คู่มือประชาชน

“กระบวนงานบริการ”

ตามภารกิจของเทศบาลตำบลระแหง
เพื่อลดระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

เทศบาลตำบลระแหง

อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี

โทร. 02-9763551-3

โทรสาร. 02- 9763550

กระบวนการบริการ ตามภารกิจของเทศบาลตำบลระแหง
เพื่อลดระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน
จาก....นายกเทศมนตรีตำบลระแหง

คู่มือเล่มนี้จัดทำขึ้นเพื่อแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลระแหง ซึ่งจะทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการแต่ละประเภท โดยประชาชนสามารถตรวจสอบการบริหารงานของเทศบาลตำบลระแหงได้ ซึ่งถือเป็นการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ตามมาตรา 20 และมาตรา 29

(นางสาววันเพ็ญ เจริญนนทสิทธิ์)
นายกเทศมนตรีตำบลระแหง

คำนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 52 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนและการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองของประชาชน ที่สอดคล้องกับบทบัญญัติ ในหมวด 5 และหมวด 7

เทศบาลตำบลระแหง มีหน้าที่ในการบริการประชาชน ตามอำนาจหน้าที่สมดังเจตนารมณ์ในการปฏิบัติราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน การอำนวยความสะดวก และการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการบริการประชาชนขึ้นเพื่อประชาสัมพันธ์และประกาศให้ประชาชนทราบในการให้และรับบริการของเทศบาลตำบลระแหง และต้องการความคิดเห็นของประชาชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนและผู้บริการต่อไป

เทศบาลตำบลระแหง
อำเภอลาดหลุมแก้ว
จังหวัดปทุมธานี

การดำเนินงานกระบวนงานบริการตามภารกิจของเทศบาลตำบลระแหง
ลดระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

1. **คัดเลือกกระบวนงานบริการประชาชน** เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการบริการประชาชน
2. **กำหนดการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน** ได้แก่ การจัดให้มีเอกสาร แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการในแต่ละเรื่องให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน เปิดช่องทางให้ประชาชนมีทางเลือกในการรับบริการหลายช่องทาง เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ ทางไปรษณีย์ มีระบบรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เช่นกล่องรับฟังความคิดเห็น มีตัวอย่างแบบฟอร์มการกรอกข้อมูล จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ จัดให้มีการอำนวยความสะดวก เช่น จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ จัดให้มีการอำนวยความสะดวก เช่น จัดสถานที่ให้เพียงพอ มีความสะอาด มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่ดี มีป้าย/แผนผังจัดบริการ ชื่อห้อง มีเก้าอี้รองรับบริการที่เพียงพอ มีบริการหนังสือขณะนั่งรอรับบริการ
3. **จัดระบบบริการที่มีคุณภาพ** เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยขจัดปัญหา อุปสรรคที่เป็นเหตุที่ทำให้เพิ่มภาระหรือสร้างความยุ่งยากให้ประชาชนเกินสมควร

กระบวนงานบริการตามภารกิจของเทศบาลตำบลระแหง

ลดระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

ที่	กระบวนงานบริการประชาชน	ระยะเวลาให้บริการ (ของเดิม)	ระยะเวลาที่ปรับลด (ของใหม่)
1	จัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่	3 นาที/ราย	3 นาที/ราย
2	จัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน	3 นาที/ราย	3 นาที/ราย
3	จัดเก็บภาษีป้าย	3 นาที/ราย	3 นาที/ราย
4	ค่าธรรมเนียมต่างๆ	4 นาที/ราย	3 นาที/ราย
5	ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	45 วัน	30 วัน
6	ขออนุญาตรื้อถอนอาคาร	45 วัน	30 วัน
7	ขออนุญาตดัดแปลงอาคาร	45 วัน	30 วัน
8	สนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค	45 นาที/ราย	40 นาที/ราย
9	ช่วยเหลือสาธารณภัย	ทันที	ทันที
10	รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	ให้แจ้งตอบรับการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 7 วัน	ให้แจ้งตอบรับการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 7 วัน

11	แจ้งเกิด	10 นาที/ราย	10 นาที/ราย
12	แจ้งตาย	10 นาที/ราย	10 นาที/ราย
13	ย้ายที่อยู่	7 นาที/ราย	7 นาที/ราย
14	กำหนดเลขที่บ้าน	15 วัน/ราย	15 วัน/ราย
15	การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130 ประเภท) - ขออนุญาตใหม่/ต่อใบอนุญาต	30 วันทำการ/ 15 วันทำการ	20 วันทำการ/ 10 วันทำการ
16	การขออนุญาตทำการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียง	15 นาที/ราย	13 นาที/ราย
17	ส่งเสริมสนับสนุนกลุ่มอาชีพ	5 นาที/ราย	3 นาที/ราย
18	การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์	30 วัน	10 วัน
19	การให้บริหารข้อมูลข่าวสาร ตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสาร		
	- กรณีขอดูข้อมูลข่าวสาร	5 นาที/ราย	4 นาที/ราย
	- กรณีขอสำเนาข้อมูลข่าวสารพร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง	8 นาที/ราย	5 นาที/ราย
20	การให้บริการอินเตอร์เน็ตตำบล (จัดคิวใช้)		
	- กรณีปกติ	30 นาที/ราย	25 นาที/ราย
	- กรณีผู้ใช้จำนวนมาก	15 นาที/ราย	10 นาที/ราย

