

คู่มือสำหรับประชาชน
ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก
ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ
พ.ศ.๒๕๕๘
(ฉบับปรับปรุง ระยะที่ ๒ Zero Copy)



องค์การบริหารส่วนตำบลกรงปินัง
อำเภอกรงปินัง จังหวัดยะลา

คำนำ

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ (ฉบับปรับปรุง ระยะเวลาที่ ๒ Zero Copy) เพื่อการไม่เรียกสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้ จากประชาชน และเป็นการลดระยะเวลา/ขั้นตอนการให้บริการลง ไม่น้อยกว่า ๓๐ - ๕๐ % ของระยะเวลา/ขั้นตอนเดิม โดยให้ส่วนราชการพิจารณาลดขั้นตอนหรือลดระยะเวลาของการให้บริการ ในแต่ละกระบวนการลง หรือให้รวดเร็วขึ้น ตามมติ ครม.เมื่อวันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๑ เรื่องมาตรการอำนวยความสะดวกและลดภาระแก่ประชาชน ได้กำหนดให้ “ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้การกระทำใดจะต้องได้รับอนุญาต ผู้อนุญาตจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งอย่างน้อยจะต้องประกอบด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ ขั้นตอน และระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต และรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะต้องยื่นมาพร้อมกับคำขอ...” โดยมีเป้าหมาย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ลดต้นทุนของประชาชน และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของภาครัฐ สร้างให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ ลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ เปิดเผยขั้นตอนระยะเวลาให้ประชาชนทราบ

องค์การบริหารส่วนตำบลกรงปินัง จึงได้จัดทำ “คู่มือสำหรับประชาชน ฉบับปรับปรุง ระยะเวลาที่ ๒ Zero Copy)” ขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและประชาชนทั่วไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลกรงปินัง

๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๒

สารบัญ

๑.ที่มา	๑
๒.วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน	๑
๓.คำจำกัดความ	๑
๔.แนวคิดและหลักการ	๒
๔.๑ ความหมายของคู่มือสำหรับประชาชน	
๔.๒ ขอบเขตการดำเนินการ	
๔.๓ วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน	
๔.๔ เป้าหมายของการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน	
๕.ประโยชน์ที่ได้จากการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน	๒
๖.งานที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกรงปินัง	
☞ การช่วยเหลือสาธารณภัย	๓
☞ งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๔
☞ การขอใบอนุญาตประกอบกิจการต่าง ๆ	๕
☞ รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	๖
☞ การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการเดิม	๗
☞ การบริการอินเทอร์เน็ต	๘
☞ การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๙
☞ อุทิศที่ดินเพื่อเป็นทางสาธารณะ	๑๐
☞ การขออนุญาตขุดดินและถมดิน	๑๑
☞ งานจัดเก็บรายได้	๑๒
☞ การรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ	๑๓
☞ การรับขึ้นทะเบียนผู้พิการ	๑๔
☞ การรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	๑๕
☞ การเบิก-จ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ	๑๖
☞ การเบิก-จ่ายเบี้ยความพิการ	๑๗
☞ การเบิก-จ่ายเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	๑๘

➤ เอกสารแนบท้ายคู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก ในการพิจารณา
อนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘

การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
(ฉบับปรับปรุง ระยะที่ ๒ Zero Copy)
ไม่เรียกเก็บสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้
องค์การบริหารส่วนตำบลกรงปินัง อำเภอกงปินัง จังหวัดยะลา

๑. ที่มา

เนื่องด้วยปัจจุบัน มีกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตจำนวนมาก กำหนดให้การประกอบกิจการของประชาชนต้องผ่านการอนุมัติ การอนุญาต การออกใบอนุญาต การขึ้นทะเบียนและการแจ้งในการขออนุญาต ดำเนินการต่างๆ จะต้องติดต่อกับส่วนราชการหลายแห่ง อีกทั้งกฎหมายบางฉบับไม่ได้กำหนดระยะเวลา เอกสาร และหลักฐานที่จำเป็นรวมถึงขั้นตอนในการพิจารณาไว้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดความคลุมเครือไม่ชัดเจนอันเป็นการสร้างภาระแก่ประชาชนอย่างมาก และเป็นอุปสรรคต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศในเวทีการค้าโลก ตามที่คณะรัฐมนตรี ในการประชุมเมื่อวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๐ มีมติรับทราบและเห็นชอบตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เสนอให้หน่วยงานของรัฐดำเนินกิจกรรมภายใต้แผนการยกระดับการบริการภาครัฐ ระยะที่ ๒ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ ให้เป็นรูปธรรม ซึ่งการปรับปรุงคู่มือประชาชน เป็นกิจกรรมหนึ่งภายใต้แผนการยกระดับดังกล่าว และมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๑ กำหนดให้ส่วนราชการดำเนินการตามมาตรการอำนวยความสะดวกและลดภาระแก่ประชาชน (การไม่เรียกเก็บสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้ จากประชาชน) นั้น

คณะรัฐมนตรี ได้ปรึกษาและลงมติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปรับปรุงคู่มือประชาชนตามแผนการยกระดับการบริการภาครัฐ ระยะที่ ๒ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และกำหนดให้ส่วนราชการดำเนินการตามมาตรการอำนวยความสะดวกและลดภาระแก่ประชาชน (การไม่เรียกเก็บสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้ จากประชาชน

๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องและประชาชนใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการ

๒.๒ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเจตนารมณ์ ของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘

๓. คำจำกัดความ

“การบริหารประชาชน” หมายถึง การดำเนินการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐจนแล้วเสร็จตามคำขอ การยื่นคำขอนี้เป็นการยื่นคำขอตามที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ให้หน่วยงานของรัฐกำหนดให้ผู้รับบริการต้องยื่นคำขอก่อนดำเนินการใด ได้แก่ การอนุญาต การออกใบอนุญาต การอนุมัติ การจดทะเบียน การขึ้นทะเบียน การรับแจ้ง การให้ประทานบัตร และการให้อาชญาบัตร

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือหน่วยงานภาคเอกชนที่มารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ

“หน่วยงานของรัฐ” ประกอบด้วย ส่วนราชการ จังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน และหน่วยงานภาครัฐรูปแบบใหม่

๔.แนวคิดและหลักการ

แนวคิดและหลักการของการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ ได้นำหลักการของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาเป็นหลักการสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นการลดต้นทุนของประชาชน และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของภาครัฐ การสร้างให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ โดยการลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ เปิดเผยขั้นตอน ระยะเวลาให้ประชาชนทราบ เพื่อเป้าหมายอันเป็นหัวใจสำคัญคือ การคำนวณความสะดวกให้แก่ประชาชน

๔.๑ ความหมายของคู่มือสำหรับประชาชน เป็นคู่มือที่แสดงให้ประชาชนรับทราบข้อมูลที่ชัดเจน ในการติดต่อรับบริการจากหน่วยงานของรัฐ ว่ามีหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารและหลักฐานที่จำเป็นอย่างไร เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

๔.๒ ขอบเขตการดำเนินการ หน่วยงานของรัฐที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดให้ประชาชนต้องขออนุญาต จดทะเบียนขึ้นทะเบียนหรือแจ้งก่อนจะดำเนินการใดๆ ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

๔.๓ วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนมีวัตถุประสงค์ดังนี้.-

๑) เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการติดต่อ ขอรับบริการของประชาชน โดยให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย เอกสารหรือหลักฐานที่ใช้ประกอบคำขอ สถานที่ให้บริการ

๒) เพื่อลดต้นทุนในการมาติดต่อขอรับบริการของประชาชน

๓) เพื่อยกระดับการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

๔) เพื่อสร้างความโปร่งใส ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ

๔.๔ เป้าหมายของการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

หน่วยงานของรัฐที่มีงานบริการประชาชนที่มีกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดให้ประชาชนต้องมายื่นขออนุญาตก่อนดำเนินการใด มีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน และนำไปใช้ในการให้บริการประชาชน

