

แนวทางการดำเนินการสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในการเป็นศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS)
ตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๒/ว ๘๙๖๓ ลงวันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๖

๑. ที่มา

ด้วยแผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับปรับปรุง) กิจกรรมปฏิรูปที่ ๔ การสร้างความเข้มแข็งในการบริหารราชการในระดับพื้นที่ โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการขับเคลื่อนจังหวัดที่มีผลสัมฤทธิ์สูง (High Performance Province : HPP) ประเด็นการนำระบบการให้บริการประชาชน ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ที่พัฒนาโดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) มาให้บริการประชาชนในพื้นที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) หมวดหมายที่ ๑๓ ประเทศไทยมีภาครัฐที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และตอบโจทย์ประชาชน ซึ่งหมวดหมายดังกล่าวสอดคล้องกับหน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการบริหารราชการแผ่นดิน วุฒิสภา รวมทั้ง พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๕ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรา ๓๒ กำหนดไว้ว่า “ให้ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ และปลัดอำเภอ ผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ จัดให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการบริการประชาชนในเรื่องเดียวกัน หรือต่อเนื่องกันในจังหวัด อำเภอ หรือกิ่งอำเภอนั้น ร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วม ...” ดังนั้น คณะกรรมการบริหารราชการแผ่นดิน วุฒิสภา จึงได้มีการประชุมหารือและวางแผนการขับเคลื่อนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมดำเนินการเป็นศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) และสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน โดยเล็งเห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากกว่าจังหวัด/อำเภอ จึงควรส่งเสริมต่อยอด และพัฒนาให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมดำเนินการเป็นศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) เพื่อเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการเข้าถึงการรับบริการของภาครัฐในศูนย์บริการใกล้บ้านที่ครอบคลุมทุกพื้นที่

๒. คำนิยาม

๑) ศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ศูนย์บริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งขึ้น โดยนำงานบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและส่วนราชการอื่น มาไว้ ณ สถานที่แห่งเดียว เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในการยื่นเรื่องขอรับบริการที่เกี่ยวข้องได้ที่ศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จแห่งใดแห่งหนึ่ง โดยมีเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการฯ คอยให้บริการแก่ผู้รับบริการในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งการให้บริการอาจจะเกี่ยวกับการให้ข้อมูล ให้คำปรึกษา รับเรื่อง จัดส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องให้แก่หน่วยงานเจ้าของเรื่อง นำไปดำเนินการให้แล้วเสร็จต่อไป ติดตามความคืบหน้าของการดำเนินงานจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง โดยการดำเนินการในส่วนของการอนุมัติ อนุญาต ยังเป็นหน้าที่ของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

๒) ผู้รับบริการ คือ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือหน่วยงานภาคเอกชนที่มาใช้บริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และยังรวมถึงผู้มารับบริการที่มาจากส่วนราชการด้วย

๓) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยา

๓. วัตถุประสงค์

เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในการยื่นเรื่องขอรับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่วนราชการอื่น ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงงานบริการที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

๔. การดำเนินการ

หัวข้อ	รายละเอียดการดำเนินการ
๑. สถานที่	ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดให้มีป้ายศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ที่ผู้รับบริการสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจนและจัดเตรียมสถานที่ พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะเก้าอี้ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นเตอร์ อินเทอร์เน็ต (สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อม สามารถจัดสิ่งอำนวยความสะดวกได้ตามความเหมาะสม) ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
๒. เจ้าหน้าที่	๑) ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำงานบริการ และให้บริการแก่ผู้รับบริการ ในส่วนของการกรอกรายละเอียดข้อมูลในระบบเบื้องต้น หรือส่งเรื่องต่อไปยังผู้มีอำนาจพิจารณาของส่วนราชการเจ้าของเรื่อง แล้วแต่กรณี ๒) กรณีมีข้อสงสัย/ติดขัดในการให้บริการ สามารถติดต่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องนั้น ๆ ตามที่ระบุในคู่มือการให้บริการของศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) (บัญชีแนบท้ายหมายเลข ๒)
๓. งานบริการ	ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดให้มีงานบริการตามภารกิจหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และจัดให้มีงานบริการของส่วนราชการอื่น ๆ เพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ จำนวน ๒๒ งานบริการ ได้แก่ (๑) งานบริการเพื่อประชาชน จำนวน ๑๖ งานบริการ (๒) งานบริการผู้ประกอบการธุรกิจ/SMEs จำนวน ๒ งานบริการ (๓) งานบริการด้านแรงงานหรือส่งเสริมการมีงานทำ จำนวน ๔ งานบริการ ตามที่ระบุในคู่มือการให้บริการของศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) (บัญชีแนบท้ายหมายเลข ๒) โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัดและเทศบาล มีงานบริการเพิ่มเติมจากแอปพลิเคชันทางรัฐเปิดให้บริการร่วมด้วย ทั้งนี้ หากองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งใดมีความพร้อมที่จะให้บริการผ่านแอปพลิเคชันทางรัฐก็สามารถดำเนินการได้

