

## แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์

งานบริการ การขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสะสมอาหาร (รายใหม่)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

### ส่วนที่ 1 เหตุผลความจำเป็น

กรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงขนาดใหญ่ มีประชากรจำนวนมาก เป็นศูนย์กลางทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ส่งผลให้วิถีชีวิตของคนกรุงเทพมหานครเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ประชาชนหันมานิยมบริโภคอาหารนอกบ้านและสั่งอาหารออนไลน์เดลิเวอรี่มากขึ้น ทำให้จำนวนสถานประกอบกิจการอาหารมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้มีผู้สัมผัสอาหารเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ซึ่งข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง สถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร พ.ศ.2565 กำหนดให้ผู้ประสงค์จะจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารให้ยื่นคำขอรับหนังสือรับรองการแจ้งหรือใบอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น ณ สำนักงานเขตที่สถานที่จำหน่ายอาหารนั้นตั้งอยู่ หรือดำเนินการยื่นคำขอผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แทนการมายื่นด้วยตนเอง อีกทั้งพระราชกฤษฎีกากำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต พ.ศ. 2564 กำหนดให้มีช่องทางในการชำระค่าธรรมเนียม ณ สถานที่ทำการของผู้อนุญาต หรือผ่านช่องทางจุดบริการชำระค่าธรรมเนียม ธนาคาร ศูนย์รับคำขออนุญาตหรือช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบกับการยื่นขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร ตามที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ให้ดำเนินการเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการขออนุญาต

กรุงเทพมหานครจึงได้พัฒนาระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) โดยการยื่นคำขออนุญาตผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แทนการมายื่นคำขอด้วยตนเอง เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

### ส่วนที่ 2 ขอบเขตการพัฒนาบริการ ได้แก่

กระบวนการขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสะสมอาหาร (รายใหม่)

### ส่วนที่ 3 บทวิเคราะห์

#### ปัญหา / อุปสรรค

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

#### ความยุ่งยาก/ความต้องการของผู้รับบริการ

ผู้ประกอบกิจการต้องมาติดต่อที่สำนักงานเขตหลายครั้ง เช่น ติดต่อสอบถามเอกสารประกอบการยื่นคำขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร ติดต่อเพื่อนัดหมายตรวจสอบสถานประกอบกิจการ ติดต่อเพื่อขอบรมหลักสูตรการสุขาภิบาลอาหารของผู้ประกอบกิจการและผู้สัมผัสอาหาร

#### ส่วนที่ 4 แนวทางการแก้ปัญหา

1. กรุงเทพมหานครได้พัฒนาระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) ซึ่งจะช่วยให้ผู้ประกอบการสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่ที่เสิร์ฟอาหารสามารถยื่นคำขอ พร้อมทั้งแนบไฟล์เอกสารประกอบการยื่นคำขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่เสิร์ฟอาหาร ผ่านระบบ BMA OSS (ช่องทางออนไลน์) ได้ โดยจะมีผลเช่นเดียวกับผู้ประกอบการมายื่นคำขอด้วยตนเอง ณ สำนักงานเขต ทั้งนี้ผู้ประกอบการสามารถยื่นคำขอพร้อมทั้งแนบไฟล์เอกสาร หลักฐาน และชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบ BMA OSS ได้ อย่างรวดเร็ว และสามารถเข้าระบบเพื่อตรวจสอบสถานะการดำเนินการและดาวน์โหลดไฟล์ใบเสร็จชำระค่าธรรมเนียมได้อีกด้วย ทำให้ผู้ประกอบการไม่ต้องมาติดต่อราชการที่สำนักงานเขต เป็นการลดระยะเวลาและจำนวนครั้งในการติดต่อราชการที่สำนักงานเขต อีกทั้งยังสามารถดำเนินการได้ตลอด 24 ชั่วโมง
2. จัดทำเอกสารหรือคำขอรับใบอนุญาตหรือหนังสือรับรองการแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่เสิร์ฟอาหาร 2 ภาษา ได้แก่ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ทั้งในรูปแบบของเอกสาร และในระบบ BMA OSS เพื่อให้ผู้ประกอบการที่เป็นคนต่างชาติสามารถทำความเข้าใจและสามารถยื่นคำขอ พร้อมเอกสารประกอบการยื่นคำขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารได้

#### ส่วนที่ 5 ผลลัพธ์/ ผลกระทบเชิงบวกต่อประชาชน

1. ผู้ประกอบการได้รับความสะดวก รวดเร็วในการยื่นคำขอรับใบอนุญาตหรือหนังสือรับรองการแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่เสิร์ฟอาหาร โดยสามารถดำเนินการผ่านช่องทางออนไลน์ (ระบบ BMA OSS) แทนการมายื่นที่สำนักงานเขต
2. ผู้ประกอบการลดระยะเวลาในการติดต่อราชการที่สำนักงานเขต
3. เปิดช่องทางในการยื่นคำขอรับใบอนุญาตหรือหนังสือรับรองการแจ้งฯ เป็นภาษาอังกฤษ ให้กับผู้ประกอบการที่เป็นคนต่างชาติสามารถเข้าใจแบบคำขอและยื่นคำขอได้
4. เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรที่ทันสมัยและมีความโปร่งใส