

กระบวนการ กำหนดขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต

แนบท้ายประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ลงวันที่ ๖๗ กุมภาพันธ์ 2556

ลำดับ ที่	กระบวนการบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ		เอกสารประกอบ การพิจารณา	ระยะเวลาการให้บริการ	
		เดิม	ใหม่		เดิม	ใหม่
1	การจัดเก็บค่าธรรมเนียมจาก ผู้พักโรงแรม (กองคลัง)	<p><u>กรณีรายใหม่</u></p> <p>1. ผู้ควบคุมและจัดการโรงแรม ยื่นแบบ อบจ.ร.ร.1 และแบบ อบจ.ร.ร.3 ให้เจ้าหน้าที่ ตรวจสอบรายละเอียด</p> <p>2. รับเงินค่าธรรมเนียมพร้อม ออกใบเสร็จรับเงิน</p> <p><u>กรณีรายเก่า</u></p> <p>1. ผู้ควบคุมและจัดการโรงแรม ยื่นแบบ อบจ.ร.ร.3 ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ รายละเอียด</p> <p>2. รับเงินค่าธรรมเนียมพร้อม ออกใบเสร็จรับเงิน</p>	<p>1. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ รายละเอียดแบบ อบจ.ร.ร. 1 , แบบ อบจ.ร.ร. 3 และออก ใบเสร็จรับเงิน</p>	<p>1. แบบ อบจ.ร.ร.1 2. แบบ อบจ.ร.ร.3</p> <p>1. แบบ อบจ.ร.ร.3</p>	<p>5 นาที/ราย</p> <p>4 นาที/ราย</p>	<p>3 นาที 30 วินาที/ราย</p>

ลำดับ ที่	กระบวนการบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ		เอกสารประกอบ การพิจารณา	ระยะเวลาการให้บริการ	
		เดิม	ใหม่		เดิม	ใหม่
2	รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ (สำนักปลัด อบจ.)	<ol style="list-style-type: none"> กรอกแบบฟอร์มยื่นต่อ เจ้าหน้าที่ รับร้องเรียนทาง โทรศัพท์/เว็บไซต์ ผู้บริหาร โดยตรง/ไปรษณีย์ รับข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน วิเคราะห์ พิจารณา ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และรายงานผู้บริหารถึง การดำเนินการ แจ้งผลให้ผู้ร้องทุกข์/หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องทราบ 	<ol style="list-style-type: none"> กรอกแบบฟอร์มยื่นต่อ เจ้าหน้าที่ รับร้องเรียนทาง โทรศัพท์/เว็บไซต์ ผู้บริหาร โดยตรง/ไปรษณีย์ รับข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน วิเคราะห์ พิจารณา ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และรายงานผู้บริหารถึง การดำเนินการ แจ้งผลให้ผู้ร้องทุกข์/หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องทราบ 	<ol style="list-style-type: none"> เอกสาร/ภาพถ่าย ที่เกี่ยวข้อง กับเรื่องที่ร้องเรียน (ถ้ามี) อื่น ๆ (ถ้ามี) 	แจ้งตอบการดำเนินการ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 5 วัน	แจ้งตอบการดำเนินการ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 5 วัน
3	สนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค (กองช่าง)	<ol style="list-style-type: none"> ยื่นคำร้อง อนุมัติให้การสนับสนุนตามที่ ร้องขอ 	<ol style="list-style-type: none"> ยื่นคำร้อง อนุมัติให้การสนับสนุนตามที่ ร้องขอ 	คำร้องขออนุเคราะห์ น้ำอุปโภคบริโภค	3 ชม./ราย	3 ชม./ราย
4	ช่วยเหลือสาธารณภัย (กองช่าง)	<ol style="list-style-type: none"> รับแจ้งเหตุทางโทรศัพท์หรือ วิทยุสื่อสาร แจ้งเจ้าหน้าที่ออกปฏิบัติงาน ทันที 	<ol style="list-style-type: none"> รับแจ้งเหตุทางโทรศัพท์หรือ วิทยุสื่อสาร แจ้งเจ้าหน้าที่ออกปฏิบัติงาน ทันที 		ทันที	ทันที

