



ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា
ជាតិ សាសនា ព្រះមហាក្សត្រ

រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា

លេខ: ៤៩៥ អនក្រ.បក

អនុក្រឹត្យ

ស្តីពី

ការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅ

នៃគណៈកម្មាធិការជាតិវាយតម្លៃសេវាសាធារណៈ

រាជរដ្ឋាភិបាល

- បានឃើញរដ្ឋធម្មនុញ្ញនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា
- បានឃើញព្រះរាជក្រឹត្យលេខ នស/រកត/០៩០៨/១០៥៥ ចុះថ្ងៃទី២៥ ខែកញ្ញា ឆ្នាំ២០០៨ ស្តីពីការតែងតាំង រាជរដ្ឋាភិបាលនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា
- បានឃើញព្រះរាជក្រមលេខ០២/នស/៩៤ ចុះថ្ងៃទី២០ ខែកក្កដា ឆ្នាំ១៩៩៤ ដែលប្រកាសឱ្យប្រើច្បាប់ស្តីពី ការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅនៃគណៈរដ្ឋមន្ត្រី
- បានឃើញព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/០១៩៦/០៩ ចុះថ្ងៃទី២៤ ខែមករា ឆ្នាំ១៩៩៦ ដែលប្រកាសឱ្យប្រើច្បាប់ ស្តីពីការបង្កើតទីស្តីការគណៈរដ្ឋមន្ត្រី
- បានឃើញព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/០៦១០/០១២ ចុះថ្ងៃទី៣០ ខែមិថុនា ឆ្នាំ២០១០ ដែលប្រកាសឱ្យប្រើច្បាប់ ស្តីពីការអនុម័តយល់ព្រមលើផែនការយុទ្ធសាស្ត្រអភិវឌ្ឍន៍ជាតិបច្ចុប្បន្នកម្ពុជា២០០៩-២០១៣
- បានឃើញព្រះរាជក្រឹត្យលេខ នស/រកត/០៩០៤/២៨៤ ចុះថ្ងៃទី២៧ ខែកញ្ញា ឆ្នាំ២០០៤ ស្តីពីឧត្តមក្រុមប្រឹក្សា កំណែទម្រង់រដ្ឋ
- បានឃើញអនុក្រឹត្យលេខ៥១ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី១០ ខែមិថុនា ឆ្នាំ១៩៩៩ ស្តីពីការបង្កើតក្រុមប្រឹក្សាកំណែ ទម្រង់រដ្ឋបាល
- បានឃើញអនុក្រឹត្យលេខ១១៣ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី២៨ ខែកក្កដា ឆ្នាំ២០០៩ ស្តីពីការបង្កើតក្រុមការងារ កំណែទម្រង់រដ្ឋបាលតាមក្រសួង ស្ថាប័ន
- បានទទួលការឯកភាពពីគណៈរដ្ឋមន្ត្រីក្នុងសម័យប្រជុំពេញអង្គ នាថ្ងៃទី១៤ ខែមិថុនា ឆ្នាំ២០១៣

សម្រេច
ជំពូកទី១
បទប្បញ្ញត្តិទូទៅ



មាត្រា ១.-

អនុក្រឹត្យនេះកំណត់អំពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់គណៈកម្មាធិការជាតិវាយតម្លៃសេវាសាធារណៈ សរសេរជាអក្សរកាត់ថា **គ.ជ.វ.ស.** ដើម្បីវាយតម្លៃការអនុវត្តស្តង់ដារសេវាសាធារណៈរបស់ក្រសួង ស្ថាប័នមាន

សមត្ថកិច្ច និងស្ថាប័នទទួលសមត្ថកិច្ច សំដៅជំរុញការលើកកម្ពស់គុណភាពសេវាសាធារណៈឲ្យបានកាន់តែល្អប្រសើរឡើង។

មាត្រា ២.-

វាក្យសព្ទបច្ចេកទេសសំខាន់ៗដែលប្រើនៅក្នុងអនុក្រឹត្យនេះមាននិយមន័យដូចបានកំណត់ក្នុងសទ្ទានុក្រមជាឧបសម្ព័ន្ធទី១ និងឯកសារណែនាំស្តីពីស្តង់ដារសេវាសាធារណៈ មានភ្ជាប់ជាឧបសម្ព័ន្ធទី២។

**ជំពូកទី២
សមាសភាព**

មាត្រា ៣.-

គ.ជ.វ.ស. មានសមាសភាពដូចខាងក្រោម៖

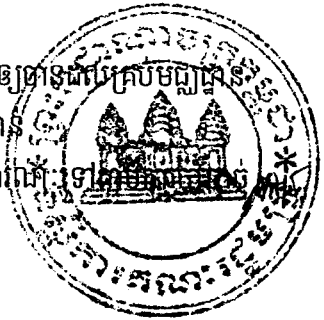
- រដ្ឋមន្ត្រីទទួលបន្ទុកទីស្តីការគណៈរដ្ឋមន្ត្រី ប្រធាន
 - រដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងទំនាក់ទំនងជាមួយរដ្ឋសភា ព្រឹទ្ធសភា និងអធិការកិច្ច អនុប្រធាន
 - រដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងយុត្តិធម៌ សមាជិក
 - រដ្ឋលេខាធិការក្រសួងមហាផ្ទៃ ១រូប សមាជិក
 - រដ្ឋលេខាធិការនៃរដ្ឋលេខាធិការដ្ឋានមុខងារសាធារណៈ សមាជិក
 - អគ្គលេខាធិការនៃក្រុមប្រឹក្សាអភិវឌ្ឍន៍កម្ពុជា សមាជិក
 - តំណាងអង្គការប្រឆាំងអំពើពុករលួយ ១រូប សមាជិក
 - តំណាងឧត្តមក្រុមប្រឹក្សាសេដ្ឋកិច្ចជាតិ ១រូប សមាជិក
 - ប្រធានលេខាធិការដ្ឋាននៃគណៈកម្មាធិការជាតិសម្រាប់ការអភិវឌ្ឍតាមបែបប្រជាធិបតេយ្យនៅថ្នាក់ក្រោមជាតិ សមាជិក
 - អគ្គលេខាធិការនៃក្រុមប្រឹក្សាកំណែទម្រង់រដ្ឋបាល សមាជិកអចិន្ត្រៃយ៍។
- សមាសភាពជាក់ស្តែងរបស់**គ.ជ.វ.ស.** ត្រូវតែងតាំងដោយសេចក្តីសម្រេចរបស់រាជរដ្ឋាភិបាល។