๕.ประโยชน์ที่ได้จากการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

➤ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

- ทราบแนวปฏิบัติในการรับบริการอย่างชัดเจน
- ได้รับบริการที่มีมาตรฐาน และมีความโปร่งใส
- ได้รับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากการมารับบริการ
- มีโอกาสแสดงความเห็นติชม (Feedback)

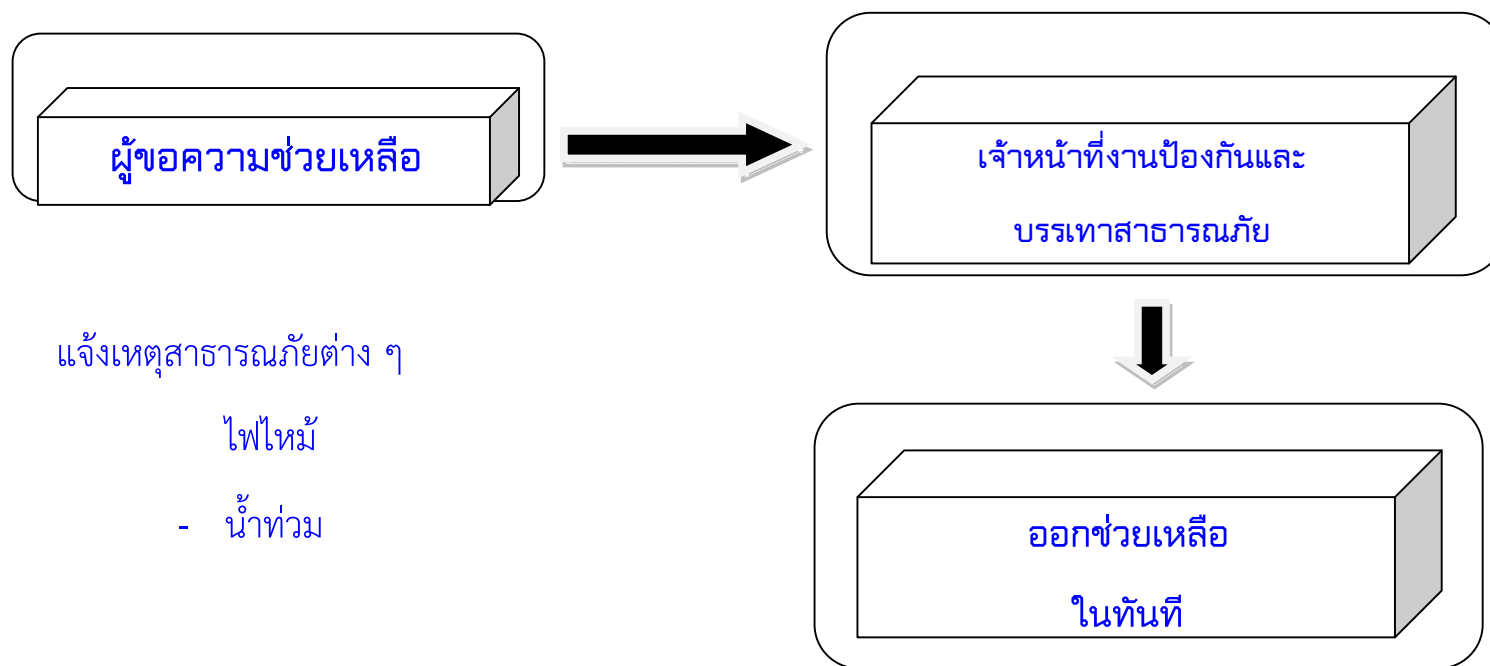
➤ประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ

- ให้บริการด้วยความโปร่งใส ลดการใช้ดุลยพินิจ ในการตัดสินใจ และลดความเสี่ยงในการทุจริตคอร์รัปชัน
- สามารถติดตามและประเมินผลการให้บริการ ตามหลักเกณฑ์ที่วางไว้ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ
- พัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

➤ประโยชน์โดยรวมต่อประเทศ

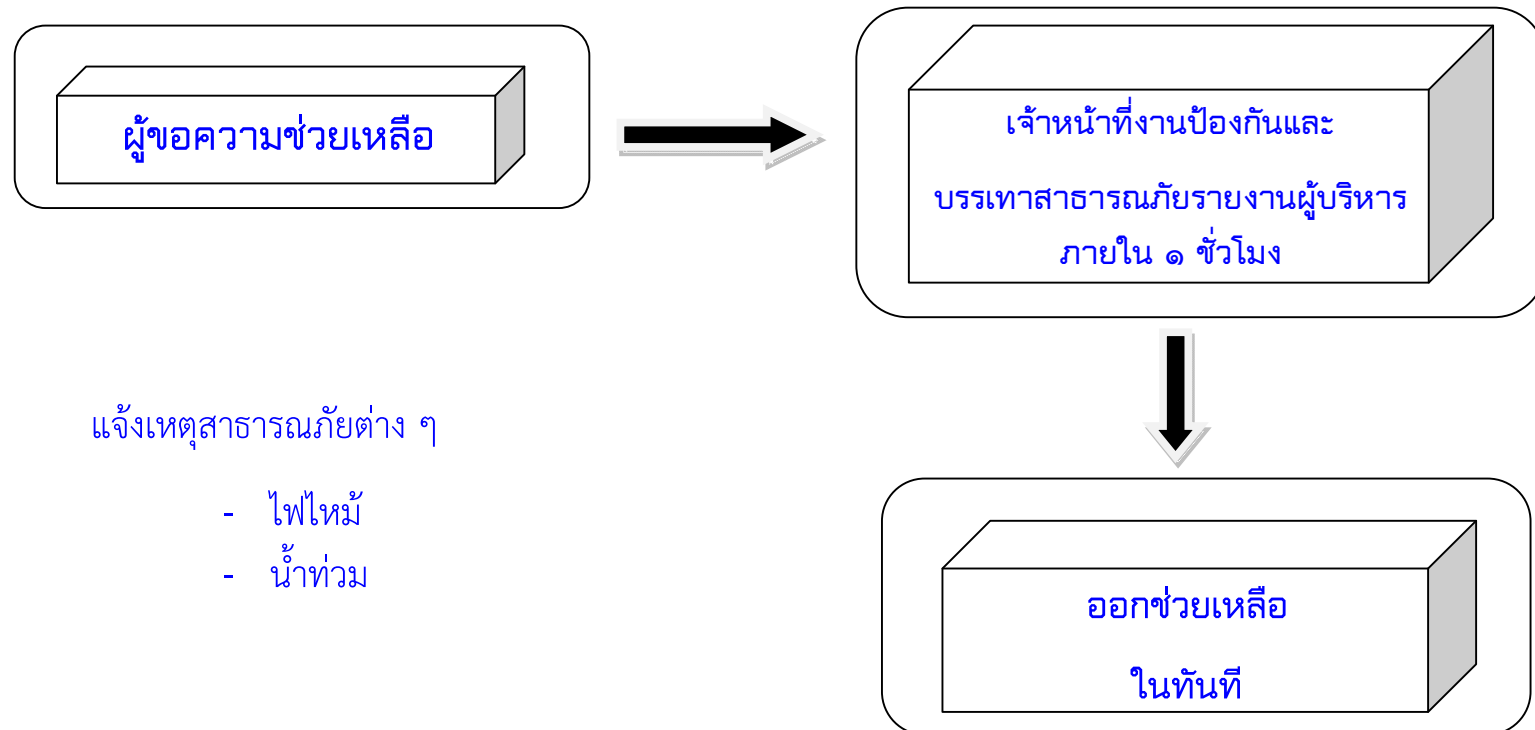
- ยกระดับการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ
- เพิ่มขีดความสามารถ ในการแข่งขันของประเทศ