ลำดับ ที่	กระบวนงานบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ		เอกสารประกอบ การพิจารณา	ระยะเวลาการให้บริการ	
		เดิม	ใหม่		เดิม	ใหม่
5	ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (กองการท่องเที่ยวและกีฬา)	<p>1. ได้รับแจ้งจากประชาชน หน่วยงานของรัฐ เอกชนและ ศูนย์เรนทร ให้ออกช่วยเหลือ ผู้ประสบเหตุผ่านทางวิทยุ สื่อสารหรือโทรศัพท์ สายด่วน 1555</p> <p>-ศูนย์วิทยุรายงานปลัด อบจ. ภูเก็ต เพื่อขออนุญาตนำ รถตรวจการณ์/เรือตรวจการณ์ ออกช่วยเหลือผู้ประสบเหตุ โดยรายงานทางวิทยุสื่อสาร/ ทางโทรศัพท์</p> <p>2. ติดต่อขอเลขปฏิบัติการ EMS จากศูนย์เรนทร</p> <p>3. แจ้งให้รถตรวจการณ์หรือเรือ ตรวจการณ์ ออกช่วยเหลือ</p>	<p>1. ได้รับแจ้งจากประชาชน หน่วยงานของรัฐ เอกชนและ ศูนย์เรนทร ให้ออกช่วยเหลือ ผู้ประสบเหตุผ่านทางวิทยุ สื่อสารหรือโทรศัพท์ สายด่วน 1555</p> <p>-ศูนย์วิทยุรายงานปลัด อบจ. ภูเก็ต เพื่อขออนุญาตนำ รถตรวจการณ์/เรือตรวจการณ์ ออกช่วยเหลือผู้ประสบเหตุ โดยรายงานทางวิทยุสื่อสาร/ ทางโทรศัพท์</p> <p>2. ติดต่อขอเลขปฏิบัติการ EMS จากศูนย์เรนทร</p> <p>3. แจ้งให้รถตรวจการณ์หรือเรือ ตรวจการณ์ ออกช่วยเหลือ</p>	<p>-หนังสือมอบอำนาจ ให้ปลัด อบจ.ภูเก็ต ในการสั่งอนุญาต ใช้รถพยาบาล รถตรวจการณ์ และเรือตรวจการณ์</p> <p>-ขั้นตอนและระยะ เวลาในการดำเนินการ ของศูนย์ช่วยเหลือ นักท่องเที่ยวจังหวัด ภูเก็ต</p>	ทันที	ทันที

ลำดับ ที่	กระบวนงานบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ		เอกสารประกอบ การพิจารณา	ระยะเวลาการให้บริการ	
		เดิม	ใหม่		เดิม	ใหม่
		4. นำผู้บาดเจ็บส่งโรงพยาบาลของรัฐ เอกชนหรือสถานีนามัย	4. นำผู้บาดเจ็บส่งโรงพยาบาลของรัฐ เอกชนหรือสถานีนามัย			
6	<p>ทำเทียบเรือท่องเที่ยวอ่าวฉลอง (กองกิจการขนส่ง)</p> <ul style="list-style-type: none"> - การจำหน่ายตั๋วค่าธรรมเนียมการใช้บริการทำเรือ (ผู้โดยสาร) - การจำหน่ายตั๋วค่าธรรมเนียมการจองเรือ - การจำหน่ายตั๋วค่าธรรมเนียมการจองรถ - การจำหน่ายตั๋วค่าธรรมเนียมรถขนส่งสัมภาระ 	<ul style="list-style-type: none"> -จำหน่ายตั๋วเป็นหมู่คณะ (10 คน/1 ใบ) -ชำระได้ ณ บริเวณที่เรือเทียบทำอ่าวฉลอง โดยมีพนักงานเก็บค่าธรรมเนียมการจองเรือให้บริการ จำนวน 2 คน -ชำระได้ ณ สถานที่จอดรถ โดยมีพนักงานเก็บค่าธรรมเนียมการจองรถให้บริการ จำนวน 2 คน -ชำระได้ ณ จุดขนส่งสัมภาระ โดยมีพนักงานขับรถประจำรถสัมภาระให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> -จำหน่ายตั๋วเป็นหมู่คณะ (10 คน/1 ใบ) -ชำระได้ ณ บริเวณที่เรือเทียบทำอ่าวฉลอง โดยมีพนักงานเก็บค่าธรรมเนียมการจองเรือให้บริการ จำนวน 2 คน -ชำระได้ ณ สถานที่จอดรถ โดยมีพนักงานเก็บค่าธรรมเนียมการจองรถให้บริการ จำนวน 2 คน -ชำระได้ ณ จุดขนส่งสัมภาระ โดยมีพนักงานขับรถประจำรถสัมภาระให้บริการ 		<ul style="list-style-type: none"> 1 นาที/ราย 1 นาที/ราย 1 นาที/ราย 1 นาที/ราย 	<ul style="list-style-type: none"> 1 นาที/ราย 1 นาที/ราย 1 นาที/ราย 1 นาที/ราย

