



ក្រសួងមុខងារសាធារណៈ



វគ្គបណ្តុះបណ្តាលសម្រាប់មន្ត្រីរាជការជាន់ខ្ពស់

ប្រធានបទ៖ ការកែលម្អគុណភាពសេវាសាធារណៈ

ទ្រង់សោយដោយ៖

ឯកឧត្តម ប៊ុន ព័ង្ស រដ្ឋលេខាធិការ ក្រសួងមុខងារសាធារណៈ

មាតិកា

១. ក្របខ័ណ្ឌគោលនយោបាយ និងបទដ្ឋានគតិយុត្ត

២. ទស្សនាទានស្តីពីសេវាសាធារណៈ

២.១ និយមន័យសេវាសាធារណៈ

២.២ ប្រភេទសេវាសាធារណៈ

២.៣ យន្តការនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ

២.៤ ការអនុវត្តយន្តការនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ

២.៥ សូចនាករនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ

៣. បញ្ហាប្រឈមនៅក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈ

៤. កម្មវិធីជាតិកំណែទម្រង់រដ្ឋបាលសាធារណៈ២០១៥-២០១៨

មាតិកា(ត)

៥. ការពង្រឹងគុណភាពនិងប្រសិទ្ធភាពនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ

៥.១ ចក្ខុវិស័យ

៥.២ គោលបំណង

៥.៣ គោលដៅ

៥.៤ យុទ្ធសាស្ត្រ

៥.៥ ចង្កោមសកម្មភាព

៦. លទ្ធផល

៧. ទិសដៅ

៨. តួនាទីរបស់ក្រសួង ស្ថាប័ន និងរដ្ឋបាលថ្នាក់ក្រោមជាតិ

៩. សន្និដ្ឋាន

១. ក្របខ័ណ្ឌគោលនយោបាយ និងបទដ្ឋានគតិយុត្ត

- ១ - កម្មវិធីនយោបាយ និងយុទ្ធសាស្ត្រចតុកោណរបស់រាជរដ្ឋាភិបាល
- ២ - គោលនយោបាយស្តីពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈ
- ៣ - ច្បាប់ស្តីពីលក្ខន្តិកៈទូទៅនៃសហគ្រាសសាធារណៈ
- ៤ - ព្រះរាជក្រឹត្យស្តីពីលក្ខន្តិកៈគតិយុត្តនៃគ្រឹះស្ថានសាធារណៈរដ្ឋបាល
- ៥ - ព្រះរាជក្រឹត្យស្តីពីគោលការណ៍រួមនៃការបង្កើត និងការដាក់ឱ្យដំណើរការទីភ្នាក់ងារប្រតិបត្តិការពិសេស
- ៦ - អនុក្រឹត្យស្តីពីការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលនៅរដ្ឋបាលថ្នាក់ក្រោមជាតិ
- ៧ - អនុក្រឹត្យស្តីពីការរៀបចំ និងការប្រព្រឹត្តទៅនៃគណៈកម្មាធិការជាតិវាយតម្លៃសេវាសាធារណៈ

១. ក្របខ័ណ្ឌគោលនយោបាយ និងបទដ្ឋានគតយុត្ត(ត)

- ៨ - សេចក្តីសម្រេចរបស់រាជរដ្ឋាភិបាលស្តីពីការបង្កើតការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ និងការិយាល័យប្រជាពលរដ្ឋនៅថ្នាក់ស្រុក ខណ្ឌ
- ៩ - ប្រកាសអន្តរក្រសួងរវាងក្រសួងសេដ្ឋកិច្ច និងហិរញ្ញវត្ថុជាមួយក្រសួងមហាផ្ទៃស្តីពីការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលនៅរដ្ឋបាលថ្នាក់ក្រោមជាតិ
- ១០ - ប្រកាសអន្តរក្រសួងរវាងក្រសួងសេដ្ឋកិច្ច និងហិរញ្ញវត្ថុជាមួយក្រសួងមួយចំនួនទៀតស្តីពីការផ្តល់សេវានៅតាមក្រសួងទាំងនោះ
- ១១ - កម្រងព័ត៌មានសេវាសាធារណៈ
- ១២ - កម្មវិធីជាតិកំណែទម្រង់រដ្ឋបាលសាធារណៈ ២០១៥-២០១៨។

២. ទស្សនាទានស្តីពីសេវាសាធារណៈ

២.១ និយមន័យសេវាសាធារណៈ

សេវាសាធារណៈ គឺសំដៅដល់គ្រប់សកម្មភាពទាំងឡាយដែលធ្វើឡើងដោយ **ស្ថាប័នមានសមត្ថកិច្ច** និង **ស្ថាប័នទទួលសមត្ថកិច្ច** ក្នុងគោលដៅបម្រើផលប្រយោជន៍សាធារណៈ។

