

แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ สำนักงานเขตวังทองหลาง

งานบริการ การขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสะสมอาหาร (รายใหม่)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ส่วนที่ ๑ เหตุผลความจำเป็น

กรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงขนาดใหญ่ มีประชากรจำนวนมาก เป็นศูนย์กลางทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ส่งผลให้วิถีชีวิตของคนกรุงเทพมหานครเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ประชาชนหันมานิยม บริโภคอาหารนอกบ้านและสั่งอาหารออนไลน์เดลิเวอรี่มากขึ้น ทำให้จำนวนสถานประกอบกิจการอาหาร มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้มีผู้สัมผัสอาหารเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ซึ่งข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง สถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร พ.ศ.๒๕๖๕ กำหนดให้ผู้ประสงค์จะจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร ให้ยื่นคำขอรับหนังสือรับรองการแจ้งหรือใบอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น ณ สำนักงานเขตที่สถานที่จำหน่ายอาหารนั้นตั้งอยู่ หรือดำเนินการยื่นคำขอผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แทนการมายื่นด้วยตนเอง อีกทั้งพระราชกฤษฎีกากำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต พ.ศ. ๒๕๖๔ กำหนดให้มีช่องทางในการชำระค่าธรรมเนียม ณ สถานที่ทำการของผู้อนุญาต หรือผ่านช่องทางจุดบริการชำระค่าธรรมเนียม ธนาคาร ศูนย์รับคำขออนุญาตหรือช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบกับการยื่นขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร ตามที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชนตามพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ให้ดำเนินการเพื่อประโยชน์ ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการขออนุญาต

กรุงเทพมหานครจึงได้พัฒนาระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) โดยการ ยื่นคำขออนุญาตผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แทนการมายื่นคำขอด้วยตนเอง เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการเป็น การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ส่วนที่ ๒ ขอบเขตการพัฒนางานบริการ ได้แก่

กระบวนการขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสะสมอาหาร (รายใหม่)

ส่วนที่ ๓ บทวิเคราะห์

ปัญหา / อุปสรรค

๑. ผู้ประกอบกิจการต้องมาติดต่อที่สำนักงานเขต ทำให้เกิดความไม่สะดวก
๒. ผู้ประกอบกิจการต้องจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานจำนวนมาก
๓. ผู้ประกอบกิจการที่เป็นชาวต่างชาติไม่สามารถอ่านหรือทำความเข้าใจคำขอรับใบอนุญาตหรือ หนังสือรับรองการแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหารได้ เนื่องจากมีเฉพาะคำขอที่เป็น ภาษาไทยเท่านั้น

ความยุ่งยาก/ความต้องการของผู้รับบริการ

ผู้ประกอบกิจการต้องมาติดต่อที่สำนักงานเขตหลายครั้ง เช่น ติดต่อสอบถามเอกสารประกอบการ ยื่นคำขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร ติดต่อเพื่อนัดหมายตรวจสถานประกอบกิจการ ติดต่อเพื่อขออบรม หลักสูตรการสุขาภิบาลอาหารของผู้ประกอบกิจการและผู้สัมผัสอาหาร

ส่วนที่ ๔ แนวทางการแก้ปัญหา

๑. กรุงเทพมหานครได้พัฒนาระบบศูนย์รับคำขออนุญาตของกรุงเทพมหานคร (BMA OSS) ซึ่งจะช่วยให้ผู้ประกอบการสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่เสิร์ฟอาหารสามารถยื่นคำขอ พร้อมทั้งแนบไฟล์เอกสารประกอบการยื่นคำขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่เสิร์ฟอาหาร ผ่านระบบ BMA OSS (ช่องทางออนไลน์) ได้ โดยจะมีผลเช่นเดียวกับผู้ประกอบการมายื่นคำขอด้วยตนเอง ณ สำนักงานเขต ทั้งนี้ผู้ประกอบการสามารถยื่นคำขอพร้อมทั้งแนบไฟล์เอกสาร หลักฐาน และชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบ BMA OSS ได้ อย่างรวดเร็ว และสามารถเข้าระบบเพื่อตรวจสอบสถานะการดำเนินการและดาวน์โหลดไฟล์ใบเสร็จชำระค่าธรรมเนียมได้อีกด้วย ทำให้ผู้ประกอบการไม่ต้องมาติดต่อราชการที่สำนักงานเขต เป็นการลดระยะเวลาและจำนวนครั้งในการติดต่อราชการที่สำนักงานเขต อีกทั้งยังสามารถดำเนินการได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๒. จัดทำเอกสารหรือคำขอรับใบอนุญาตหรือหนังสือรับรองการแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่เสิร์ฟอาหาร ๒ ภาษา ได้แก่ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ทั้งในรูปแบบของเอกสาร และในระบบ BMA OSS เพื่อให้ผู้ประกอบการที่เป็นคนต่างชาติสามารถทำความเข้าใจและสามารถยื่นคำขอ พร้อมเอกสารประกอบการยื่นคำขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารได้

ส่วนที่ ๕ ผลลัพธ์/ ผลกระทบเชิงบวกต่อประชาชน

๑. ผู้ประกอบการได้รับความสะดวก รวดเร็วในการยื่นคำขอรับใบอนุญาตหรือหนังสือรับรองการแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่เสิร์ฟอาหาร โดยสามารถดำเนินการผ่านช่องทางออนไลน์ (ระบบ BMA OSS) แทนการมายื่นที่สำนักงานเขต

๒. ผู้ประกอบการลดระยะเวลาในการติดต่อราชการที่สำนักงานเขต

๓. เปิดช่องทางในการยื่นคำขอรับใบอนุญาตหรือหนังสือรับรองการแจ้งฯ เป็นภาษาอังกฤษ ให้กับผู้ประกอบการที่เป็นคนต่างชาติสามารถเข้าใจแบบคำขอและยื่นคำขอได้

๔. เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรที่ทันสมัยและมีความโปร่งใส