**ជំពូកទី៣
តួនាទីនិងភារកិច្ចរបស់គ.ជ.វ.ស.**

មាត្រា ៤.-

គ.ជ.វ.ស. ជាសេនាធិការឲ្យរាជរដ្ឋាភិបាល មានតួនាទីនិងភារកិច្ចដូចតទៅ៖

- ជំរុញក្រសួង ស្ថាប័នទាំងអស់ឲ្យបន្តអនុវត្តគោលនយោបាយស្តីពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈ
- អនុម័តវិធីសាស្ត្រនិងគោលការណ៍ដើម្បីវាយតម្លៃសេវាសាធារណៈ
- អនុម័តផែនការយុទ្ធសាស្ត្រស្តីពីការកំណត់និងការអនុវត្តស្តង់ដារសេវាសាធារណៈ
- ណែនាំនិងជំរុញក្រសួង ស្ថាប័នឲ្យរៀបចំផែនការសកម្មភាពកែលម្អសេវាសាធារណៈប្រចាំឆ្នាំរបស់ក្រសួងស្ថាប័នសាមី
- ណែនាំនិងជំរុញក្រសួង ស្ថាប័នឲ្យផ្សព្វផ្សាយឯកសារណែនាំស្តីពីស្តង់ដារសេវាសាធារណៈឲ្យបានជ្រាលជ្រៅបំផុត
- កំណត់លក្ខណវិនិច្ឆ័យនិងនីតិវិធីនៃការដាក់ពិន្ទុដើម្បីផ្តល់វិញ្ញាបនបត្រនិងផ្តល់ពានរង្វាន់
- លើកសំណើជូនរាជរដ្ឋាភិបាលដើម្បីធ្វើការកែសម្រួលឬធ្វើបច្ចុប្បន្នកម្មស្តង់ដារសេវាសាធារណៈ។



- វាយតម្លៃការអនុវត្តសូចនាករគោលរបស់ក្រសួង ស្ថាប័នដោយផ្អែកលើឯកសារណែនាំស្តីពីស្តង់ដារសេវាសាធារណៈ
- ផ្តល់វិញ្ញាបនបត្រទទួលស្គាល់គុណភាពសេវាសាធារណៈដែលសម្រេចបានតាមសូចនាករគោលរបស់ក្រសួងស្ថាប័នសាមី
- ផ្តល់ពានរង្វាន់ជូនក្រសួង ស្ថាប័នដែលទទួលបានវិញ្ញាបនបត្រទទួលស្គាល់គុណភាពសេវាសាធារណៈនិងផ្តល់សេវាសាធារណៈបានល្អប្រសើរជាងគេ
- ណែនាំនិងតម្រង់ទិសក្រសួង ស្ថាប័នដែលពុំទាន់ទទួលបានវិញ្ញាបនបត្រទទួលស្គាល់គុណភាពសេវាសាធារណៈ
- ពិនិត្យនិងសម្រេចលើរបាយការណ៍របស់លេខាធិការដ្ឋាននៃគ.ជ.ប.ស.ស្តីពីវឌ្ឍនភាពនៃការអនុវត្តស្តង់ដារសេវាសាធារណៈនិងបូកសរុបលទ្ធផលជូនរាជរដ្ឋាភិបាល
- អនុវត្តភារកិច្ចផ្សេងៗទៀតតាមការប្រគល់ជូនរបស់រាជរដ្ឋាភិបាល។

ជំពូកទី៤
ការប្រព្រឹត្តទៅរបស់គ.ជ.ប.ស.

មាត្រា ៥.-

គ.ជ.ប.ស.បើកកិច្ចប្រជុំក្រោមអធិបតីភាពរបស់ប្រធាន។ ក្នុងករណីមានធុរៈ ប្រធានអាចផ្ទេរសិទ្ធិជូនអនុប្រធានដឹកនាំការប្រជុំបាន។

មាត្រា ៦.-

គ.ជ.ប.ស.មានសិទ្ធិអញ្ជើញតំណាងក្រសួង ស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធ ដៃគូអភិវឌ្ឍ ឬផ្នែកឯកជនឲ្យចូលរួមប្រជុំដើម្បីផ្តល់យោបល់លើបញ្ហាទាំងឡាយដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការងាររបស់ខ្លួន។

មាត្រា ៧.-

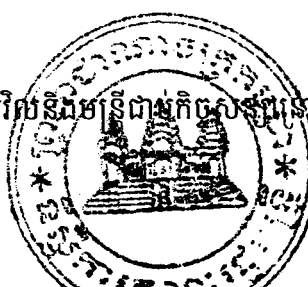
គ.ជ.ប.ស.ត្រូវមានលេខាធិការដ្ឋានមួយជាសេនាធិការនៅអគ្គលេខាធិការដ្ឋាននៃក្រុមប្រឹក្សាកំណែទម្រង់រដ្ឋបាល ដែលមានសមាសភាពសម្រាប់បំពេញការងារដូចខាងក្រោម៖

- | | |
|---|------------------------------|
| - អគ្គលេខាធិការនៃក្រុមប្រឹក្សាកំណែទម្រង់រដ្ឋបាល | ប្រធាន |
| - រដ្ឋលេខាធិការក្រសួងទំនាក់ទំនងជាមួយរដ្ឋសភា | |
| ព្រឹទ្ធសភា និងអធិការកិច្ច | ១រូប អនុប្រធាន |
| - ប្រធានក្រុមការងារកំណែទម្រង់រដ្ឋបាលនៅគ្រប់ក្រសួង ស្ថាប័ន | សមាជិក |
| - តំណាងក្រុមប្រឹក្សាអភិវឌ្ឍន៍កម្ពុជា | ១រូប សមាជិក |
| - អគ្គលេខាធិការរងនៃក្រុមប្រឹក្សាកំណែទម្រង់រដ្ឋបាល | ១រូប សមាជិកអចិន្ត្រៃយ៍។ |

សមាសភាពជាក់ស្តែងរបស់លេខាធិការដ្ឋាននៃគ.ជ.ប.ស. ត្រូវតែងតាំងដោយសេចក្តីសម្រេចរបស់រាជរដ្ឋាភិបាល។

មាត្រា ៨.-

លេខាធិការដ្ឋាននៃគ.ជ.ប.ស.មានសិទ្ធិប្រើមន្ត្រីរាជការស៊ីវិលនិងមានសិទ្ធិជាមតិចូលរួមនៅអគ្គលេខាធិការដ្ឋាននៃក្រុមប្រឹក្សាកំណែទម្រង់រដ្ឋបាលតាមការចាំបាច់។



