

แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ สำนักงานเขตราชวัชรบุรีนคร กรุงเทพมหานคร
งานบริการ การขออนุญาตเชื่อมต่อระบายน้ำฝน น้ำเสียที่ผ่านการบำบัดแล้ว
เพื่อลงสู่ท่อระบายน้ำสาธารณะ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ส่วนที่ ๑ เหตุผลและความจำเป็น

กรุงเทพมหานคร ในฐานะที่เป็นเมืองหลวงของประเทศ เป็นศูนย์กลางการปกครอง การบริหารราชการ การพาณิชย์กรรมและการเงินของประเทศ เป็นที่ตั้งของหน่วยงานภาครัฐและบริษัทธุรกิจขนาดใหญ่ต่าง ๆ จึงทำให้พื้นที่กรุงเทพมหานครเป็นที่ตั้งของอาคารต่าง ๆ มากมาย เช่น อาคารสูง อาคารขนาดใหญ่พิเศษ อาคารขนาดใหญ่ หรืออาคารอื่น ๆ เป็นต้น ซึ่งใช้ประโยชน์เพื่อการพาณิชย์กรรม การธุรกิจ หรือการอยู่อาศัยแล้วแต่กรณี และแนวโน้มของการเติบโตทางเศรษฐกิจจะส่งผลให้กรุงเทพมหานครได้รับการพัฒนาที่ดินมากขึ้น จึงทำให้การก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นด้วย เพื่อเป็นการสะท้อนถึงบทบาท หน้าที่ และความสำคัญของกรุงเทพมหานครในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษซึ่งแบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น ๕๐ เขต ซึ่งแต่ละเขตมีหน้าที่ ภารกิจในการให้บริการสาธารณะกับประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาตเชื่อมต่อระบายน้ำฝน น้ำเสียที่ผ่านการบำบัดแล้ว เพื่อลงสู่ท่อระบายน้ำสาธารณะ ตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ควบคุมการระบายน้ำทิ้ง พ.ศ. ๒๕๓๔ เพื่อการอำนวยความสะดวกกับประชาชนให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

กรุงเทพมหานคร ได้พัฒนาระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) โดยประชาชนสามารถยื่นคำขออนุญาตผ่านระบบออนไลน์ได้ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอน และลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อราชการที่สำนักงานเขต

ส่วนที่ ๒ ขอบเขตการพัฒนาบริการ

การขออนุญาตเชื่อมต่อระบายน้ำฝน น้ำเสียที่ผ่านการบำบัดแล้ว เพื่อลงสู่ท่อระบายน้ำสาธารณะ

ส่วนที่ ๓ ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (Pain point) หรือความต้องการของผู้รับบริการ

ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (Pain point) ที่ส่งผลทำให้ไม่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ขอรับบริการได้ และส่งผลกระทบต่อในเชิงลบต่องานและองค์กร มีรายละเอียดดังนี้

๑. ปัญหาทัศนคติ ค่านิยม จริยธรรมของบุคลากรในด้านการให้บริการและวัฒนธรรมองค์กร ที่ผิดเป็นอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนางาน
๒. ปัญหาความล่าช้าของการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนซึ่งส่งผลต่อเวลาโดยรวมที่แล้วเสร็จจนกระทบต่อการดำเนินงานของผู้ขอรับบริการ
๓. ปัญหารายละเอียด ขั้นตอน หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ของกฎหมาย และเอกสารที่ต้องใช้ในการรับบริการมีมาก ทำให้ผู้ขอรับบริการยากต่อการเข้าใจรายละเอียด ขั้นตอน หลักเกณฑ์ต่าง ๆ และเอกสารที่ต้องใช้
๔. ปัญหาอันเนื่องมาจากวิธีการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ล่าสมัย ล่าช้า และไม่ประทับใจ

ส่วนที่ ๔ แนวทาง และวิธีการแก้ไขปัญหา

แนวทางการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวในด้านการให้บริการการขออนุญาตเชื่อมต่อระบายน้ำฝน น้ำเสียที่ผ่านการบำบัดแล้ว เพื่อลงสู่ท่อระบายน้ำ มีดังนี้

๑. นำระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) ซึ่งเป็นช่องทางออนไลน์มาให้บริการกับประชาชน ซึ่งระบบนี้อำนวยความสะดวกในการยื่นคำขอ เอกสาร หลักฐานต่าง ๆ ในรูปแบบ

ไฟล์ได้ตลอดเวลา (๒๔ ชั่วโมง) และสามารถติดตามสถานะการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน และชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่ต้องเดินทางมายังสำนักงานเขต ซึ่งช่วยลดความเสี่ยงที่จะมีการรับค่าอำนาจความสะดวกหรือการติดสินบนด้วย

๒. ให้การอบรมเรื่องการใช้งานระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ

๓. ลดขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่จำเป็นลง

๔. เปิดเผยข้อมูลกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รายการการตรวจ (Checklist) ในการพิจารณาการออกใบอนุญาต และคู่มือการให้บริการประชาชนในเว็บไซต์สำนักงานเขต เพื่อให้ผู้ขอรับบริการเข้าใจรายละเอียดขั้นตอน หลักเกณฑ์ต่าง ๆ และเอกสารที่ต้องใช้ในการรับบริการ

ส่วนที่ ๕ ผลลัพธ์ของการดำเนินการ

๑. ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ลดค่าใช้จ่าย

๒. ลดระยะเวลาการติดต่อราชการ โดยผู้รับบริการไม่ต้องมาที่สำนักงานเขต

๓. การดำเนินการผ่านช่องทางออนไลน์ช่วยลดความเสี่ยงที่จะมีการรับค่าอำนาจความสะดวกหรือการติดสินบน

๔. ทำให้กรุงเทพมหานครมีภาพลักษณ์ที่ดี เป็นองค์กรที่ทันสมัย