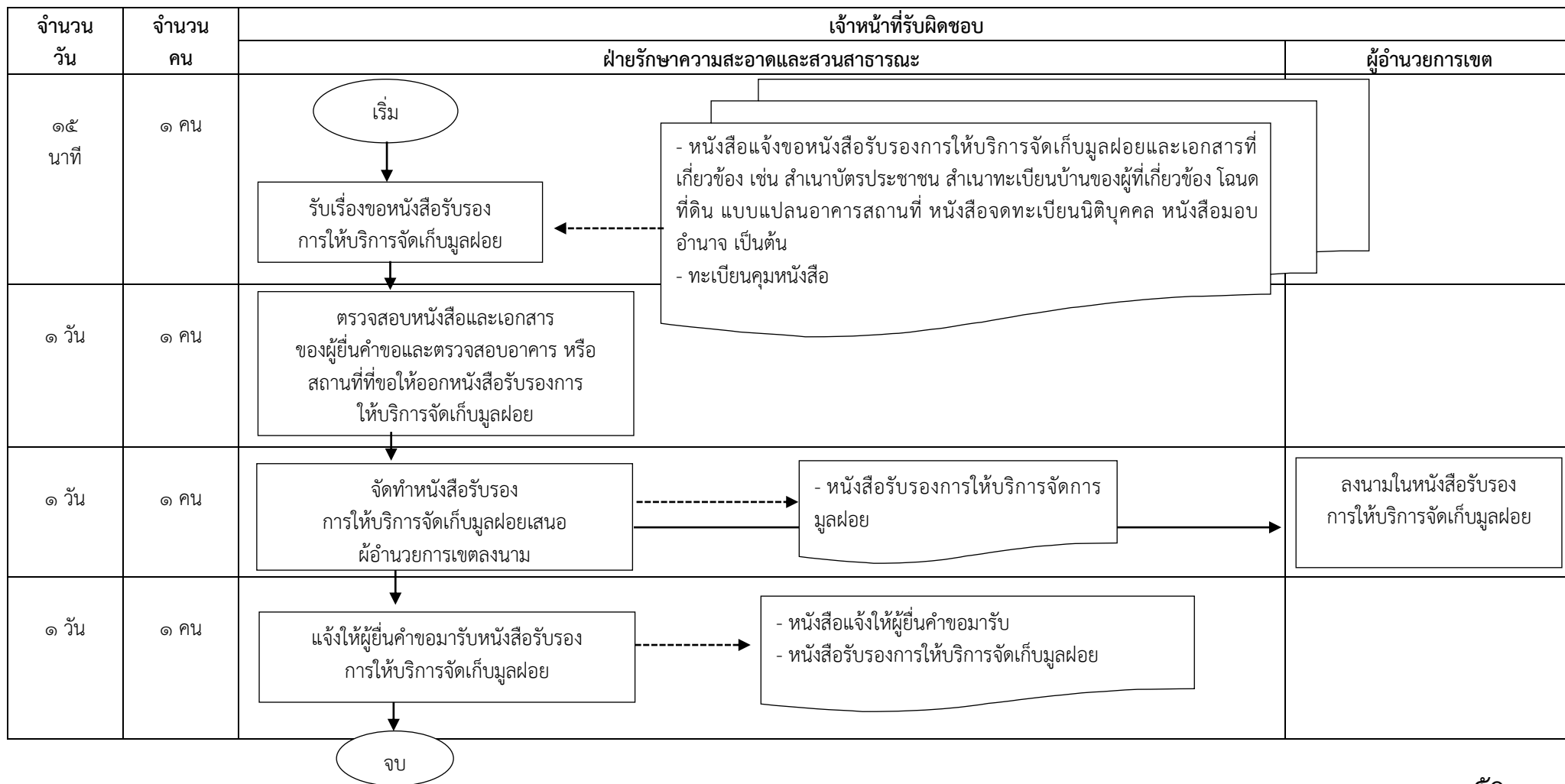
๒.๒ กระบวนการย่อยลดและแยกมูลฝอยนำไปใช้ประโยชน์

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑.		๗ วัน	ขั้นที่ ๑ จัดทำแผนการดำเนินการลดและแยก มูลฝอยนำไปใช้ประโยชน์ เสนอ ผู้อำนวยการเขตพิจารณาอนุมัติ	-	เอกสาร	หัวหน้าฝ่ายรักษาความสะอาดฯ หรือเจ้าหน้าที่งาน รักษาความสะอาดปฏิบัติงาน หรือชำนาญงาน	-แผนงานฯ	-แผนงานฯ
๒.		๗ วัน	ขั้นที่ ๒ จัดทำโครงการหรือกิจกรรม ดำเนินการลดและแยกมูลฝอย นำไปใช้ ประโยชน์ ตามแผนฯ เช่นโครงการแปรร รูปขยะเศษอาหารนำไปใช้ประโยชน์ โครงการจัดการขยะมูลฝอยโดยชุมชน เป็นต้น เสนอผู้อำนวยการเขตพิจารณา อนุมัติโครงการ	-	เอกสาร	หัวหน้าฝ่ายรักษาความสะอาดฯ หรือเจ้าหน้าที่ งานรักษาความสะอาด ปฏิบัติงานหรือชำนาญงาน	-โครงการฯ	โครงการฯ
๓.		ปีงบประมาณ	ขั้นที่ ๓ ดำเนินการตามวิธีการและขั้นตอนที่ กำหนดไว้ตามโครงการฯ หรือกิจกรรม	-	เอกสาร	หัวหน้าฝ่ายรักษาความสะอาดฯ หรือเจ้าหน้าที่งาน รักษาความสะอาด ปฏิบัติงานหรือชำนาญงาน	-	โครงการฯ
๔.		๓ วัน	ขั้นที่ ๔ รวบรวมผลการดำเนินการตาม โครงการฯหรือกิจกรรม รายงาน ผู้อำนวยการเขตฯ ทราบ เป็นประจำ ทุกเดือน	-	เอกสาร	หัวหน้าฝ่ายรักษา ความสะอาดฯ หรือเจ้าหน้าที่ งานรักษาความสะอาด ปฏิบัติงานหรือชำนาญงาน	-	รายงานผล การดำเนินการฯ

แผนผังกระบวนการงาน

๒. กระบวนการเก็บขนมูลฝอย

๒.๓ กระบวนการย่อยการให้บริการประชาชน การออกหนังสือรับรองการให้บริการจัดเก็บมูลฝอย



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๒. กระบวนการเก็บขยะมูลฝอย

๒.๓ กระบวนการย่อยการให้บริการประชาชน การออกหนังสือรับรองการให้บริการจัดเก็บมูลฝอย

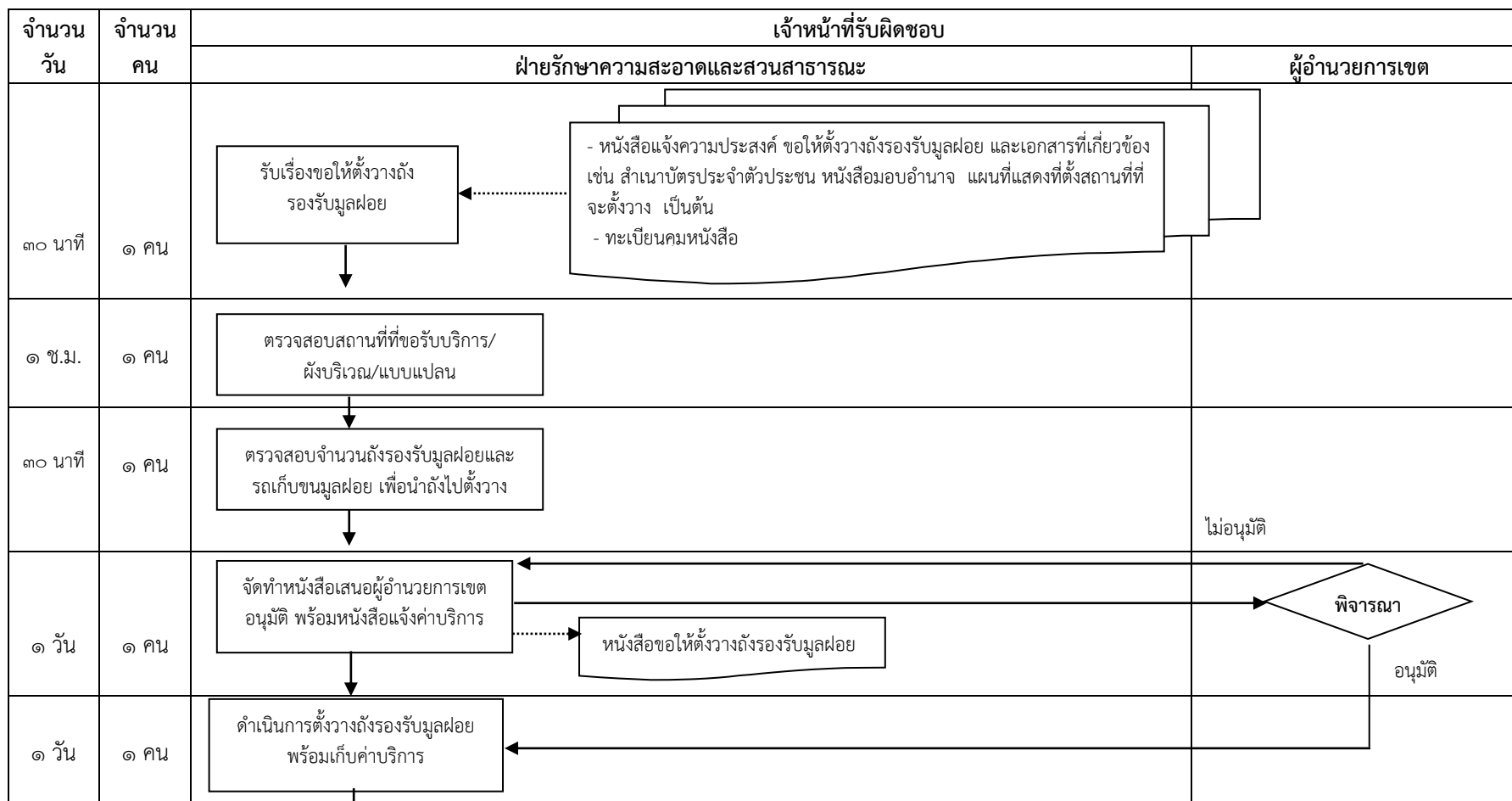
ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑.		๕-๑๕ นาที	<u>ขั้นที่ ๑</u> ๑.๑ รับหนังสือขอให้ออกหนังสือรับรองการให้บริการจัดเก็บมูลฝอยจากผู้ยื่นคำขอซึ่งส่งมาทางไปรษณีย์ หรือยื่นด้วยตนเอง ๑.๒ เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับหนังสือดังกล่าว		เอกสารและบุคคล	เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน หรือ ชำนาญงาน	-	- หนังสือขอให้ออกหนังสือรับรองการให้บริการจัดเก็บมูลฝอย - ทะเบียนรับหนังสือดังกล่าว
๒.		๑ วัน	<u>ขั้นที่ ๒</u> ๒.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องไปดำเนินการตรวจสอบหนังสือและเอกสาร ๒.๒ ตรวจสอบอาคารหรือสถานที่ที่ขอให้ออกหนังสือรับรองการให้บริการจัดเก็บมูลฝอย	๑. หนังสือ และเอกสารครบถ้วนและถูกต้อง	เอกสารและบุคคล	- เจ้าหน้าที่รักษาความสะอาดปฏิบัติงาน หรือ ชำนาญงาน	-	๑. พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ๒. พ.ร.บ.รักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕ ๓. ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การเก็บขนและกำจัดสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอย พ.ศ. ๒๕๔๔ ๔. ข้อบังคับกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจัดการมูลฝอยและหรือสิ่งปฏิกูลของอาคารสถานที่และสถานบริการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๔๕

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๓.		๑ วัน	เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบหนังสือและเอกสาร และตรวจสอบอาคารหรือสถานที่ที่ขอให้ออกหนังสือรับรองการให้บริการจัดเก็บมูลฝอยครบถ้วนและถูกต้องแล้ว จัดทำหนังสือรับรองการให้บริการจัดเก็บมูลฝอยเสนอผู้อำนวยการเขตลงนาม	-	เอกสารและบุคคล	เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน หรือ ชำนาญงาน	-	๑. พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ๒. พ.ร.บ.รักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕ ๓. ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การเก็บขนและกำจัดสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอย พ.ศ. ๒๕๔๔ ๔. ข้อบังคับกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจัดการมูลฝอยและหรือสิ่งปฏิกูลของอาคารสถานที่และสถานบริการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๔๕
๔.		๑ วัน	ประสานแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอมารับหนังสือรับรองการให้บริการจัดเก็บมูลฝอยโดยทำเป็นหนังสือส่งทางไปรษณีย์ตอบรับหรือโทรศัพท์แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบ	-	-	เจ้าหน้าที่งานรักษาความสะอาด	- หนังสือภายนอก	รายงานผลการดำเนินการฯ