មាត្រា ៩.-

លេខាធិការដ្ឋាននៃ**គ.ជ.ប.ស.**មានតួនាទីនិងភារកិច្ចដូចតទៅ៖

- ជួយ**គ.ជ.ប.ស.**ក្នុងការសម្របសម្រួលជាមួយក្រសួង ស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធដើម្បីរៀបចំផែនការសកម្មភាពសម្រាប់អនុវត្តស្តង់ដារសេវាសាធារណៈស្របតាមឯកសារណែនាំស្តីពីស្តង់ដារសេវាសាធារណៈ
- រៀបចំវិធីសាស្ត្រនិងគោលការណ៍ដើម្បីវាយតម្លៃសេវាសាធារណៈជូន**គ.ជ.ប.ស.** ពិនិត្យនិងសម្រេច
- រៀបចំផែនការយុទ្ធសាស្ត្រស្តីពីការកំណត់និងការអនុវត្តស្តង់ដារសេវាសាធារណៈជូន**គ.ជ.ប.ស.** ពិនិត្យនិងសម្រេច
- សម្របសម្រួលជាមួយក្រសួង ស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធដើម្បីរៀបចំកំណត់ស្តង់ដារនាករគោលនៃសេវានីមួយៗជូន**គ.ជ.ប.ស.**ពិនិត្យនិងសម្រេច
- សហការជាមួយក្រសួង ស្ថាប័ន ផ្នែកឯកជន និងដៃគូអភិវឌ្ឍពាក់ព័ន្ធទាំងអស់ដើម្បីរៀបចំធនធាននិងមធ្យោបាយសម្រាប់ពង្រឹងប្រសិទ្ធភាពនិងគុណភាពសេវាសាធារណៈ
- ចងក្រងនិងផ្សព្វផ្សាយសេវាសាធារណៈទាំងឡាយណាដែលទទួលបានវិញ្ញាបនបត្រប្រព័ន្ធរង្វាន់
- ធ្វើរបាយការណ៍អំពីវឌ្ឍនភាពនៃការអនុវត្តស្តង់ដារសេវាសាធារណៈរបស់ក្រសួង ស្ថាប័នជូន**គ.ជ.ប.ស.** ពិនិត្យនិងសម្រេច
- តាមដាននិងត្រួតពិនិត្យការអនុវត្តផែនការសកម្មភាពរបស់ក្រសួង ស្ថាប័នធៀបនឹងស្តង់ដារគោលដែលកំណត់ដោយក្រសួង ស្ថាប័នសាមី
- អនុវត្តការងារផ្សេងៗទៀតតាមការប្រគល់ជូនរបស់**គ.ជ.ប.ស.** ។

មាត្រា ១០.-

លេខាធិការដ្ឋានអាចអញ្ជើញតំណាងក្រសួង ស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធ ដៃគូអភិវឌ្ឍ ឬផ្នែកឯកជនឲ្យចូលរួមប្រជុំពិគ្រោះយោបល់លើបញ្ហាទាំងឡាយដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការងាររបស់ខ្លួនដើម្បីវាយការណ៍និង/ឬសុំការសម្រេចពី**គ.ជ.ប.ស.** ។

មាត្រា ១១.-

គ.ជ.ប.ស.និងលេខាធិការដ្ឋានមានសិទ្ធិប្រើប្រាស់របស់ទីស្តីការគណៈរដ្ឋមន្ត្រីក្នុងកិច្ចដំណើរការការងាររបស់ខ្លួន។

មាត្រា ១២.-

បែបបទនិងនីតិវិធីការងាររបស់**គ.ជ.ប.ស.** ត្រូវកំណត់ដោយសេចក្តីសម្រេចរបស់ប្រធាន**គ.ជ.ប.ស.** ។

**ជំពូកទី៥
ប្រកាសធនធាន**

មាត្រា ១៣.-

ការចំណាយសម្រាប់ដំណើរការរបស់**គ.ជ.ប.ស.** ត្រូវផ្គត់ផ្គង់ដោយថវិកាជាតិ ក្នុងគម្រោងថវិការបស់ទីស្តីការគណៈរដ្ឋមន្ត្រី។

គ.ជ.ប.ស.មានសិទ្ធិទទួលនិងចាត់ចែងប្រើប្រាស់ភាគមិនពិតប្រាកដណាមួយមាននូវមូលនិធិដែលបានមកពីប្រភពផ្សេងៗទៀតសម្រាប់ដំណើរការការងាររបស់ខ្លួន។



ជំពូកទី៦
អវសានប្បញ្ញត្តិ


មាត្រា ១៤.-

បទប្បញ្ញត្តិទាំងឡាយណាដែលផ្ទុយនឹងអនុក្រឹត្យនេះ ត្រូវទុកជានិរាករណ៍។

មាត្រា ១៥.-

រដ្ឋមន្ត្រីទទួលបន្ទុកទីស្តីការគណៈរដ្ឋមន្ត្រី រដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងសេដ្ឋកិច្ចនិងហិរញ្ញវត្ថុ រដ្ឋមន្ត្រី រដ្ឋលេខាធិការគ្រប់ ក្រសួង ស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធ ត្រូវទទួលបន្ទុកអនុវត្តអនុក្រឹត្យនេះតាមភារកិច្ចរៀងៗខ្លួន ចាប់ពីថ្ងៃចុះហត្ថលេខាតទៅ។

ធ្វើនៅរាជធានីភ្នំពេញ ថ្ងៃទី ២៥ ខែមិថុនា ឆ្នាំ២០១៣
នាយករដ្ឋមន្ត្រី


សម្តេចអគ្គមហាសេនាបតីតេជោ ហ៊ុន សែន

កន្លែងទទួល :

- ក្រសួងព្រះបរមរាជវាំង
- អគ្គលេខាធិការដ្ឋានក្រុមប្រឹក្សាធម្មនុញ្ញ
- អគ្គលេខាធិការដ្ឋានព្រឹទ្ធសភា
- អគ្គលេខាធិការដ្ឋានរដ្ឋសភា
- អគ្គលេខាធិការរាជរដ្ឋាភិបាល
- ឧទ្ធរណ៍យសម្តេចនាយករដ្ឋមន្ត្រី
- ឧទ្ធរណ៍យឯកឧត្តម លោកជំទាវឧបនាយករដ្ឋមន្ត្រី
- ដូចមាត្រា១៥
- រាជកិច្ច
- ឯកសារ កាលប្បវត្តិ

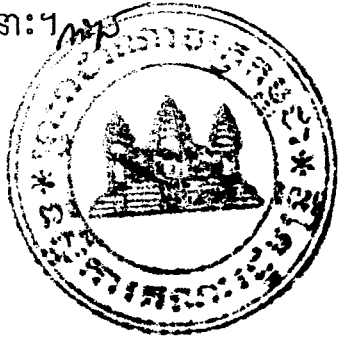
ឧបសម្ព័ន្ធទី១នៃអនុក្រឹត្យលេខ ៤៥៥ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី ២៧ ខែ មិថុនា ឆ្នាំ២០១៣ ស្តីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅនៃគណៈកម្មាធិការជាតិវាយតម្លៃសេវាសាធារណៈ

