

A map of Cambodia is shown in the background, with various provinces and cities labeled. The map is colored in shades of green and yellow. Overlaid on the map is large red text in Khmer script.

គោលនយោបាយ
នៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ

និងឧស្ស័នទាននៃការបង្កើតការវិបាកយ័យ
ប្រកបចេញចូលតែមួយ

វគ្គបណ្តុះបណ្តាលមន្ត្រីការិ. ប្រកបចេញចូលតែមួយ និងការិ. ប្រជាពលរដ្ឋ
រៀបចំដោយ៖ នាយកដ្ឋានបុគ្គលិក និងធនធាន
អគ្គនាយកដ្ឋានរដ្ឋបាល ក្រសួងមហាផ្ទៃ

មាតិកា

១. សេចក្តីផ្តើម

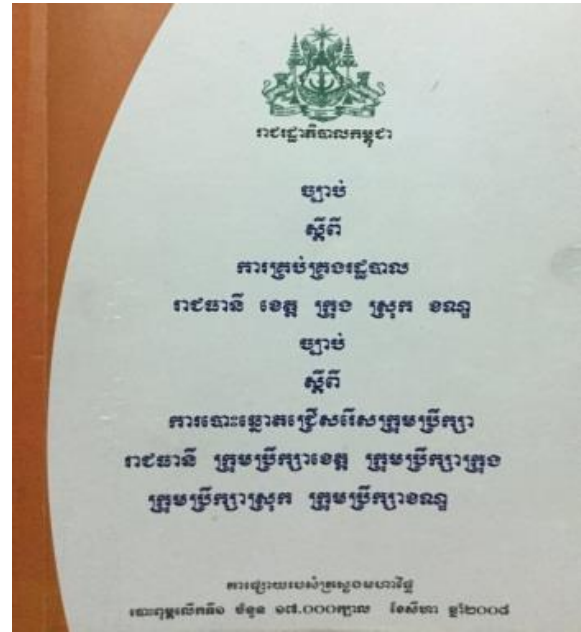
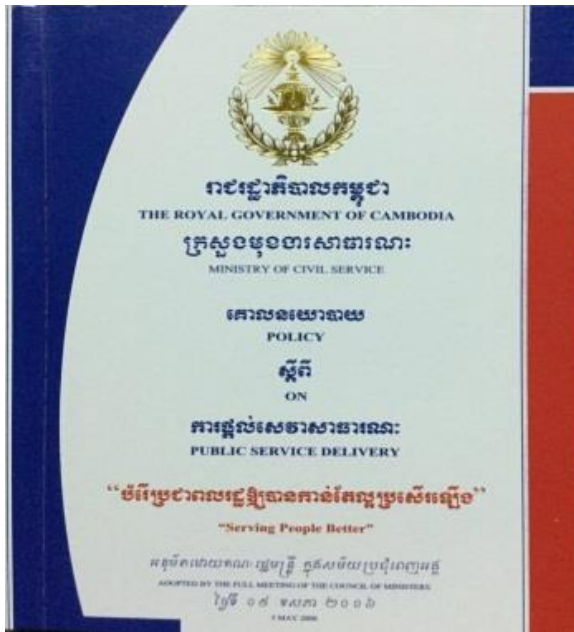
២. និយមន័យសេវាសាធារណៈ

៣. ស្តង់ដារសេវាសាធារណៈ

៤. មូលដ្ឋាននៃការបង្កើតការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ

១. សេចក្តីផ្តើម

☛ គោលនយោបាយ និងច្បាប់



១. សេចក្តីផ្តើម



២. និយមន័យសេវាសាធារណៈ

អ្វីទៅដែលហៅថាសេវាសាធារណៈ ?

រាល់សកម្មភាពទាំងឡាយ ដែលធ្វើឡើងដោយស្ថាប័នមានសមត្ថកិច្ច និងស្ថាប័នទទួលសមត្ថកិច្ច ក្នុងគោលដៅបម្រើប្រយោជន៍សាធារណៈ គឺជាសេវាសាធារណៈ។