แผนผังกระบวนการงาน

๒. กระบวนการเก็บขนมูลฝอย

๒.๔ กระบวนการย่อยการให้บริการประชาชน การบริการตั้งวางถังรองรับมูลฝอย



จบ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๒. กระบวนการเก็บขนมูลฝอย

๒.๔ กระบวนการย่อยการให้บริการประชาชน การบริการตั้งวางถังรองรับมูลฝอย

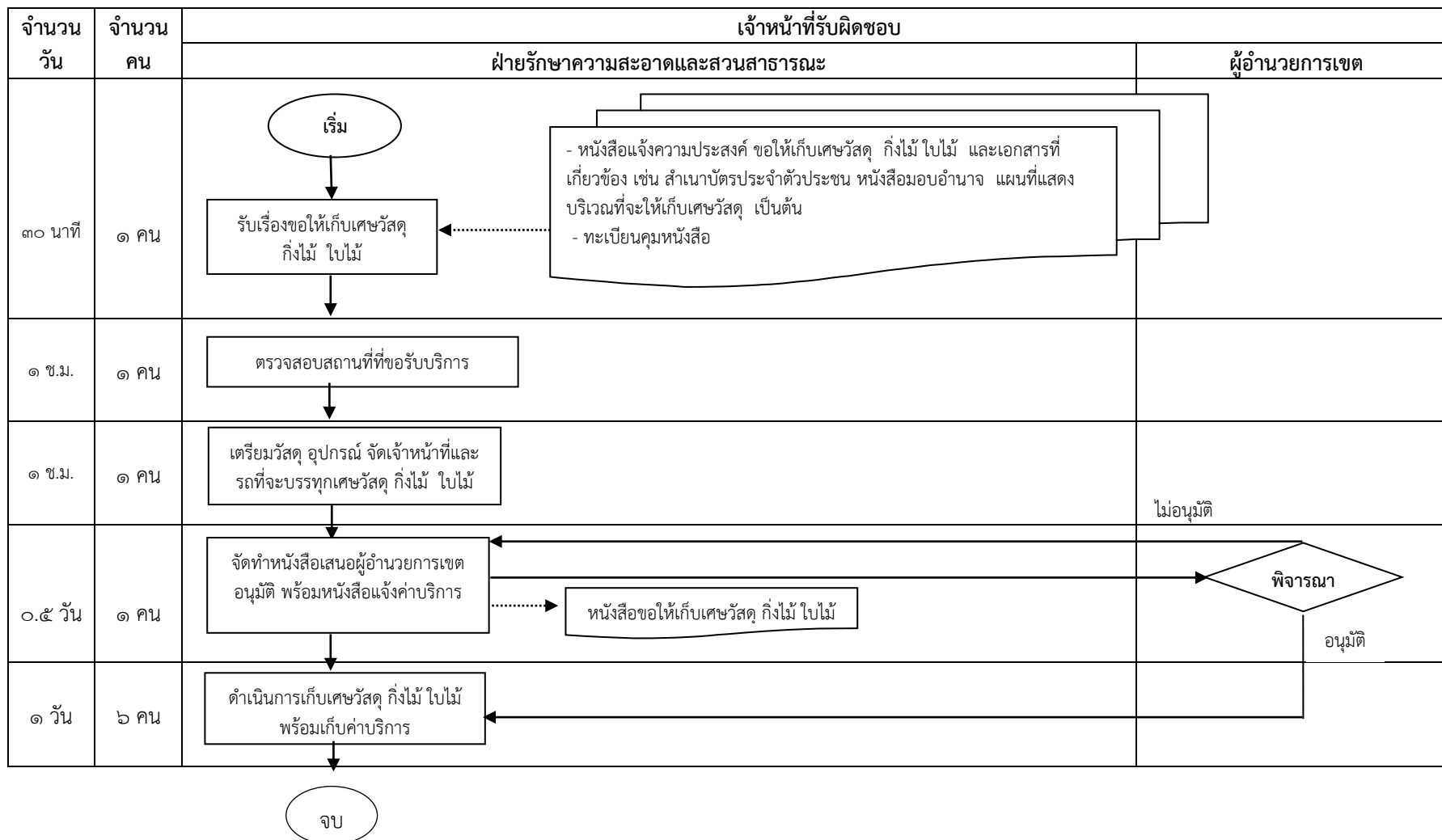
ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑.	รับเรื่องขอให้ตั้งวางถังรองรับมูลฝอย	๓๐ นาที	<p>ขั้นที่ ๑</p> <p>๑.๑ รับหนังสือขอให้ออกหนังสือรับรองการให้บริการจัดเก็บมูลฝอยจากผู้ยื่นคำขอซึ่งส่งมาทางไปรษณีย์ หรือยื่นด้วยตนเอง</p> <p>๑.๒ เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับหนังสือดังกล่าว</p>	-	เอกสารและบุคคล	เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงานหรือชำนาญงาน	-	- หนังสือขอให้ตั้งวางถังรองรับมูลฝอย - ทะเบียนรับหนังสือดังกล่าว
๒.	ตรวจสอบสถานที่ที่ขอรับบริการ/ผังบริเวณ/แบบแปลน	๑ ช.ม.	<p>ขั้นที่ ๒</p> <p>๒.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องไปดำเนินการตรวจสอบหนังสือและเอกสาร</p> <p>๒.๒ ตรวจสอบอาคารหรือสถานที่ที่ขอให้ตั้งวางถังรองรับมูลฝอย</p>	หนังสือและเอกสารครบถ้วนและถูกต้อง	เอกสารและบุคคล	เจ้าหน้าที่งานรักษาความสะอาดปฏิบัติงานหรือชำนาญงาน	-	๑. พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ๒. พ.ร.บ.รักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕
๓.	ตรวจสอบจำนวนถังรองรับมูลฝอยและรถเก็บขนมูลฝอย เพื่อนำถังไปตั้งวาง	๓๐ นาที.	<p>ขั้นที่ ๓</p> <p>เจ้าหน้าที่ตรวจสอบจำนวนถังรองรับมูลฝอยและรถเก็บขนมูลฝอย เพื่อนำถังไปตั้งวาง</p>	-	เอกสารและบุคคล	เจ้าหน้าที่งานรักษาความสะอาดปฏิบัติงานหรือชำนาญงาน	-	
๔.	จัดทำหนังสือเสนอผู้อำนวยการเขตอนุมัติพร้อมแจ้งค่าบริการ	๑ วัน	<p>ขั้นที่ ๔</p> <p>๔.๑ เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบทุกอย่างถูกต้องเรียบร้อยแล้ว จัดทำหนังสือพร้อมแจ้งค่าบริการเสนอผู้อำนวยการเขตลงนามอนุมัติ</p>	-	เอกสารและบุคคล	เจ้าหน้าที่งานรักษาความสะอาดปฏิบัติงานหรือชำนาญงาน	-	๑. พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ๒. พ.ร.บ.รักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๕.	ดำเนินการตั้งวางถัง รองรับมูลฝอย พร้อมเก็บค่าบริการ	๑ วัน	<p>ขั้นที่ ๕</p> <p>๕.๑ ดำเนินการตั้งวางถังรองรับมูลฝอย</p> <p>๕.๒ เจ้าหน้าที่จัดเก็บค่าบริการตามอัตราที่กำหนดไว้ในข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ค่าบริการ พ.ศ.๒๕๔๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติมและออกใบเสร็จรับเงินค่าบริการ มอบให้แก่ผู้ชำระเงินเป็นหลักฐาน</p> <p>๕.๒ เจ้าหน้าที่รับเงิน จัดทำใบนำส่งเงิน ให้หัวหน้าฝ่ายพิจารณาลงนาม เสร็จแล้ว นำส่งเงินพร้อมใบนำส่งเงินให้ฝ่ายการคลัง</p>	<p>๑. มีการออกใบเสร็จรับเงินถูกต้อง ครบถ้วนตามอัตราค่าบริการตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ค่าบริการ พ.ศ.๒๕๔๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติมและที่แก้ไขเพิ่มเติมและระเบียบที่กำหนดไว้</p> <p>๒. นำส่งเงินที่จัดเก็บได้ ครบถ้วนถูกต้องและภายในกำหนดเวลา</p>	เอกสารและบุคคล	เจ้าพนักงาน การเงินและบัญชี ปฏิบัติงานหรือ ชำนาญงาน	- สมุด ใบเสร็จรับเงิน - สมุดนำส่งเงิน	ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ค่าบริการ พ.ศ.๒๕๔๓ และที่แก้ไข เพิ่มเติม

แผนผังกระบวนการงาน

๒. กระบวนการเก็บขนมูลฝอย

๒.๕ กระบวนการย่อยการให้บริการประชาชน การเก็บเศษวัสดุ



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๒. กระบวนการเก็บขนมูลฝอย

๒.๕ กระบวนการย่อยการให้บริการประชาชน การเก็บเศษวัสดุ

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑.	รับเรื่องขอให้เก็บ เศษวัสดุ กิ่งไม้ ใบไม้	๓๐ นาที	๑.๑ รับหนังสือขอให้เก็บเศษวัสดุ กิ่งไม้ ใบไม้ คำขอซึ่งส่งมาทางไปรษณีย์ หรือ ยื่นด้วยตนเอง ๑.๒ เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับหนังสือ ดังกล่าว	-	เอกสารและ บุคคล	เจ้าพนักงานธุรการ ปฏิบัติงานหรือ ชำนาญงาน	-	- หนังสือขอให้เก็บเศษวัสดุ กิ่งไม้ ใบไม้ - ทะเบียนรับหนังสือ ดังกล่าว
๒.	ตรวจสอบสถานที่ ที่ขอรับบริการ	๑ ช.ม.	๒.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องไปดำเนินการ ตรวจสอบหนังสือและเอกสาร ๒.๒ ตรวจสอบอาคารหรือสถานที่ที่ขอให้ เก็บเศษวัสดุ กิ่งไม้ ใบไม้	หนังสือและเอกสาร ครบถ้วนและถูกต้อง	เอกสารและ บุคคล	เจ้าหน้าที่งานรักษา ความสะอาด ปฏิบัติงานหรือ ชำนาญงาน	-	๑. พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ๒. พ.ร.บ.รักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบ เรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕
๓.	เตรียมวัสดุ อุปกรณ์ จัด เจ้าหน้าที่และรถที่จะบรรทุก เศษวัสดุ กิ่งไม้ ใบไม้	๓๐ นาที.	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบวัสดุ อุปกรณ์ จัดเจ้าหน้าที่และรถที่จะบรรทุกเศษวัสดุ กิ่งไม้ ใบไม้	-	เอกสารและ บุคคล	เจ้าหน้าที่งานรักษา ความสะอาด ปฏิบัติงานหรือ ชำนาญงาน	-	
๔.	จัดทำหนังสือเสนอ ผู้อำนวยการเขตอนุมัติ พร้อมแจ้งค่าบริการ	๑ วัน	๔.๑ เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบทุกอย่าง ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว จัดทำหนังสือพร้อม แจ้งค่าบริการเสนอผู้อำนวยการเขตลง นามอนุมัติ	-	เอกสารและ บุคคล	เจ้าหน้าที่งานรักษา ความสะอาด ปฏิบัติงานหรือ ชำนาญงาน	-	๑. พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ๒. พ.ร.บ.รักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบ เรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๒. กระบวนการเก็บขนมูลฝอย

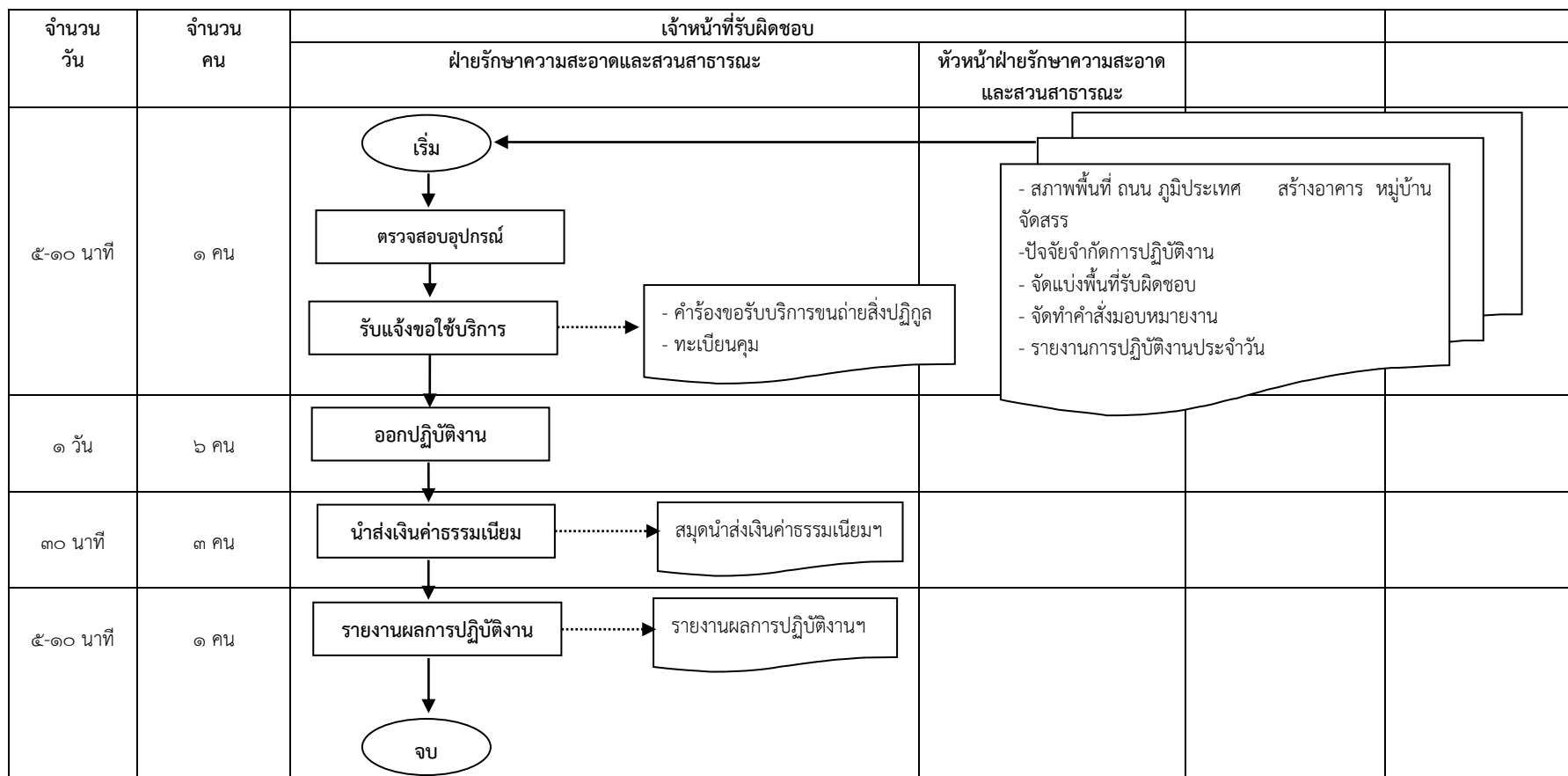
๒.๕ กระบวนการย่อยการให้บริการประชาชน การเก็บเศษวัสดุ (ต่อ)

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๕.	ดำเนินการเก็บเศษ วัสดุ กิ่งไม้ ใบไม้ พร้อมเก็บค่าบริการ	๑ วัน	๕.๑ ดำเนินการเก็บเศษวัสดุ กิ่งไม้ ใบไม้ ๕.๒ เจ้าหน้าที่จัดเก็บค่าบริการตามอัตรา ที่กำหนดไว้ในข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ค่าบริการ พ.ศ.๒๕๔๓ และที่แก้ไข เพิ่มเติมและออกใบเสร็จรับเงินค่าบริการ มอบให้แก่ผู้ชำระเงินเป็นหลักฐาน ๕.๒ เจ้าหน้าที่รับเงิน จัดทำใบนำส่งเงิน ให้หัวหน้าฝ่ายพิจารณาลงนาม เสร็จแล้ว นำส่งเงินพร้อมใบนำส่งเงินให้ ฝ่ายการคลัง	๑. มีการออกใบเสร็จรับเงิน ถูกต้องครบถ้วนตามอัตรา ค่าบริการตามข้อบัญญัติ กรุงเทพมหานคร เรื่อง ค่าบริการ พ.ศ. ๒๕๔๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติมและ ระเบียบที่กำหนดไว้ ๒. นำส่งเงินที่จัดเก็บได้ ครบถ้วนถูกต้องและ ภายในกำหนดเวลา	เอกสารและ บุคคล	เจ้าพนักงาน การเงินและบัญชี ปฏิบัติงานหรือ ชำนาญงาน	- สมุดใบเสร็จ รับเงิน - สมุดนำส่งเงิน	ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ค่าบริการ พ.ศ. ๒๕๔๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

แผนผังกระบวนการงาน

๓. กระบวนการขนถ่ายสิ่งปฏิกูลและไขมัน

๓.๑ กระบวนการย่อยการปฏิบัติงานขนถ่ายสิ่งปฏิกูล



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓. กระบวนการขนถ่ายสิ่งปฏิกูลและไขมัน

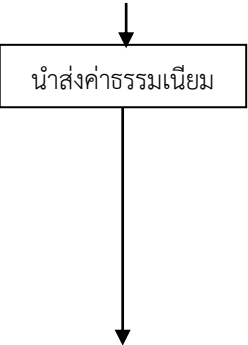

๓.๑ กระบวนการย่อยการปฏิบัติงานขนถ่ายสิ่งปฏิกูล

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑	รับแจ้งขอใช้บริการ	๓-๕ นาที	<p>ขั้นที่ ๑</p> <p>๑.๑ รับแจ้งจากผู้ขอรับบริการ ทางโทรศัพท์ หนังสือ หรือด้วยตนเอง</p> <p>๑.๒ แจ้งเลขที่สัญญาให้ผู้ขอรับบริการทราบ๑.๓ บันทึกทะเบียนคุมผู้ขอใช้บริการ</p>	๑. คำร้องฯ มีข้อมูลของผู้ขอรับบริการครบถ้วน	เอกสารและบุคคล	เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงานหรือชำนาญงาน	- คำร้องขอรับบริการสูบล้างสิ่งปฏิกูล - ทะเบียนคุม	- คำร้องขอรับบริการฯ - ทะเบียนคุม
๒	ออกปฏิบัติงาน	๑ วัน	<p>ขั้นที่ ๒</p> <p>๒.๑ ผู้ควบคุมรับคำร้องขอรับบริการสูบล้างสิ่งปฏิกูลจากเจ้าหน้าที่รับแจ้ง</p> <p>๒.๒ นำรถออกปฏิบัติงานสูบล้างสิ่งปฏิกูล ตามลำดับเลขที่สัญญาและตามเวลานัดหมาย</p> <p>๒.๓ ดำเนินการสูบล้างสิ่งปฏิกูล เมื่อเสร็จแล้ว ให้ผู้ขอรับบริการหรือผู้แทนเขียนรับรองการปฏิบัติงานและลงลายมือชื่อในบันทึกรับรองของผู้รับบริการหรือผู้แทนในใบคำร้องฯ</p> <p>๒.๔ แจ้งขอรับค่าธรรมเนียมและออกใบเสร็จรับเงินหัวหน้าผู้ควบคุมบันทึกรับรองการปฏิบัติงานในคำร้องฯ</p> <p>๒.๕ ถ้าวางสิ่งปฏิกูลเต็ม ให้นำไปเทที่โรงงานกำจัดไขมันที่กรุงเทพมหานครกำหนด</p> <p>๒.๖ ทำความสะอาดรถสูบล้างสิ่งปฏิกูลและนำรถเข้าเก็บที่สถานที่จอดรถ เมื่อปฏิบัติงานแล้วเสร็จ</p>	๑. ให้บริการครบถ้วนตามคำร้องที่รับแจ้งตรงเวลาสะอาด และเรียบร้อย	เอกสาร	พนักงานจัดเก็บค่าธรรมเนียม พชร. และคนประจำรถ	-	-ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง - คำร้องขอรับบริการฯ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓. กระบวนการขนถ่ายสิ่งปฏิกูลและไขมัน