ស្ថាប័នមានសមត្ថកិច្ច សំដៅដល់ស្ថាប័នរដ្ឋប្បវេណីភ្នាក់ងាររដ្ឋប្បអាជ្ញាធរគ្រប់លំដាប់ថ្នាក់ទាំងអស់របស់រដ្ឋដែលបំពេញការងារតាមដែនសមត្ថកិច្ចរបស់ខ្លួន។

ស្ថាប័នទទួលសមត្ថកិច្ច សំដៅដល់ផ្នែកឯកជននិងសង្គមស៊ីវិលដែលទទួលបានសិទ្ធិ និងភារកិច្ចពីរដ្ឋ ហើយដែលស្ថិតនៅក្រោមការគ្រប់គ្រងត្រួតពិនិត្យរបស់រដ្ឋប្បវេណីភ្នាក់ងាររដ្ឋ។

សេវាសាធារណៈមានវិសាលភាពគ្របបណ្តប់លើសេវារវាងស្ថាប័នរដ្ឋជាមួយស្ថាប័នរដ្ឋ និងសេវារវាងរដ្ឋជាមួយប្រជាពលរដ្ឋ។

២. ទស្សនាទានស្តីពីសេវាសាធារណៈ(ត)

២.២ ប្រភេទនៃសេវាសាធារណៈ (៧ ប្រភេទ ឬចម្លោងសេវាធំៗ)

- ១-ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងអធិបតេយ្យភាពរដ្ឋ
- ២-ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងផ្នែកសន្តិសុខ សណ្តាប់ធ្នាប់សាធារណៈ និងសុវត្ថិភាពសង្គម
- ៣-ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងយុត្តិធម៌ និងអាជ្ញាកណ្តាល
- ៤-ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងការលើកកម្ពស់កិច្ចការពាណិជ្ជកម្ម សហគ្រាសធុនតូចនិងមធ្យម បរិស្ថានវិនិយោគ និងការចូលរួមរបស់ផ្នែកឯកជនក្នុងការកសាង និងការថែទាំហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធ
- ៥-ចង្កោមសេវាសង្គមកិច្ច វប្បធម៌ និងកិច្ចការនារី
- ៦-ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងការអភិវឌ្ឍហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធរូបវន្ត
- ៧-ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងការប្រមូលចំណូល ការធ្វើវិចារណកម្មចំណាយ និងការបើកផ្តល់។

២. ទស្សនាទានស្តីពីសេវាសាធារណៈ(ត)

២.៣. យន្តការនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ (មាន៩យន្តការសំខាន់ៗ)

- ១-ការកែលំអកិច្ចដំណើរការការងារនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ
- ២-ច្រកចេញចូលតែមួយ
- ៣-វិសហមជ្ឈការសេវាសាធារណៈ
- ៤-វិមជ្ឈការសេវាសាធារណៈ
- ៥-គ្រឹះស្ថានសាធារណៈរដ្ឋបាល
- ៦-សហគ្រាសសាធារណៈ
- ៧-កិច្ចសន្យា
- ៨-ទីភ្នាក់ងារប្រតិបត្តិការពិសេស និង
- ៩-ឯកជនភារូបនីយកម្ម។

២. ទស្សនាទានស្តីពីសេវាសាធារណៈ(ត)

២.៤ ការអនុវត្តយន្តការនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ

២.៤.១ យន្តការច្រកចេញចូលតែមួយ

ក) រដ្ឋបាលថ្នាក់ក្រោមជាតិ (មាន៤០ការិយាល័យ)

- នាឆ្នាំ២០០៥ មានការអនុវត្តសាកល្បងការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយចំនួន ២ នៅខេត្តបាត់ដំបង និងខេត្តសៀមរាប
- គិតមកដល់ពេលនេះ មានការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ និងការិយាល័យប្រជាពលរដ្ឋចំនួន៤០ ដែលស្ថិតក្នុងក្រុង ស្រុក ខណ្ឌគោលដៅនៅទូទាំង២៥ រាជធានី ខេត្ត (ក្រសួងមហាផ្ទៃកំពុងបង្កើនចំនួនបន្ថែមទៀត)

ខ) ក្រសួង ស្ថាប័ន (មាន១៥ស្ថាប័នដែលបានអនុវត្ត)