- **ស្ថាប័នមានសមត្ថកិច្ច**៖ សំដៅលើស្ថាប័នរដ្ឋ ឬភ្នាក់ងាររដ្ឋ ឬអាជ្ញាធរគ្រប់លំដាប់ថ្នាក់របស់រដ្ឋដែលបំពេញការងារក្នុងដែនសមត្ថកិច្ចរបស់ខ្លួន
- **ស្ថាប័នទទួលសមត្ថកិច្ច**៖ សំដៅលើផ្នែកឯកជន និងសង្គមស៊ីវិលដែលទទួលបានសិទ្ធិ និងភារកិច្ចពីរដ្ឋ ហើយដែលស្ថិតនៅក្រោមការត្រួតពិនិត្យរបស់រដ្ឋ ឬភ្នាក់ងាររបស់រដ្ឋ។

២. និយមន័យសេវាសាធារណៈ

❖ **សេវារដ្ឋបាល៖** សំដៅលើសកម្មភាពរបស់អាជ្ញាធរសាធារណៈក្នុងការផ្តល់ឯកសារ លិខិតស្នាម ការអនុញ្ញាតផ្សេងៗជូនសាធារណជន តាមការកំណត់នៃច្បាប់ និងលិខិតបទដ្ឋានជាធរមាន

ឧទាហរណ៍ ដូចជាសំបុត្រកំណើត ប័ណ្ណបើកបរ លិខិតអនុញ្ញាតឱ្យប្រកបអាជីវកម្ម ការវិនិយោគ...។ល។ ក្នុងន័យនេះ សាធារណជនមានកាតព្វកិច្ចស្នើសុំសេវារដ្ឋបាលពីអាជ្ញាធរសាធារណៈនានា។

៣. ស្តង់ដារសេវាសាធារណៈ

ក- **និយមន័យ** ៖ ជាម៉ែត្រវ៉ាស់កម្រិតនៃគុណភាព និងចរិតលក្ខណៈ ក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈ ដើម្បីទទួលបាននូវការពេញចិត្តពី សំណាក់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា (នីតិវិធី ពេលវេលា តម្លៃ ទឹកនៃង)

ខ- **សូចនាករគោលនៃស្តង់ដារសេវាសាធារណៈ**

- ១. គុណភាពព័ត៌មាន
- ២. ភាពងាយស្រួលក្នុងការទទួលយកសេវា
- ៣. ភាពយកចិត្តទុកដាក់ក្នុងការទទួលអ្នកប្រើប្រាស់សេវា
- ៤. សេវាផ្តល់តាមគោលការណ៍កំណត់ និងមានអភិបាលកិច្ចល្អ
- ៥. យន្តការព័ត៌មានត្រួលប៉ និងបណ្តឹងតវ៉ា

៣. ស្តង់ដារសេវាសាធារណៈ

១. គុណភាពព័ត៌មាន ៖

មានលក្ខណៈសាមញ្ញ ងាយយល់ ច្បាស់លាស់ ត្រឹមត្រូវ មានបច្ចុប្បន្នភាព និងងាយទទួលយក។

លក្ខណៈវិនិច្ឆ័យ ៖

- ព័ត៌មានពាក់ព័ន្ធលិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្ត
- អនុក្រឹត្យ ប្រកាស ដីកាកំណត់ពីនីតិវិធី តម្លៃ និងពេលវេលានៃការផ្តល់សេវា ក្រមសីលធម៌ របស់អ្នកផ្តល់សេវា
- ទម្រង់បែបបទនៃពាក្យស្នើសុំ
- ឯកសារភ្ជាប់នឹងពាក្យស្នើសុំ

៣. ស្តង់ដារសេវាសាធារណៈ

- ព័ត៌មានត្រូវផ្សព្វផ្សាយជាសាធារណៈឲ្យបានទូលំទូលាយ
 - ដំណើរការនៃការផ្តល់សេវា ៖ សមត្ថកិច្ច អាស្រ័យដ្ឋាននិងមធ្យោបាយទំនាក់ទំនង រយៈពេលទទួលសេវា ម៉ោងបំពេញការងារ និងថ្លៃឈប់សម្រាក
 - ទីកន្លែងដាក់ពាក្យ និងទីកន្លែងទទួលសេវា
 - ទីកន្លែង និងពេលវេលាទទួលព័ត៌មានត្រួតលប់ និងបណ្តឹងតវ៉ា
- មធ្យោបាយនៃការផ្សព្វផ្សាយ
 - ប័ណ្ណផ្សព្វផ្សាយ ប័ណ្ណប្រកាស
 - ព្រឹត្តិបត្រ គេហទំព័រ ទូរទស្សន៍ វិទ្យុ សារព័ត៌មាន ការបិទផ្សាយនៅកន្លែងផ្តល់សេវា ក្តារព័ត៌មានសាធារណៈ ឬនៅទីកន្លែងសាធារណៈ