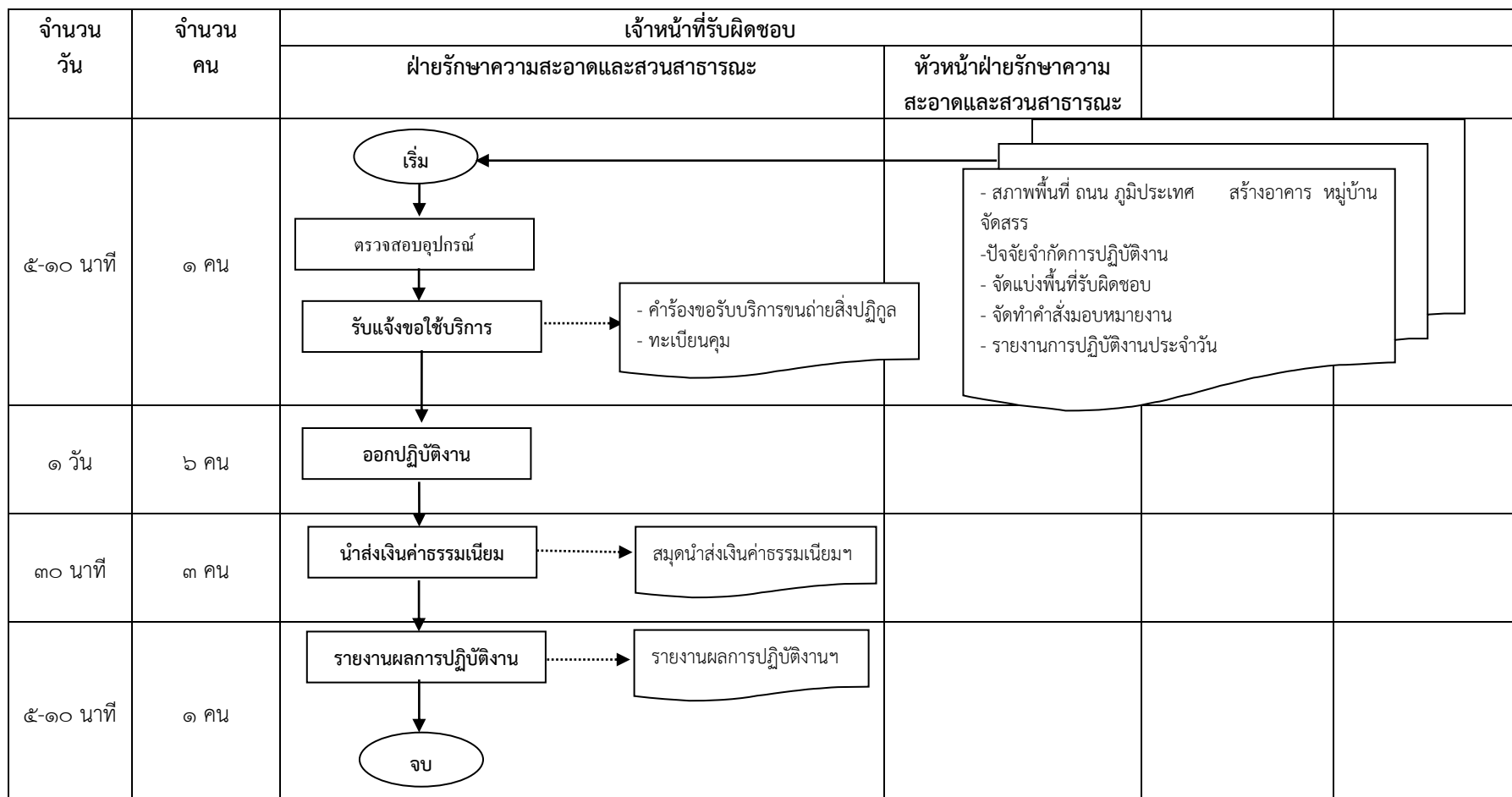
๓.๑ กระบวนการย่อยการปฏิบัติงานขนถ่ายสิ่งปฏิกูล (ต่อ)

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๓		๓๐ นาที	<p>ขั้นที่ ๓</p> <p>๓.๑ เจ้าหน้าที่เก็บเงินค่าธรรมเนียม นำสัญญา รับแจ้ง ใบเสร็จรับเงินและจำนวนเงินตาม สำเนา ใบเสร็จส่งเจ้าหน้าที่รับเงิน</p> <p>๓.๒ เจ้าหน้าที่รับเงินตรวจสอบจำนวนเงินตาม สำเนาใบเสร็จ และสัญญา</p> <p>๓.๓ เจ้าหน้าที่รับเงิน จัดทำใบนำส่งเงินให้ หัวหน้าฝ่ายพิจารณาลงนาม เสร็จแล้วนำส่งเงิน พร้อมใบนำส่งเงินให้ฝ่ายการคลัง</p>	จำนวนเงินที่นำส่ง ครบถ้วน ตามสำเนา ใบเสร็จ และสัญญา รับแจ้ง	เอกสาร	- เจ้าหน้าที่เก็บเงิน ค่าธรรมเนียม - เจ้าหน้าที่งาน การเงินและบัญชี ปฏิบัติงานหรือ ชำนาญงาน	- ใบนำส่งเงิน	- ใบเสร็จรับเงินฯ ค่าธรรมเนียม ขนถ่ายฯ - คำร้องขอรับ บริการฯ - ใบนำส่งเงินและ ใบเสร็จรับเงินฯ
๔		๕-๑๐ นาที	<p>ขั้นที่ ๔</p> <p>รวบรวมสัญญารับแจ้ง สำเนาใบเสร็จรับเงิน จัดทำรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานประจำวัน เสนอ ผู้บังคับบัญชาตามลำดับ</p>	-	เอกสาร	เจ้าหน้าที่งาน รักษาความสะอาด ปฏิบัติงานหรือ ชำนาญงาน	แบบรายงาน ผลการปฏิบัติงาน ประจำวัน	- รายงานการ ปฏิบัติงาน ประจำวัน - คำร้องขอรับ บริการฯ - สำเนาใบเสร็จ รับเงินฯ

แผนผังกระบวนการงาน

๓. กระบวนการขนถ่ายสิ่งปฏิกูลและไขมัน

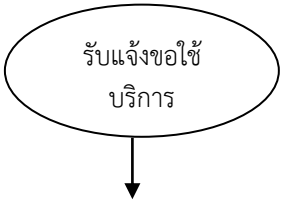
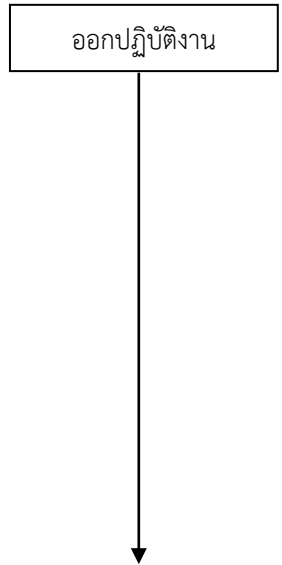
๓.๒ กระบวนการย่อยการปฏิบัติงานสูบและเก็บไขมัน



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓. กระบวนการขนถ่ายสิ่งปฏิกูลและไขมัน

๓.๒ กระบวนการย่อยการปฏิบัติงานสูบและเก็บไขมัน

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑.		๓ - ๕ นาที	๑. รับแจ้งจากผู้ขอรับบริการ ทางโทรศัพท์ หนังสือ หรือด้วยตนเอง ๒. แจ้งเลขที่สัญญาให้ผู้ขอรับบริการทราบ ๓. บันทึกทะเบียนคุมผู้ขอใช้บริการ	๑. คำร้องฯ มีข้อมูล ของผู้ขอรับบริการ ครบถ้วน ๒. มีการแจ้งเลขที่ สัญญาให้ผู้ขอรับ บริการทราบ	เอกสารและ บุคคล	เจ้าพนักงาน ธุรการ ปฏิบัติงานหรือ ชำนาญงาน	- คำร้องขอรับ บริการสูบและ เก็บไขมัน - ทะเบียนคุม	- คำร้องขอรับ บริการฯ - ทะเบียนคุม
๒.		๑ วัน	๑. ผู้ควบคุมรับคำร้องขอรับบริการสูบและ เก็บ ไขมันจากเจ้าหน้าที่รับแจ้ง ๒. นำรถออกปฏิบัติงานสูบและเก็บไขมัน ตามลำดับเลขที่สัญญาและตามเวลานัดหมาย ๓. ดำเนินการสูบและเก็บไขมัน เมื่อเสร็จแล้ว ให้ผู้ขอรับบริการหรือผู้แทนเขียนรับรองการ ปฏิบัติงานและลงลายมือชื่อในบันทึกรับรอง ของผู้รับบริการหรือผู้แทนในใบคำร้อง ๔. แจ้งขอรับค่าธรรมเนียมและออกใบเสร็จ รับเงิน หัวหน้าผู้ควบคุมบันทึกรับรองการ ปฏิบัติงานในคำร้อง ๕. ถักรถสูบและเก็บไขมันเต็ม ให้นำส่งไขมัน ไปเทที่โรงงานกำจัดไขมันที่กรุงเทพมหานคร กำหนด	๑. ให้บริการครบถ้วน ตามคำร้องที่รับแจ้ง ตรงเวลาสะอาด และ เรียบร้อย ๒. มีการออก ใบเสร็จรับเงินถูกต้อง ครบถ้วน ตาม ระเบียบและจำนวน ปริมาตรไขมัน	เอกสาร	พนักงานจัดเก็บ ค่า ธรรมเนียม พชร. และคน ประจำรถ	-	- ระเบียบต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้อง - คำร้องขอรับ บริการฯ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓. กระบวนการขนถ่ายสิ่งปฏิกูลและไขมัน

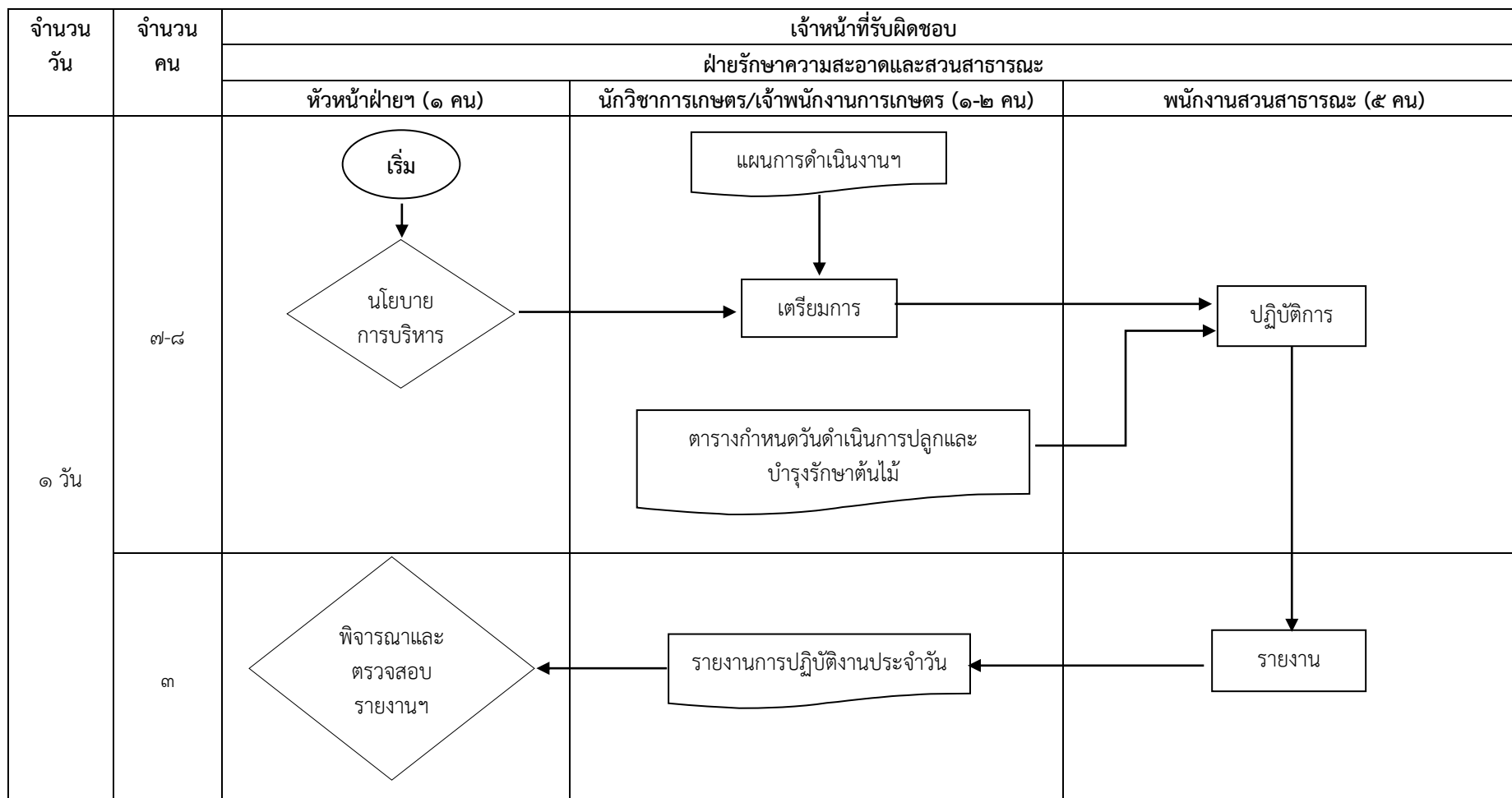
๓.๒ กระบวนการย่อยการปฏิบัติงานสุขและเก็บไขมัน (ต่อ)

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
	(ต่อ)		๖. ทำความสะอาดรถสุขและเก็บไขมัน และนำ รถเข้าเก็บที่สถานที่จอดรถ เมื่อปฏิบัติงานแล้วเสร็จ					
๓.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">นำส่งเงินค่าธรรมเนียม</div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">↓</div>	๓๐ นาที	๑. เจ้าหน้าที่เก็บเงินค่าธรรมเนียม นำ สัญญารับแจ้ง ใบเสร็จรับเงินและจำนวนเงินตามสำเนาใบเสร็จส่งเจ้าหน้าที่รับเงิน ๒. เจ้าหน้าที่รับเงินตรวจสอบจำนวนเงินตามสำเนาใบเสร็จ และสัญญา ๓. เจ้าหน้าที่รับเงิน จัดทำใบนำส่งเงิน ให้หัวหน้าฝ่ายพิจารณาลงนาม เสร็จแล้วนำส่งเงินพร้อมใบนำส่งเงินให้ฝ่ายการคลัง	จำนวนเงินที่นำส่งครบถ้วน ตามสำเนาใบเสร็จ และสัญญารับแจ้ง	เอกสาร	- เจ้าหน้าที่เก็บเงินค่าธรรมเนียม - เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีปฏิบัติงานหรือชำนาญงาน	- ใบนำส่งเงิน	-ใบเสร็จรับเงินฯ ค่าธรรมเนียม ขนถ่ายฯ -คำร้องขอรับบริการฯ -ใบนำส่งเงินและใบเสร็จรับเงินฯ
๔.	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;">รายงานผลการปฏิบัติงาน</div>	๕-๑๐ นาที	รวบรวมสัญญารับแจ้ง สำเนาใบเสร็จรับเงินจัดทำรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานประจำวันเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ	-	เอกสาร	เจ้าหน้าที่งานรักษาความสะอาดปฏิบัติงานหรือชำนาญงาน	แบบรายงานผลการปฏิบัติงานประจำวัน	-รายงานการปฏิบัติงานประจำวัน -คำร้องขอรับบริการฯ -สำเนาใบเสร็จรับเงินฯ

แผนผังกระบวนการงาน

๔. กระบวนการปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้

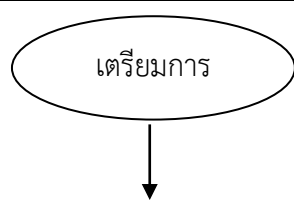
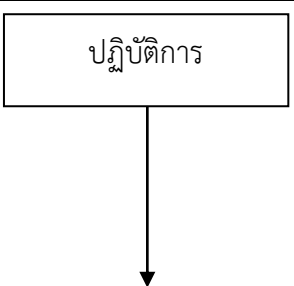

๔.๑ กระบวนการย่อยการปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔. กระบวนการปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้

๔.๑ กระบวนการย่อยการปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑		๑ วัน	<u>ขั้นที่ ๑</u> จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ ยานพาหนะ วัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือ ให้พร้อมปฏิบัติงานตามแผนการดำเนินงานการปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้ฯ	มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ทุกวัน	บุคคลและเอกสาร	นักวิชาการ เกษตรหรือเจ้าพนักงานการเกษตร	-	แผนการดำเนินงานการปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้
๒			<u>ขั้นที่ ๒</u> ปฏิบัติงานตามตารางกำหนดวันดำเนินการปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้	เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบแผนฯ และตารางกำหนดวันฯ ต้องมีความรู้ความเข้าใจเพื่อควบคุมการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ถูกต้อง	บุคคลและเอกสาร	นักวิชาการ เกษตรหรือเจ้าพนักงานการเกษตร	-	ตารางกำหนดวันดำเนินการปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้
๓			<u>ขั้นที่ ๓</u> รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	-	บุคคลและเอกสาร	นักวิชาการ เกษตรหรือเจ้าพนักงานการเกษตร	-	รายงานการปฏิบัติงานประจำวัน

