

**សិក្ខាសាលាចែករំលែកបទពិសោធន៍**

**ស្តីពី**

**ការកែលម្អគុណភាព និងប្រសិទ្ធភាព  
នៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ**

**ទស្សនទាននៃក្របខ័ណ្ឌគតយុត្តរូប  
ស្តីពីសេវាសាធារណៈ**

**រាជធានីភ្នំពេញ ថ្ងៃទី ២៦-២៧ ខែមករា ឆ្នាំ២០១៧**

# ហតិកា

- ១- ក្របខ័ណ្ឌគោលនយោបាយនិងបទដ្ឋានគតិយុត្តិជាធរមាន
- ២- សមិទ្ធផលនៃការកែលម្អគុណភាពសេវាសាធារណៈ
- ៣- បញ្ហាប្រឈមក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈ
- ៤- សនិទានភាពនៃការរៀបចំក្របខ័ណ្ឌគតិយុត្តិរួមស្តីពីសេវាសាធារណៈ
- ៥- ទស្សនទាននៃឯកសារក្របខ័ណ្ឌគតិយុត្តិរួមស្តីពីសេវាសាធារណៈ
- ៦- ជំហានបន្ទាប់

# ១-ក្របខ័ណ្ឌគោលនយោបាយ និងបទដ្ឋានគតិយុត្ត

- ច្បាប់ស្តីពីលក្ខន្តិកៈទូទៅនៃសហគ្រាសសាធារណៈ:  
(១៩៩៦)
- ព្រះរាជក្រឹត្យស្តីពីលក្ខន្តិកៈគតិយុត្តនៃគ្រឹះស្ថានសាធារណៈ  
រដ្ឋបាល (១៩៩៧ → ២០១៥)
- គោលនយោបាយស្តីពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈ:(២០០៦)
- សេចក្តីសម្រេចរបស់រាជរដ្ឋាភិបាលស្តីពីការបង្កើតច្រក  
ចេញចូលតែមួយ និងការិយាល័យប្រជាពលរដ្ឋនៅថ្នាក់  
ស្រុក ខណ្ឌ (២០០៨)

# ១- ក្របខ័ណ្ឌគោលនយោបាយ...(ត)

- ព្រះរាជក្រឹត្យស្តីពីគោលការណ៍រួមនៃការបង្កើតនិងការដាក់ឱ្យដំណើរការទីភ្នាក់ងារប្រតិបត្តិការពិសេស(២០០៨)
- អនុក្រឹត្យស្តីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅនៃគណៈកម្មាធិការជាតិវាយតម្លៃសេវាសាធារណៈ (២០១៣)
- អនុក្រឹត្យស្តីពីការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលនៅរដ្ឋបាលថ្នាក់ក្រោមជាតិ (២០១៣)
- ប្រកាសរួម ឬប្រកាសអន្តរក្រឹត្យស្តីពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈរបស់ក្រឹត្យស្តីពីសាមី
- កម្មវិធីជាតិកំណែទម្រង់រដ្ឋបាលសាធារណៈ (២០១៥-២០១៨)
- .....

## ២- សមិទ្ធផលនៃការកែលម្អគុណភាពសេវាសាធារណៈ

- ច្រកចេញចូលតែមួយ (ថ្នាក់ជាតិ និងថ្នាក់ក្រោមជាតិ)
- ទំនាក់ទំនងប្រតិបត្តិការពិសេស (ក្រសួងសុខាភិបាល និងក្រសួងការងារនិងបណ្តុះបណ្តាលវិជ្ជាជីវៈ)
- សហគ្រាសសាធារណៈ
- គ្រឹះស្ថានសាធារណៈរដ្ឋបាល
- ការផ្តល់សេវាតាមរយៈស្នាតិហ្វូន (Mobile App.)
- ច្រកទ្វារអេឡិចត្រូនិចសម្រាប់សេវាសាធារណៈ (Public Service Gateway)
- សេចក្តីណែនាំស្តីពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈ សម្រាប់ប្រទេស ASEAN