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
(การช่วยเหลือสาธารณภัย)

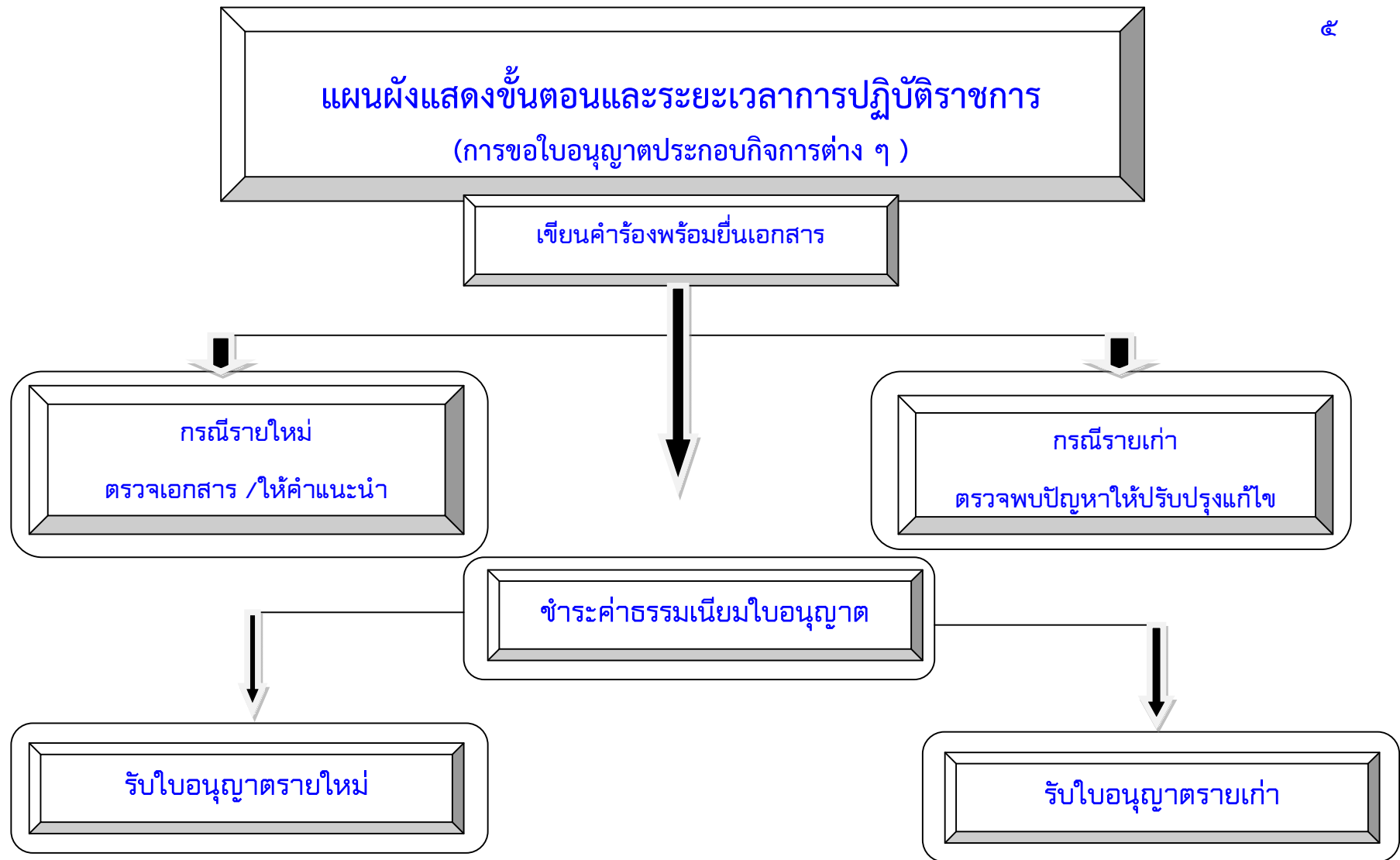


ขั้นตอนการช่วยเหลือสาธารณภัย เวลาปฏิบัติงานเดิม - ชั่วโมง เวลาปฏิบัติงานที่ปรับลดในทันที

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
(งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย)

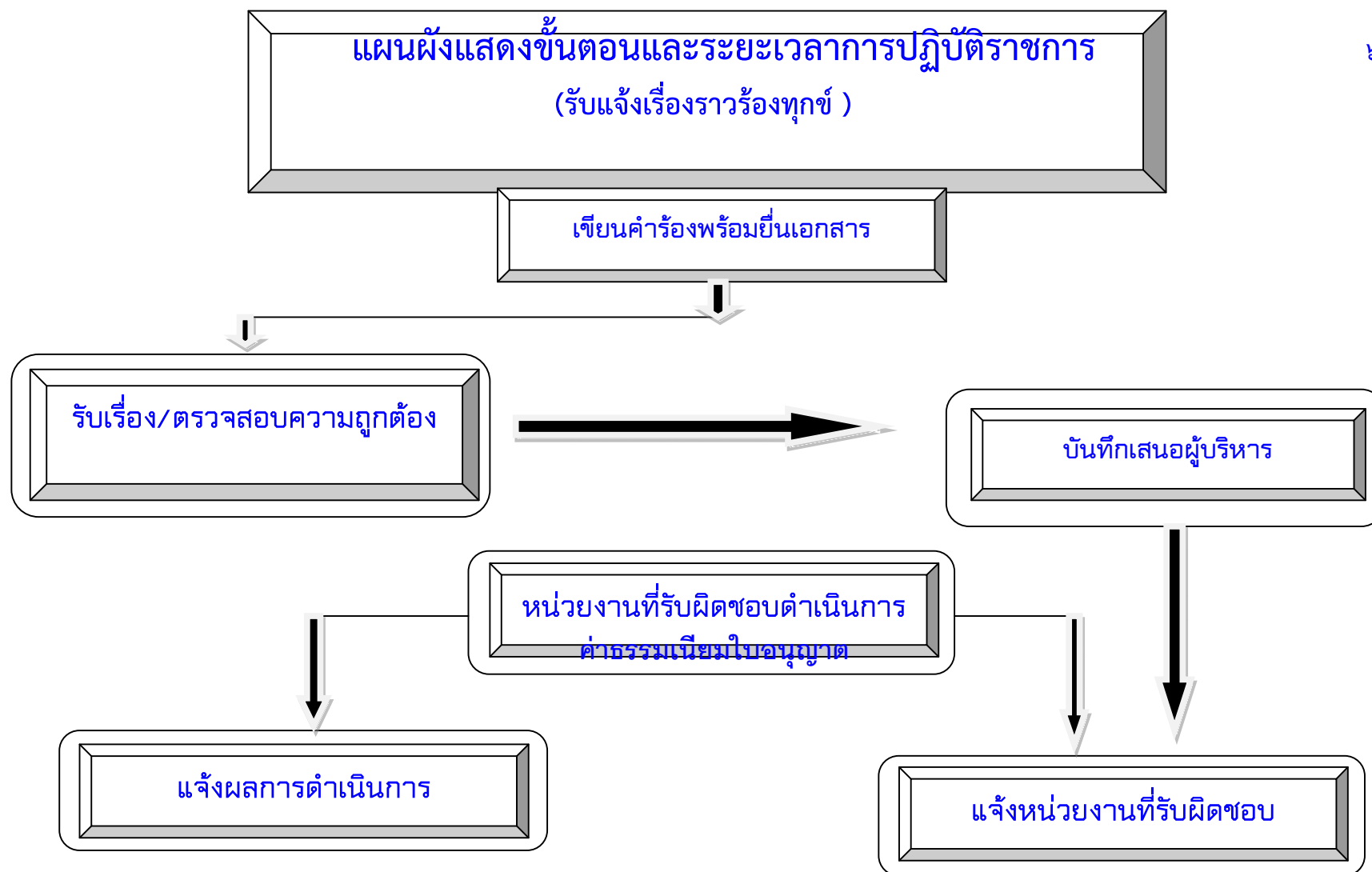


ขั้นตอนงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เวลาปฏิบัติงานเดิม ๑ ชั่วโมง เวลาปฏิบัติงานที่ปรับลดในทันที