แผนผังกระบวนการงาน

๔. กระบวนการปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้

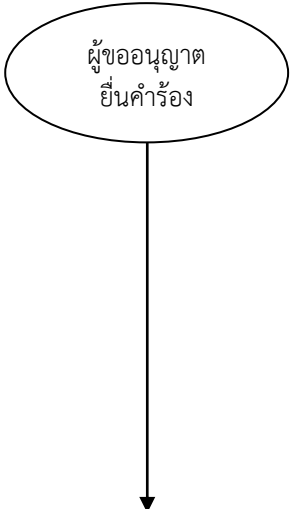

๔.๒ กระบวนการขออนุญาตตัดโค่น หรือขุดย้ายต้นไม้ในที่สาธารณะ

จำนวน วัน	จำนวน คน	เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ			
		ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	หัวหน้าฝ่ายรักษาความสะอาดฯ	ผู้อำนวยการเขต (ปฏิบัติ ราชการแทน ผว.กทม.)	ผว.กทม.
๑ วัน	๑ คน	รับคำร้องขอรับบริการ ตรวจสอบเอกสาร และรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ			
๑ วัน	๑ คน	แจ้งผู้ขอรับบริการ นัดหมาย ตรวจสอบ วัดขนาดต้นไม้ และ แจ้งอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการตามระเบียบกทม.			
๑ วัน	-	ผู้ขอรับบริการชำระค่าธรรมเนียมฯ และนัดหมายวันดำเนินการ			
๑ วัน	๑๐ คน	จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการ ตัด, โค่น, ขุดย้ายต้นไม้ ตามวันนัดหมาย			
๑ วัน	-	รายงานผลการดำเนินการ	รายงานผลการดำเนินการแก่ผู้บังคับบัญชา พร้อมแนบคำร้องขอรับบริการและสำเนา ใบเสร็จรับเงิน		

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔. กระบวนการปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้

๔.๒ กระบวนการขออนุญาตตัดโค่น หรือขุดย้ายต้นไม้ในที่สาธารณะ

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑		-	<p><u>ขั้นที่ ๑</u></p> <p>ผู้ขออนุญาตยื่นคำร้องต่อสำนักงานเขต โดยระบุเหตุผล ความจำเป็นที่ต้องตัด โค่น หรือขุดย้ายต้นไม้ และไม่สามารถหลีกเลี่ยง การกระทำดังกล่าวได้ พร้อมแนบเอกสาร ประกอบ ดังนี้</p> <p>๑.๑ แผนผังบริเวณที่ตั้งของต้นไม้โดยสังเขป จำนวน ๑ ฉบับ</p> <p>๑.๒ รูปถ่ายต้นไม้ที่ขออนุญาตตัด โค่น หรือขุดย้าย ขนาด ๔ x ๖ นิ้ว ด้านหน้าและด้านข้าง จำนวนอย่างละ ๑ รูป</p> <p>๑.๓ ในกรณีขออนุญาตตัด โค่น หรือขุดย้ายต้นไม้ เพื่อตัดคัดหินทางเข้า-ออก ให้แนบผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่อนุญาตให้ตัดคั่นหินบริเวณนั้นได้</p>	คำร้องขออนุญาตต้องระบุเหตุผลและแนบเอกสารประกอบครบถ้วน	เอกสาร	เจ้าพนักงานการเกษตรปฏิบัติงานหรือชำนาญงาน	-	คำร้องขออนุญาตและเอกสารประกอบ
๒		๑ วัน	<p><u>ขั้นที่ ๒</u></p> <p>เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบออกตรวจสอบวัดขนาดต้นไม้ พิจารณาความเหมาะสมโดยคำนึงถึงนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ หากสามารถหลีกเลี่ยงการตัด โค่น หรือขุดย้ายได้ให้แจ้งผู้ขออนุญาตหลีกเลี่ยง หากไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ให้ย้ายต้นไม้ไปอยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงหรือในพื้นที่เหมาะสมและคิดค่าเสียหายตามระเบียบฯ</p>	การพิจารณาอนุญาตต้องเป็นกรณีที่มีเหตุผลความจำเป็นและถูกต้องตามระเบียบ	บุคคลและเอกสาร	เจ้าพนักงานการเกษตรปฏิบัติงานหรือชำนาญงาน	-	- หลักเกณฑ์ในการพิจารณาปลูกและคิดค่าเสียหายต้นไม้ ตามคำสั่งกรุงเทพมหานครที่ ๑๐๒๔/๒๕๒๖ ลงวันที่ ๒๔ มี.ค. ๒๕๒๖ -ภาพถ่ายต้นไม้

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๓		๑ วัน	<p>ขั้นที่ ๓</p> <p>ขออนุญาต ผว.กทม. ตัด โค่นหรือ ขุดย้ายต้นไม้ โดยทำหนังสือเสนอ ผู้อำนวยการเขต ซึ่งได้รับมอบอำนาจ จาก ผว.กทม. ให้ปฏิบัติราชการแทน ในการพิจารณาอนุญาตตัด โค่น หรือ ขุดย้ายในพื้นที่เขตรับผิดชอบ</p>	-	เอกสาร	เจ้าพนักงาน การเกษตร ปฏิบัติงานหรือ ชำนาญงาน	-	-คำสั่งกรุงเทพมหานคร ที่ ๓๗๐/๒๕๕๖ ลงวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๕๖ -หนังสือขออนุญาตฯ
๔		๗ วัน	<p>ขั้นที่ ๔</p> <p>เมื่อ ผว.กทม.อนุญาตให้ตัด โค่นหรือ ขุดย้ายต้นไม้ ดำเนินการให้ผู้ขออนุญาต ชำระค่าเสียหายต้นไม้</p> <p>กรณี ผว.กทม.ไม่อนุญาตให้ตัด โค่น หรือขุดย้ายต้นไม้ ทำหนังสือแจ้งให้ผู้ ยื่นคำขอทราบต่อไป</p>	-	บุคคลและ เอกสาร	เจ้าพนักงาน การเกษตร ปฏิบัติงานหรือ ชำนาญงาน	-	-หนังสืออนุญาตฯ ของ ผว.กทม. -ใบเสร็จรับเงินฯ
๕		๗ วัน	<p>ขั้นที่ ๕</p> <p>ดำเนินการตัด โค่นหรือขุดย้ายต้นไม้ ดังกล่าวออกไป</p>	-	บุคคล	เจ้าพนักงาน การเกษตร ปฏิบัติงานหรือ ชำนาญงาน	-	-
๖		๑ วัน	<p>ขั้นที่ ๖</p> <p>รายงานผลการดำเนินการให้ ผู้อำนวยการเขตทราบ</p>	-	เอกสาร	เจ้าพนักงาน การเกษตร ปฏิบัติงานหรือ ชำนาญงาน	-	หนังสือรายงานผล การดำเนินการ

แผนผังกระบวนการงาน

๔. กระบวนการปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้


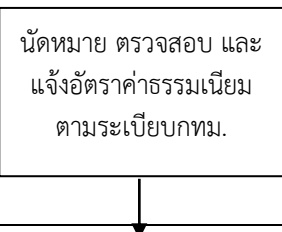
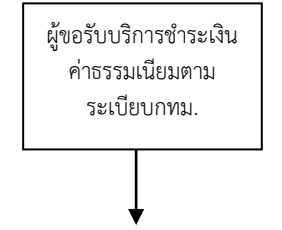
๔.๓ กระบวนการขออนุญาตตัดโค่น หรือขุดย้ายต้นไม้ในที่เอกชน

จำนวน วัน	จำนวน คน	เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ			
		ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	หัวหน้าฝ่ายรักษาความสะอาดฯ	ผู้อำนวยการเขต (ปฏิบัติ ราชการแทน ผว.กทม.)	ผว.กทม.
๑ วัน	๑ คน	รับคำร้องขออนุญาตตัด โค่น หรือ ขุดย้ายต้นไม้ในที่สาธารณะ			
๑ วัน	๑ คน	ตรวจสอบต้นไม้และพิจารณาความเหมาะสม			
๑ วัน	๑ คน	แจ้งผู้ขออนุญาตทราบ			
๗ วัน	๑ คน	ให้ผู้ขออนุญาตชำระค่าเสียหาย และตัด โค่น ขุดย้ายต้นไม้			
	๗ คน	ตัด โค่น หรือขุดย้ายต้นไม้			
๑ วัน	๒ คน	รายงานผลการดำเนินการ จบ	รายงานผลการดำเนินการ ตัด โค่น หรือขุดย้ายต้นไม้		

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔. กระบวนการปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้

๔.๓ กระบวนการขออนุญาตตัดโค่น หรือขุดย้ายต้นไม้ในที่เอกชน

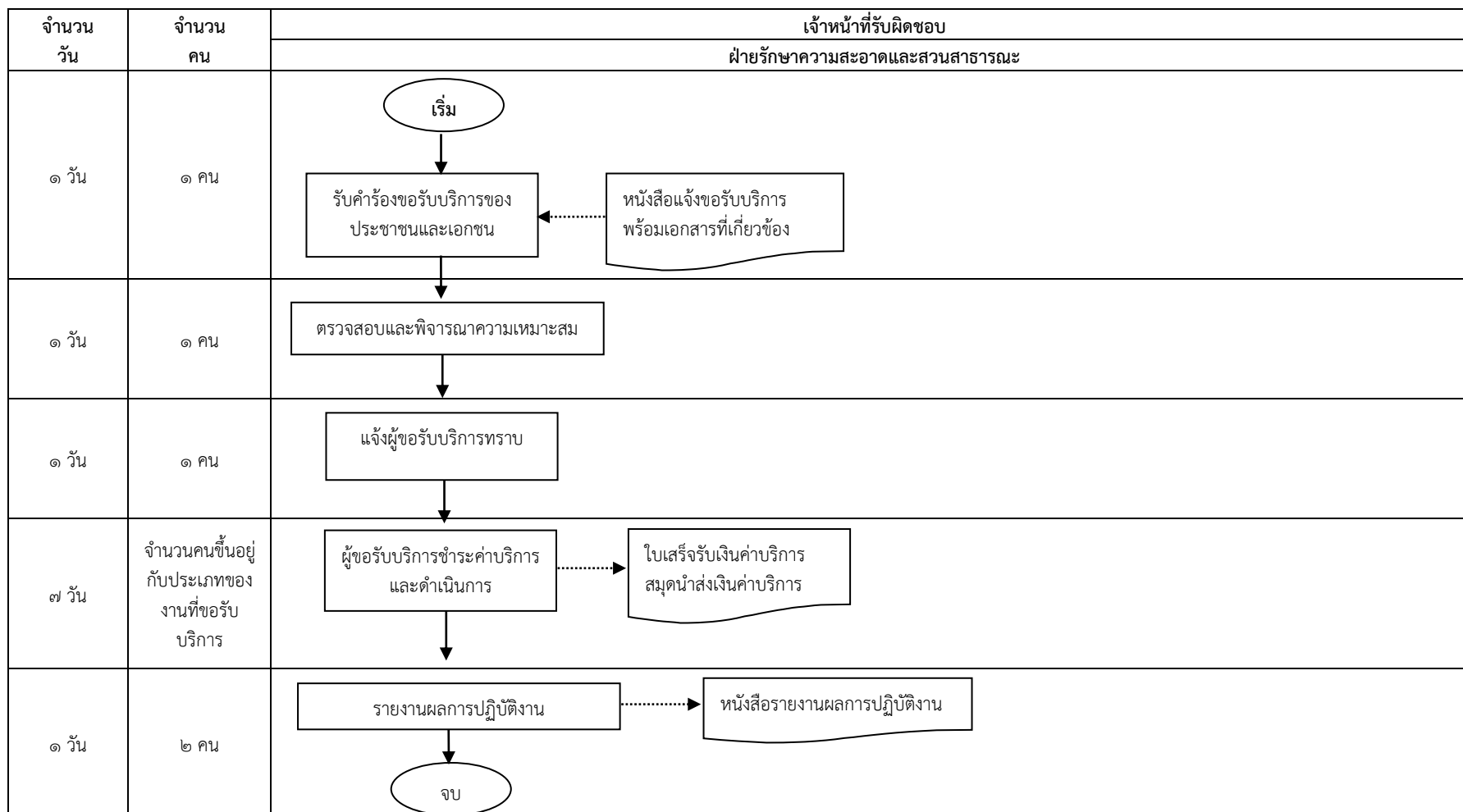
ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑		๑	<u>ขั้นที่ ๑</u> ๑. ผู้ขอรับบริการยื่นคำร้องขอรับบริการที่สำนักงานเขต ๒. เจ้าหน้าที่รับคำร้องขอรับบริการตรวจสอบเอกสาร และรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ	พิจารณาคำร้องตามลำดับขอรับบริการ		๑. นักวิชาการเกษตร ๒. เจ้าพนักงานการเกษตร	คำร้องทั่วไป/ คำร้องขอรับบริการ	คำร้องขออนุญาตและเอกสารประกอบ
๒		๑ วัน	<u>ขั้นที่ ๒</u> แจ้งผู้ขอรับบริการ เพื่อนัดหมายตรวจสอบ วัดขนาดต้นไม้ และแจ้งอัตราค่าธรรมเนียมแก่ผู้ขอรับบริการทราบ	ใช้อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการตามระเบียบกทม.		๑. นักวิชาการเกษตร ๒. เจ้าพนักงานการเกษตร		
๓		-	<u>ขั้นที่ ๓</u> ผู้ขอรับบริการชำระค่าธรรมเนียมตามระเบียบกทม. และนัดหมายวันดำเนินการ	นัดหมายวันเข้าดำเนินการเพื่อความสะอาดในการปฏิบัติงาน	บุคคลและเอกสาร	๑. นักวิชาการเกษตร ๒. เจ้าพนักงานการเกษตร	-	-

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๔	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ให้บริการตัด, โค่น หรือขุดย้ายต้นไม้</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>	๗ วัน	<p>ขั้นที่ ๔</p> <p>จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการตัด โค่น หรือขุดย้ายต้นไม้ตามวันทีนัดหมาย</p>	-	บุคคล	<p>๑. นักวิชาการเกษตร</p> <p>๒. เจ้าพนักงานการเกษตร</p>	-	-
๕	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;">รายงานผล</div>	๑ วัน	<p>ขั้นที่ ๕</p> <p>รายงานผลการดำเนินงานแก่ผู้บังคับบัญชาทราบ พร้อมแนบคำร้องขอรับบริการ และสำเนาใบเสร็จรับเงิน</p>	-	เอกสาร	<p>๑. นักวิชาการเกษตร</p> <p>๒. เจ้าพนักงานการเกษตร</p>	-	หนังสือรายงานผลการดำเนินการ

แผนผังกระบวนการงาน

๔. กระบวนการงานการปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้

๔.๔ กระบวนการงานย่อยการให้บริการแก่ประชาชนและเอกชน



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔. กระบวนการปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้

๔.๔ กระบวนการย่อยการให้บริการแก่ประชาชนและเอกชน

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑.		๕-๑๕ นาที	ขั้นที่ ๑ ๑.๑ รับหนังสือแจ้งขอรับบริการจากผู้ขอรับบริการทางไปรษณีย์หรือยื่นด้วยตนเอง ๑.๒ เจ้าหน้าที่แจ้งอัตราค่าบริการให้ผู้ขอรับบริการทราบ ๑.๓ เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับหนังสือดังกล่าว	-	เอกสารและบุคคล	เจ้าพนักงานการเกษตรปฏิบัติงานหรือชำนาญงาน	- แบบคำขอรับบริการ หรือหนังสือขอรับบริการ	- คำขอรับบริการหรือหนังสือขอรับบริการ - ทะเบียนคุม
๒.		๑-๗ วัน แล้วแต่ประเภทของงานที่ขอรับบริการ	ขั้นที่ ๒ ๒.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องไปดำเนินการตามคำขอของผู้ขอรับบริการ	๑. ให้บริการครบถ้วนตามคำขอรับบริการและตรงเวลา	เอกสารและบุคคล	-เจ้าพนักงานการเกษตรปฏิบัติงานหรือชำนาญงาน	-	- ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ค่าบริการ พ.ศ. ๒๕๔๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติมและระเบียบที่เกี่ยวข้อง
๓.		๑ วัน	ขั้นที่ ๓ ๓.๑ เจ้าหน้าที่จัดเก็บค่าบริการตามอัตราที่กำหนดไว้ในข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ค่าบริการ พ.ศ. ๒๕๔๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติมและออกใบเสร็จรับเงินค่าบริการมอบให้แก่ผู้ชำระเงินเป็นหลักฐาน ๓.๒ เจ้าหน้าที่รับเงิน จัดทำใบนำส่งเงินให้หัวหน้าฝ่ายพิจารณาลงนามเสร็จแล้ว นำส่งเงินพร้อมใบนำส่งเงินให้ฝ่ายการคลัง	๑. มีการออกใบเสร็จรับเงินถูกต้องครบถ้วนตามอัตราค่าบริการตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ค่าบริการ พ.ศ.๒๕๔๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติมและระเบียบที่กำหนดไว้ ๒. นำส่งเงินที่จัดเก็บได้ครบถ้วนถูกต้องและภายในกำหนดเวลา	เอกสารและบุคคล	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีปฏิบัติงานหรือชำนาญงาน	- สมุดใบเสร็จรับเงิน - สมุดนำส่งเงิน	- ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ค่าบริการ พ.ศ.๒๕๔๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔. กระบวนการปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้