สำนักปลัดเทศบาล

ขั้นตอนการสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภคแก่ประชาชน

สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลระแหง

การสนับสนุนน้ำอุปโภคแก่ประชาชน

↓

แจ้งขอรับการสนับสนุนที่สำนักปลัดฯ

↓

การเตรียมความพร้อมในการให้บริการ
(รถบรรทุกน้ำ/พนักงานขับรถน้ำ/น้ำอุปโภค)
ทั้งในและนอกเวลาราชการ

↓

ให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลระแหง
40 นาที/ราย

ลดระยะเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติราชการจากเดิม 45 นาที/ราย เป็น 40 นาที/ราย

กองคลัง

การลดขั้นตอนและระยะเวลาการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่
กองคลัง เทศบาลตำบลระแหง

บริการชำระภาษี

↓

คำนวณภาษี

↓

ออกใบเสร็จ

↓

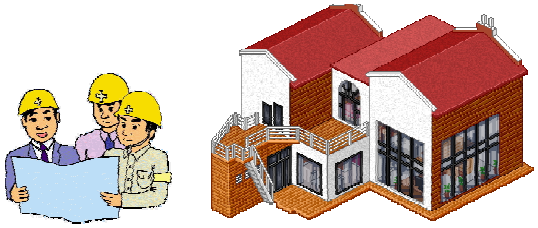
ลงทะเบียน

งานบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ระยะเวลา 3 นาที/ราย

กองช่าง

การลดขั้นตอนการบริการอนุญาตก่อสร้างอาคาร

กองช่าง เทศบาลตำบลระแหง



ผู้ขออนุญาต

↓

ยื่นคำร้องขออนุญาตก่อสร้างอาคาร → นายช่าง/นายตรวจ ตรวจสอบเอกสาร การขออนุญาต ตามแบบ ข.1 → ตรวจสอบสถานที่

↓

ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารตาม พรบ. ควบคุมอาคาร → เสนอเรื่องพิจารณาเห็นชอบ → พิจารณาอนุญาต

↓

รับใบอนุญาต (อ.1) → ชำระค่าธรรมเนียม

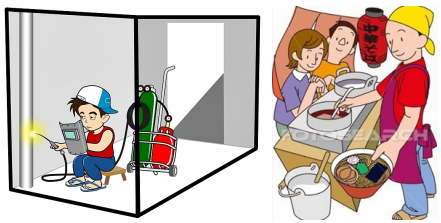
บริการอนุญาตก่อสร้างอาคาร

ลดระยะเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติราชการจากเดิม 45 วัน เป็นแล้วเสร็จภายใน 30 วัน

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลระแหง

ขั้นตอนการบริการและการออกใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและสถานที่สะสมอาหาร



ผู้ขออนุญาต

↓

ยื่นคำร้องพร้อมเอกสาร → ตรวจสอบคำร้องและเอกสาร → ตรวจสอบเอกสารประกอบการ ตาม พรบ.สาธารณสุขและเทศบัญญัติเทศบาลตำบลระแหง

↓

เสนอลงนามใบอนุญาตจาก พนักงานท้องถิ่น → มอบใบอนุญาตให้แก่สถานประกอบการ

การลดขั้นตอนและระยะเวลาการออกใบอนุญาตประกอบกิจการการค้าที่อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

จากเดิมภายใน 30 วัน ปรับลดลงแล้วเสร็จภายใน 20 วัน

กองวิชาการและแผนงาน

ขั้นตอนในการขอสำเนาข้อมูลข่าวสาร
กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลระแหง

ยื่นคำร้อง

↓

รับคำร้อง

↓

เสนอพิจารณา

ลดเวลาจากเดิมรายละ 8 นาที เป็นรายละ 5 นาที

กองการศึกษา

เอกสารประกอบการให้บริการประชาชน
กองการศึกษา เทศบาลตำบลระแหง

สนับสนุนการเรียนการสอน
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลระแหง

- โครงการขอรับเงินอุดหนุน
- บันทึกตกลง
- หลักฐานการจ่ายเงินอุดหนุน

การดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

- แบบสำรวจ / ซักถาม
- เอกสารประชาสัมพันธ์การรับสมัคร
- ใบสมัคร
- ปฏิทินการศึกษา
- แผนการสอน สื่อการเรียน

ประเพณีกิจกรรมวันสำคัญต่างๆ

- แบบสอบถาม
- แบบสรุปความต้องการ
- รายงานสรุปผล
- โครงการกิจกรรม
- แบบสอบถาม
  ผลการดำเนินกิจกรรม
- สรุปผลการดำเนินงาน

กองสวัสดิการสังคม

ขั้นตอนในการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
กองสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลระแหง

กรอกประวัติผู้สูงอายุ

↓

ทำการเบิกจ่าย

↓

จ่ายเงินกับให้กับผู้สูงอายุ

ลดเวลาจากเดิมรายละ 30 วัน เป็นรายละ 10 วัน