- ១) ក្រុមប្រឹក្សាអភិវឌ្ឍន៍កម្ពុជា
- ២) ក្រសួងអប់រំ យុវជន និងកីឡា
- ៣) ក្រសួងដែនដី នគរូបនីយកម្ម និងសំណង់
- ៤) ក្រសួង វប្បធម៌ និងវិចិត្រសិល្បៈ

២. ទស្សនាទានស្តីពីសេវាសាធារណៈ(ត)

២.៤ ការអនុវត្តយន្តការនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ

២.៤.១ យន្តការប្រកបចេញចូលតែមួយ(ត)

ខ) ក្រសួង ស្ថាប័ន (ត)

៥) ក្រសួងបរិស្ថាន

៦) ក្រសួងធនធានទឹក និង ឧតុនិយម

៧) ក្រសួងឧស្សាហកម្ម និងសិប្បកម្ម

៨) ក្រសួងយុត្តិធម៌

៩) ក្រសួងព័ត៌មាន

១០) ក្រសួងការងារ និងបណ្តុះបណ្តាលវិជ្ជាជីវៈ

១១) ក្រសួងរ៉ែ និងថាមពល

១២) ក្រសួងសុខាភិបាល

១៣) ក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម

១៤) រដ្ឋលេខាធិការដ្ឋានអាកាសចរស៊ីវិល

១៥) អាជ្ញាធរអប្សរា

២. ទស្សនាទានស្តីពីសេវាសាធារណៈ(ត)

២.៤. ការអនុវត្តយន្តការនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ(ត)

២.៤.២ គ្រឹះស្ថានសាធារណៈរដ្ឋបាល (អនុវត្តនៅស្ថាប័ន និងគ្រប់ជញ្ជាប់លើ១៥អង្គភាព)

- ១) ក្រសួងអប់រំ៖ មានចំនួន៥ (សាកលវិទ្យាល័យជាតិគ្រប់គ្រង សាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទនីតិសាស្ត្រ និងវិទ្យាសាស្ត្រសេដ្ឋកិច្ច...)
- ២) ក្រសួងសុខាភិបាល៖ មានចំនួន៧ គឺបណ្តាមន្ទីរពេទ្យជាតិ
ដូចជា៖ មន្ទីរពេទ្យកាល់មែត្រ ជាដើម
- ៣) ក្រសួងការងារ និងបណ្តុះបណ្តាលវិជ្ជាជីវៈ៖ មានចំនួន២
- ៤) ក្រសួងវប្បធម៌ និងវិចិត្រសិល្បៈ៖ មាន១ (សាកលវិទ្យាល័យភូមិន្ទវិចិត្រសិល្បៈ)

២. ទស្សនាទានស្តីពីសេវាសាធារណៈ(ត)

២.៤. ការអនុវត្តយន្តការនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ(ត)

២.៤.៣ សហគ្រាសសាធារណៈ (អនុវត្តនៅតាមស្ថាប័ន៥ គ្រប់ជណ្តាប់ លើអង្គការពិសិដ្ឋន ៥

- ១) ក្រសួងសាធារណៈការ និងដឹកជញ្ជូន៖ មានកំពង់ផែក្រុង
ព្រះសីហនុ កំពង់ផែភ្នំពេញ
- ២) ក្រសួងអប់រំ យុវជន និងកីឡា៖ គ្រឹះស្ថានបោះពុម្ពនិងចែកចាយ
- ៣) ក្រសួងសិប្បកម្ម និងឧស្សាហកម្ម៖ រដ្ឋាករទឹក
- ៤) ក្រសួងរ៉ែ និងថាមពល៖ អគ្គិសនីកម្ពុជា
- ៥) ក្រសួងការងារ និងបណ្តុះបណ្តាលវិជ្ជាជីវៈ

២. ទស្សនាវដ្តីពិសេសសាធារណៈ(ត)

២.៤. ការអនុវត្តយន្តការនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ(ត)

២.៤.៤ ទីភ្នាក់ងារប្រតិបត្តិការពិសេស (អនុវត្តនៅ២ស្ថាប័ន មាន៤៥ទីភ្នាក់ងារប្រតិបត្តិការពិសេស