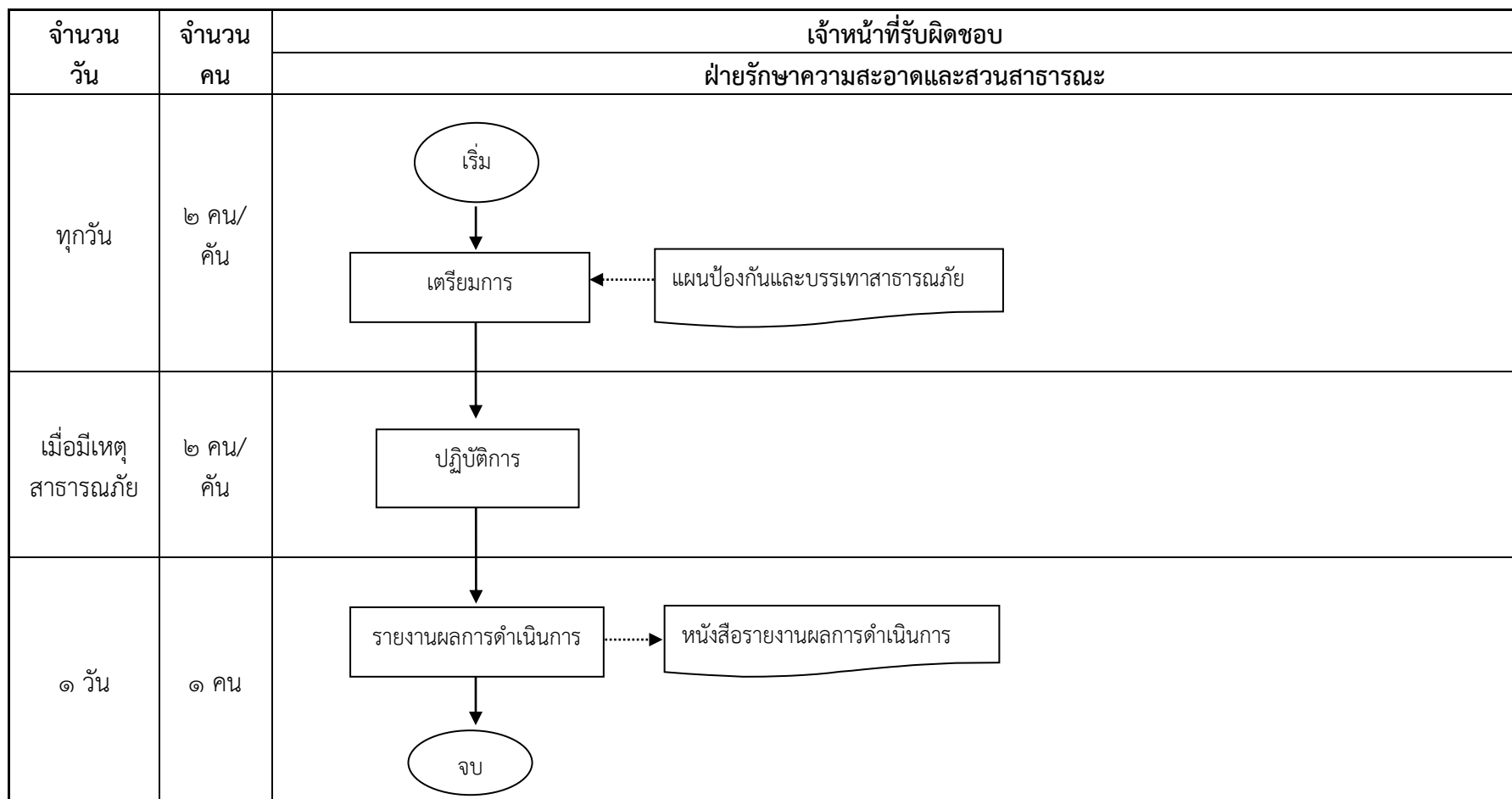
๔.๔ กระบวนการย่อยการให้บริการแก่ประชาชนและเอกชน (ต่อ)

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๔.	รายงานผล การปฏิบัติงาน	๑ วัน	ขั้นที่ ๔ ๔.๑ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานผล การปฏิบัติงานเสนอผู้บังคับบัญชา	จัดทำรายงานทุกครั้งเมื่อ ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว	เอกสาร	-เจ้าพนักงานการเกษตร ปฏิบัติงานหรือ ชำนาญงาน	-	- รายงานการปฏิบัติงาน ประจำวัน - คำขอรับบริการหรือ หนังสือขอรับบริการ - ใบเสร็จรับเงิน - ภาพถ่าย

แผนผังกระบวนการงาน

๕. กระบวนการปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้

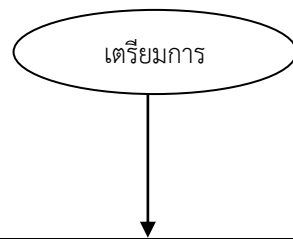
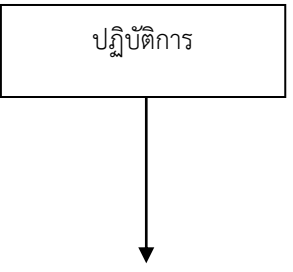
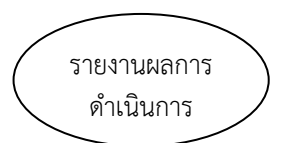
๕.๕ กระบวนการย่อยการสนับสนุนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๕. กระบวนการปลูกและบำรุงรักษาต้นไม้

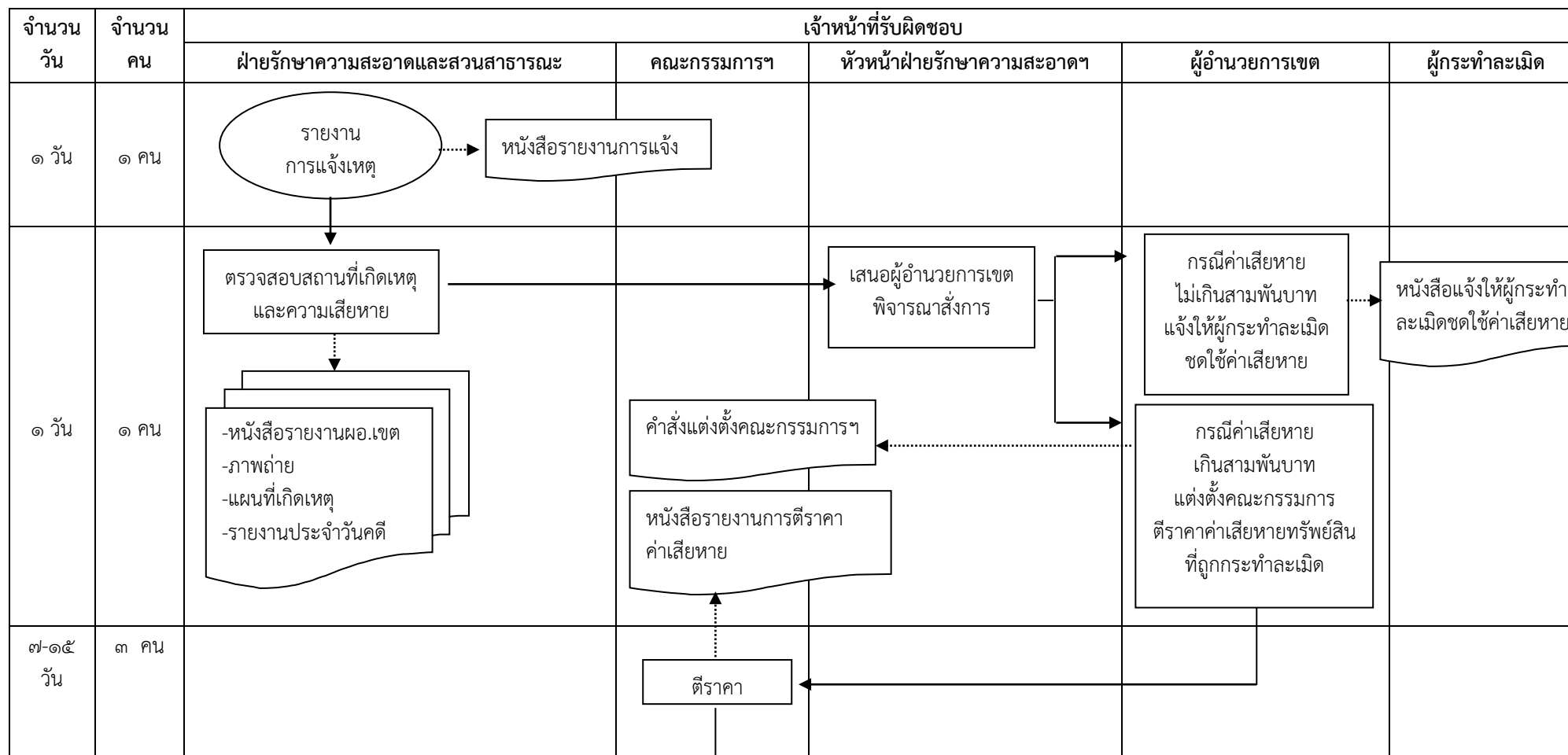
๕.๕ กระบวนการย่อยการสนับสนุนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑		ทุกวัน	<u>ขั้นที่ ๑</u> จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ ยานพาหนะ วัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือ ให้พร้อมปฏิบัติงานตามแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้ตลอดเวลา เมื่อเกิดเหตุสาธารณภัยหรือได้รับการร้องขอจากหน่วยงานต่าง ๆ	มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันทีและตลอดเวลาเมื่อเกิดเหตุสาธารณภัยหรือได้รับการร้องขอจากหน่วยงานต่าง ๆ	บุคคลและเอกสาร	เจ้าพนักงานการเกษตร ปฏิบัติงาน หรือ ชำนาญงาน หรือนักวิชาการเกษตร ปฏิบัติการหรือ ชำนาญการ	-	แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๒		เมื่อมีเหตุ สาธารณภัย	<u>ขั้นที่ ๒</u> ปฏิบัติงานตามแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่กำหนดไว้	เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบแผนฯ ต้องมีความรู้ความเข้าใจแผนและปฏิบัติงานได้ถูกต้อง	บุคคลและเอกสาร	เจ้าพนักงานการเกษตร ปฏิบัติงาน หรือ ชำนาญงาน หรือนักวิชาการเกษตร ปฏิบัติการหรือ ชำนาญการ	-	แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๓		๑ วัน	<u>ขั้นที่ ๓</u> รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	-	บุคคลและเอกสาร	เจ้าพนักงานการเกษตร ปฏิบัติงาน หรือ ชำนาญงาน หรือนักวิชาการเกษตร ปฏิบัติการ หรือ ชำนาญการ	-	รายงานผลการดำเนินการ

แผนผังกระบวนการงาน

๕. กระบวนการงานคดีละเมิด

๕.๑ กระบวนการงานย่อยบุคคลภายนอกกระทำละเมิดทรัพย์สินกรุงเทพมหานคร


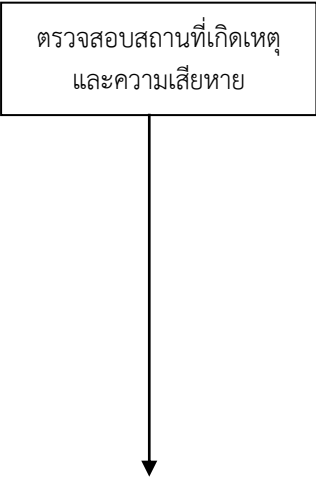


จำนวน วัน	จำนวน คน	เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ					
		ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	คณะกรรมการฯ	หัวหน้าฝ่ายรักษาความสะอาดฯ	ผู้อำนวยการเขต	ผู้กระทำละเมิด	
๗ วัน	๑ คน	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ซ่อมแซมทรัพย์สินที่ถูกกระทำ</div>					
๗ วัน	๑ คน	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ดำเนินการให้ผู้กระทำละเมิดชดใช้ค่าเสียหาย</div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">หนังสือแจ้งผู้กระทำ ละเมิดชดใช้ค่าเสียหาย</div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ชด ใช้ ค่า เสียหาย</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ไม่ ชดใช้ ค่า เสียหาย</div>
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">รายงาน ป.กทม.ยุติเรื่อง</div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">หนังสือรายงาน ป.กทม.</div>			
๓ วัน	๑ คน	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 40px; height: 20px; margin: 0 auto; text-align: center; line-height: 20px;">จบ</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto; margin-top: 10px;">ส่งเรื่องให้สำนักงานกฎหมาย และคดีดำเนินคดีแพ่ง</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 40px; height: 20px; margin: 0 auto; text-align: center; line-height: 20px; margin-top: 10px;">จบ</div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">หนังสือส่งเรื่องให้สำนักงานกฎหมายฯ</div>			

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๕. กระบวนการคดีละเมิด

๕.๑ กระบวนการย่อยบุคคลภายนอกกระทำละเมิดทรัพย์สินกรุงเทพมหานคร

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑		๑ วัน	เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจพบมีบุคคลภายนอกกระทำละเมิดทรัพย์สินของกรุงเทพมหานคร รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบหรือในกรณียานพาหนะเกิดอุบัติเหตุ พนักงานขับรถต้องแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบ พร้อมกับรายงานตัวต่อพนักงานสอบสวนท้องที่เกิดเหตุโดยทันที การรายงานให้รายงานโดยแบบพิมพ์อุบัติเหตุที่กำหนด	-	เอกสาร	เจ้าหน้าที่งานรักษาความสะอาดหรือเจ้าพนักงานการเกษตรหรือพนักงานขับรถ	แบบรายงานอุบัติเหตุ	- หนังสือรายงานการเกิดเหตุกระทำละเมิดฯ หรือรายงานอุบัติเหตุ
๒		๑ วัน	เมื่อได้รับรายงาน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะไปตรวจสอบรวบรวมพยานหลักฐานสถานที่เกิดเหตุ ความเสียหายของทรัพย์สินหรือยานพาหนะของกรุงเทพมหานคร กรณีเห็นว่าการกระทำละเมิดเป็นความผิดอาญาด้วย ให้ผู้อำนวยการเขตมีหนังสือแจ้งความหรือร้องทุกข์ เพื่อดำเนินคดีอาญากับผู้กระทำละเมิดตามระเบียบที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครกำหนด	-ข้าราชการระดับ ๓ ขึ้นไปหรือเทียบเท่าที่ได้รับแต่งตั้งจากผู้อำนวยการเขต เป็นเจ้าหน้าที่ตรวจสอบรวบรวมพยานหลักฐาน -ผู้อำนวยการเขตแจ้งความหรือร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนท้องที่เกิดเหตุภายใน ๓ วัน นับแต่วันทราบเหตุละเมิด	เอกสาร	เจ้าหน้าที่งานรักษาความสะอาด หรือเจ้าพนักงานการเกษตร	-	- ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องการชดใช้ค่าเสียหายอันเกิดจากการกระทำละเมิด พ.ศ. ๒๕๒๙ ข้อ ๗ -ระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการชดใช้ค่าเสียหายอันเกิดจากการละเมิด พ.ศ. ๒๕๓๒ ข้อ ๔

