

ศูนย์บริการร่วม

พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 30 กำหนดให้กระทรวงจะต้องจัดให้ส่วนราชการภายใน ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริการประชาชน ร่วมกันจัดตั้ง ศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในการที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย หรือกฎอื่นใด ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูล ขออนุญาต หรือขออนุมัติในเรื่องใดๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ ในกระทรวงเดียวกัน โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว

จากแนวคิดการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) และมุ่งเน้นการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้การบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจสูงสุดของผู้มาใช้บริการ โดยแนวทางหนึ่งนั้น ได้แก่ การนำเสนอเอารูปแบบศูนย์บริการร่วม (Service Link) มาให้บริการประชาชน ในเรื่องต่างๆ ของหน่วยงานราชการนั้นๆ

ศูนย์บริการร่วม ได้จัดตั้งขึ้นตาม พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 30 กำหนดให้กระทรวงจะต้องจัดให้ส่วนราชการภายใน ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริการประชาชน ร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่อเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยการปรับปรุงการบริการของรัฐ ให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนยิ่งขึ้น สำหรับรูปแบบ ศูนย์บริการร่วม มีหลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมาย ขอบเขต และองค์ประกอบ ของแต่ละหน่วยงานราชการ

“ศูนย์บริการร่วม” คือ หน่วยให้บริการประชาชน ที่จัดตั้งขึ้นภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวง โดยความร่วมมือของหน่วยงานในสังกัดกระทรวง ทั้งที่เป็นหน่วยงานราชการ หน่วยงานในกำกับของรัฐ (รัฐวิสาหกิจ) และหน่วยงานภาคเอกชน นำงานบริการของแต่ละหน่วยงาน ทั้งที่มีและไม่มี ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันมาร่วมให้บริการ ณ จุดบริการเดียว พร้อมทั้งมีการจัดระบบงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่จำนวนหนึ่งสามารถปฏิบัติงานให้บริการแทนกันได้ ณ ศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้สามารถขอรับบริการได้หลายเรื่องพร้อมกันในคราวเดียว ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสอบถาม การขอทราบข้อมูล/ข่าวสาร การยื่นเรื่อง และการขออนุญาต หรือการขออนุมัติในเรื่องใดๆ ที่เกี่ยวข้องกัน โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว

“ศูนย์บริการร่วมสถานที่ราชการ หรือเรียกว่า ศูนย์บริการร่วม” เป็นหน่วยให้บริการประชาชนที่มีสถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในสถานที่ราชการ โดยนำงานบริการที่หลากหลาย มีขั้นตอนการดำเนินการหลายขั้นตอน หรือต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในหลายหน่วยงาน ที่อยู่ต่างพื้นที่ หรือในพื้นที่เดียวกัน แต่ต่างอาคาร หรือต่างชั้น มารวมให้บริการ ณ จุดเดียว เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ทั้งนี้ ศูนย์บริการร่วม อาจให้บริการเฉพาะในเวลาราชการ หรือทั้งในและนอกเวลาราชการก็ได้

การนำกระบวนการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่กระทรวงมหาดไทยได้แนะนำให้ลดระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน จำนวน 17 กระบวนการ และกระบวนการเพิ่มเติม มาให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วม

1. จัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่
2. จัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน
3. จัดเก็บภาษีป้าย
4. ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
5. สนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค
6. ช่วยเหลือสาธารณภัย
7. รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์
8. แจ้งเกิด
9. แจ้งตาย
10. ย้ายที่อยู่
11. กำหนดเลขที่บ้าน
12. ขอมีบัตรประจำตัวประชาชน (ครั้งแรก)
13. ขอมีบัตรประจำตัวประชาชน (บัตรเดิมหมดอายุ)
14. การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
15. การขออนุญาตจัดตั้งตลาด
16. การขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร
17. การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ
18. การรับขึ้นทะเบียนเพื่อรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ รายใหม่
19. การรับแจ้งและยืนยันการมีชีวิตเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ในปีงบประมาณถัดไป

กระบวนงานเพิ่มเติม จำนวน 2 กระบวนงาน

1. การรับขึ้นทะเบียนเพื่อรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ รายใหม่
2. การรับแจ้งและยืนยันการมีชีวิตเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ในปีงบประมาณถัดไป