១) ក្រសួងសុខាភិបាល

- ស្ថិតនៅក្នុងខេត្តចំនួន **១៦/២៥រាជធានីខេត្ត** រួមមានខេត្ត តាកែវ ព្រៃវែង កំពង់ចាម រតនគិរី មណ្ឌលគិរី សៀមរាប ឧត្តរមានជ័យ ព្រះវិហារ កោះកុង ស្ទឹងត្រែង ពោធិ៍សាត់ បាត់ដំបង បន្ទាយមានជ័យ ក្រចេះ ព្រៃវែង និងខេត្តកំពង់ធំ
- មាន **៤០** ទីភ្នាក់ងារប្រតិបត្តិការពិសេស ដោយគ្របដណ្តប់លើ៖ ១) មន្ទីរពេទ្យបង្អែក ខេត្តចំនួន **១៤** ស្មើនឹង ៥៨% នៃចំនួនសរុប២៤ ២) ការិយាល័យសុខាភិបាលស្រុក ប្រតិបត្តិចំនួន **២៦** ស្មើនឹង ៣៣% នៃចំនួនសរុប៧៩ ៣) មន្ទីរពេទ្យបង្អែកស្រុកចំនួន ២០ ស្មើនឹង ៣៤% នៃចំនួនសរុប ៥៩ ៤) មណ្ឌលសុខភាពចំនួនសរុប ៣៥៤ ស្មើនឹង ៣៥% នៃចំនួនសរុប ១០២៤ និង ៥) ប៉ុស្តិ៍សុខភាពចំនួន ៧៩ ស្មើនឹង ៦៥% នៃចំនួនសរុប ១២១។ មន្ត្រីរាជការ មន្ត្រីជាប់កិច្ចសន្យា និងបុគ្គលិកអណ្តែតដែលបម្រើការងារក្នុងអង្គភាពទាំងនេះមានចំនួន ៦៣០៨នាក់។

២. ទស្សនាទានស្តីពីសេវាសាធារណៈ(ត)

២.៤ ការអនុវត្តយន្តការនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ(ត)

២.៤.៤ ទីភ្នាក់ងារប្រតិបត្តិការពិសេស(ត)

២) ក្រសួងការងារ និងបណ្តុះបណ្តាលវិជ្ជាជីវៈ

ទីភ្នាក់ងារប្រតិបត្តិការពិសេស មានឈ្មោះថា “ទីភ្នាក់ងារជាតិមុខរបរ និងការងារ”។ មកដល់បច្ចុប្បន្ន ទីភ្នាក់ងារប្រតិបត្តិការពិសេសនេះគ្របដណ្តប់ទៅលើមជ្ឈមណ្ឌលការងារចំនួន៥ រួមមាន៖ រាជធានីភ្នំពេញមានចំនួន ១ ខេត្តបាត់ដំបងមានចំនួន១ សៀមរាបមានចំនួន១ កំពតមានចំនួន១ និងស្វាយរៀងចំនួន១។

២. ទស្សនាវិស័យស្តីពីសេវាសាធារណៈ(ត)

២.៥ សូចនាករនៃគុណភាពសេវា

ឯកសារណែនាំស្តីពីស្តង់ដារសេវាសាធារណៈ បានកំណត់នូវសូចនាករគោល
ចំនួន៥ រួមមាន៖

- ១ - គុណភាពព័ត៌មាន
- ២ - ភាពងាយស្រួលក្នុងការទទួលយកសេវា
- ៣ - ភាពយកចិត្តទុកដាក់ក្នុងការទទួលអ្នកប្រើប្រាស់សេវា
- ៤ - សេវាផ្តល់តាមគោលការណ៍កំណត់ និងមានអភិបាលកិច្ចល្អ
- ៥ - យន្តការព័ត៌មានត្រូវបានប្រើប្រាស់ និងបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា

៣. បញ្ហាប្រឈមក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈ

១. ការទទួលយកសេវា (ទីតាំង និងភ្នាក់ងារផ្តល់សេវាមិនទាន់មានការកំណត់ច្បាស់ ឯកសារតម្រូវច្រើន...)
២. តម្លៃសេវា (សេវាខ្លះថ្លៃ ខ្លះមិនសូវច្បាស់លាស់)
៣. រយៈពេល (សេវាខ្លះយូរ និងមិនសូវទៀងពេល)
៤. បដិសណ្ឋារកិច្ច (មន្ត្រីមិនសូវរួសរាយរាក់ទាក់ ឬមិនសូវយកចិត្តទុកដាក់)
៥. មធ្យោបាយដើម្បីទទួលបានសេវានៅមានកម្រិត (សេវាមួយចំនួនផ្តល់នៅថ្នាក់ជាតិ...)
៦. យន្តការផ្តល់ព័ត៌មានត្រឡប់និងបណ្តឹងតវ៉ានៅមានកំរិត។

៣. បញ្ហាប្រឈមក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈ(ត)