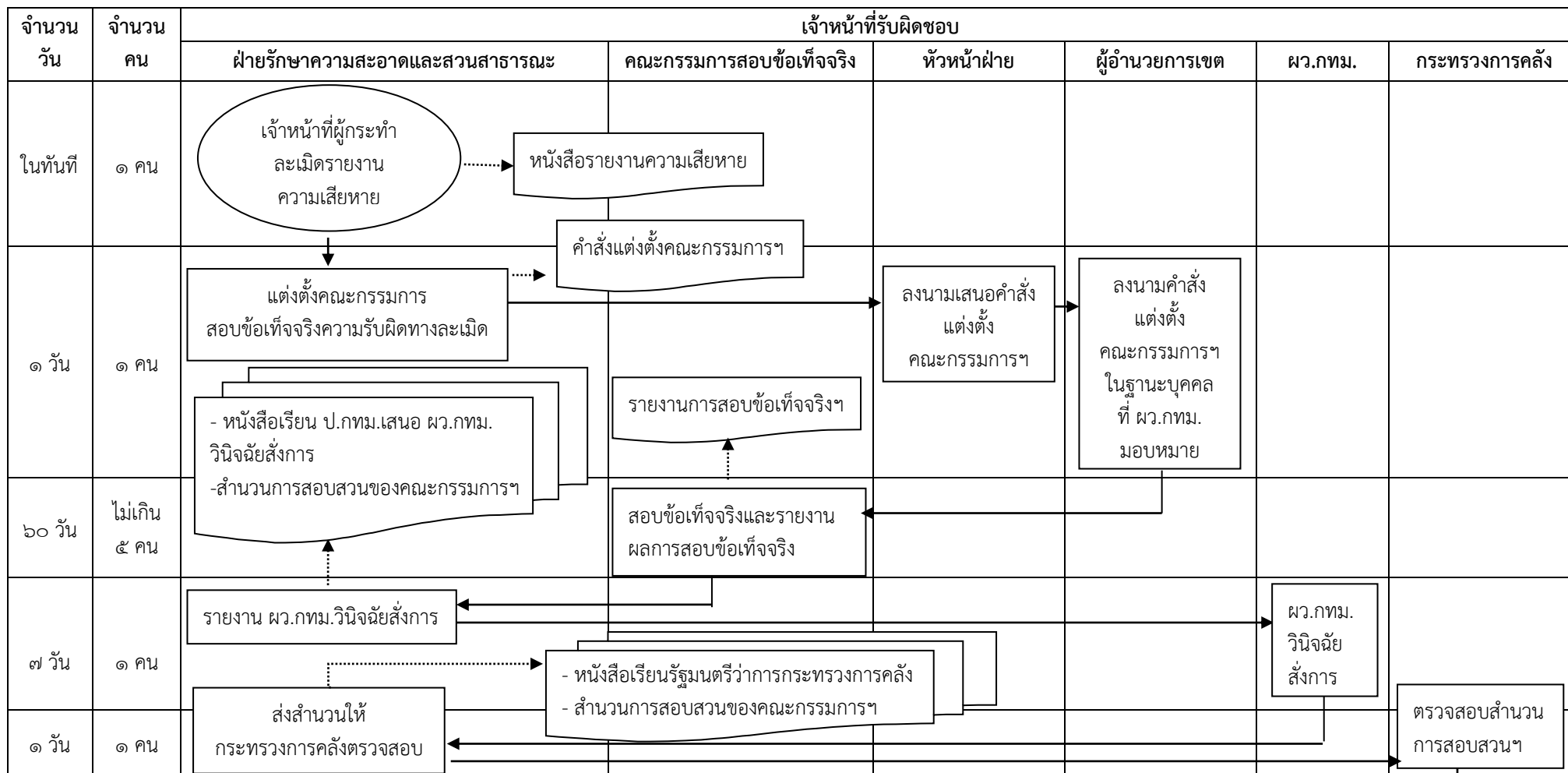
ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
	(ต่อ)							-ภาพถ่ายความเสียหาย - แผนที่เกิดเหตุ - หนังสือแจ้งความฯ - รายงานประจำวันคดี
๓	แต่งตั้งคณะกรรมการ ติดตามความเสียหาย ทรัพย์สินที่ถูกกระทำละเมิด	๑ วัน	๑. กรณีที่การกระทำละเมิด มีวงเงิน ค่าเสียหายไม่เกินสามพันบาท ผู้อำนวยการ การเขตมีอำนาจพิจารณาให้มีการชดใช้ได้ แล้วรายงาน ป.กทม. ๒. กรณีค่าเสียหายเกินสามพันบาท ให้ผู้อำนวยการเขตแต่งตั้งคณะกรรมการ ติดตามความเสียหายทรัพย์สินที่ถูกกระทำ ละเมิด กรณีจำเป็นต้องแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ นอกสังกัดหรือบุคคลภายนอก เสนอ ปลัดกรุงเทพมหานครเป็นผู้แต่งตั้ง	ผู้อำนวยการเขตแต่งตั้ง ข้าราชการระดับ ๓ ขึ้นไป หรือเทียบเท่า จำนวน ไม่น้อยกว่าสามคน เป็น คณะกรรมการฯ	เอกสาร	เจ้าหน้าที่งานรักษา ความสะอาด หรือ เจ้าพนักงาน การเกษตร	-	- ข้อบัญญัติ กรุงเทพมหานคร เรื่อง การชดใช้ ค่าเสียหายอันเกิด จากการกระทำ ละเมิด พ.ศ. ๒๕๒๙ ข้อ ๗ วรรคสอง - ใบเสร็จรับเงินฯ - ใบนำส่งเงินฯ - หนังสือรายงาน ปลัดกรุงเทพมหานคร - คำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการฯ

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๔	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>ซ่อมแซมทรัพย์สิน ที่ถูกกระทำละเมิด</p> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">↓</div>	๑ วัน	เมื่อคณะกรรมการฯ ตีราคาเสร็จเรียบร้อย ส่งทรัพย์สินซ่อมแซมทันที ยกเว้นกรณี ผู้กระทำละเมิดยินยอมชดใช้ค่าเสียหาย โดยใช้เป็นทรัพย์สินที่มีคุณภาพหรือ ปริมาณอย่างเดียวกัน หรือซ่อมแซมให้อยู่ ในสภาพเดิม ต้องบันทึกสภาพความ เสียหายของทรัพย์สินพร้อมภาพถ่ายไว้ เป็นหลักฐาน	-	เอกสาร	เจ้าหน้าที่งานรักษา ความสะอาด หรือ เจ้าพนักงานการเกษตร	-	-ข้อบัญญัติ กรุงเทพมหานคร เรื่อง การชดใช้ ค่าเสียหายอันเกิดจาก การกระทำละเมิด พ.ศ. ๒๕๒๙ ข้อ ๑๕ -รายงานตีราคา ความเสียหายฯ
๕	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>ดำเนินการให้ผู้กระทำ ละเมิดชดใช้ค่าเสียหาย</p> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">↓</div>	๑๕ วัน	ดำเนินการให้ผู้กระทำละเมิดชดใช้ ค่าเสียหายตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การชดใช้ค่าเสียหายอันเกิดจากการ ละเมิด พ.ศ. ๒๕๒๙ ข้อ ๙, ๑๐, ๑๑, ๑๒, ๑๓, ๑๔ และระเบียบกรุงเทพมหานครว่า ด้วยวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการชดใช้ค่าเสียหาย อันเกิดจากการละเมิด พ.ศ.๒๕๓๒ ข้อ ๖, ๗, ๘, ๙	-	เอกสาร	เจ้าหน้าที่งานรักษา ความสะอาด หรือ เจ้าพนักงาน การเกษตร	-	-ข้อบัญญัติ กรุงเทพมหานคร เรื่อง การชดใช้ ค่าเสียหายอันเกิดจาก การกระทำละเมิด พ.ศ. ๒๕๒๙ ข้อ ๙, ๑๐,๑๑,๑๒,๑๓,๑๔
๖	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>รายงาน ป.กทม. หรือสำนักงาน กฎหมายและคดี</p> </div>	๑๕ วัน	ถ้าหากตกลงกันได้และมีการชดใช้ตาม ข้อบัญญัติฯ แจ้งหนังสือเสนอ ป.กทม. ยุติเรื่อง กรณีตกลงกับคู่กรณีไม่ได้ให้สรุป รายละเอียดพร้อมเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ส่งสำนักงานกฎหมายและคดีดำเนินการ	ภายใน ๑๕ วันนับแต่ วันที่ไม่สามารถตกลงกัน ได้ และก่อนวันขาดอายุ ความไม่น้อยกว่า ๑๒๐ วัน	-	-	-	- ระเบียบ กรุงเทพมหานครว่า ด้วยวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับ การชดใช้ค่าเสียหาย อันเกิดจากการละเมิด พ.ศ. ๒๕๓๒ ข้อ ๖, ๗, ๘, ๙, ๑๑, ๑๒

แผนผังกระบวนการงาน

๕. กระบวนการงานคดีละเมิด

๕.๒ กระบวนการงานย่อยเจ้าหน้าที่กระทำละเมิดต่อกรุงเทพมหานคร



จำนวน วัน	จำนวน คน	เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ					กระทรวงการคลัง
		ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง	หัวหน้าฝ่าย	ผู้อำนวยการเขต	ผว.กทม.	
3 วัน	1 คน	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">รายงาน ผว.กทม. ทราบผลการพิจารณาของ กระทรวงการคลัง</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">- หนังสือเรียน ป.กทม.เพื่อนำเรียน ผว.กทม.ทราบ - หนังสือการกระทรวงการคลัง - ส่วนงานการสอบสวนของคณะกรรมการฯ</div>					ก
						ผว.กทม. ทราบและ พิจารณา สั่งการให้ ปฏิบัติตาม ความเห็น กระทรวง การคลัง	
3 วัน	1 คน	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">กรณีเจ้าหน้าที่ไม่ต้องขอใช้ค่าสินไหม ทดแทนให้แจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">ออกคำสั่งให้เจ้าหน้าที่ผู้กระทำละเมิดขอใช้ ค่าสินไหมทดแทน (กรณีเจ้าหน้าที่ต้องขอใช้ค่าสินไหมทดแทน)</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">- หนังสือแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; text-align: center; margin: 0 auto;">จบ</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">- คำสั่งให้เจ้าหน้าที่ผู้กระทำละเมิดขอใช้ ค่าสินไหมทดแทน</div>				

จำนวน วัน	จำนวน คน	เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ							
		ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง	หัวหน้าฝ่าย	ผู้อำนวยการเขต	ผว.กทม.	กระทรวงการคลัง		
ภายใน เวลาที่ กฎหมาย กำหนด	๑ คน	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;">เจ้าหน้าที่ ชดใช้ค่า สินไหม ทดแทน</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;">เจ้าหน้าที่ ไม่ชดใช้ ค่า สินไหม ทดแทน</div> </div> <div style="margin-top: 10px; border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;">รายงาน ผว.กทม. ทราบ เมื่อเจ้าหน้าที่ ชดใช้ค่าสินไหม ทดแทนแล้ว</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;">บังคับคดี กับเจ้าหน้าที่ กระทำละเมิด</div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">(จบ)</div>						<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100%;"> <ul style="list-style-type: none"> - หนังสือเรียน ป.กทม.รายงานการชดใช้ ค่าสินไหมทดแทน เพื่อเสนอ ผว.กทม.ทราบ - สำเนาใบเสร็จรับเงิน, สำเนาใบนำส่งเงินฯ - สำนวนการสอบสวนของคณะกรรมการฯ </div>

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๕. กระบวนการคดีละเมิด

๕.๒ กระบวนการย่อยเจ้าหน้าที่กระทำละเมิดต่อกรุงเทพมหานคร

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑	<p>เจ้าหน้าที่ผู้กระทำละเมิดรายงานความเสียหาย</p>	ในทันที	<p>๑. เจ้าหน้าที่ผู้กระทำละเมิดรายงานความเสียหายที่เกิดขึ้นให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยไม่ชักช้า</p> <p>๒. หัวหน้าหน่วยงานที่เจ้าหน้าที่ผู้กระทำละเมิดสังกัดและได้รับความเสียหายทราบเรื่องจะรายงานตามลำดับชั้นจนถึง ผว.กทม. (ในฐานะหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ) หรือบุคคลที่ ผว.กทม.มอบหมายทราบ</p>	-	เอกสาร	เจ้าหน้าที่ผู้กระทำละเมิด	-	-หนังสือรายงานฯ
๒	<p>แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงความรับผิดชอบทางละเมิด</p>	๑ วัน	<p>๑. ผู้อำนวยการเขตฯ ซึ่งเป็นบุคคลที่ ผว.กทม. มอบหมายได้รับรายงานที่เกิดขึ้นแก่กรุงเทพมหานครและพิจารณาแล้วเห็นว่า มีเหตุอันควรเชื่อว่าความเสียหายเกิดจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ต้องแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงความรับผิดชอบทางละเมิด จำนวนไม่เกิน ๕ คน โดยไม่ชักช้าไม่ควรเกิน ๑๕ วันนับแต่รู้หรือทราบความเสียหาย โดยแต่งตั้งจากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เจ้าหน้าที่ผู้กระทำละเมิดสังกัดตามที่เห็นสมควร</p> <p>คำสั่งกำหนดการดำเนินการแล้วเสร็จของคณะกรรมการฯไว้ไม่เกิน ๖๐ วันนับแต่วันที่แต่งตั้งเพื่อพิจารณาเสนอความเห็นเกี่ยวกับผู้ต้องรับผิดชอบและจำนวนค่าสินไหมทดแทนที่ผู้นั้นต้องชดใช้</p>	-	เอกสาร	นักจัดการงานทั่วไป	-	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฯ

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
	(ต่อ)		๒. คณะกรรมการฯ ดำเนินการสอบสวน ข้อเท็จจริง เมื่อสอบสวนเสร็จสิ้นแล้ว รายงาน ผลการสอบสวนให้ ผว.กทม.วินิจฉัยสั่งการ ต่อไป	- ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรี ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติ เกี่ยวกับความรับผิดทาง ละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙	เอกสาร	คณะกรรมการฯ	-	รายงานการสอบสวน และสำนวนฯ
๓	รายงาน ผว.กทม. วินิจฉัยสั่งการ	๗ วัน	๑. จัดทำหนังสือเรียน ป.กทม.รายงานผล การสอบข้อเท็จจริงฯ ของคณะกรรมการฯ พร้อมเสนอความเห็น เพื่อ ป.กทม.เสนอ ผว.กทม. พิจารณาวินิจฉัยสั่งการ พร้อมจัดทำหนังสือ รายงานกระทรวงการคลังส่งสำนวนให้ตรวจสอบ เมื่อ ผว.กทม.หรือบุคคลที่ ผว.กทม. มอบหมายได้รับผลการพิจารณาของคณะ กรรมการฯ แล้ว จะวินิจฉัยสั่งการอย่างช้า ไม่ควรเกิน ๑๕ วันนับแต่วันได้รับผลการ สอบสวน ซึ่งหากเห็นว่าคณะกรรมการฯ ได้เสนอข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายและ พยานหลักฐานสนับสนุนครบถ้วน หรือ ได้ทบทวนความเห็นหรือสอบสวนเพิ่มเติม เสร็จเรียบร้อยแล้ว จะวินิจฉัยสั่งการว่า การกระทำละเมิดที่เกิดขึ้นมีผู้รับผิดชอบใช้ ค่าสินไหมทดแทนหรือไม่ และเป็นจำนวนเท่าใด ยังไม่แจ้งคำวินิจฉัยให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ	-	เอกสาร	นักจัดการงาน ทั่วไป	-	หนังสือรายงาน ป.กทม.