ขั้นตอนการขอใบอนุญาตประกอบกิจการต่าง ๆ เดิม ๓๐ วัน ต่อราย เวลาปฏิบัติงานที่ปรับลด ๒๐ วันต่อราย

ฉบับปรับปรุง ระยะที่ ๒ Zero Copy

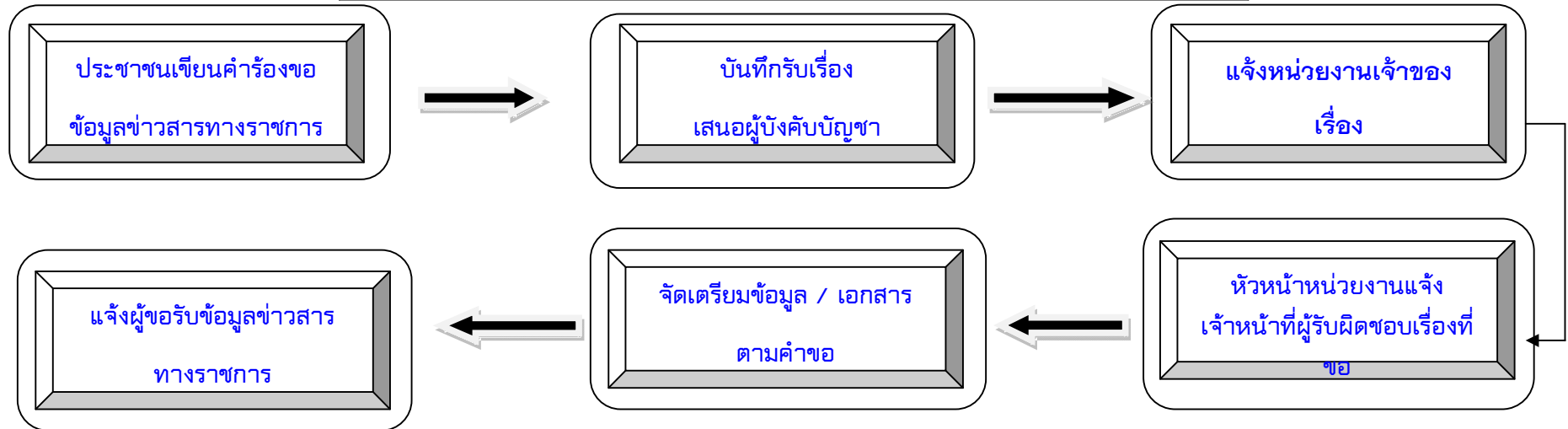


ขั้นตอนการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ๒๐ วัน ต่อราย เวลาปฏิบัติงานที่ปรับลด ๗ วันต่อราย

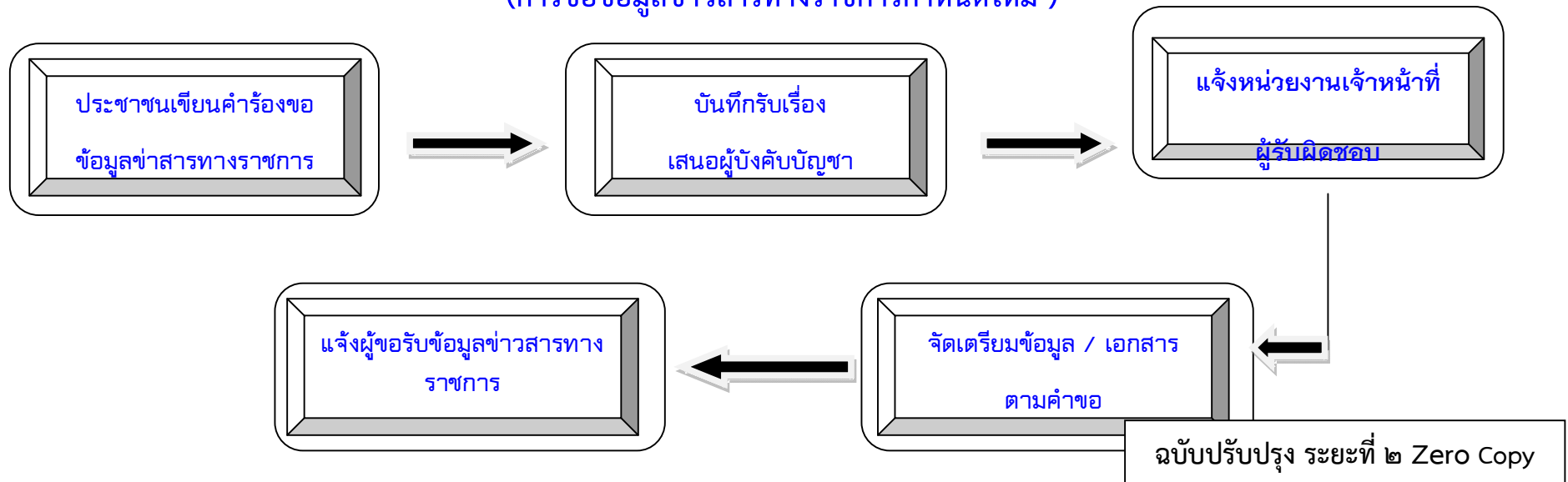
แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

๗

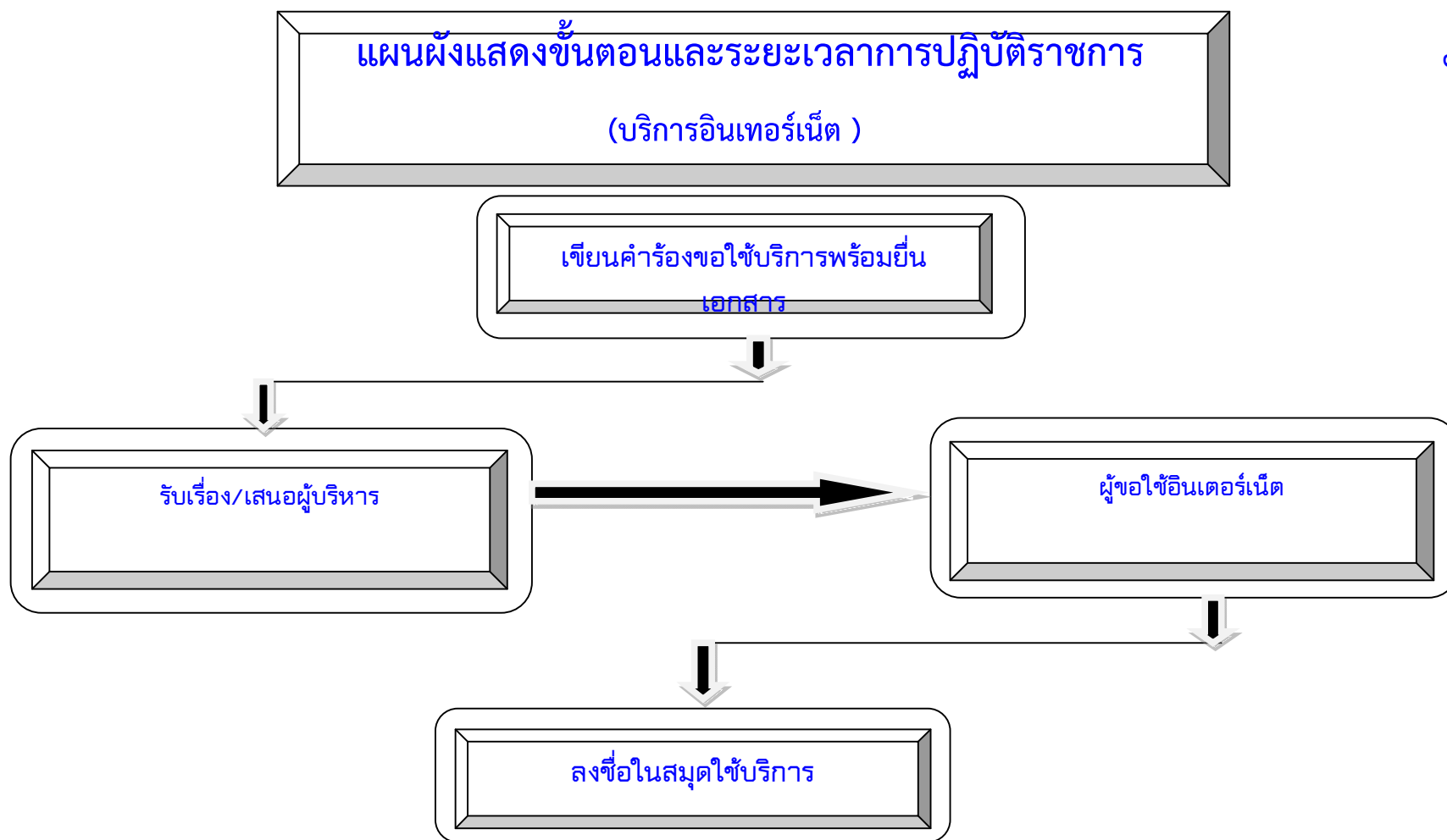
(การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการเดิม)