# ៣- បញ្ហាប្រឈម

- បទដ្ឋានគតិយុត្តដើម្បីកំណត់អំពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈ ទៅតាមយន្តការនីមួយៗពុំទាន់ត្រូវបានរៀបចំឲ្យបានសព្វគ្រប់នៅឡើយ
- បទដ្ឋានគតិយុត្តដែលមានជាធរមានក៏ពុំទាន់មានលក្ខណៈជាស្តង់ដាររួម
- នីតិវិធីមួយចំនួនមានភាពស្មុកស្មាញ ប្រមូលផ្តុំ ការិយាធិបតេយ្យ
- ការផ្តល់សេវាសាធារណៈតាមប្រព័ន្ធព័ត៌មានវិទ្យានៅមានកម្រិត
- រំហូរការងារនិងទំនាក់ទំនងផ្ទៃក្នុងនៅតាមក្រសួង-ស្ថាប័ន និងអន្តរក្រសួង-ស្ថាប័នមិនទាន់ដំណើរការជាបណ្តាញតភ្ជាប់គ្នាប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់ និងរលូននៅឡើយ

# ៣-បញ្ហាប្រឈម (ត)

- យន្តការតាមដាន ត្រួតពិនិត្យ និងវាយតម្លៃគុណភាពសេវាសាធារណៈពុំទាន់មានលក្ខណៈជាប្រព័ន្ធ ទូលំទូលាយ និងមានប្រសិទ្ធភាពនៅឡើយ
- ការលើកទឹកចិត្តចំពោះក្រសួង ស្ថាប័ន អង្គភាពឆ្លើមដែលផ្តល់សេវាសាធារណៈបានល្អប្រសើរ ឬការដាក់ពិន័យចំពោះក្រសួង ស្ថាប័ន អង្គភាពដែលអនុវត្តខុសគោលការណ៍និងបទដ្ឋានគតិយុត្តិពុំទាន់កំណត់ច្បាស់លាស់និងអនុវត្តឲ្យបានទូលំទូលាយ
- សិទ្ធិ កាតព្វកិច្ច ទំនួលខុសត្រូវ បន្ទាត់គណនេយ្យភាពនៃអង្គភាពនិងអ្នកផ្តល់សេវា ព្រមទាំងអ្នកប្រើប្រាស់សេវាមិនទាន់ត្រូវបានកំណត់ច្បាស់លាស់

# ៤- សនិទានភាពនៃការរៀបចំក្របខ័ណ្ឌគតិយុត្តរម្ម ស្តីពីសេវាសាធារណៈ

- ក្របខ័ណ្ឌគតិយុត្តរម្មមួយមានលក្ខណៈស្តង់ដារដែលកំណត់អំពីកម្រិតនិងវិសាលភាពបទដ្ឋានគតិយុត្តនៃយន្តការនានាក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈ
- ពិនិត្យនិងកែសម្រួលគោលនយោបាយនិងបទដ្ឋានគតិយុត្តដើម្បីលើកកម្ពស់គុណភាពសេវាសាធារណៈទៅតាមការវត្តនសង្គម និងតម្រូវការបស់ប្រជាពលរដ្ឋ
- បញ្ចូលនូវទស្សនទាននៃការកែលម្អគុណភាពសេវាសាធារណៈជាប្រចាំ
- ដោះស្រាយបញ្ហាប្រឈមខាងលើ



# ៥- ទស្សនទាននៃក្របខ័ណ្ឌគតិយុត្តរូបស្តីពីសេវាសាធារណៈ

១- គោលបំណង គោលដៅ វិសាលភាព

២- គោលការណ៍និងរចនាសម្ព័ន្ធអង្គភាពផ្តល់សេវាសាធារណៈ

- គោលការណ៍

(១-គុណភាពព័ត៌មាន ២- ភាពងាយស្រួលក្នុងការទទួលយកសេវា  
៣- ភាពឆ្លើយតប ៤- សមភាព ៥- សម័យ ៦- និរន្តរភាព ៧- ការ  
ចូលរួម ៨- តម្លាភាព ៩- ប្រសិទ្ធភាព ១០- ប្រសិទ្ធផល ១១-  
គណនេយ្យភាព)

- រចនាសម្ព័ន្ធអង្គភាពផ្តល់សេវាសាធារណៈ

រចនាសម្ព័ន្ធបែបប្រតិបត្តិការៈ ផ្នែកជួរមុខ និង(២)ផ្នែកទ្រទ្រង់  
(កំណត់អំពីមុខងាររបស់ផ្នែកទាំងពីរ)