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๔	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>ส่งสำนวนให้ กระทรวงการคลัง ตรวจสอบ</p> </div>	๑ วัน	สำนักงานเขตฯ (หน่วยงานที่เจ้าหน้าที่ผู้กระทำ ละเมิดสังกัด) รับเรื่องคืนจากสำนักงานกฎหมาย และคดี ส่งสำนวนการสอบสวนไปยัง กระทรวงการคลัง เพื่อตรวจสอบภายในกำหนด ๗ วัน นับแต่วันวินิจฉัยสั่งการ ยกเว้นเป็นเรื่อง ที่กระทรวงการคลัง ประกาศกำหนดว่า ไม่ต้อง รายงานให้กระทรวงการคลังตรวจสอบ	-	เอกสาร	นักจัดการงาน ทั่วไป	-	-
๕	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>รายงาน ผว.กทม.ทราบ ผลการพิจารณาของ กระทรวงการคลัง</p> </div>		เมื่อสำนักงานเขตฯ ได้รับผลการพิจารณา จากกระทรวงการคลังแล้ว จะต้องดำเนินการ รายงานให้ ผว.กทม.หรือบุคคลที่ ผว.กทม. มอบหมายทราบ และพิจารณาสั่งการให้ปฏิบัติ ตามความเห็นของกระทรวงการคลัง พร้อมกับ แจ้งคำสั่งนั้นให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ แต่ในกรณีที่ กระทรวงการคลังและ ผว.กทม. มีความเห็น แตกต่างกัน และผว.กทม. ไม่เห็นด้วยกับผลการ ตรวจสอบของกระทรวงการคลัง ให้ส่งสำนวน พร้อมความเห็นที่แตกต่างจากกระทรวงการคลัง ไปให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยวินิจฉัย สั่งการให้กรุงเทพมหานครปฏิบัติตามที่เห็นว่า ถูกต้อง และแจ้งคำสั่งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ					

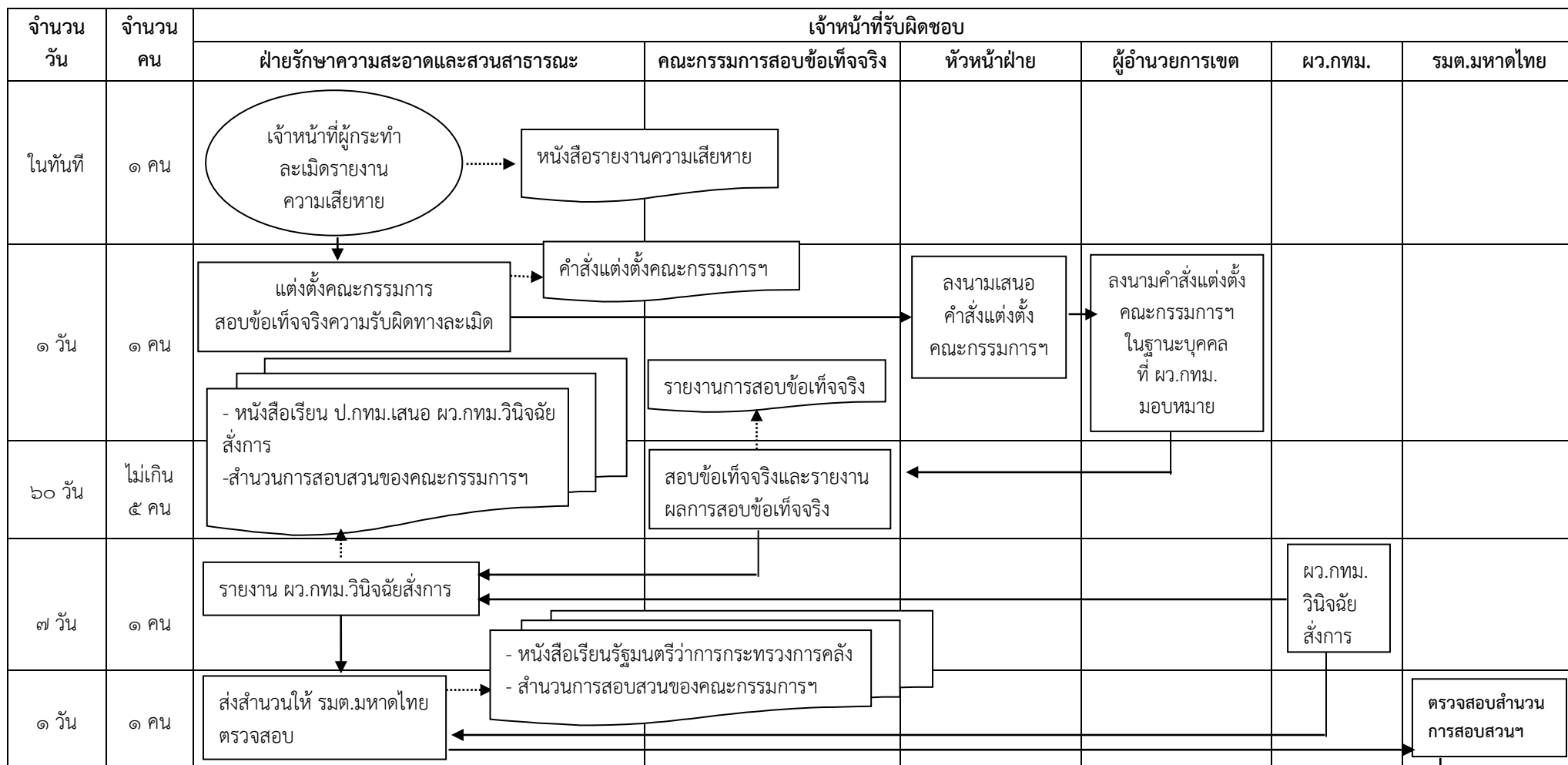
ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๖	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">ออกคำสั่งให้เจ้าหน้าที่ผู้กระทำละเมิดชดใช้ค่าสินไหมทดแทน</div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">↓</div>	๑ วัน	กรณีที่เจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ผู้อำนวยการเขต ซึ่งเป็นบุคคลที่ ผว.กทม.มอบหมาย มีอำนาจออกคำสั่งเรียกให้เจ้าหน้าที่ผู้กระทำละเมิดชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ภายในเวลาที่กำหนด ซึ่งคำสั่งต้องแจ้งด้วยว่าเจ้าหน้าที่ผู้นั้นมีสิทธิอุทธรณ์คำสั่งและฟ้องคดีต่อศาลได้พร้อมกันแจ้งกำหนดอายุความการอุทธรณ์และอายุความฟ้องคดีต่อศาลให้ทราบด้วย	-	เอกสาร	นักจัดการงานทั่วไป	-	- คำสั่งให้เจ้าหน้าที่ชดใช้ค่าสินไหมทดแทน - หลักฐานการรับทราบคำสั่งของเจ้าหน้าที่
๗	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">เจ้าหน้าที่ชดใช้ค่าสินไหมทดแทน</div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">↓</div>		เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับคำสั่งให้ชดใช้ค่าสินไหมทดแทน เจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่กรุงเทพมหานคร ภายในเวลาที่กำหนด หรือขอผ่อนชำระได้ กรณีที่เจ้าหน้าที่ผู้กระทำละเมิดไม่เห็นด้วยกับคำสั่งให้ชดใช้ค่าสินไหมทดแทน และเจ้าหน้าที่ผู้นั้นอุทธรณ์คำสั่งฯ ให้สำนักงานเขตฯ ส่งค่าอุทธรณ์ของเจ้าหน้าที่ไปให้ ผว.กทม.พิจารณา คำอุทธรณ์	-	เอกสาร	นักจัดการงานทั่วไป	-	-ใบเสร็จรับเงินฯ -ใบนำส่งเงินฯ -ใบเสร็จรับเงินฯ ของฝ่ายการคลัง -หนังสืออุทธรณ์ฯ - หนังสือนำส่งหนังสืออุทธรณ์ฯ

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๘	การบังคับคดีกับ เจ้าหน้าที่ ผู้กระทำละเมิด		กรณีเจ้าหน้าที่ผู้กระทำละเมิดไม่ชดใช้ ค่าสินไหมทดแทน เมื่อถึงกำหนดตามคำสั่งฯ แล้วให้มีหนังสือเตือนให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำสั่ง ทำการชำระภายในระยะเวลาที่กำหนดแต่ต้อง ไม่น้อยกว่า ๗ วัน ถ้าไม่มีการปฏิบัติตาม คำสั่งเตือนใช้มาตรการบังคับทางปกครองโดยยึด หรืออายัดทรัพย์สินของเจ้าหน้าที่ฯ และขาย ทอดตลาดเพื่อชำระค่าสินไหมทดแทนแก่ กรุงเทพมหานคร	-ระเบียบกรุงเทพ มหานครว่าด้วยการยึด อายัดและขายทอดตลาด ทรัพย์สิน ตามกฎหมาย ว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการ ทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๕๒	เอกสาร	นักจัดการงาน ทั่วไป	-	-หนังสืออุทธรณ์ฯ -หนังสือนำส่ง หนังสืออุทธรณ์ฯ

แผนผังกระบวนการงาน

๕. กระบวนการงานคดีละเมิด


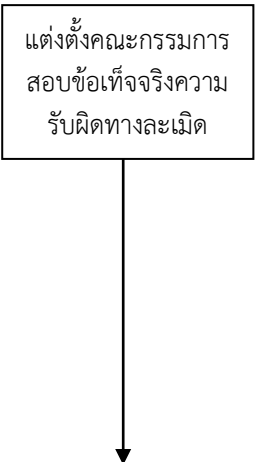
๕.๓ กระบวนการงานย่อยเจ้าหน้าที่กระทำละเมิดบุคคลภายนอก



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๕. กระบวนการคดีละเมิด

๕.๓ กระบวนการย่อยเจ้าหน้าที่กระทำละเมิดบุคคลภายนอก

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑		๑ วัน	<p>ขั้นที่ ๑</p> <p>- เมื่อเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครทำให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลภายนอก ถ้าเจ้าหน้าที่ผู้นั้นเห็นว่า ความเสียหายเกิดขึ้นเนื่องในการที่ตนได้กระทำในการปฏิบัติหน้าที่ จะต้องแจ้งผู้บังคับบัญชาโดยเร็ว</p>	-	เอกสาร	เจ้าหน้าที่รักษาความสะอาดปฏิบัติงานชำนาญงาน หรือเจ้าพนักงานการเกษตรปฏิบัติงานหรือชำนาญงานหรือพนักงานขับรถ	แบบรายงานอุบัติเหตุ	- หนังสือรายงานการเกิดเหตุ กระทำละเมิดฯ หรือรายงานอุบัติเหตุ
๒		๑ วัน	<p>ขั้นที่ ๒</p> <p>- เมื่อผู้เสียหายจากการกระทำละเมิดของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในการปฏิบัติหน้าที่ใช้สิทธิยื่นคำขอต่อกรุงเทพมหานครให้พิจารณาขอใช้ค่าสินไหมทดแทน และผู้อำนวยการเขตซึ่งเป็นบุคคลที่ ผว.กทม. มอบหมาย รับคำขอแล้ว ออกใบรับคำขอให้ไว้เป็นหลักฐานและพิจารณาคำขอโดยไม่ชักช้า ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเท็จจริงความรับผิดทางละเมิด จำนวนไม่เกิน ๕ คน โดยไม่ชักช้า ไม่ควรเกิน ๑๕ วัน นับแต่รู้หรือทราบความเสียหาย โดยแต่งตั้ง</p>	- ข้าราชการระดับ ๓ ขึ้นไปหรือเทียบเท่าที่ได้รับแต่งตั้งจากผู้อำนวยการเขต เป็นเจ้าหน้าที่ตรวจสอบรวบรวมพยานหลักฐาน - ผู้อำนวยการเขตแจ้งความหรือร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนท้องที่เกิดเหตุภายใน ๓ วันนับแต่วันทราบเหตุละเมิด	เอกสาร	คณะกรรมการสอบสวนเท็จจริงความรับผิดทางละเมิด	-	- ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครเรื่อง การชดใช้ค่าเสียหายอันเกิดจากการกระทำละเมิด พ.ศ. ๒๕๒๙ ข้อ ๗ - ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการชดใช้ค่าเสียหายอันเกิดจากการละเมิด พ.ศ. ๒๕๓๒ ข้อ ๔

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
	(ต่อ) ↓		จากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เจ้าหน้าที่ผู้กระทำ ละเมิดสังกัด ตามที่เห็นสมควร กำหนดวัน ดำเนินการแล้วเสร็จของคณะกรรมการฯ ไม่เกิน ๖๐ วันนับแต่วันที่แต่งตั้ง เพื่อพิจารณาเสนอ ความเห็นเกี่ยวกับ					- ภาพถ่ายความ เสียหาย - แผนที่เกิดเหตุ - หนังสือแจ้งความฯ - รายงานประจำวัน คดี
๓	แต่งตั้งคณะกรรมการ สอบข้อเท็จจริงความ รับผิดทางละเมิด ↓	๑ วัน	ผู้ต้องรับผิด และจำนวนค่าสินไหมทดแทนที่ ผู้นั้นต้องชดใช้ กรณีผู้เสียหายใช้สิทธิฟ้องคดี ผว.กทม.หรือ ผู้อำนวยการเขต ซึ่งเป็นบุคคลที่ ผว.กทม. มอบหมายจะดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการฯ โดยเร็ว เว้นแต่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการฯ ไว้แล้ว - คณะกรรมการฯดำเนินการสอบสวน ข้อเท็จจริง เมื่อสอบสวนเสร็จสิ้นแล้ว รายงาน ผลการสอบสวนให้ผว.กทม.วินิจฉัยสั่งการต่อไป ซึ่งคณะกรรมการฯต้องพิจารณาเสนอความเห็น ด้วยว่า กทม.ต้องรับผิดชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ตามคำขอหรือคำฟ้องของผู้เสียหายหรือไม่ อย่างไร เป็นจำนวนเท่าใด	ผู้อำนวยการเขตแต่งตั้ง ข้าราชการระดับ ๓ ขึ้น ไปหรือเทียบเท่าจำนวน ไม่น้อยกว่า ๓ คนเป็น คณะกรรมการ	เอกสาร	คณะกรรมการ สอบข้อเท็จจริง ความรับผิดทาง ละเมิด	- -	- ข้อบัญญัติ กรุงเทพมหานครเรื่อง การชดใช้ค่าเสียหาย อันเกิดจากการกระทำ ละเมิด พ.ศ. ๒๕๒๙ ข้อ ๗ วรรคสอง - หนังสือรายงาน ปลัดกรุงเทพมหานคร - คำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการฯ

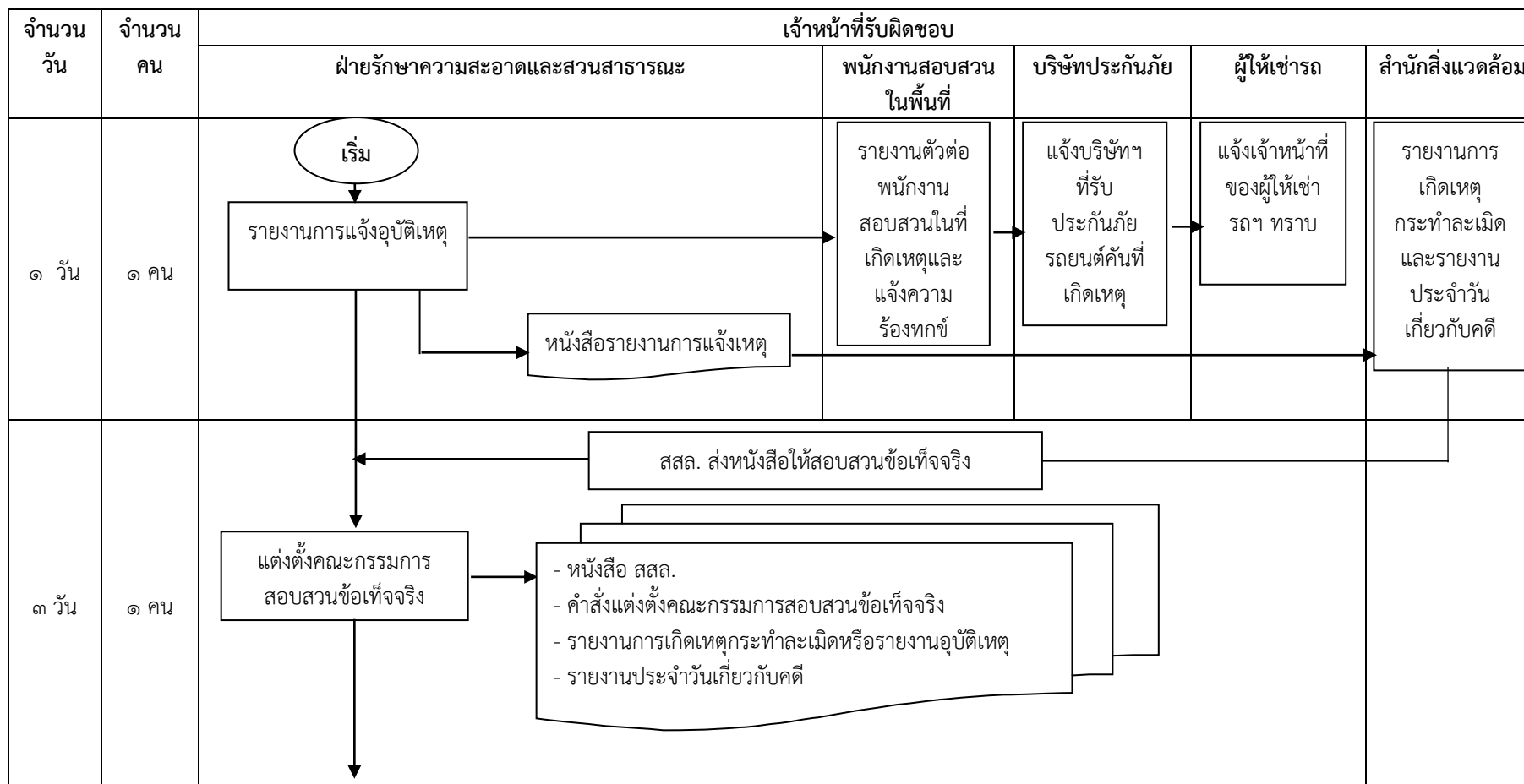
ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๔	รายงาน ผว.กทม. วินิจฉัยสั่งการ	๑ วัน	ขั้นที่ ๓ จัดทำหนังสือถึง ป.กทม.รายงานผลการสอบ ข้อเท็จจริงฯ ของคณะกรรมการฯพร้อมเสนอ ความเห็น เพื่อเสนอ ผว.กทม.พิจารณาวินิจฉัย สั่งการ ซึ่งหากเห็นว่าคณะกรรมการฯ ได้เสนอ ข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และพยานหลักฐาน สนับสนุนครบถ้วน หรือได้ทบทวนความเห็น หรือสอบสวนเพิ่มเติมเสร็จเรียบร้อยแล้ว จะวินิจฉัยสั่งการว่า การกระทำละเมิดที่เกิดขึ้น มีผู้รับผิดชอบใช้คำสั่งใหม่ทดแทนหรือไม่ และ เป็นจำนวนเท่าใด และกทม.ต้องรับผิดชอบใช้ คำสั่งใหม่ทดแทนแก่ผู้เสียหายหรือไม่อย่างไร เป็นจำนวนเท่าใด ยังไม่แจ้งคำสั่งวินิจฉัยให้ ผู้เกี่ยวข้องทราบ	-	เอกสาร	-นักจัดการงาน ทั่วไปปฏิบัติการ หรือชำนาญการ -เจ้าพนักงาน ธุรการปฏิบัติงาน หรือชำนาญงาน	-	- ข้อบัญญัติ กรุงเทพมหานครเรื่อง การชดใช้ค่าเสียหาย อันเกิดจากการกระทำ ละเมิด พ.ศ. ๒๕๒๙ ข้อ ๑๕ -หนังสือรายงาน ป.กทม.
๕	ส่งสำนวนให้ รมต. มหาดไทย ตรวจสอบ	๑ วัน	ขั้นที่ ๔ สำนักงานเขตฯ (หน่วยงานที่เจ้าหน้าที่ ผู้กระทำละเมิดสังกัด) รับเรื่องคืนจาก สำนักงานกฎหมายและคดี ส่งสำนวนการ สอบสวนไปให้รัฐมนตรีว่าการ กระทรวงมหาดไทย เพื่อตรวจสอบภายในกำหนด ๗ วัน นับแต่วัน วินิจฉัยสั่งการ	-	เอกสาร	- นักจัดการงาน ทั่วไป ปฏิบัติการ หรือชำนาญการ - เจ้าพนักงาน ธุรการปฏิบัติงาน หรือชำนาญงาน	-	-