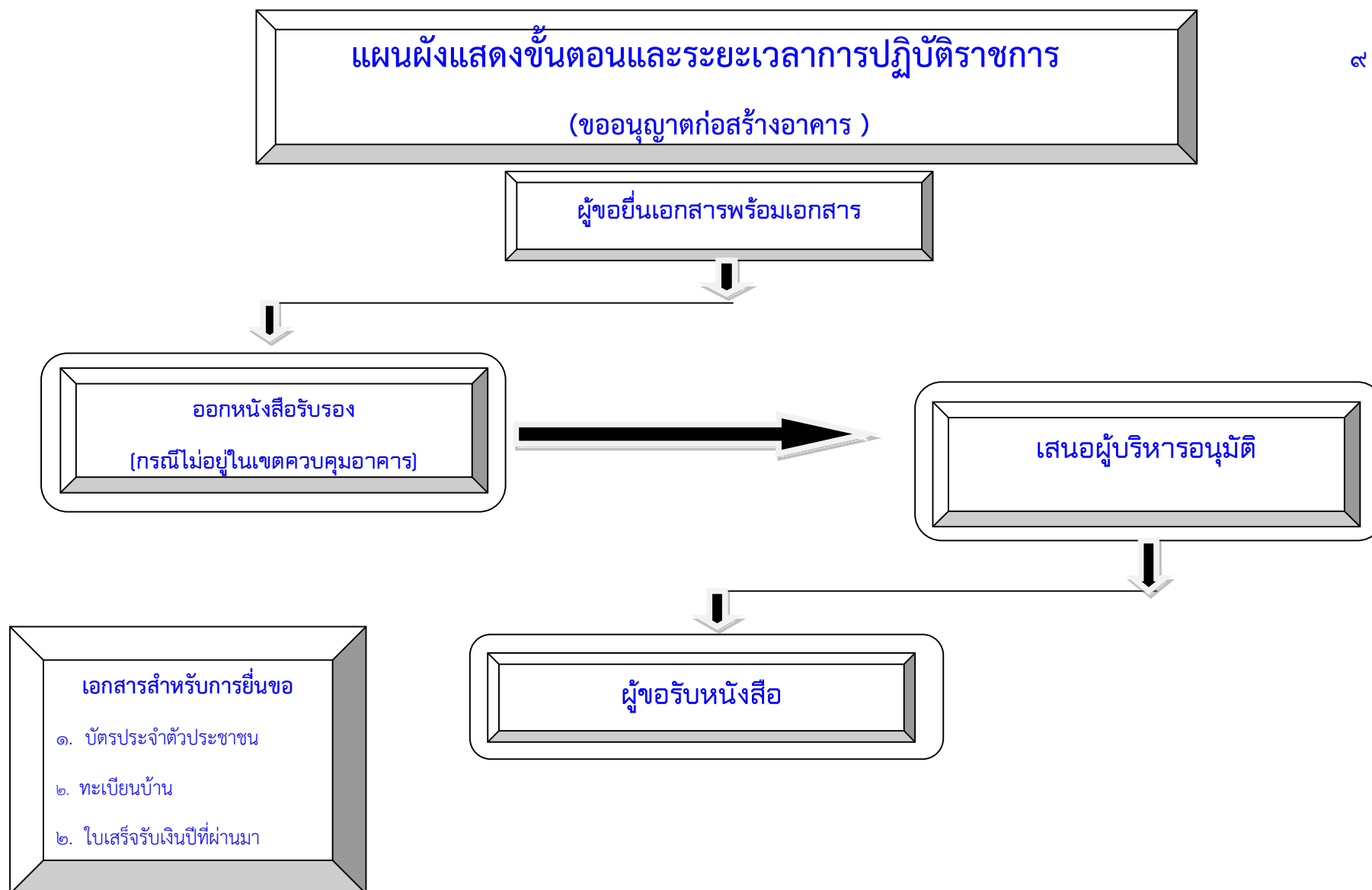
(การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการกำหนดใหม่)