៧. នីតិវិធីមួយចំនួនក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈនៅមានភាពស្មុគស្មាញ ប្រមូលផ្តុំ និងការិយាធិបតេយ្យ។ ទន្ទឹមនឹងនេះ ការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធ ព័ត៌មានវិទ្យាក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈនៅមានកម្រិត ហើយការ រៀបចំនិងដាក់ឱ្យអនុវត្តមួយចំនួនមានលក្ខណៈដាច់ដោយដុំ មិនមាន លក្ខណៈជាប្រព័ន្ធ។
៨. លំហូរការងារនិងទំនាក់ទំនងផ្ទៃក្នុងនៅតាមក្រសួង ស្ថាប័ននិងអន្តរ ក្រសួង ស្ថាប័ននៅមិនទាន់ដំណើរការជាបណ្តាញតភ្ជាប់គ្នាប្រកបដោយ ប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់ និងមានភាពរលូននៅឡើយ។
៩. យន្តការនិងប្រព័ន្ធតាមដានត្រួតពិនិត្យនិងវាយតម្លៃគុណភាពនៃសេវា សាធារណៈមិនទាន់បានដាក់ឱ្យដំណើរការប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព។

៤. កម្មវិធីជាតិកំណែទម្រង់រដ្ឋបាលសាធារណៈ ២០១៥- ២០១៨ (ត)

កម្មវិធីជាតិកំណែទម្រង់រដ្ឋបាលសាធារណៈ ២០១៥-២០១៨ បានផ្ដោតលើយុទ្ធសាស្ត្រសំខាន់ៗចំនួន៣៖

១) ការពង្រឹងគុណភាពនិងប្រសិទ្ធភាពនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ

២) ការគ្រប់គ្រង និងការអភិវឌ្ឍធនធានមនុស្ស

៣) ការកែទម្រង់ប្រព័ន្ធបៀវត្សនិងប្រាក់ឧបត្ថម្ភផ្សេងៗ។

៥. ការពង្រឹងគុណភាពនិងប្រសិទ្ធភាពនៃការផ្តល់សេវា សាធារណៈ

៥.១ ចក្ខុវិស័យ

ចក្ខុវិស័យរបស់រាជរដ្ឋាភិបាលគឺ

“ ប្រែក្លាយរដ្ឋបាលសាធារណៈឲ្យទៅជាអ្នកផ្តល់សេវាដ៏មានប្រសិទ្ធភាព និងជាដៃគូអភិវឌ្ឍដែលអាចជឿទុកចិត្តបាន សំដៅបម្រើប្រជាពលរដ្ឋឱ្យបានកាន់តែល្អប្រសើរឡើង ” ។

៥. ការពង្រឹងគុណភាពនិងប្រសិទ្ធភាពនៃការផ្តល់សេវា សាធារណៈ(ត)

៥.២ គោលបំណង

សេវាសាធារណៈ ប្រកបដោយគុណភាព មានភាពសាមញ្ញ ប្រសិទ្ធភាព ភាពអាចជឿទុកចិត្តបាន ភាពឆាប់រហ័ស ឆ្លើយតបទាន់ពេលវេលាទៅនឹងសេចក្តីត្រូវការ មានភាពងាយស្រួល និងមានការចូលរួមពីអ្នកប្រើប្រាស់សេវា។

៥. ការពង្រឹងគុណភាពនិងប្រសិទ្ធភាពនៃការផ្តល់សេវា សាធារណៈ(ត)

៥.៣ គោលដៅ

- ធានាភាពងាយស្រួលក្នុងការទទួលយកសេវាទៅប្រើប្រាស់
- ផ្តល់សេវាដែលផ្តោតទៅលើសេចក្តីត្រូវការជាក់ស្តែងរបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា (សេវាតម្រូវការនិងសេវាសំណូមពរ)
- ផ្តល់សេវាឲ្យចំទឹកនៃដៃដែលមានសេចក្តីត្រូវការរបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា
- លើកកម្ពស់តម្លាភាព និងការទទួលខុសត្រូវក្នុងការផ្តល់សេវា
- កែលម្អគុណភាព និងប្រសិទ្ធភាពក្នុងការផ្តល់សេវា

៥. ការពង្រឹងគុណភាពនិងប្រសិទ្ធភាពនៃការផ្តល់សេវា សាធារណៈ(ត)