៣. ស្តង់ដារសេវាសាធារណៈ

២. ភាពងាយស្រួលក្នុងការទទួលយកសេវា៖

អ្នកផ្តល់សេវា ផ្តល់ភាពងាយស្រួលដល់អ្នកប្រើប្រាស់លើ នីតិវិធី ទំនាក់ទំនង ការបំពេញបែបបទ និងការទទួលយកសេវា។

លក្ខណៈវិនិច្ឆ័យ ៖

☛ ទីតាំង និងហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធ

- នៅកៀកប្រជាពលរដ្ឋ មានលក្ខណៈងាយស្រួលទៅទទួលសេវា
- កន្លែងផ្តល់សេវាមានជាសុកភាព
- ក្រុម ឬផ្នែកពាក់ព័ន្ធនឹងការផ្តល់សេវា មានកំណត់ និងបង្ហាញយ៉ាងច្បាស់លាស់(ផែនទី សញ្ញា ឬគំនូសបង្ហាញ)
- មានមន្ត្រីគ្រប់គ្រាន់ និងផ្តល់សេវាជាប្រចាំ
- ការផ្តល់សេវាធ្វើនៅអង្គភាពផ្តល់សេវា ឬតាមមធ្យោបាយផ្សេងៗ
- មានកាលវិភាគការងារច្បាស់ និងបិទផ្សាយនៅទីតាំងផ្តល់សេវា

៣. ស្តង់ដារសេវាសាធារណៈ

➤ នីតិវិធី និងលក្ខខណ្ឌ

- លក្ខខណ្ឌនៃការទទួលសេវាមានលក្ខណៈងាយស្រួល
- ទម្រង់បែបបទមានលក្ខណៈងាយយល់ និងងាយប៉ុពេញ
- អ្នកទទួលសេវាចូលមកយកសេវាដោយគ្មានការរំខានពីអន្តរការី
- ការរង់ចាំរយៈពេលខ្លី មានការកំណត់ពេលវេលាច្បាស់លាស់

៣. ភាពយកចិត្តទុកដាក់ក្នុងការទទួលអ្នកប្រើប្រាស់សេវា៖

អ្នកផ្តល់សេវាប្រើប្រាស់មធ្យោបាយ និងនីតិវិធីការងារ ដើម្បីដោះស្រាយ ឬឆ្លើយតបទៅនឹងសំណូមពររបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា។

លក្ខណៈវិនិច្ឆ័យ ៖

៣. ស្តង់ដារសេវាសាធារណៈ

☛ ការទទួល

- មានភាពរួសរាយរាក់ទាក់ មានសុជីវធម៌ ទាំងអាកប្បកិរិយា និង ពាក្យសំដី មិនរើសអើង មានសម្លៀកបំពាក់សមរម្យ
- អ្នកផ្តល់សេវាមានពាក្យស្លាកឈ្មោះ សំគាល់ និងមុខតំណែង
- មានកន្លែងសម្រាប់ផ្តល់ព័ត៌មាន និងការបំភ្លឺផ្សេងៗ

☛ យន្តការសម្របសម្រួល

- យកចិត្តទុកដាក់ក្នុងការផ្តល់ព័ត៌មាន និងសម្របសម្រួលការ លំបាក ទៅតាមទិដ្ឋភាពជាក់ស្តែងរបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា
- សម្រួលការលំបាកចំពោះជនងាយរងគ្រោះ

៣. ស្តង់ដារសេវាសាធារណៈ

វិធានការកែលំអ

- មានយន្តការពិនិត្យ និងកែលំអ និងធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពលើដំណើរការលក្ខខណ្ឌ និងនីតិវិធីនៃការផ្តល់សេវា
- អនុវត្តវិធានការកែលំអការផ្តល់សេវា ទៅតាមមតិកែលំអរបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា
- ការផ្តល់សេវាឆ្លើយតបទៅនឹងសំណូមពររបស់អ្នកប្រើប្រាស់ក្នុងរយៈពេលខ្លី

យន្តការដោះស្រាយ

- បង្កើត និងអនុវត្តយន្តការដោះស្រាយចំពោះករណីទាំងឡាយណាដែលសម្រេចមិនបានលទ្ធផលល្អតាមការកំណត់