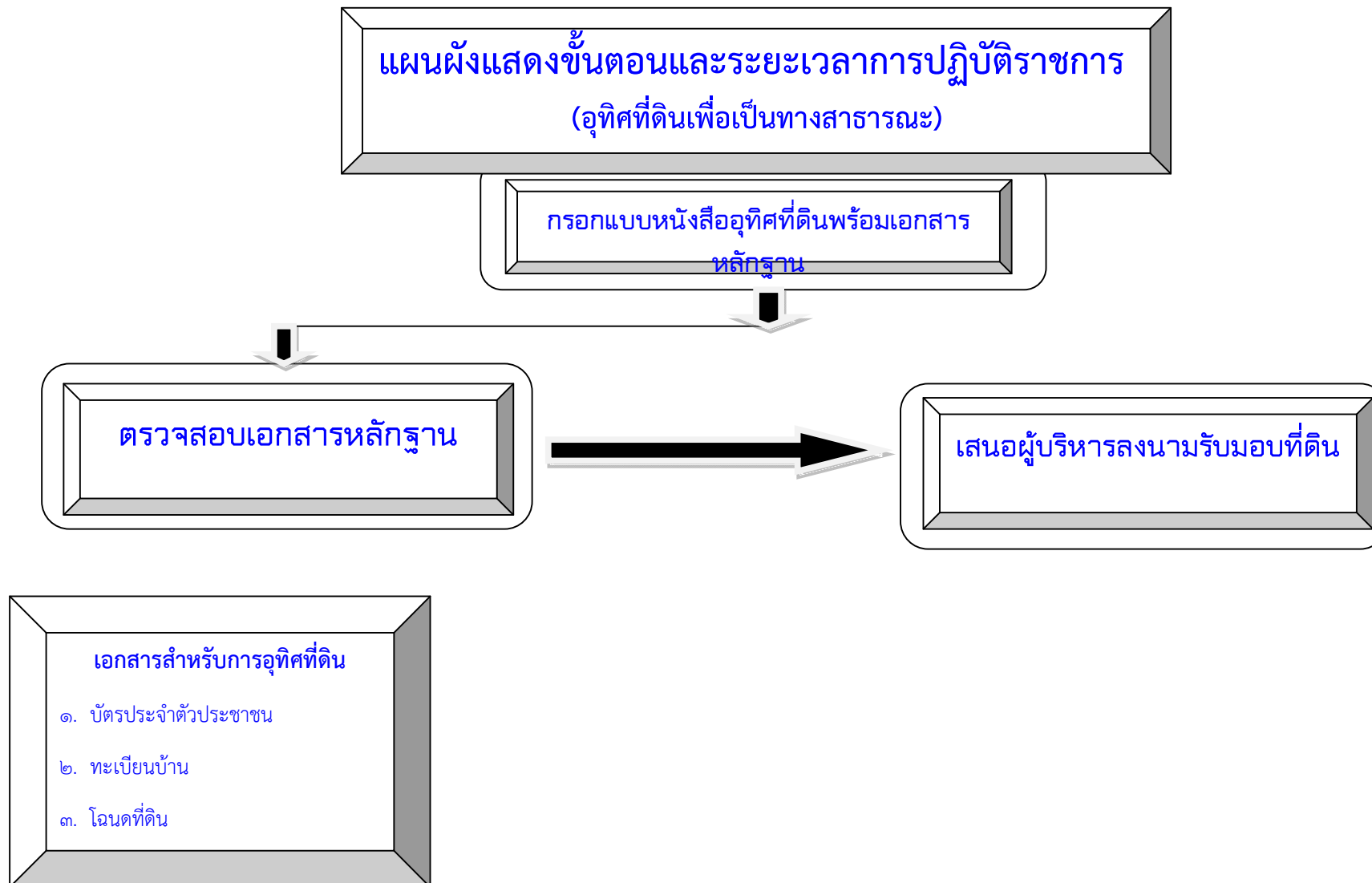
ฉบับปรับปรุง ระยะเวลาที่ ๒ Zero Copy



ขั้นตอนการขอใช้บริการอินเทอร์เน็ต เดิม - นาทีก่อร่าง เวลาปฏิบัติงานที่ปรับลด ๓ นาทีต่อราย



ขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร เดิม ๓๐ นาที ต่อราย เวลาปฏิบัติงานที่ปรับลด ๔-๖ นาทีต่อราย



ขั้นตอนการอุทิศที่ดินเพื่อเป็นทางสาธารณะ เดิม ๗ วัน ต่อราย เวลาปฏิบัติงานที่ปรับลด ๕-๖ วันต่อราย

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
(การขออนุญาตขุดดินและถมดิน)

ยื่นคำขออนุญาตพร้อมเอกสาร
หลักฐาน

เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสถานที่ก่อสร้าง

เจ้าหน้าที่ตรวจหลักฐาน

ชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาต

ออกใบอนุญาต

เอกสารสำหรับการยื่นขอ

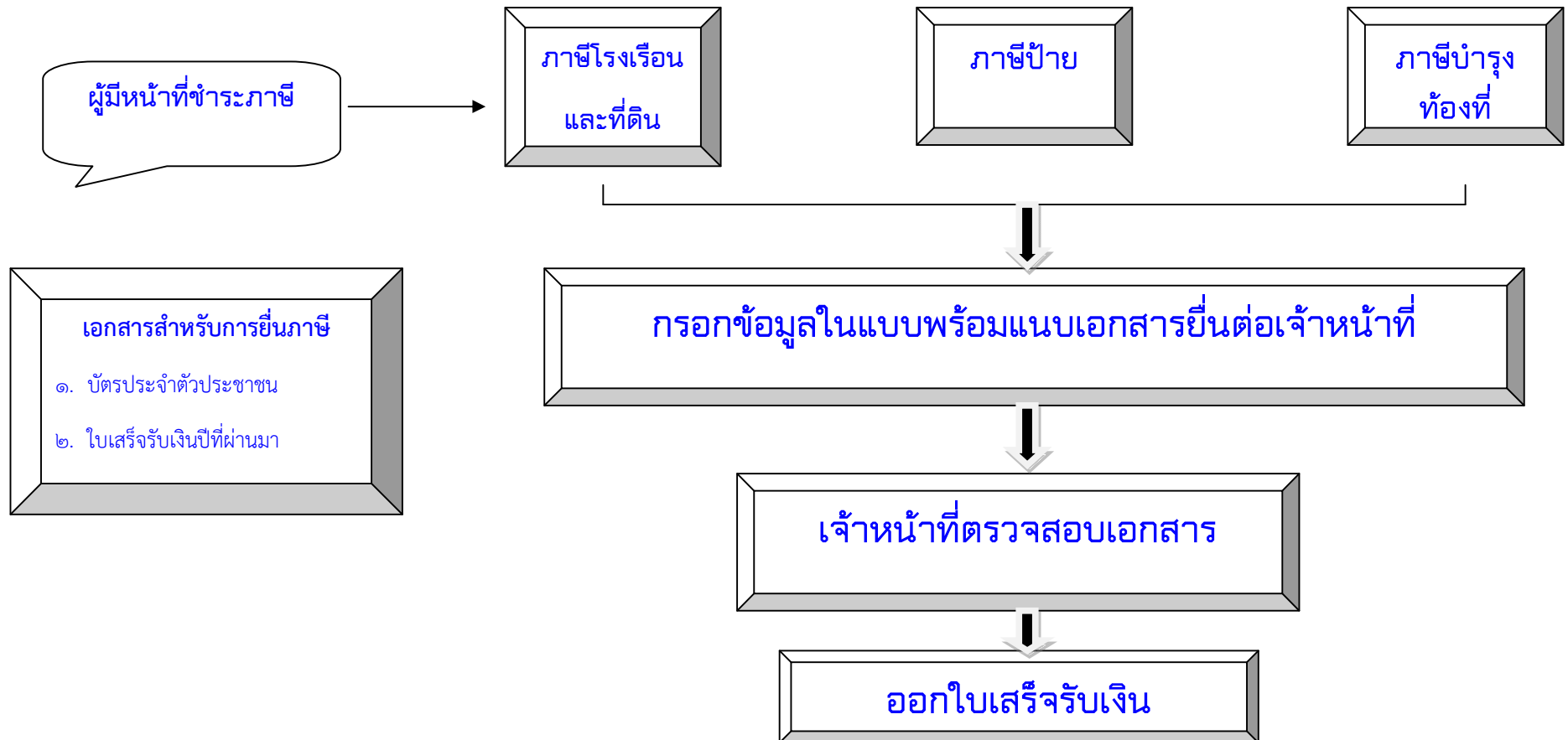
๑. บัตรประจำตัวประชาชน
๒. ทะเบียนบ้าน
๓. โฉนดที่ดิน
๔. สอบรรยายละเอียดเพิ่มเติมส่วนโยธา