សន្តានុក្រម

- ១. សេវាសាធារណៈ: សំដៅដល់រាល់សកម្មភាពដែលធ្វើឡើងដោយក្រសួង ស្ថាប័នមានសមត្ថកិច្ចឬក្រសួង ស្ថាប័នទទួលសមត្ថកិច្ច ក្នុងគោលដៅបម្រើផលប្រយោជន៍សាធារណៈ។
- ២. ប្រជាជន: សំដៅដល់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈទាំងអស់ ទាំងក្នុងប្រទេសទាំងក្រៅប្រទេស។
- ៣. អ្នកផ្តល់សេវាសាធារណៈ: សំដៅដល់ស្ថាប័នមានសមត្ថកិច្ចឬស្ថាប័នទទួលសមត្ថកិច្ច ដែលបម្រើរាល់សកម្មភាព ក្នុងគោលដៅបម្រើផលប្រយោជន៍សាធារណៈ។
- ៤. អ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈ: សំដៅដល់រូបវន្តបុគ្គលឬនីតិបុគ្គលទាំងឡាយណាដែលទទួលបានផលប្រយោជន៍ពីការប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈ។
- ៥. ស្ថាប័នមានសមត្ថកិច្ច: សំដៅដល់ស្ថាប័នរដ្ឋ ឬភ្នាក់ងាររដ្ឋ ឬអាជ្ញាធរគ្រប់លំដាប់ថ្នាក់របស់រដ្ឋ ដែលបំពេញការងារតាមដែនសមត្ថកិច្ចរៀងៗខ្លួន។
- ៦. ស្ថាប័នទទួលសមត្ថកិច្ច: សំដៅដល់ផ្នែកឯកជននិងសង្គមស៊ីវិល ដែលទទួលបានសិទ្ធិនិងភារកិច្ចពីរដ្ឋ ហើយដែលស្ថិតនៅក្រោមការគ្រប់គ្រង ឬការត្រួតពិនិត្យរបស់រដ្ឋឬភ្នាក់ងាររដ្ឋ។
- ៧. គុណភាពល្អ: សំដៅដល់គ្រប់លក្ខខណ្ឌគុណវុឌ្ឍិ ដែលបានមកពីការពេញចិត្តរបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈ នៅពេលដែលសេវានោះត្រូវបានផ្តល់ជូនទៅតាមលក្ខខណ្ឌកំណត់(នីតិវិធី ពេលវេលា និងតម្លៃ) និងឆ្លើយតបទៅនឹងតម្រូវការនិងផលប្រយោជន៍ទូទៅរបស់អ្នកប្រើប្រាស់។
- ៨. តម្លៃថោក: សំដៅដល់សោហ៊ុយដែលត្រូវបង់ចំពោះសេវាសាធារណៈ និងដែលត្រូវមានកម្រិតមួយសមរម្យ ស្របតាមទឹកនៃឆ្នេរនិងលទ្ធភាពរបស់អ្នកប្រើប្រាស់។
- ៩. រយៈពេលខ្លី: សំដៅដល់នីតិវិធីនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈតាមចេនាសម្ព័ន្ធប្រតិបត្តិ គឺលុបបំបាត់ការិយាធិបតេយ្យមិនចាំបាច់។
- ១០. លក្ខខណ្ឌសាមញ្ញ: សំដៅដល់លក្ខខណ្ឌផ្សេងៗដែលអ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈត្រូវបំពេញ ដើម្បីទទួលបានសេវាសាធារណៈទៅប្រើប្រាស់ ហើយដែលមានលក្ខណៈងាយយល់ ទាំងទម្រង់បែបបទ ទាំងនីតិវិធី។
- ១១. ភាពអាចជឿទុកចិត្តបាន: សំដៅដល់ការផ្តល់សេវាសាធារណៈដែលត្រូវអនុវត្តទៅតាមនីតិវិធីនិងបទដ្ឋាននានា ដែលបានកំណត់ទុកជាមុននិងមានការដឹងព្រមព្រៀង។



- ១២. ការឆ្លើយតបទាន់ពេលវេលាទៅនឹងតម្រូវការ សំដៅដល់ភាពរហ័សនៃប្រភេទសេវាសាធារណៈ នីតិវិធី និងពេលវេលានៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈត្រូវបានកំណត់ដោយឈរលើមូលដ្ឋាននៃតម្រូវការជាអាទិភាពរបស់អ្នកប្រើប្រាស់។
- ១៣. ការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល សំដៅដល់សកម្មភាពនៃមន្ត្រីផ្តល់សេវាសាធារណៈដែលបានសម្រួលដល់អ្នកប្រើប្រាស់សេវានោះលើទំនាក់ទំនង ការបំពេញបែបបទផ្សេងៗ និងការទទួលយកសេវានោះ។



ឧបសម្ព័ន្ធទី២នៃអនុក្រឹត្យលេខ ៤៥៥.អនក្រ.ប្រ ចុះថ្ងៃទី ២៥ ខែ មិថុនា ឆ្នាំ២០១៣
ស្តីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅនៃគណៈកម្មាធិការជាតិវាយតម្លៃសេវាសាធារណៈ

ឯកសារណែនាំ
ស្តីពី
ស្តង់ដារសេវាសាធារណៈ

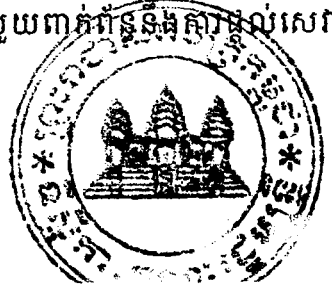
មាតិកា

- ១- សេចក្តីផ្តើម
- ២- និយមន័យនិងវិសាលភាព
- ៣- ស្ថិតនាករគោលនៃស្តង់ដារសេវាសាធារណៈ
 - ក- គុណភាពព័ត៌មាន
 - ខ- ភាពងាយស្រួលក្នុងការទទួលយកសេវា
 - គ- ភាពយកចិត្តទុកដាក់ក្នុងការទទួលអ្នកប្រើប្រាស់សេវា
 - ឃ- សេវាផ្តល់តាមគោលការណ៍កំណត់និងមានអភិបាលកិច្ចល្អ
 - ង- យន្តការព័ត៌មានត្រឡប់និងបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា
- ៤- សេចក្តីសន្និដ្ឋាន