៣. ស្តង់ដារសេវាសាធារណៈ

៤. សេវាផ្តល់តាមគោលការណ៍កំណត់ និងមានអភិបាលកិច្ចល្អ៖

អង្គភាពផ្តល់សេវាត្រូវមានសមត្ថភាពក្នុងការអនុវត្តការងារឲ្យទទួលបានលទ្ធផលខ្ពស់ ដោយប្រើប្រាស់ធនធានដែលមានស្រាប់ឲ្យអស់លទ្ធភាព។

លក្ខណៈវិនិច្ឆ័យ ៖

• សេវាផ្តល់តាមគោលការណ៍កំណត់

- នីតិវិធី សំណុំបែបបទ លក្ខខណ្ឌ កម្រៃ រយៈពេល
- ឆ្លើយតបទៅនឹងស្តង់ដារនៃការផ្តល់សេវា
- មានការវាយតម្លៃទទួលស្គាល់ពីគុណភាពនៃការផ្តល់សេវា (ពីស្ថាប័នមានសមត្ថកិច្ច និងអ្នកប្រើប្រាស់សេវា)

៣. ស្តង់ដារសេវាសាធារណៈ

☛ សេវាផ្តល់មានអភិបាលកិច្ចល្អ

- ប្រើប្រាស់សមត្ថកិច្ចរបស់អង្គភាពឲ្យអស់លទ្ធភាព
- ប្រើប្រាស់លិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តកំណត់ឲ្យបានត្រឹមត្រូវ
- ប្រើប្រាស់ធនធានមនុស្សឲ្យអស់លទ្ធភាព (ប្រើប្រាស់ចំនួនមនុស្ស ឲ្យតិចជាងមុន ទទួលបានលទ្ធផលដដែល ឬ ប្រើប្រាស់ចំនួនមនុស្ស ដដែល ទទួលបានលទ្ធផលច្រើនជាងមុន និងប្រើប្រាស់ធនធានមនុស្សឲ្យស្របតាមតម្រូវការ ជំនាញ ពេលវេលា និងទីកន្លែង)
- ប្រើប្រាស់ធនធានហិរញ្ញវត្ថុឲ្យមានប្រសិទ្ធភាព

៣. ស្តង់ដារសេវាសាធារណៈ

៥. យន្តការផ្តល់ព័ត៌មានត្រលប់ និងបណ្តឹងតវ៉ា៖

ជាយន្តការសម្រាប់ឆ្លុះបញ្ចាំងពីគុណភាពនៃព័ត៌មាន ភាពងាយស្រួល ក្នុងទទួលយកសេវា ភាពយកចិត្តទុកដាក់ចំពោះអ្នកប្រើប្រាស់សេវា និងសេវាផ្តល់តាមគោលការណ៍កំណត់ និងមានអភិបាលកិច្ចល្អ។

លក្ខណៈវិនិច្ឆ័យ ៖

- មានយន្តការទទួលតាមរយៈប្រអប់សំបុត្រ ប្រៃសណីយ៍ អ៊ីមែល ទូរស័ព្ទ
- មានការឆ្លើយតប តាមពេលវេលាសមស្របតាមករណីនីមួយៗ
- មានវិធានការដោះស្រាយ
- មានសេវាកម្មទំនាក់ទំនងជាមួយអ្នកប្រើប្រាស់សេវា

៤. ឧបសគ្គនៃការបង្កើតការិយាល័យប្រកបចេញចូលតែ១

ការិយាល័យប្រកប១ គឺជាយន្តការនៃការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលដែលបង្ក ភាពងាយស្រួលដល់អ្នកប្រើប្រាស់តាមនីតិវិធីសាមញ្ញ មានតម្លាភាព ប្រសិទ្ធភាព និងយកចិត្តទុកដាក់ចំពោះការផ្តល់យោបល់ និងការចាប់ អារម្មណ៍របស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា។

យន្តការនេះ ប្រមូលផ្តុំជាចង្កោមនូវសេវារដ្ឋបាលមួយចំនួនឱ្យមក នៅកន្លែងតែមួយ ទាំងកន្លែងស្នើសុំ និងកន្លែងទទួល ដោយមានការ កំណត់តម្លៃសេវា និងពេលវេលាច្បាស់លាស់។