ขั้นตอนการขออนุญาตขุดดินและถมดิน ๓ วัน ต่อราย เวลาปฏิบัติงานที่ปรับลด วันต่อราย

ฉบับปรับปรุง ระยะเวลาที่ ๒ Zero Copy

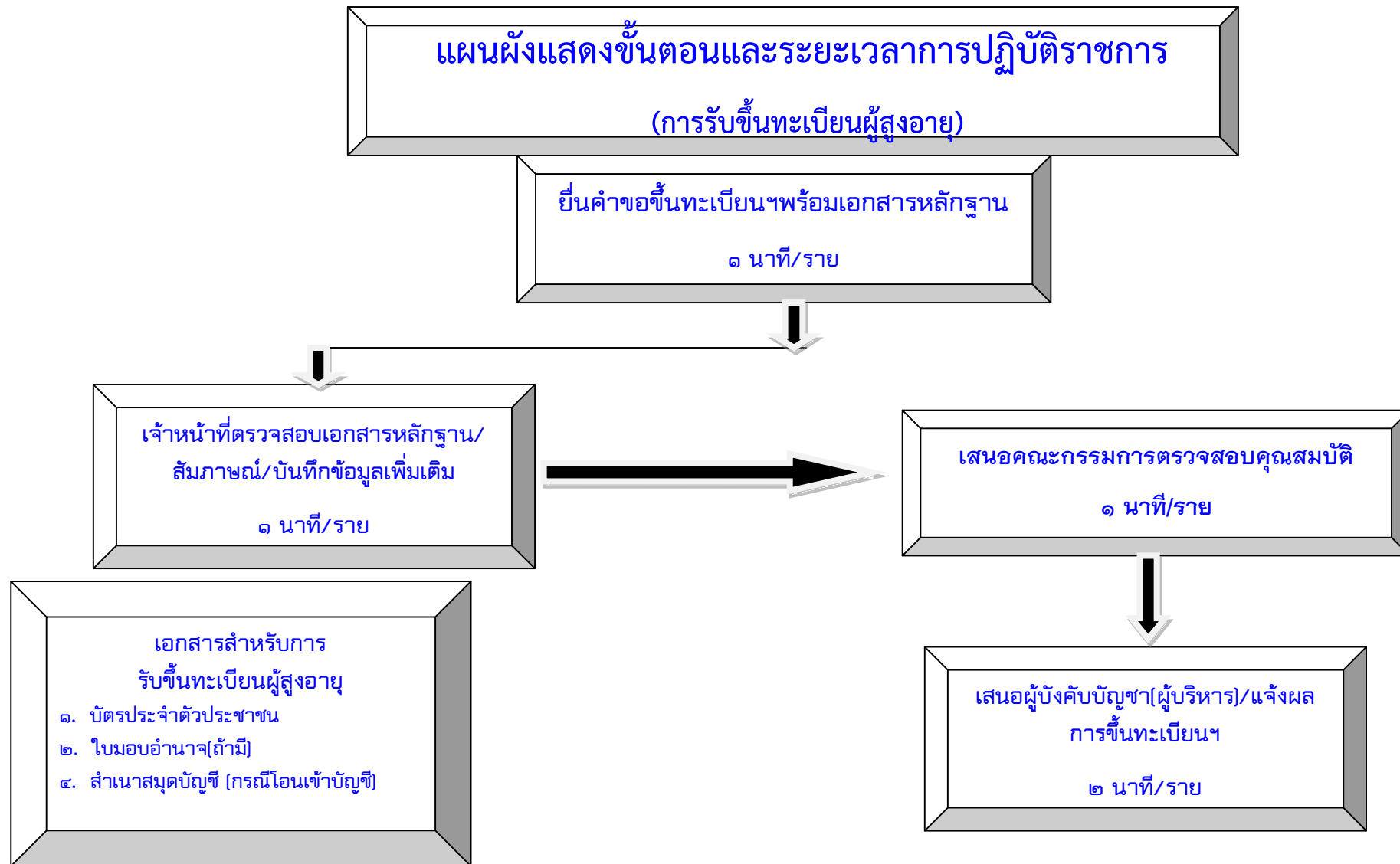
แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
(งานจัดเก็บรายได้)

๑๒



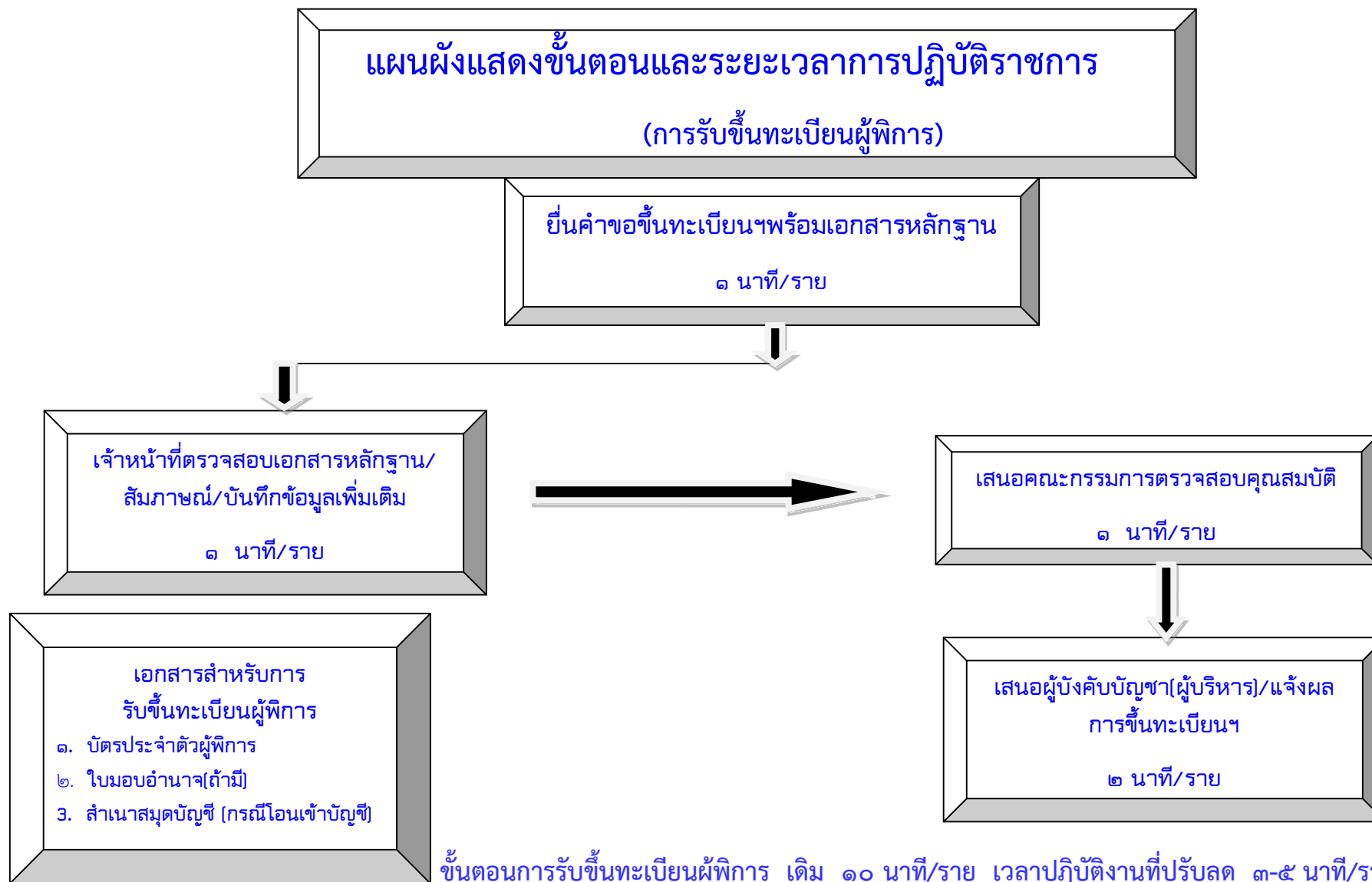
ขั้นตอนการชำระภาษีต่าง ๆ เดิม ๑๐ นาที / ระยะเวลาปฏิบัติงานที่ปรับลด ๕ นาที / ราย