១- សេចក្តីផ្តើម

គោលនយោបាយស្តីពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈត្រូវបានអនុម័តដោយគណៈរដ្ឋមន្ត្រី ក្នុងសម័យប្រជុំពេញអង្គ នាថ្ងៃទី០៥ ខែឧសភា ឆ្នាំ២០០៦។ គោលនយោបាយនេះ គឺជាឯកសារគោលសម្រាប់អនុវត្តចំពោះការកែលម្អការផ្តល់សេវាសាធារណៈដោយឈរលើបទពិសោធន៍ដែលបាននិងកំពុងអនុវត្តនាពេលបច្ចុប្បន្ន។

ក្នុងការអនុវត្តគោលនយោបាយស្តីពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈ ក្រុមប្រឹក្សាកំណែទម្រង់រដ្ឋបាលបានសហការយ៉ាងជិតស្និទ្ធជាមួយគ្រប់ក្រសួង ស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធ ដើម្បីរៀបចំលិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តនិងឯកសារមួយចំនួនដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការដាក់ឲ្យអនុវត្តទីភ្នាក់ងារប្រតិបត្តិការពិសេស ចងក្រងនិងបោះពុម្ពកម្រងព័ត៌មានសេវាសាធារណៈទាំងប្រាំពីរចង្កោមសេវាសាធារណៈ (លើកលែងតែចង្កោមសេវាទីបីដែលរៀបចំដោយក្រុមប្រឹក្សាកំណែទម្រង់ច្បាប់និងប្រព័ន្ធយុត្តិធម៌)។ កម្រងព័ត៌មានសេវាសាធារណៈគឺជាឧបករណ៍ដ៏មានសារៈសំខាន់មួយក្នុងការពង្រឹងប្រសិទ្ធភាពនិងការប្រយុទ្ធប្រឆាំងអំពើពុករលួយពាក់ព័ន្ធនឹងការផ្តល់សេវាសាធារណៈ។



ជំហានបន្ទាប់ គឺការពង្រឹងគុណភាពសេវាសាធារណៈ។ ក្រុមប្រឹក្សាកំណែទម្រង់រដ្ឋបាលបានរៀបចំ ឯកសារណែនាំស្តីពីស្តង់ដារសេវាសាធារណៈនេះឡើងដោយមានការពិគ្រោះយោបល់ជាមួយក្រសួង ស្ថាប័ន ពាក់ព័ន្ធ ដើម្បីជំរុញការកែលម្អការផ្តល់សេវាសាធារណៈក្នុងគោលបំណងបម្រើប្រជាជនឲ្យបានកាន់តែល្អ ប្រសើរឡើង។

ស្តង់ដារសេវាសាធារណៈត្រូវបានបង្កើតឡើងក្នុងគោលដៅកំណត់នូវសូចនាករគោលដៅដើម្បីណែនាំ ដល់ក្រសួង ស្ថាប័នទាំងអស់ក្នុងការកែលម្អសេវារបស់ខ្លួនឲ្យមានគុណភាពល្អ តម្លៃថោក រយៈពេលខ្លី លក្ខខណ្ឌសាមញ្ញ ភាពអាចជឿទុកចិត្តបាន ការឆ្លើយតបទាន់ពេលវេលាទៅនឹងតម្រូវការ និងការបង្កលក្ខណៈ ងាយស្រួលដល់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈ។

ដើម្បីសម្រេចបានគោលដៅខាងលើនេះ ក្រសួង ស្ថាប័នទាំងអស់ត្រូវកសាងស្តង់ដារសេវាសាធារណៈ និងត្រូវអនុវត្តឲ្យខាងតែបានតាមស្តង់ដារកំណត់នេះ ដោយផ្អែកលើសូចនាករគោលចំនួន៥(ប្រាំ)ដូចខាង ក្រោម៖

- សូចនាករគោលទី១ : គុណភាពព័ត៌មាន
- សូចនាករគោលទី២ : ភាពងាយស្រួលក្នុងការទទួលយកសេវា
- សូចនាករគោលទី៣ : ភាពយកចិត្តទុកដាក់ក្នុងការទទួលអ្នកប្រើប្រាស់សេវា
- សូចនាករគោលទី៤ : សេវាផ្តល់តាមគោលការណ៍កំណត់និងមានអភិបាលកិច្ចល្អ
- សូចនាករគោលទី៥ : យន្តការព័ត៌មានត្រឡប់និងបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា។

២- និយមន័យនិងវិសាលភាព

ស្តង់ដារសេវាសាធារណៈ គឺជាម៉ែត្រវាស់កម្រិតនៃគុណភាពនិងចរិតលក្ខណៈក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈ ដើម្បីទទួលបាននូវការពេញចិត្តពីសំណាក់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈតាមលក្ខខណ្ឌកំណត់(ដូចជានីតិវិធី ពេលវេលា តម្លៃ និងទីកន្លែង) និងឆ្លើយតបទៅនឹងតម្រូវការនិងផលប្រយោជន៍របស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា សាធារណៈ។

ស្តង់ដារសេវាសាធារណៈមានវិសាលភាពអនុវត្តលើការផ្តល់សេវាសាធារណៈដូចដែលបានកំណត់ក្នុង គោលនយោបាយស្តីពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈ ដែលគណៈរដ្ឋមន្ត្រីបានអនុម័តកាលពីថ្ងៃទី០៥ ខែឧសភា ឆ្នាំ២០០៦។

៣- សូចនាករគោលនៃស្តង់ដារសេវាសាធារណៈ

សេវាសាធារណៈដែលមានស្តង់ដារខ្ពស់ត្រូវបានវាស់វែងនិងវាយតម្លៃ ដោយផ្អែកលើសូចនាករគោល ទាំង៥(ប្រាំ) ដែលសូចនាករនីមួយៗមានលក្ខណវិនិច្ឆ័យដូចខាងក្រោម៖

ក- គុណភាពព័ត៌មាន

គុណភាពព័ត៌មាន មានន័យថាព័ត៌មានដែលបានផ្តល់ជូនអ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈ ត្រូវមាន លក្ខណៈងាយយល់ ច្បាស់លាស់ ត្រឹមត្រូវ មានបច្ចុប្បន្នភាព និងងាយទទួលយក។ គុណភាពព័ត៌មានមានលក្ខណវិនិច្ឆ័យដូចខាងក្រោម៖