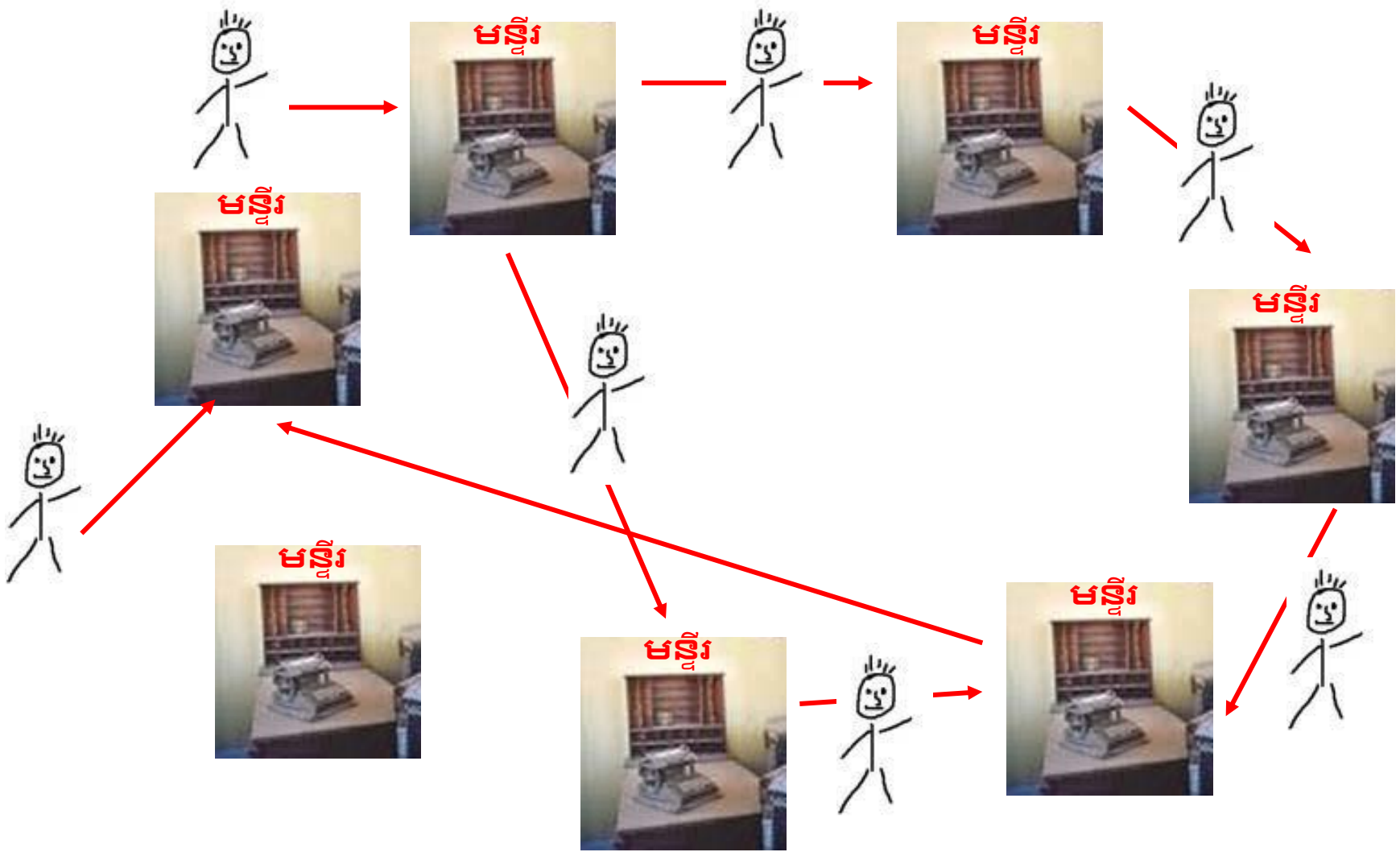
៤. ឧស្សាហកម្មនៃការបង្កើតការិ. ប្រកបចេញចូលតែ១

- ❖ លើកកម្ពស់គោលការណ៍អភិបាលកិច្ចល្អ កាត់បន្ថយអំពើពុករលួយ មានតម្លាភាព និងបង្កើនការជឿទុកចិត្តពីប្រជាពលរដ្ឋលើប្រព័ន្ធរដ្ឋបាល
- ❖ បង្កើតរដ្ឋបាលឱ្យនៅកៀកជិតនឹងប្រជាពលរដ្ឋ ដើម្បីបង្កភាពងាយស្រួលក្នុងការផ្តល់សេវាជូនប្រជាពលរដ្ឋឱ្យបានឆាប់រហ័ស និងឆ្លើយតបទាន់ពេលវេលាទៅនឹងសេចក្តីត្រូវការរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ
- ❖ លើកកម្ពស់ប្រសិទ្ធភាពនៃការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលនីតិវិធីសាមញ្ញ ឆាប់រហ័ស និងទាន់ពេលវេលា ប្រកបដោយគុណភាព ប្រសិទ្ធភាព តម្លាភាព និងគណនេយ្យភាព