៥.៤ យុទ្ធសាស្ត្រ-

- ជំរុញឲ្យមានការផ្លាស់ប្តូរទស្សនាទាន ក្នុងក្របខ័ណ្ឌនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈរបស់មន្ត្រីរាជការពីអ្នកគ្រប់គ្រងទៅជា អ្នកផ្តល់សេវា ព្រមទាំងផ្តល់តម្លៃដល់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា។
- ជំរុញការកែទម្រង់របៀបរបបការងារពីរចនាសម្ព័ន្ធការងារទៅជារចនាសម្ព័ន្ធប្រតិបត្តិការដោយលើកកម្ពស់គុណភាពសេវាផ្នែកជួរមុខ ព្រមទាំងបង្កើនសមត្ថភាពផ្នែកទ្រទ្រង់។

៥. ការពង្រឹងគុណភាពនិងប្រសិទ្ធភាពនៃការផ្តល់សេវា

សាធារណៈ

៥.៥ ចង្កោមសកម្មភាព

ដើម្បីពង្រឹងគុណភាព និងប្រសិទ្ធភាពក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈ មាន ចង្កោមសកម្មភាពចំនួន៧ត្រូវបានស្នើឡើងសម្រាប់អនុវត្តពីឆ្នាំ២០១៥ ដល់ឆ្នាំ ២០១៨

1. រៀបចំបង្កើត និងដាក់ឲ្យអនុវត្តប្រព័ន្ធគ្រួតពិនិត្យ និងវាយតម្លៃគុណភាព និងប្រសិទ្ធភាពនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈក្នុងវិស័យនីមួយៗ
2. ធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពកម្រងព័ត៌មានសេវាសាធារណៈ ព្រមទាំងជំរុញ ការបណ្តុះបណ្តាល និងផ្សព្វផ្សាយអំពីសេវាសាធារណៈ ជាពិសេសតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិច

៥. ការពង្រឹងគុណភាពនិងប្រសិទ្ធភាពនៃការផ្តល់សេវា សាធារណៈ

៥.៥ ចង្កោមសកម្មភាព(ត)

3. កែលម្អនីតិវិធី និងយន្តការក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈ សំខាន់ៗ ដែលពាក់ព័ន្ធផ្ទាល់ទៅនឹងជីវភាពរស់នៅរបស់ ប្រជាពលរដ្ឋ ដូចជា វិស័យសុខាភិបាល អប់រំ ពាណិជ្ជកម្ម សាធារណការ និងដឹកជញ្ជូន ការចុះបញ្ជីដីធ្លី និងសំណង់ អត្រានុកូលដ្ឋាន លិខិតឆ្លងដែន និងអត្តសញ្ញាណប័ណ្ណ ជាដើម
4. ធ្វើការវិភាគមុខងារ និងលំហូរការងារសម្រាប់សេវាសាធារណៈ ដែលមានផលប៉ះពាល់ផ្ទាល់លើមន្ត្រីរាជការ ដូចជា ការបើក ផ្តល់ប្រាក់បេសកកម្ម ប្រាក់ឧបត្ថម្ភ និងប្រាក់សោធននិវត្តន៍

៥. ការពង្រឹងគុណភាពនិងប្រសិទ្ធភាពនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ

៥.៥ ចង្កោមសកម្មភាព(ត)

5. កែលម្អនីតិវិធី និងយន្តការផ្តល់សេវាសាធារណៈ ដែលអនុវត្តដោយស្ថាប័នមានសមត្ថកិច្ចឬស្ថាប័ន ទទួលសមត្ថកិច្ច តាមរយៈយន្តការផ្សេងៗដូចជា គ្រឹះស្ថានសាធារណៈរដ្ឋបាល សហគ្រាសសាធារណៈ ទីភ្នាក់ងារប្រតិបត្តិការពិសេស និងការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយជាដើម
6. រៀបចំដាក់ឱ្យដំណើរការនូវយន្តការផ្តល់ព័ត៌មានត្រឡប់ និង បណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈ នៅតាម យន្តការផ្តល់សេវាសាធារណៈទាំងអស់ទាំងថ្នាក់ជាតិ ទាំងថ្នាក់ក្រោមជាតិ
7. សិក្សា និងជំរុញការផ្តល់សេវាសាធារណៈតាមប្រព័ន្ធព័ត៌មានវិទ្យា។

៦. សន្ទិចស (ក្នុងឆ្នាំ២០១៥-២០១៦)

- បច្ចុប្បន្នកម្មកម្រងព័ត៌មានសេវាសាធារណៈ៖ មកដល់ពេលនេះមាន ក្រសួង ស្ថាប័នចំនួន២៦ បានធ្វើកម្រងព័ត៌មានសេវាសាធារណៈដែល បានធ្វើបច្ចុប្បន្នកម្មរួច មកក្រសួងមុខងារសាធារណៈ។