หัวข้อ	รายละเอียดการดำเนินการ
๔. ประเภทงานบริการ	<p>๑) งานบริการที่ให้บริการเฉพาะรับเรื่อง - ส่งต่อ คือ งานบริการของส่วนราชการอื่นที่เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการให้บริการรับคำขอหรือคำร้องของผู้รับบริการ แต่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันที ต้องส่งเรื่องต่อไปยังผู้มีอำนาจพิจารณาของส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไป</p> <p>๒) งานบริการที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ งานบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและงานบริการของส่วนราชการอื่นที่เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการให้บริการรับคำขอหรือคำร้องของผู้รับบริการสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันที โดยไม่ต้องส่งเรื่องไปยังส่วนราชการเจ้าของเรื่อง</p> <p>๓) งานบริการที่ให้บริการผ่านแอปพลิเคชันทางรัฐ คือ งานบริการของส่วนราชการอื่นที่เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการให้บริการแก่ผู้รับบริการผ่านแอปพลิเคชันทางรัฐ</p> <p>ทั้งงานบริการที่ให้บริการเฉพาะรับเรื่อง - ส่งต่อ และงานบริการที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น</p>
๕. ช่องทางการให้บริการ	<p>๑) ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการให้บริการแก่ผู้รับบริการผ่านหน้าเว็บไซต์หลักของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น www.dla.go.th ในหัวข้อ “One Stop Service (OSS)” เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ (บัญชีแนบท้ายหมายเลข ๓)</p> <p>๒) ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แนะนำให้ผู้รับบริการดาวน์โหลดแอปพลิเคชันทางรัฐผ่านโทรศัพท์มือถือ ได้ทั้งในระบบ iOS และ Android เพื่อติดตั้งระบบ (บัญชีแนบท้ายหมายเลข ๔)</p>
๖. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การให้บริการ	<p>ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาสัมพันธ์การให้บริการแก่ผู้รับบริการทราบอย่างแพร่หลายในทุกช่องทางและโอกาสต่าง ๆ ทั้งนี้ รูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปรับได้ตามความเหมาะสม (บัญชีแนบท้ายหมายเลข ๕)</p>
๗. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	<p>๑) ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำไปสำรวจและรวบรวมเป็นสถิติการให้บริการ รวมทั้งเพื่อประกอบการปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการต่อไป โดยสามารถดำเนินการได้ในรูปแบบเอกสารหรือแบบออนไลน์ (Google Form) ขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความสะดวกของหน่วยงานและผู้รับบริการในการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (บัญชีแนบท้ายหมายเลข ๖)</p> <p>๒) ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แจ้งผู้รับบริการให้ทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทันที เมื่อสิ้นสุดการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ ทั้งนี้ หากผู้รับบริการไม่สะดวกตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบบออนไลน์ (Google Form) ขอให้เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการดำเนินการกรอกในระบบออนไลน์แทน หรืออาจจัดทำเป็นเอกสารให้ผู้รับบริการให้ความเห็นด้วยตนเองแทน</p>
๘. การเปิดให้บริการ	<p>ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เปิดให้บริการศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ภายในเดือนตุลาคม ๒๕๖๖</p>

๕. การรายงานผลการดำเนินการ

๑) ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวบรวมข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ รายงานให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดทราบเป็นรายไตรมาส ภายในวันที่ ๓๐ ของเดือน ผ่านระบบข้อมูลกลางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ระบบ INFO) ในชื่อ “แบบรายงานการให้บริการของศูนย์ OSS ของ อปท.” รายละเอียด ดังนี้

- (๑) ไตรมาสที่ ๑ รายงานภายในวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๖
- (๒) ไตรมาสที่ ๒ รายงานภายในวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๗
- (๓) ไตรมาสที่ ๓ รายงานภายในวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๗
- (๔) ไตรมาสที่ ๔ รายงานภายในวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗

๒) ให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด ตรวจสอบติดตามและรับรองข้อมูลรายงาน การให้บริการของศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทราบเป็นรายไตรมาส ภายในวันที่ ๑๕ ของเดือน ผ่านระบบ ข้อมูลกลางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ระบบ INFO) ในชื่อ “แบบรายงานการให้บริการของศูนย์ OSS ของ อปท.” รายละเอียด ดังนี้

- (๑) ไตรมาสที่ ๑ รายงานภายในวันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๗
- (๒) ไตรมาสที่ ๒ รายงานภายในวันที่ ๑๕ เมษายน ๒๕๖๗
- (๓) ไตรมาสที่ ๓ รายงานภายในวันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๖๗
- (๔) ไตรมาสที่ ๔ รายงานภายในวันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๗