៤. ឧស្សាហកម្មនៃការបង្កើតការិ. រួមក្នុងចេញចូលតែង

- ❖ លើកកម្ពស់ការចូលរួមរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ ក្នុងការផ្តល់មតិយោបល់ និងការវិះគន់ស្ថាបនា ដើម្បីកែលម្អការអនុវត្តប្រព័ន្ធរដ្ឋបាល
- ❖ កែលម្អការផ្តល់សេវាតាមបែបទំនើបកម្មតាមប្រព័ន្ធព័ត៌មានវិទ្យា ឬប្រព័ន្ធស្វ័យប្រវត្តិកម្ម ដែលធានាឱ្យការគ្រប់គ្រងការផ្តល់សេវា កាន់តែមានប្រសិទ្ធភាព និងប្រសិទ្ធផល ព្រមទាំងផ្តល់ភាពងាយស្រួលដល់អ្នកស្នើសុំសេវា អាចដាក់ពាក្យស្នើសុំសេវាបានគ្រប់ពេលវេលា និងគ្រប់ទីកន្លែង។

ហេតុអ្វីចាំបាច់បង្កើតការប្រកបេញចូលតែមួយ ?



មូលហេតុចម្បងៗ

- សេវាមានលក្ខណៈរាយប៉ាយ ស្មុគស្មាញ មិនច្បាស់លាស់
- ប្រជាពលរដ្ឋចំណាយពេលវេលាយូរ និងថវិកាច្រើន
- រដ្ឋបាលមិនមានប្រសិទ្ធភាព តម្លាភាព និងគណនេយ្យភាពជាមួយប្រជាពលរដ្ឋ
- ប្រជាពលរដ្ឋបាត់បង់ជំនឿទុកចិត្តលើរដ្ឋបាល និងមិនពេញចិត្តលើការផ្តល់សេវារដ្ឋបាល
- ការផ្តល់សេវាមានលក្ខណៈការិយាធិបតេយ្យ និងបង្កឱ្យមានអំពើពុករលួយ ។ល។

គំរូនៃការបង្កើតការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ

គំរូទី១
គ្រប់អង្គភាពជំនាញ
ស្ថិតនៅកន្លែងតែ១



ផលវិបាក៖
ប្រជាពលរដ្ឋត្រូវទៅសុំ
សេវាច្រើនអង្គភាព
ដដែល



ករណីទី២៖ មន្ត្រីនៃអង្គភាពជំនាញធ្វើជាផ្នែកជួរក្រោយ និងប្រមូលផ្តុំនៅកន្លែងតែៗ



ប្រជាពលរដ្ឋទៅស្នើសុំសេវានៅការិយាល័យតែមួយ ដែលមានសេវាជាច្រើនត្រូវបានធ្វើប្រតិភូកម្មដោយក្រុស្តង់ ស្ថាប័ននៅថ្នាក់ជាតិ



គំរូទី៣៖ ការផ្តល់សេវាដោយធ្វើកិច្ចសហប្រតិបត្តិការជាមួយផ្នែកឯកជន



៣. បង់ប្រាក់



៤. ទទួលសេវាពីក្រុមហ៊ុន

គំរូនេះទទួលបានជោគជ័យចំពោះទីក្រុងធំៗ ដែលមានប្រជាជនច្រើន



២. ពិនិត្យបច្ចេកទេស និងចេញវិក័យប័ត្រ



១. បំពេញបែបបទ និងពិនិត្យឯកសារ

ក្នុងរូបថត៖ ការផ្តល់សេវាចល័ត



កន្លែងផ្តល់ព័ត៌មាន

កំរូទី៥៖ ការផ្តល់សេវាតាមប្រព័ន្ធព័ត៌មានវិទ្យា



សារអេឡិចត្រូនិច

សារអេឡិចត្រូនិច

ព័ត៌មាន



សារអេឡិចត្រូនិច



សូមអរគុណ!