ក.១- ព័ត៌មានពាក់ព័ន្ធនឹងបទដ្ឋានគតិយុត្ត

- ព័ត៌មានស្តីពីឯកសារតម្រូវដែលអ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈត្រូវភ្ជាប់មកជាមួយពាក្យស្នើសុំ ហើយដែលត្រូវមានភាពងាយយល់ ដោយបានផ្សព្វផ្សាយយ៉ាងទូលំទូលាយនិងពន្យល់យ៉ាង ច្បាស់លាស់
- លិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តពាក់ព័ន្ធនឹងការផ្តល់សេវាសាធារណៈមាននៅនឹងកន្លែងផ្តល់សេវាសាធារណៈ ដែលអ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈអាចពិនិត្យផ្ទៀងផ្ទាត់ឬទទួលបានដូចជា អនុក្រឹត្យ ប្រកាស សេចក្តីសម្រេចស្តីពីការកំណត់នូវនីតិវិធី តម្លៃ និងពេលវេលានៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈជាដើម
- ក្នុងករណីដែលសេវាសាធារណៈណាមួយតម្រូវឲ្យមានសេចក្តីសម្រេចចាប់ពីពីរអង្គភាពឡើងទៅ ព័ត៌មានទាំងនោះត្រូវមានបញ្ជាក់នៅក្នុងពាក្យស្នើសុំសេវាសាធារណៈនោះ
- ទម្រង់បែបបទនៃពាក្យស្នើសុំត្រូវបង្ហាញព័ត៌មានដូចតទៅ៖
 - ព័ត៌មានរបស់អ្នកស្នើសុំសេវាសាធារណៈ(ឈ្មោះ អាសយដ្ឋាន មធ្យោបាយទំនាក់ ទំនងជាដើម)
 - ព័ត៌មានស្តីពីប្រភេទសេវាសាធារណៈដែលស្នើសុំ(រយៈពេល តម្លៃជាដើម)
 - ព័ត៌មានស្តីពីឯកសារតម្រូវដែលអ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈត្រូវភ្ជាប់ជាមួយនឹង ពាក្យស្នើសុំ

ក.២- ព័ត៌មានត្រូវផ្សព្វផ្សាយជាសាធារណៈឲ្យបានទូលំទូលាយ

- ដំណើរការផ្តល់សេវាសាធារណៈរបស់ក្រសួង ស្ថាប័ន មានបង្ហាញនូវព័ត៌មានដូចខាងក្រោម៖
 - ប្រភេទសេវាសាធារណៈនីមួយៗដែលផ្តល់ដោយក្រសួង ស្ថាប័ន
 - អាសយដ្ឋាននិងមធ្យោបាយទំនាក់ទំនងជាមួយក្រសួង ស្ថាប័ន
 - រយៈពេលនៃការទទួលបានសេវាសាធារណៈបន្ទាប់ពីអ្នកផ្តល់សេវាសាធារណៈបាន ទទួលពាក្យស្នើសុំដែលមានភ្ជាប់ឯកសារតម្រូវពីអ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈរួច ជាស្រេច
 - ពេលម៉ោងបំពេញការងារនិងថ្ងៃឈប់សម្រាក
- ទីកន្លែងដាក់ពាក្យនិងទីកន្លែងទទួលយកសេវាសាធារណៈទៅវិញ
- ទីកន្លែងនិងពេលវេលាទទួលព័ត៌មានត្រឡប់និងបណ្តឹងតវ៉ាពីអ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈ
- ការប្តេជ្ញាចិត្តផ្តល់សេវាសាធារណៈតាមស្តង់ដារកំណត់របស់ក្រសួង ស្ថាប័នសាមីចំពោះអ្នកប្រើ ប្រាស់សេវាសាធារណៈ
- ស្ថិតិនៃអ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈរបស់ក្រសួង ស្ថាប័នសាមី

ក.៣- មធ្យោបាយនៃការផ្សព្វផ្សាយ

- ព័ត៌មាននៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈនីមួយៗត្រូវផ្សព្វផ្សាយជាសាធារណៈតាមរយៈកម្រងព័ត៌មាន សេវាសាធារណៈនិងមធ្យោបាយនានា ដូចខាងក្រោម៖
 - បណ្តាផ្សព្វផ្សាយ
 - បណ្តាប្រកាស



- ព្រឹត្តិបត្រ គេហទំព័រ ទូរទស្សន៍ វិទ្យុ សារព័ត៌មាន ការបិទផ្សាយក្បែរបរិវេណទ្វារ ចេញចូល ឬនៅលើជញ្ជាំង ឬតាមទីតាំងណាដែលងាយមើលឃើញដោយសរសេរ ឲ្យបានធំៗ

បណ្តាផ្សព្វផ្សាយត្រូវចែងឲ្យបានច្បាស់លាស់អំពី៖

- ប្រភេទសេវាសាធារណៈនីមួយៗដែលផ្តល់ដោយក្រសួង ស្ថាប័ន
- តម្លៃនៃសេវាសាធារណៈនីមួយៗ
- រយៈពេលនៃការទទួលបានសេវាសាធារណៈបន្ទាប់ពីអ្នកផ្តល់សេវាសាធារណៈទទួលបានពាក្យស្នើសុំនិងឯកសារតម្រូវពីសំណាក់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈ
- លក្ខខណ្ឌក្នុងការទទួលបានសេវាសាធារណៈ
- ម៉ោងបំពេញការងារ មធ្យោបាយទំនាក់ទំនង ថ្ងៃឈប់សម្រាក
- ឯកសារតម្រូវដើម្បីទទួលបានសេវាសាធារណៈ
- កន្លែងដាក់ពាក្យនិងកន្លែងទទួលសេវាសាធារណៈ
- ប្រភពលិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តពាក់ព័ន្ធដែលអ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈអាចពិនិត្យឬទទួលបាន
- យន្តការព័ត៌មានត្រឡប់និងបណ្តឹងតវ៉ា។

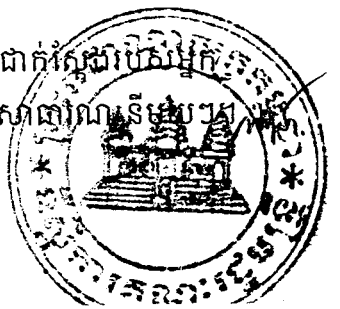
ខ- ភាពងាយស្រួលក្នុងការទទួលយកសេវា

ភាពងាយស្រួលក្នុងការទទួលយកសេវា មានន័យថាអ្នកផ្តល់សេវាសាធារណៈសម្រួលដល់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈលើនីតិវិធី ទំនាក់ទំនង ការបំពេញបែបបទ និងការទទួលយកសេវាសាធារណៈទៅប្រើប្រាស់។