ក្នុងចំណោមក្រសួង ស្ថាប័នចំនួន២៦នោះមាន ក្រសួងស្ថាប័នចំនួន២០ ដែលបានផ្តល់ព័ត៌មានពេញលេញ។ ចំណែកក្រសួង ស្ថាប័នចំនួន៦ ទៀតកំពុងពិនិត្យនិងកែសម្រួល។

- បានសហការជាមួយក្រសួងប្រៃសណីយ៍និងទូរគមនាគមន៍ ក្នុងការ បង្កើតនិងដាក់ឱ្យដំណើរការការផ្តល់ព័ត៌មានសេវា សាធារណៈ តាមទូរស័ព្ទស្មាតហ្វូន ដែលការងារនេះគ្រោងនឹងដាក់ឱ្យដំណើរការ នៅចុងឆ្នាំ២០១៦។

៦.សង្ខេប(ត)

- បានផ្សព្វផ្សាយ និងបណ្តុះបណ្តាលស្តីពីសេវាសាធារណៈដល់មន្ត្រីរាជការប្រមាណ១០០០នាក់។
- មានក្រសួង ស្ថាប័នចំនួន២៥ បានផ្ញើសេវាអាទិភាពដែលត្រូវធ្វើការកែលម្អដែលមានសេវាសរុបចំនួន ១៣៤
- បានចុះពិនិត្យទៅលើការផ្តល់សេវារបស់ក្រសួងសាធារណការ និងដឹកជញ្ជូន ក្រសួងយុត្តិធម៌ (សេវាព្រឹត្តិបត្រថ្នាលទោស) ក្រសួងរៀបចំដែនដី នគរូបនីយកម្ម និងសំណង់ និងក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម
- បានរៀបចំអនុក្រឹត្យស្តីពីការបង្កើត និងដាក់ឱ្យអនុវត្តទីភ្នាក់ងារប្រតិបត្តិការពិសេសនៅក្រសួងសុខាភិបាលចំនួន៤ បន្ថែមទៀត (ខេត្តកំពង់ធំ....)
- បានរៀបចំសេចក្តីព្រាងព្រះរាជក្រឹត្យស្តីពីសេវាសាធារណៈ
- បាននិងកំពុងរៀបចំសេចក្តីព្រាងប្រកាសស្តីពីការបង្កើតនិងដាក់ឱ្យដំណើរការយន្តការច្រកចេញចូលតែមួយនៅក្រសួងមុខងារសាធារណៈ

៦. សន្ទិចស(ត)

- បានស្រង់ទិន្នន័យអំពីក្រសួង ស្ថាប័ន និងរដ្ឋបាលថ្នាក់ក្រោមជាតិដែលបានអនុវត្តយន្តការនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ
- បានចូលរួមផ្តល់យោបល់លើសេចក្តីព្រាងអនុក្រឹត្យស្តីពីយន្តការច្រកចេញចូលតែមួយសម្រាប់ការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលនៅរដ្ឋបាលថ្នាក់ក្រោមជាតិ
- បាន និងកំពុងរៀបចំសេចក្តីព្រាងច្បាប់ស្តីពីសេវាសាធារណៈ
- បានចូលរួមផ្តល់យោបល់លើសេចក្តីព្រាងអនុក្រឹត្យស្តីពីការបង្កើតការិយាល័យប្រជាពលរដ្ឋនៅរដ្ឋបាលថ្នាក់ក្រោមជាតិ
- បានស្រង់ទិន្នន័យអំពីក្រសួង ស្ថាប័នដែលបានអនុវត្តយន្តការផ្តល់ព័ត៌មានត្រឡប់ និងបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា។

៧. ទិសដៅ

- បន្តការធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពកម្មកម្រងព័ត៌មានសេវាសាធារណៈរបស់ក្រសួងស្ថាប័នដែលមិនទាន់បានធ្វើបច្ចុប្បន្នភាព
- បន្តរៀបចំសេចក្តីព្រាងច្បាប់ស្តីពីសេវាសាធារណៈ និងបទដ្ឋានគតិយុត្តផ្សេងៗទៀតដែលពាក់ព័ន្ធនឹងសេវាសាធារណៈ
- ពង្រឹង និងពង្រីកការដាក់ឱ្យដំណើរការនៅបណ្តាយន្តការនៃការផ្តល់សេវា ដូចជាច្រកចេញចូលតែមួយ ទីភ្នាក់ងារប្រតិបត្តិការពិសេស
- ចុះពិនិត្យនិងកែលម្អគុណភាពនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈនៅតាមក្រសួង ស្ថាប័ន និងអង្គភាពផ្តល់សេវាសាធារណៈ

