

ประกาศจังหวัดแพร่
เรื่อง มาตรการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘ มาตรา ๒๙ และมาตรา ๔๒ กำหนดให้ส่วนราชการกำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใสเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความสะดวกรวดเร็ว ประกอบกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ กำหนดให้ส่วนราชการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน ตัวชี้วัดมาตรฐานและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานและการให้บริการ

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดแพร่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีมาตรฐานเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการได้โดยเร็ว จังหวัดแพร่จึงกำหนดมาตรการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานในจังหวัดแพร่ได้ถือปฏิบัติ ดังนี้

๑. การดำเนินงานเกี่ยวกับคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่

- ให้หน่วยงานจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ โดยกำหนดขั้นตอนตามกระบวนงานต่างๆโดยเฉพาะการให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

- ให้หัวหน้าหน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน โดยจัดทำกรอบแนวทางการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยมีวิธีการตรวจสอบและขั้นตอนการตรวจสอบ ตามบริบทและภารกิจของแต่ละหน่วยงาน พร้อมทั้งมีการกำหนดกลไกการกำกับติดตามอย่างต่อเนื่อง

๒. ด้านการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

<u>แนวทางปฏิบัติ</u>

- สร้างระบบการให้บริการตามมาตรฐานหรือคู่มือการปฏิบัติงานและการให้บริการระบบป้องกันหรือการตรวจสอบเพื่อป้องกันการละเว้นในการปฏิบัติหน้าที่

- การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดการใช้ดุลยพินิจ และระบบการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

- มีการเปิดเผยข้อมูล ขั้นตอน มาตรฐาน อัตราค่าบริการ และเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในการให้บริการแก่ประชาชน

- บุคลากรปฏิบัติงานตามระเบียบขั้นตอนอย่างเคร่งครัด เป็นมาตรฐาน และยึดหลักความถูกต้องเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ

- การบริหารงบประมาณ ยึดหลักความคุ้มค่า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และตรงตามวัตถุประสงค์การใช้จ่ายงบประมาณ

- ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานมอบหมายงานต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ ยึดหลักการคำนึงถึงความรู้ความสามารถและมาตรฐานการปฏิบัติงาน รวมถึงผู้บังคับบัญชาไม่ควรมอบหมายงานส่วนตัวให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานแทน

- สร้างระบบการเสริมสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติงาน ความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์ที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน

/- จัดให้มี...

- จัดให้มีรูปแบบวิธีการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดนโยบายต่างๆ เพื่อสร้างความตระหนักและเห็นความสำคัญของการปฏิบัติงานที่มีคุณธรรมและความโปร่งใส รวมถึงมีกิจกรรมเพื่อเผยแพร่ผลงานของหน่วยงาน ให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบ

- บุคลากรทุกคนต้องยึดมั่นในจริยธรรม ยืนหยัดกระทำในสิ่งที่ถูกต้องและเป็นธรรม บริหารและปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น มีจิตบริการ เต็มความสามารถ มีความพร้อมที่จะให้บริการโดยมุ่งผลสำเร็จของงานและพร้อมที่จะแสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดหรือเกิดความเสียหาย

- จัดให้มีผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน แนวทางปฏิบัติในการแก้ไขข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น การตอบสนองเรื่องร้องเรียน และการเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งในรูปแบบของกล่องรับเรื่องร้องเรียน และระบบเว็บไซต์ของหน่วยงาน หากมีเรื่องร้องเรียนให้รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้จังหวัดแพร่ ทราบทุก ๓ เดือนต่อครั้ง โดยให้รายงานภายในวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป

- บุคลากรทุกคนปฏิบัติงานด้วยความสุจริต ไม่มีการรับสินบน การรับหรือการเรียกรับเงิน สิ่งของหรือผลประโยชน์ใดๆ ไม่ใช้ตำแหน่งหน้าที่ในการเอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้องหรือมีพฤติกรรมที่เข้าข่ายการทุจริตต่อหน้าที่

๓. ด้านการให้บริการ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางและเป็นการอำนวยความสะดวกและได้ตอบสนองความต้องการของประชาชน

<u>แนวทางปฏิบัติ</u>

- เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการ เท่าที่ไม่ขัดต่อระเบียบหรือตามที่กฎหมายกำหนด เปิดเผยการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างให้ประชาชนรับทราบ โดยมีประกาศจัดซื้อจัดจ้างผ่านเว็บไซต์ของสำนักงาน หรือเผยแพร่ผ่านทางช่องทางอื่นๆ และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการ

- มีการให้ความรู้และเผยแพร่คู่มือให้บริการประชาชนตามพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘

- จัดให้มีการเผยแพร่ขั้นตอนการดำเนินการต่างๆหรือกำหนดกระบวนการในการติดต่อกับสำนักงานที่ชัดเจน แก่ผู้รับบริการหรือผู้ที่ส่วนได้ส่วนเสีย

- มีบัตรคิว หรือระบบการจัดลำดับการมาก่อน-หลัง

- จัดให้มีจุดประชาสัมพันธ์ประจำในหน่วยงาน เพื่อเป็นสถานที่ให้คำปรึกษาแนะนำและให้ความรู้แก่ประชาชนผู้เข้ารับบริการ

- จัดให้มีที่นั่งให้ประชาชนผู้รอรับบริการอย่างเพียงพอ และอย่างน้อยต้องมีน้ำดื่มบริการ

- ต้องจัดให้มีทางลาดสำหรับผู้พิการหรือคนชราที่ต้องนั่งรถเข็น เพื่อให้มีความสะดวกในการเข้ารับบริการ หรือจัดให้มีเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการแก่ผู้พิการ พร้อมทั้งจัดให้มีห้องน้ำสำหรับผู้พิการ หญิงตั้งครรภ์ และคนชรา

- ให้ทุกส่วนราชการรายงานผลการปฏิบัติตามมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ภายในวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๖๑

(นายพงศ์รัตน์ ภิรมย์รัตน์)
ผู้ว่าราชการจังหวัดแพร่