ភាពងាយស្រួលក្នុងការទទួលយកសេវាមានលក្ខណវិនិច្ឆ័យដូចខាងក្រោម៖

ខ.១- ទីតាំងនិងហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធ

- ទីតាំងផ្តល់សេវាសាធារណៈនៅជិតប្រជាពលរដ្ឋ ហើយមានភាពងាយស្រួលក្នុងការទទួលយកសេវាសាធារណៈ(មានហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធដោយស្រួលស្វែងរក)
- ក្រុមឬផ្នែកដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការផ្តល់សេវាសាធារណៈនីមួយៗមានការកំណត់និងការបង្ហាញយ៉ាងច្បាស់លាស់(មានដូចជាផែនទី សញ្ញា ឬគំនូសបង្ហាញកន្លែងផ្តល់សេវាសាធារណៈ)
- អ្នកផ្តល់សេវាសាធារណៈជូរមុខមានចំនួនគ្រប់គ្រាន់និងមានវត្តមាននៅក្នុងពេលម៉ោងបំពេញការងារជាប្រចាំ
- ទីកន្លែងផ្តល់សេវាសាធារណៈមានជាសុកភាព
- ការទទួលយកសេវាសាធារណៈ អាចប្រព្រឹត្តទៅនៅអង្គភាពផ្តល់សេវាសាធារណៈឬតាមមធ្យោបាយផ្សេងៗ ដូចជាគេហទំព័រ អ៊ីម៉ែល ប្រៃសណីយ៍ ទូរសារ ទូរស័ព្ទ ធនាគារ ជាមួយអ្នកផ្តល់សេវាសាធារណៈនៅនឹងកន្លែង និងតាមរយៈមធ្យោបាយចល័តរបស់អ្នកផ្តល់សេវាសាធារណៈជាដើម។
- កាលវិភាគការងារមានភាពច្បាស់លាស់និងសមស្របទៅនឹងស្ថានភាពជាក់ស្តែងរបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈ ហើយមានបិទផ្សាយនៅតាមទីតាំងផ្តល់សេវាសាធារណៈនីមួយៗ។



ខ.២- នីតិវិធីនិងលក្ខខណ្ឌ

- លក្ខខណ្ឌនៃការទទួលសេវាសាធារណៈមានលក្ខណៈងាយស្រួល(ងាយយល់និងកាត់បន្ថយចំនួនឯកសារតម្រូវ)
- ទម្រង់បែបបទមានលក្ខណៈងាយយល់និងងាយបំពេញ
- អ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈអាចចូលយកសេវាសាធារណៈដោយគ្មានការរំខានពីអន្តរការី
- ការរង់ចាំមានរយៈពេលខ្លីនិងមានការកំណត់ពេលវេលាច្បាស់លាស់ក្នុងការទទួលយកសេវាសាធារណៈ។

គ- ភាពយកចិត្តទុកដាក់ក្នុងការទទួលអ្នកប្រើប្រាស់សេវា

ភាពយកចិត្តទុកដាក់ក្នុងការទទួលអ្នកប្រើប្រាស់សេវាសំដៅដល់សមត្ថភាពរបស់ក្រសួង ស្ថាប័ន និងអ្នកផ្តល់សេវាសាធារណៈ ក្នុងការប្រើប្រាស់មធ្យោបាយនិងនីតិវិធីការងារ ដើម្បីដោះស្រាយឬឆ្លើយតបទៅនឹងសំណូមពររបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈ។

ភាពយកចិត្តទុកដាក់ក្នុងការទទួលអ្នកប្រើប្រាស់សេវាមានលក្ខណវិនិច្ឆ័យដូចខាងក្រោម៖

គ.១- ការទទួល

- អ្នកផ្តល់សេវាសាធារណៈ ត្រូវមានភាពរួសរាយរាក់ទាក់ មានសុដីរធម៌ ទាំងអាកប្បកិរិយា ទាំងពាក្យសម្តីមិនរើសអើង ព្រមទាំងមានសម្លៀកបំពាក់សមរម្យ
- អ្នកផ្តល់សេវាសាធារណៈមានពាក់ស្លាកឈ្មោះសម្គាល់ខ្លួននិងបញ្ជាក់មុខតំណែង
- មានការិយាល័យ តុ ឬកន្លែងសម្រាប់ផ្តល់ព័ត៌មាននិងផ្តល់ការបំភ្លឺផ្សេងៗពាក់ព័ន្ធនឹងសេវាសាធារណៈដែលផ្តល់ដោយសាមីក្រសួង ស្ថាប័ន

គ.២- យន្តការសម្របសម្រួល

- អ្នកផ្តល់សេវាសាធារណៈ ត្រូវយកចិត្តទុកដាក់ចំពោះអ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈ តាមរយៈការផ្តល់ព័ត៌មាននិងសម្របសម្រួលការលំបាករបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈទៅតាមទិដ្ឋភាពជាក់ស្តែង
- សម្រួលការលំបាកចំពោះជនងាយរងគ្រោះ(ជនពិការ ចាស់ជរា អនត្តរជន កុមារ ស្ត្រីមានកូនតូច និងស្ត្រីមានផ្ទៃពោះជាដើម)

គ.៣- វិធានការកែលម្អ

- ក្រសួង ស្ថាប័នបង្កើតយន្តការពិនិត្យ កែលម្អ និងធ្វើបច្ចុប្បន្នកម្មលើដំណើរការលក្ខខណ្ឌ និងនីតិវិធីនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ
- ក្រសួង ស្ថាប័ន អនុវត្តវិធានការកែលម្អការផ្តល់សេវាសាធារណៈទៅតាមមតិកែលម្អរបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈ
- ការផ្តល់សេវាសាធារណៈឆ្លើយតបទៅនឹងសំណូមពររបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈក្នុងរយៈពេលខ្លី។

គ.៤- យន្តការដោះស្រាយ

ក្រសួង ស្ថាប័នត្រូវបង្កើតនិងអនុវត្តយន្តការដោះស្រាយចំពោះករណីទាំងឡាយណាដែលការផ្តល់សេវាសាធារណៈមិនសម្រេចបានលទ្ធផលល្អតាមការកំណត់ទុក។



ឃ- សេវាផ្តល់តាមគោលការណ៍កំណត់និងមានអភិបាលកិច្ចល្អ

អង្គភាពផ្តល់សេវាសាធារណៈត្រូវមានសមត្ថភាពក្នុងការអនុវត្តការងារឲ្យទទួលបានលទ្ធផលខ្ពស់ ដោយប្រើប្រាស់ធនធានដែលមានស្រាប់ឲ្យអស់លទ្ធភាព។

ឃ.១- សេវាផ្តល់តាមគោលការណ៍កំណត់

សេវាផ្តល់តាមគោលការណ៍កំណត់មានលក្ខណវិនិច្ឆ័យដូចខាងក្រោម៖

- សេវាសាធារណៈត្រូវបានផ្តល់តាមការកំណត់ (រយៈពេល តម្លៃជាដើម)
- អង្គភាពផ្តល់សេវាសាធារណៈទទួលបានវិញ្ញាបនបត្រទទួលស្គាល់គុណភាពសេវាសាធារណៈ
- ការវាយតម្លៃរបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាចំពោះគុណភាពសេវាសាធារណៈដែលបានផ្តល់។