៧.ទិសដៅ (ត)

- បង្កើត និងដាក់ឱ្យដំណើរការមជ្ឈមណ្ឌលទូរស័ព្ទសេវាសាធារណៈ (Call Centre)
- បង្កើត និងដាក់ឱ្យដំណើរការប្រកាសអន្តរាគមន៍ទឹកត្រូនិចផ្តល់ព័ត៌មានសេវាសាធារណៈ(Public Service GATEWAY)
- ពង្រឹង និងពង្រីកការអនុវត្តយន្តការផ្តល់ព័ត៌មានត្រឡប់ និងបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា
- ជំរុញ និងលើកទឹកចិត្តការផ្តល់សេវាតាមប្រព័ន្ធព័ត៌មានវិទ្យា។

៨. តួនាទីរបស់ក្រសួង ស្ថាប័ន និងរដ្ឋបាលថ្នាក់ក្រោមជាតិ

ដើម្បីអនុវត្តកម្មវិធីជាតិកំណែទម្រង់រដ្ឋបាលសាធារណៈឲ្យទទួលបានជោគជ័យ ក្រសួង ស្ថាប័ន និងរដ្ឋបាលថ្នាក់ក្រោមជាតិមានតួនាទីដូចខាងក្រោម៖

- ចាត់ទុកកម្មវិធីជាតិកំណែទម្រង់រដ្ឋបាលជាកម្មវិធីរបស់រាជរដ្ឋាភិបាល និងត្រូវចូលរួមអនុវត្តឲ្យមានប្រសិទ្ធភាពនិងប្រសិទ្ធផល
- រៀបចំផែនការការងារ ថវិកា និងធនធានមនុស្ស
- រៀបចំកម្មវិធីកែលម្អការផ្តល់សេវាដែលស្ថិតក្នុងផែនការសមត្ថកិច្ចរបស់ខ្លួន តាមរយៈការជ្រើសរើសយកយន្តការនៃការផ្តល់សេវាដែលមានលក្ខណៈសមស្របណាមួយមកអនុវត្ត កែលម្អនីតិវិធី កាត់បន្ថយឯកសារតម្រូវ

៨. តួនាទីរបស់ក្រសួង ស្ថាប័ន និងរដ្ឋបាលថ្នាក់ក្រោមជាតិ (ត)

- សម្របសម្រួលអន្តរស្ថាប័ន
- ពិនិត្យឡើងវិញទៅលើការប្រើប្រាស់ប្រាក់រង្វាន់លើកទឹកចិត្តនិងគុណផលការងារ
- ជំរុញការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធព័ត៌មានវិទ្យានៅក្នុងការផ្តល់សេវា សាធារណៈ
- បង្កើតឲ្យមានយន្តការផ្តល់ព័ត៌មានត្រឡប់និងបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា
- តាមដាន ត្រួតពិនិត្យ និងវាយតម្លៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ ដោយបង្កើតឲ្យមានយន្តការផ្តល់ពានរង្វាន់(មេដាយ ប្រាក់រង្វាន់លើកទឹកចិត្ត) ដល់អង្គភាពណាដែលផ្តល់សេវាសាធារណៈបានល្អជាងគេ។

៩. សន្និដ្ឋាន

រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជាបានតាំងចិត្តខ្ពស់ក្នុងការលើកកម្ពស់គុណភាពសេវាសាធារណៈ ក្នុងគោលបំណងបម្រើប្រជាពលរដ្ឋឱ្យបានកាន់តែល្អប្រសើរឡើង។ ជាលទ្ធផល៖

- ទទួលបានការជឿទុកចិត្ត និងការគាំទ្រពីប្រជាពលរដ្ឋ
- វិនិយោគទុនមានការកើនឡើង
- មានកំណើនសេដ្ឋកិច្ចជាតិ។

ជាមួយគ្នាដែរ ក៏នៅមានចំណុចខ្វះខាតមួយចំនួនដែលទាមទារឲ្យមានការកែលម្អ ការដោះស្រាយ និងការត្រៀមទុកជាមុន ដើម្បីឆ្លើយតបទៅនឹងសេចក្តីត្រូវការរបស់ប្រជាពលរដ្ឋក្នុងសម័យសាកលភារូបនីយកម្ម។

ନୃପମହାଜ୍ଞୟା!