# ៥- ទស្សនទាននៃក្របខ័ណ្ឌគតិយុត្តរូប (ត)

៣- យន្តការផលសេវាសាធារណៈ

- រដ្ឋបាលនៃក្រសួង ស្ថាប័ន ថ្នាក់ជាតិ
- រដ្ឋបាលថ្នាក់ក្រោមជាតិ
- គ្រឹះស្ថានសាធារណៈរដ្ឋបាល
- សហគ្រាសសាធារណៈ
- ទំនាក់ទំនងប្រតិបត្តិការពិសេស
- ការយល់យច្រកចេញចូលតែមួយ
- កិច្ចសន្យាជាមួយអង្គភាពសាធារណៈ ឬអង្គការសង្គមស៊ីវិល
- ភាពជាដៃគូរវាងផ្នែកសាធារណៈនិងផ្នែកឯកជន
- គ្រឹះស្ថានសាធារណៈនិងអង្គភាពផ្តល់សេវាសាធារណៈដទៃទៀតរបស់រដ្ឋ

៤- ការគ្រប់គ្រងនិងអភិវឌ្ឍន៍ធនធានមនុស្ស  
(ការបែងចែកភារកិច្ច ពង្រាយ បណ្តុះបណ្តាល)

៥- ការគ្រប់គ្រងហិរញ្ញវត្ថុ  
(ប្រភពធនធាន ការកំណត់និងការបែងចែកកម្រៃសេវា ការគ្រប់គ្រង  
ការត្រួតពិនិត្យ អធិការកិច្ច និងសវនកម្មវាលចំណូល-ចំណាយ)

# ៥- ទស្សនទាននៃក្របខ័ណ្ឌគតិយុត្តរូប (ត)

- ៥- សិទ្ធិ កាតព្វកិច្ច និងការហាមឃាត់  
(អង្គភាព មន្ត្រី បុគ្គលិក និងអ្នកប្រើប្រាស់សេវា)
- ៦- ការប្រើប្រាស់បច្ចេកវិទ្យាព័ត៌មាន  
(ជំរុញការផ្តល់សេវាតាមរយៈស្មាតហ្វូន មជ្ឈមណ្ឌលទូរស័ព្ទព័ត៌មានសេវា សាធារណៈ (Call Centre), ច្រកទ្វារអេឡិចត្រូនិកសម្រាប់សេវាសាធារណៈ (Public Service Gateway)
- ៧- យន្តការព័ត៌មានត្រូវឡប់និងបណ្តឹងតវ៉ា  
(យន្តការ វិធានការ ដំណោះស្រាយ ការកែលម្អ)
- ៨- យន្តការតាមដាននិងត្រួតពិនិត្យនិងវាយតម្លៃ  
(ផែនការនិងយុទ្ធសាស្ត្រកិច្ចការជាប្រចាំ ការតាមដាននិងត្រួតពិនិត្យ និងវាយតម្លៃ ផ្តល់ការលើកទឹកចិត្តនិងពានរង្វាន់)
- ៨- ទណ្ឌកម្មនិងវិន័យ

# ៦- ជំហានបន្ទាប់

- រៀបចំសេចក្តីព្រាងក្របខ័ណ្ឌគតិយុត្តរមស្តីពីសេវាសាធារណៈដែលមានលក្ខណៈគ្រប់ជ្រុងជ្រោយ អនុវត្តបានទូលំទូលាយ
  - កិច្ចប្រជុំពិគ្រោះយោបល់ (ផ្ទៃក្នុង)
  - ទស្សនកិច្ចសិក្សាដើម្បីប្រមូលធាតុចូលពីការអនុវត្តជាក់ស្តែង
  - កិច្ចប្រជុំអន្តរក្រសួង សិក្ខាសាលា
  - កិច្ចប្រជុំគណៈកម្មាធិការកែទម្រង់រដ្ឋបាលសាធារណៈ
  - កិច្ចប្រជុំអន្តរក្រសួងទូលាយ
  - ឆ្លងសេចក្តីសម្រេចរបស់រាជរដ្ឋាភិបាលលើសេចក្តីព្រាងក្របខ័ណ្ឌគតិយុត្តរម

# សូមអរគុណ