ลำดับ ที่	กระบวนการบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ		เอกสารประกอบ การพิจารณา	ระยะเวลาการให้บริการ	
		เดิม	ใหม่		เดิม	ใหม่
7	ห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา (4 แห่ง) (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม) - การให้บริการยืมหนังสือ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ใช้บริการยื่นบัตรสมาชิกพร้อมหนังสือให้เจ้าหน้าที่ 2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสิทธิ์และตรวจหนังสือค้างส่ง , ค้างค่าปรับ 3. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบหนังสือที่ยืม 4. เจ้าหน้าที่อ่านแถบบาร์โค้ดยืมหนังสือ 5. เจ้าหน้าที่ประทับตรากำหนดส่งที่ตัวเล่มหนังสือ 6. เจ้าหน้าที่คืนบัตรพร้อมยื่นหนังสือให้ผู้ให้บริการ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ใช้บริการยื่นบัตรสมาชิกพร้อมหนังสือให้เจ้าหน้าที่ 2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสิทธิ์และตรวจหนังสือค้างส่ง , ค้างค่าปรับ 3. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบหนังสือที่ยืม 4. เจ้าหน้าที่อ่านแถบบาร์โค้ดยืมหนังสือ 5. เจ้าหน้าที่ประทับตรากำหนดส่งที่ตัวเล่มหนังสือ 6. เจ้าหน้าที่คืนบัตรพร้อมยื่นหนังสือให้ผู้ให้บริการ 		<p>-การยืมหนังสือกรณีไม่มีค่าปรับ 2 นาที/คน</p> <p>-การยืมหนังสือกรณีมีค่าปรับ 2 นาที 30 วินาที/คน</p>	<p>-การยืมหนังสือกรณีไม่มีค่าปรับ 2 นาที/คน</p> <p>-การยืมหนังสือกรณีมีค่าปรับ 2 นาที 30 วินาที/คน</p>
	- การให้บริการยืมหนังสือต่อ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ใช้บริการโทรศัพท์มายังห้องสมุดที่ยืมหนังสือเพื่อแจ้งยืมต่อ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ใช้บริการโทรศัพท์มายังห้องสมุดที่ยืมหนังสือเพื่อแจ้งยืมต่อ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. สมุดบันทึกการยืมหนังสือต่อทางโทรศัพท์ 2. แบบบันทึกการยืมหนังสือต่อทางโทรศัพท์ 	<p>-การยืมหนังสือต่อกรณีไม่มีค่าปรับ 2 นาที/คน</p>	<p>-การยืมหนังสือต่อกรณีไม่มีค่าปรับ 2 นาที/คน</p>

ลำดับ ที่	กระบวนการบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ		เอกสารประกอบ การพิจารณา	ระยะเวลาการให้บริการ	
		เดิม	ใหม่		เดิม	ใหม่
- การให้บริการคืนหนังสือ (หมายเหตุ ผู้ใช้บริการ ห้องสมุดสามารถยืม-คืน หนังสือได้ที่ห้องสมุด ทั้ง 4 แห่ง)	2.เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสมาชิก และหนังสือที่ยืมในโปรแกรม ห้องสมุดอัตโนมัติ	2.เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสมาชิก และหนังสือที่ยืมในโปรแกรม ห้องสมุดอัตโนมัติ	2.เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสมาชิก และหนังสือที่ยืมในโปรแกรม ห้องสมุดอัตโนมัติ		-การยืมหนังสือต่อกรณี มีค่าปรับ 2 นาที 15 วินาที/คน	-การยืมหนังสือต่อกรณี มีค่าปรับ 2 นาที 15 วินาที/คน
	3.เจ้าหน้าที่ตรวจสอบวันกำหนด ส่ง หากเกินกำหนดส่งแจ้ง ค่าปรับ	3.เจ้าหน้าที่ตรวจสอบวันกำหนด ส่ง หากเกินกำหนดส่งแจ้ง ค่าปรับ	3.เจ้าหน้าที่ตรวจสอบวันกำหนด ส่ง หากเกินกำหนดส่งแจ้ง ค่าปรับ			
	4.เจ้าหน้าที่ดำเนินการยืมต่อใน ระบบเสร็จสิ้น	4.เจ้าหน้าที่ดำเนินการยืมต่อใน ระบบเสร็จสิ้น	4.เจ้าหน้าที่ดำเนินการยืมต่อใน ระบบเสร็จสิ้น			
	1.ผู้ให้บริการคืนหนังสือให้ เจ้าหน้าที่	1.ผู้ให้บริการคืนหนังสือให้ เจ้าหน้าที่	1.ผู้ให้บริการคืนหนังสือให้ เจ้าหน้าที่			
	2.เจ้าหน้าที่อ่านแถบบาร์โค้ด คืนหนังสือ	2.เจ้าหน้าที่อ่านแถบบาร์โค้ด คืนหนังสือ	2.เจ้าหน้าที่อ่านแถบบาร์โค้ด คืนหนังสือ		-การคืนกรณีไม่เกินกำหนด 1 นาที/คน	-การคืนกรณีไม่เกินกำหนด 1 นาที/คน
	3.เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ วันกำหนดส่ง (หากเกินกำหนดส่งแจ้งค่าปรับ ออกใบเสร็จให้กับสมาชิก)	3.เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ วันกำหนดส่ง (หากเกินกำหนดส่งแจ้งค่าปรับ ออกใบเสร็จให้กับสมาชิก)	3.เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ วันกำหนดส่ง (หากเกินกำหนดส่งแจ้งค่าปรับ ออกใบเสร็จให้กับสมาชิก)		-การคืนกรณีเกินกำหนด 1 นาที 45 วินาที/คน	-การคืนกรณีเกินกำหนด 1 นาที 45 วินาที/คน
	4.ประทับตรารับคืน	4.ประทับตรารับคืน	4.ประทับตรารับคืน			