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๖	รายงาน ผ.กทม.ทราบ ผลการพิจารณาของ รมต.ว่าการ กระทรวงมหาดไทย	๑ วัน	<u>ขั้นที่ ๔</u> เมื่อสำนักงานเขต ได้รับผลการพิจารณาจาก รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยแล้ว จะต้อง ดำเนินการรายงานให้ ผ.กทม.ทราบ เพื่อวินิจฉัยสั่งการให้ปฏิบัติตามความเห็นของ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย พร้อมกับ แจ้งคำสั่งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ และขออนุมัติ จ่ายเงินชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้เสียหาย ตามข้อ ๗ วรรคสอง ของข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องการชดใช้ค่าเสียหายแก่บุคคลภายนอกใน กรณีละเมิด พ.ศ. ๒๕๓๑	-	เอกสาร	-นักจัดการงาน ทั่วไป ปฏิบัติการ หรือชำนาญการ เจ้าพนักงานธุรการ ปฏิบัติงานหรือ ชำนาญงาน	-	- หนังสือรายงาน ผ.กทม.๖
๗	รายงาน ป.กทม. หรือสำนักงาน กฎหมายและคดี	๑๕ วัน	<u>ขั้นที่ ๖</u> เมื่อมีการชดใช้ตามข้อบัญญัติฯ เรียบร้อย แล้ว แจ้งหนังสือเสนอ ป.กทม. ยุติเรื่อง	-	-	- นักจัดการงาน ทั่วไป ปฏิบัติการ หรือชำนาญการ - เจ้าพนักงาน ธุรการปฏิบัติงาน หรือชำนาญงาน	-	- ระเบียบ กรุงเทพมหานครว่า ด้วยวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับ การชดใช้ค่าเสียหาย อันเกิดจากการละเมิด พ.ศ. ๒๕๓๒ ข้อ ๖, ๗, ๘, ๙, ๑๑, ๑๒

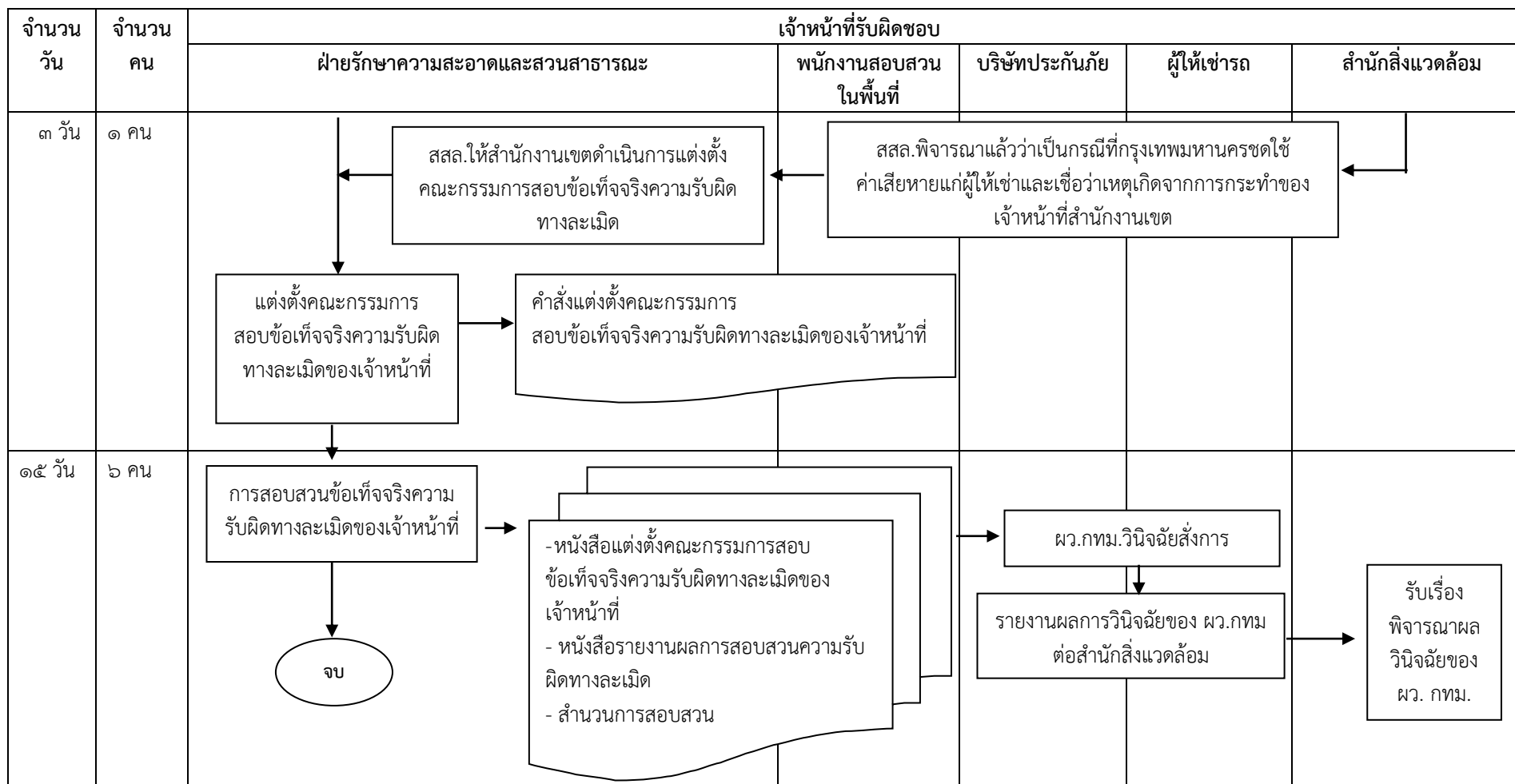
แผนผังกระบวนการงาน

๕. กระบวนการคดีละเมิด

๕.๔ กระบวนการย่อยรถเก็บขนมูลฝอย (รถเช่า) เกิดเหตุละเมิด



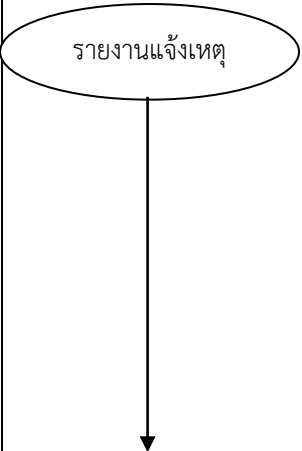

จำนวน วัน	จำนวน คน	เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ				
		ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	พนักงานสอบสวน ในพื้นที่	บริษัทประกันภัย	ผู้ให้เช่ารถ	สำนักสิ่งแวดล้อม
๑๕ วัน	๓ คน	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">การสอบสวนข้อเท็จจริง</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> - คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงทำการสอบสวน - ตรวจสอบข้อเท็จจริง - พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง/ภาพถ่ายหรือรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง(ถ้ามี) - ส่วนงานการสอบสวน </div>			
๑ วัน	๑ คน	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">รวมเรื่องรายงาน สำนักสิ่งแวดล้อม</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> - หนังสือรายงานผลการสอบสวนข้อเท็จจริง ของคณะกรรมการฯ </div>			<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>ดำเนินการสรุปผลการ ตรวจสอบว่าเป็นกรณีที่ กรุงเทพมหานคร สามารถยุติเรื่องได้ หรือ จักต้องชำระหนี้ตาม สัญญา</p> </div>



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๕. กระบวนการคดีละเมิด

๕.๔ กระบวนการย่อยรถเก็บขนมูลฝอย (รถเช่า) เกิดเหตุละเมิด

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑		ในทันที	<p>๑. กรณียานพาหนะเกิดอุบัติเหตุ พนักงานขับรถต้องแจ้งให้ผู้บังคับบัญชา ทราบ พร้อมกับรายงานตัวต่อพนักงานสอบสวนท้องที่เกิดเหตุโดยทันที การรายงานให้รายงานโดยแบบพิมพ์ อุบัติเหตุที่กำหนดหรือแจ้งความร้องทุกข์ ดำเนินคดีต่อพนักงานสอบสวนท้องที่เกิดเหตุ</p> <p>๒. แจ้งบริษัทฯ ที่รับประกันภัยรถยนต์ คัดที่เกิดอุบัติเหตุ</p> <p>๓. แจ้งเจ้าหน้าที่ของผู้ให้เช่ารถฯ ทราบ เพื่อดำเนินการต่อไป</p>	-	เอกสาร	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานขับรถ - เจ้าหน้าที่งานรักษาความสะอาด 	แบบรายงานอุบัติเหตุ	<ul style="list-style-type: none"> - หนังสือรายงานการเกิดเหตุกระทำละเมิดฯ หรือรายงานอุบัติเหตุ - รายงานประจำวันเกี่ยวกับคดี
๒		๓ วัน	เมื่อได้รับเรื่องจากสำนักสิ่งแวดล้อมให้สอบสวนข้อเท็จจริง ต้องแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง	-	เอกสาร	- นักจัดการงานทั่วไป	-	<ul style="list-style-type: none"> - หนังสือ สสจ. - คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง - หนังสือรายงานการเกิดเหตุกระทำละเมิดฯ หรือรายงานอุบัติเหตุ - รายงานประจำวันเกี่ยวกับคดี

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๓		๑๕ วัน	คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง ดำเนินการสอบสวนและตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐาน ให้ได้ข้อเท็จจริงเพียงพอ ที่คณะกรรมการพิจารณาถ่วงดุลเบี่ยงเบนของสสส. สามารถสรุปผลการตรวจสอบได้ว่าเป็นกรณีที่กรุงเทพมหานคร สามารถยุติเรื่องได้ หรือจำเป็นต้องชำระหนี้ตามสัญญา	-	เอกสาร	- คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง	-	- สำนวนการสอบสวนฯ - หลักฐานพยานที่เกี่ยวข้อง - ภาพถ่ายหรือรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)
๔		๑ วัน	ทำหนังสือรายงานผลการสอบสวนข้อเท็จจริงของคณะกรรมการฯ ส่งให้สำนักสิ่งแวดล้อม เพื่อดำเนินการต่อไป	-	เอกสาร	นักจัดการงานทั่วไป	-	- หนังสือรายงานผลการสอบสวนข้อเท็จจริงฯ
๕		๓ วัน	เมื่อได้รับเรื่องจากสำนักสิ่งแวดล้อมให้สำนักงานเขตฯ ดำเนินการ แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากเป็นกรณีที่กรุงเทพมหานครได้ขอใช้ค่าเสียหายแก่ผู้ให้เช่าและเชื่อว่าเหตุเกิดจากการกระทำของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตฯ ต้องแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ตามพ.ร.บ.ความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ ต่อไป	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙	เอกสาร	-นักจัดการงานทั่วไป -ปฏิบัติกรหรือชำนาญการ	-	-หนังสือของ สสส. -คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงความรับผิดทางละเมิด

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๖	การสอบสวน ข้อเท็จจริงความรับ ผิดทางละเมิดของ เจ้าหน้าที่	๑๕ วัน	<p>ขั้นตอนที่ ๖</p> <p>๖.๑ คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง ความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ดำเนินการสอบสวน</p> <p>๖.๒ เมื่อคณะกรรมการดำเนินการ เสร็จเรียบร้อยแล้วและ ผว.กทม.วินิจฉัย สั่งการเป็นประการใดแล้วให้รายงาน สสส.ทราบ</p>	ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่า ด้วยความรับผิด ทางละเมิดของ เจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙	เอกสาร	- คณะกรรมการสอบ สวนข้อเท็จจริง ความรับผิดทางละเมิด ของเจ้าหน้าที่	-	- หนังสือแต่งตั้ง คณะกรรมการ สอบข้อเท็จจริง ความรับผิดทางละเมิด ของเจ้าหน้าที่ - หนังสือรายงานผล การสอบสวนความรับ ผิดทางละเมิด
					เอกสาร	- นักจัดการงานทั่วไป ปฏิบัติการ หรือ ชำนาญการ	-	ผลการวินิจฉัยของ ผว.กทม.

เอกสารอ้างอิง

- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๐
- พระราชบัญญัติโบราณสถาน โบราณวัตถุศิลปวัตถุ และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๐๔
- พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐ และ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๐
- ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การเก็บขนและกำจัดสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอย พ.ศ. ๒๕๔๔
- ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ค่าธรรมเนียมการเก็บและขนสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๔๖
- ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ค่าธรรมเนียมการเก็บและขนสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘
- ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ค่าธรรมเนียมการให้บริการในการจัดการสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๒
- ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ค่าธรรมเนียมการให้บริการในการจัดการสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒
- ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ค่าธรรมเนียมการให้บริการในการจัดการสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๓
- ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ค่าธรรมเนียมการให้บริการในการจัดการสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๔
- ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ค่าธรรมเนียมการให้บริการในการจัดการสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๖๕
- ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ค่าธรรมเนียมการเก็บและขนสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอยตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๘
- กฎกระทรวงสุขลักษณะการจัดการมูลฝอยทั่วไป พ.ศ. ๒๕๖๐
- กฎกระทรวงการจัดการมูลฝอยที่เป็นพิษหรืออันตรายจากชุมชน พ.ศ. ๒๕๖๓
- ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การเก็บและกำจัดสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอย พ.ศ. ๒๕๔๔
- ข้อบังคับกรุงเทพมหานครว่าด้วยหลักเกณฑ์การจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของอาคาร สถานที่ และสถานบริการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๔๕
- ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครเรื่อง ค่าบริการ พ.ศ. ๒๕๔๓
- ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครเรื่อง ค่าบริการ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕
- ระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยอัตราค่าบริการและหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการยกเว้นหรือลดหย่อนค่าบริการ พ.ศ. ๒๕๔๔
- พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๕
- พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๕
- พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๐

- พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๙
- ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การชดใช้ค่าเสียหายอันเกิดจากการละเมิด พ.ศ. ๒๕๒๙
- ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การชดใช้ค่าเสียหายแก่บุคคลภายนอกในกรณีละเมิด พ.ศ. ๒๕๓๑
- ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยการปฏิบัติเกี่ยวกับการชดใช้ค่าเสียหายอันเกิดจากการละเมิด พ.ศ. ๒๕๓๒
- ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ราชอาณาจักร พ.ศ. ๒๕๒๙
- ระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยการยึด อายัดและขายทอดตลาดทรัพย์สิน ตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๕๒
- หนังสือที่ กท ๐๓๐๒/๕๒๘๑ ลงวันที่ ๙ มิถุนายน ๒๕๒๙ เรื่อง การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานเกี่ยวกับการใช้แรงงาน (กวาด)
- คำสั่งกรุงเทพมหานครที่ ๖๙๗๑/๒๕๓๔ ลงวันที่ ๗ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๓๔ เรื่อง วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการการขนถ่ายสิ่งปฏิกูล
- หลักเกณฑ์ในการพิจารณาปลูกและคิดค่าเสียหายต้นไม้ ตามคำสั่งกรุงเทพมหานครที่ ๑๐๒๔/๒๕๒๖ ลงวันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๒๖