ឃ.២- សេវាផ្តល់មានអភិបាលកិច្ចល្អ

សេវាផ្តល់មានអភិបាលកិច្ចល្អ គឺជាការប្រើប្រាស់ឲ្យអស់លទ្ធភាពនូវធនធានបួនយ៉ាងគឺ ទី១- សមត្ថកិច្ចរបស់ក្រសួង ស្ថាប័ន ទី២- បទដ្ឋានគតិយុត្តក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈ ទី៣- ធនធានមនុស្ស និង ទី៤- ធនធានហិរញ្ញវត្ថុ។

សេវាផ្តល់មានអភិបាលកិច្ចល្អមានលក្ខណវិនិច្ឆ័យដូចខាងក្រោម៖

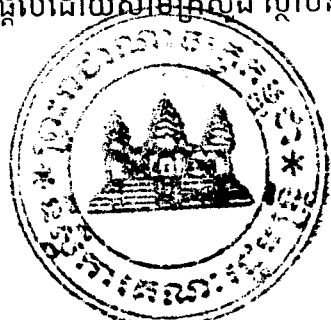
- ប្រើប្រាស់សមត្ថកិច្ចរបស់ក្រសួង ស្ថាប័នឲ្យអស់លទ្ធភាព
- ប្រើប្រាស់បទដ្ឋានគតិយុត្តកំណត់អំពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈរបស់ក្រសួង ស្ថាប័នឲ្យបាន ត្រឹមត្រូវ
- ប្រើប្រាស់ធនធានមនុស្សឲ្យអស់លទ្ធភាព(ប្រើប្រាស់ចំនួនមនុស្សតិចជាងមុន ដើម្បីសម្រេចបាន លទ្ធផលដែលប្រើប្រាស់ចំនួនមនុស្សដែលឲ្យបានលទ្ធផលច្រើនជាងមុន និងប្រើប្រាស់ ធនធានមនុស្សឲ្យស្របទៅនឹងតម្រូវការ ជំនាញ ពេលវេលា និងទីកន្លែង)

ង- យន្តការព័ត៌មានត្រឡប់និងបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា

យន្តការព័ត៌មានត្រឡប់និងបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា មានតួនាទីធ្លុះបញ្ចាំងពីគុណភាពនៃ ព័ត៌មាន ភាពងាយស្រួលក្នុងការទទួលយកសេវាសាធារណៈ ភាពយកចិត្តទុកដាក់ក្នុងការទទួលអ្នកប្រើ ប្រាស់សេវា សេវាផ្តល់តាមគោលការណ៍កំណត់ និងមានអភិបាលកិច្ច។

យន្តការព័ត៌មានត្រឡប់និងបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាមានលក្ខណវិនិច្ឆ័យដូចខាងក្រោម៖

- មានយន្តការទទួលព័ត៌មានត្រឡប់និងបណ្តឹងតវ៉ាតាមរយៈប្រអប់សំបុត្រដោយផ្ទាល់ ប្រៃសណីយ៍ អ៊ីម៉ែល ទូរស័ព្ទ ទូរសារជាដើម
- មានការឆ្លើយតបទៅនឹងព័ត៌មានត្រឡប់និងបណ្តឹងតវ៉ាតាមពេលវេលាសមស្របទៅតាមករណី នីមួយៗ
- មានវិធានការដោះស្រាយក្រោយពេលទទួលបានព័ត៌មានត្រឡប់និងបណ្តឹងតវ៉ា
- មានសេវាកម្មទំនាក់ទំនងជាមួយអ្នកប្រើប្រាស់សេវា(ការិយាល័យ គុ ឬកន្លែងសម្រាប់ផ្តល់ព័ត៌មាន និងផ្តល់ការបំភ្លឺផ្សេងៗពាក់ព័ន្ធនឹងសេវាសាធារណៈដែលផ្តល់ដោយសម្ព័ន្ធក្រសួង ស្ថាប័ន)។



៤- សេចក្តីសន្និដ្ឋាន

ការអនុវត្តស្តង់ដារសេវាសាធារណៈ គឺជាយន្តការមួយនៃកំណែទម្រង់រដ្ឋបាលសាធារណៈនៅក្នុងប្រទេសមួយចំនួនធំលើសកលលោក។

ដូចគ្នានេះដែរ យុទ្ធសាស្ត្រចតុកោណរបស់រាជរដ្ឋាភិបាលបានកំណត់ថា កំណែទម្រង់រដ្ឋបាលសាធារណៈគឺជាកំណែទម្រង់មួយ នៅក្នុងចំណោមកំណែទម្រង់សំខាន់ៗទៀត។ ការបង្កើតនិងការអនុវត្តស្តង់ដារសេវាសាធារណៈ គឺជាយន្តការមួយនៃការកែលម្អសេវាសាធារណៈដែលមានចែងក្នុងគោលនយោបាយស្តីពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈ។

ការអនុវត្តស្តង់ដារសេវាសាធារណៈប្រកបដោយជោគជ័យនឹងចូលរួមចំណែកក្នុងការកាត់បន្ថយភាពក្រីក្រ និងធ្វើឲ្យប្រជាជនទទួលបាននូវសេវាសាធារណៈប្រកបដោយគុណភាពនិងមានការពេញចិត្តចំពោះរដ្ឋបាលសាធារណៈ។

ជោគជ័យនៃការអនុវត្តស្តង់ដារសេវាសាធារណៈអាស្រ័យលើការខិតខំប្រឹងប្រែងនិងការប្តេជ្ញាចិត្តខ្ពស់របស់ក្រសួង ស្ថាប័នទាំងអស់ក្នុងការរៀបចំនិងការអនុវត្តផែនការកែលម្អសេវាសាធារណៈ ការតាមដានត្រួតពិនិត្យ និងការវាយតម្លៃ ព្រមទាំងការកែលម្អស្តង់ដារសេវាជាប្រចាំ ដើម្បីបម្រើប្រជាជនឲ្យបានកាន់តែល្អប្រសើរឡើង។

គណៈកម្មាធិការជាតិវាយតម្លៃសេវាសាធារណៈមានកាតព្វកិច្ចណែនាំ ជំរុញ និងសម្របសម្រួលឲ្យការអនុវត្តស្តង់ដារនេះទទួលបានជោគជ័យ ដើម្បីជាផលប្រយោជន៍ដូចរៀបរាប់ខាងលើ។

