**แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ สำนักงานเขตพญาไท**

**งานบริการ การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร**

**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566**

**ส่วนที่ 1 เหตุผลความจำเป็น**

 กรุงเทพมหานคร ในฐานะที่เป็นเมืองหลวงของประเทศ เป็นศูนย์กลางการปกครอง การบริหารราชการ การพาณิชยกรรมและการเงินของประเทศ เป็นที่ตั้งของหน่วยงานภาครัฐและบรรษัทธุรกิจขนาดใหญ่ต่าง ๆ จึงทำให้พื้นที่ กรุงเทพมหานครเป็นที่ตั้งของอาคารต่าง ๆ มากมาย เช่น อาคารสูง อาคารขนาดใหญ่พิเศษ อาคารขนาดใหญ่หรืออาคาร อื่น ๆ เป็นต้น ซึ่งใช้ประโยชน์ในเพื่อการพาณิชยกรรม การธุรกิจ หรือการอยู่อาศัยแล้วแต่กรณี และแนวโน้มของการเติบโตทางเศรษฐกิจจะส่งผลให้กรุงเทพมหานครได้รับการพัฒนาที่ดินมากขึ้น จึงทำให้การก่อสร้าง ดัดแปลงอาคารมี จำนวนเพิ่มมากขึ้นด้วย เพื่อเป็นการสะท้อนถึงบทบาท หน้าที่ และความสำคัญของกรุงเทพมหานครในฐานะที่เป็นองค์กร ปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษซึ่งแบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 50 เขต ซึ่งแต่ละเขตมีหน้าที่ ภารกิจในการให้บริการ สาธารณะกับประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอน อาคาร ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ควบคุมอาคาร พ.ศ. 2544 การขออนุญาตเชื่อมท่อระบายน้ำฝน น้ำเสียที่ผ่านการบำบัดแล้ว เพื่อลงสู่ท่อระบายน้ำสาธารณะตามข้อบัญญัติ กรุงเทพมหานคร เรื่อง ควบคุมการระบายน้ำทิ้ง พ.ศ. 2534 เพื่อการอำนวยความสะดวกกับประชาชนเป็นไปตาม พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตทางราชการ พ.ศ. 2558

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

**ส่วนที่ 2 ขอบเขตการพัฒนางานบริการ** ได้แก่

 1. การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร

 2. การขออนุญาตเชื่อมท่อระบายน้ำฝน น้ำเสียที่ผ่านการบำบัดแล้ว เพื่อลงสู่ท่อระบายน้ำสาธารณะ

**ส่วนที่ 3 บทวิคราะห์**

 ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (pain point) ที่ส่งผลทำให้ไม่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ขอรับ บริการได้และส่งผลกระทบในเชิงลบต่องานและองค์กร รายละเอียด ดังนี้

 1. ปัญหาทัศนคติ ค่านิยม จริยธรรมของบุคคลากรในด้านการให้บริการและวัฒนธรรมองค์กรที่ผิดเป็นอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนางาน

 2. ปัญหาอุปกรณ์ เครื่องมือในการดำเนินงานไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัย ไม่เหมาะสมกับลักษณะของงานและส่งผล กระทบต่อความสำเร็จของงาน

 3. ปัญหาความล่าช้าของการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนซึ่งส่งผลต่อเวลาโดยรวมที่แล้วเสร็จจนกระทบต่อการ ดำเนินงานของผู้ขอรับบริการ

 4. ปัญหารายละเอียด ขั้นตอน หลักเกณฑ์ต่างๆ ของกฎหมายมีมาก ทำให้ผู้ขอรับบริการยากต่อการเข้าใจ รายละเอียดและขั้นตอน หลักเกณฑ์ต่างๆ

 5. ปัญหาอันเนื่องมาจากวิธีการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ล้าสมัย ล่าช้าและไม่ประทับใจ

 ความยุ่งยาก/ความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ประกอบกิจการต้องมาติดต่อที่สำนักงานเขตหลายครั้ง เช่น ติดต่อสอบถามเอกสารประกอบการยื่นคำขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร ติดต่อเพื่อนัดหมายตรวจสถานประกอบกิจการ ติดต่อเพื่อขออบรมหลักสูตรการสุขาภิบาลอาหารของผู้ประกอบกิจการและผู้สัมผัสอาหาร

**ส่วนที่ 4 แนวทางการแก้ปัญหา**

 แนวทางการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาในด้านการให้บริการ การอนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร และการขออนุญาตเชื่อมท่อระบายน้ำฝน น้ำเสียที่ผ่านการบำบัดแล้ว เพื่อลงสู่ท่อระบายน้ำ ดังนี้

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

 2. จัดหาอุปกรณ์เสริม เครื่องมือในการดำเนินงานให้เพียงพอ เหมาะสมและทันสมัย

 3. ให้การอบรมกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ และจัดทำเอกสารประกอบคำอธิบายในการยื่นขออนุญาต

 4. ลดขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่จำเป็นลง

**ส่วนที่ 5 ผลลัพธ์/ ผลกระทบเชิงบวกต่อประชาชน**

 1. ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ลดค่าใช้จ่าย

 2. ลดระยะเวลาการติดต่อราชการ โดยผู้รับบริการไม่ต้องมาที่สำนักงานเขต

 3. ทำให้กรุงเทพมหานครมีภาพลักษณ์ที่ดี เป็นองค์กรที่ทันสมัย