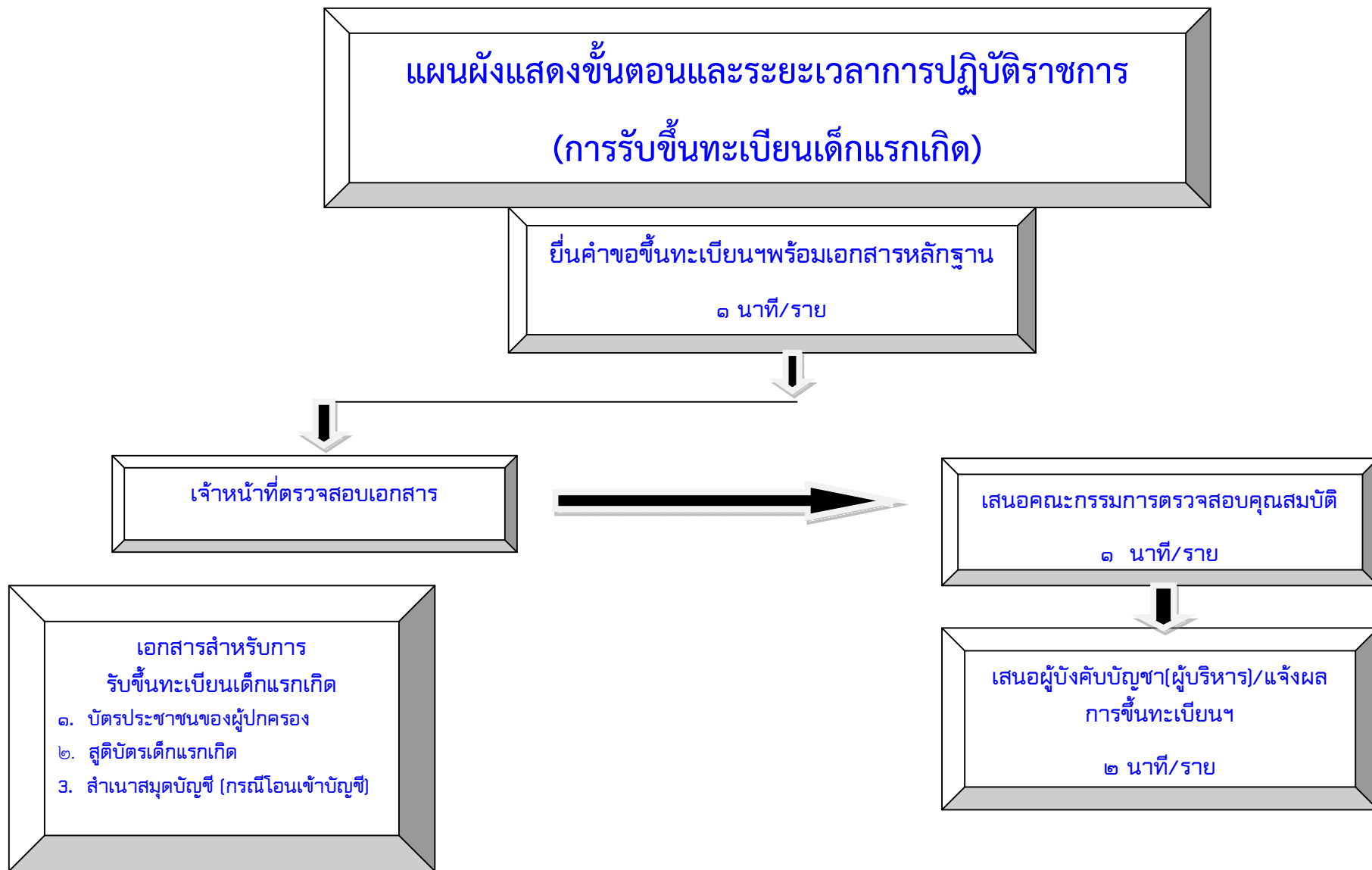
ฉบับปรับปรุง ระยะที่ ๒ Zero Copy



ขั้นตอนการรับขึ้นทะเบียนผู้พิการ เดิม ๑๐ นาที/ราย เวลาปฏิบัติงานที่ปรับลด ๓-๕ นาที/ราย

ฉบับปรับปรุง ระยะที่ ๒ Zero Copy





ขั้นตอนการรับขึ้นทะเบียนผู้พิการ เดิม ๑๐ นาที/ราย เวลาปฏิบัติงานที่ปรับลด ๓-๕ นาที/ราย

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ (การรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด)

จัดทำบัญชีรายชื่อและบันทึกข้อความ

เสนอผู้บังคับบัญชาอนุมัติ

จัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงิน

ตรวจฎีกา/จัดทำเช็คเบิกเงิน
[ส่วนงานคลัง]

ขั้นตอนการรับเงินสดเดิม ๖ นาที/ราย ปรับลด ๓ นาที/ราย

เอกสารสำหรับการรับเงินสด

๑. บัตรประจำตัวประชาชนผู้สูงอายุ/ผู้รับแทน
(กรณีมอบฉันทะ)
๒. หนังสือมอบฉันทะ กรณีมอบครั้งแรก

๑ วัน

รับเงินผ่านธนาคาร

รับเงินสดในวันที่ ๖ ของทุกเดือน

ส่งเอกสาร ธ.ชกส รับเงินได้ไม่เกิน ๒ วันทำการ

ยื่นบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มีสิทธิ/ใบมอบฉันทะ ๑ นาที/ ราย

จนท.ตรวจสอบรายชื่อ

๑ นาที / ราย

ลงชื่อผู้รับเงิน

๑ นาที / ราย

ฉบับปรับปรุง ระยะที่ ๒ Zero Copy

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ (การเบิก-จ่ายเบี้ยความพิการ)

จัดทำบัญชีรายชื่อและบันทึกข้อความ [๑ วัน]

เสนอผู้บังคับบัญชาอนุมัติ

จัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงิน

ตรวจฎีกา/จัดทำเช็คเบิกเงิน
[ส่วนงานคลัง]

ขั้นตอนการรับเงินสดเดิม ๖ นาที/ราย ปรับลด ๓ นาที/ราย

๑ วัน

เอกสารสำหรับการรับเงินสด

๑.บัตรประจำตัวประชาชน / ผู้รับแทน

กรณีมอบฉันทะ)

๒. หนังสือมอบฉันทะ กรณีมอบครั้งแรก

รับเงินผ่านธนาคาร

รับเงินสดในวันที่ ๖ ของทุกเดือน

ยื่นบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มีสิทธิ/ใบมอบฉันทะ ๑ นาที/ ราย

ส่งเอกสาร ธ.กส รับเงินได้ไม่เกิน ๒ วันทำการ

ฉบับปรับปรุง ระยะที่ ๒ Zero Copy

จนท.ตรวจสอบรายชื่อ

๑ นาที / ราย

ลงชื่อผู้รับเงิน

๑ นาที / ราย



เอกสารแนบท้ายประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลกรงปินัง จังหวัดยะลา
คู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก
ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘

ที่	กระบวนงาน	ระยะเวลาเดิมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการ	ระยะเวลาที่ปรับลด
๑	การช่วยเหลือสาธารณภัย	ในทันที/ราย	คงเดิม
๒	งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	ในทันที	คงเดิม
๓	การขออนุญาตประกอบกิจการต่าง ๆ	๒๐ วัน/ราย	คงเดิม
๔	รับเรื่องราวร้องทุกข์	๗ วัน/ราย	คงเดิม
๕	การขอข้อมูลข่าวสาร	๕ นาที/ราย	คงเดิม
๖	บริการอินเทอร์เน็ต	๓ นาที/ราย	คงเดิม
๗	ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๑๐-๑๓ นาที/ราย	คงเดิม
๘	อุทิศที่ดินเพื่อเป็นทางสาธารณะ	๔-๖วัน/ราย	คงเดิม
๙	การขออนุญาตขุดดินและถมดิน	๔-๖วัน/ราย	คงเดิม
๑๐	งานจัดเก็บรายได้	๕ นาที/ราย	คงเดิม
๑๑	งานรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ	๑๐ นาที/ราย	๓-๕นาที/ราย
๑๒	งานรับขึ้นทะเบียนผู้พิการ	๑๐ นาที/ราย	๓-๕นาที/ราย
๑๓	งานรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	๑๐ นาที/ราย	๓-๕นาที/ราย
๑๔	งานเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๖ นาที/ราย	๓ นาที/ราย
๑๕	งานเบิกจ่ายเบี้ยความพิการ	๖ นาที/ราย	๓ นาที/ราย
๑๖	งานเบิกจ่ายเงินอุดหนุนเพื่อเด็กแรกเกิด	๖ นาที/ราย	๓ นาที/ราย

หมายเหตุ : เริ่มเวลาตั้งแต่ผู้มารับบริการมีเอกสารครบถ้วนถูกต้อง