



**ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា**  
**ជាតិ សាសនា ព្រះមហាក្សត្រ**

**រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា**

លេខ: ៤៥៥ អនក្រ.បក

**អនុក្រឹត្យ**

**ស្តីពី**

**ការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅ**

**នៃគណៈកម្មាធិការជាតិវាយតម្លៃសេវាសាធារណៈ**

**រាជរដ្ឋាភិបាល**

- បានឃើញរដ្ឋធម្មនុញ្ញនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា
- បានឃើញព្រះរាជក្រឹត្យលេខ នស/រកត/០៩០៨/១០៥៥ ចុះថ្ងៃទី២៥ ខែកញ្ញា ឆ្នាំ២០០៨ ស្តីពីការតែងតាំងរាជរដ្ឋាភិបាលនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា
- បានឃើញព្រះរាជក្រមលេខ០២/នស/៩៤ ចុះថ្ងៃទី២០ ខែកក្កដា ឆ្នាំ១៩៩៤ ដែលប្រកាសឱ្យប្រើច្បាប់ស្តីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅនៃគណៈរដ្ឋមន្ត្រី
- បានឃើញព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/០១៩៦/០៩ ចុះថ្ងៃទី២៤ ខែមករា ឆ្នាំ១៩៩៦ ដែលប្រកាសឱ្យប្រើច្បាប់ស្តីពីការបង្កើតទីស្តីការគណៈរដ្ឋមន្ត្រី
- បានឃើញព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/០៦១០/០១២ ចុះថ្ងៃទី៣០ ខែមិថុនា ឆ្នាំ២០១០ ដែលប្រកាសឱ្យប្រើច្បាប់ស្តីពីការអនុម័តយល់ព្រមលើផែនការយុទ្ធសាស្ត្រអភិវឌ្ឍន៍ជាតិបច្ចុប្បន្នកម្ម២០០៩-២០១៣
- បានឃើញព្រះរាជក្រឹត្យលេខ នស/រកត/០៩០៤/២៨៤ ចុះថ្ងៃទី២៧ ខែកញ្ញា ឆ្នាំ២០០៤ ស្តីពីឧត្តមក្រុមប្រឹក្សាកំណែទម្រង់រដ្ឋ
- បានឃើញអនុក្រឹត្យលេខ៥១ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី១០ ខែមិថុនា ឆ្នាំ១៩៩៩ ស្តីពីការបង្កើតក្រុមប្រឹក្សាកំណែទម្រង់រដ្ឋបាល
- បានឃើញអនុក្រឹត្យលេខ១១៣ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី២៨ ខែកក្កដា ឆ្នាំ២០០៩ ស្តីពីការបង្កើតក្រុមការងារកំណែទម្រង់រដ្ឋបាលតាមក្រសួង ស្ថាប័ន
- បានទទួលការឯកភាពពីគណៈរដ្ឋមន្ត្រីក្នុងសម័យប្រជុំពេញអង្គ នាថ្ងៃទី១៤ ខែមិថុនា ឆ្នាំ២០១៣

**សម្រេច**  
**ជំពូកទី១**  
**បទប្បញ្ញត្តិទូទៅ**



**មាត្រា ១.-**

អនុក្រឹត្យនេះកំណត់អំពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់គណៈកម្មាធិការជាតិវាយតម្លៃសេវាសាធារណៈសរសេរជាអក្សរកាត់ថា **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
  - តំណាងអង្គភាពប្រឆាំងអំពើពុករលួយ 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 ស្ថាប័នឲ្យផ្សព្វផ្សាយឯកសារណែនាំស្តីពីស្តង់ដារសេវាសាធារណៈឲ្យបានដល់គ្រប់មជ្ឈដ្ឋាន
  - កំណត់លក្ខណវិនិច្ឆ័យនិងនីតិវិធីនៃការដាក់ពិន្ទុដើម្បីផ្តល់វិញ្ញាបនបត្រនិងផ្តល់ពានរង្វាន់
  - លើកសំណើជូនរាជរដ្ឋាភិបាលដើម្បីធ្វើការកែសម្រួលឬធ្វើបច្ចុប្បន្នកម្មស្តង់ដារសេវាសាធារណៈទៅតាមការផ្តល់យោបល់



- វាយតម្លៃការអនុវត្តសូចនាករគោលរបស់ក្រសួង ស្ថាប័នដោយផ្អែកលើឯកសារណែនាំស្តីពីស្តង់ដារសេវាសាធារណៈ
- ផ្តល់វិញ្ញាបនបត្រទទួលស្គាល់គុណភាពសេវាសាធារណៈដែលសម្រេចបានតាមសូចនាករគោលរបស់ក្រសួងស្ថាប័នសាមី
- ផ្តល់ពានរង្វាន់ជូនក្រសួង ស្ថាប័នដែលទទួលបានវិញ្ញាបនបត្រទទួលស្គាល់គុណភាពសេវាសាធារណៈ និងផ្តល់សេវាសាធារណៈបានល្អប្រសើរជាងគេ
- 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.មានសិទ្ធិប្រើមន្ត្រីរាជការស៊ីវិលនិងមន្ត្រីជាតិចរាស្ត្រនៅអគ្គលេខាធិការដ្ឋាននៃក្រុមប្រឹក្សាកំណែទម្រង់រដ្ឋបាលតាមការចាំបាច់។



**មាត្រា ៩.-**

លេខាធិការដ្ឋាននៃគ.ជ.ប.ស.មានតួនាទីនិងភារកិច្ចដូចតទៅ៖

- ជួយគ.ជ.ប.ស.ក្នុងការសម្របសម្រួលជាមួយក្រសួង ស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធដើម្បីរៀបចំផែនការសកម្មភាពសម្រាប់អនុវត្តស្តង់ដារសេវាសាធារណៈស្របតាមឯកសារណែនាំស្តីពីស្តង់ដារសេវាសាធារណៈ
- រៀបចំវិធីសាស្ត្រនិងគោលការណ៍ដើម្បីវាយតម្លៃសេវាសាធារណៈជូនគ.ជ.ប.ស. ពិនិត្យនិងសម្រេច
- រៀបចំផែនការយុទ្ធសាស្ត្រស្តីពីការកំណត់និងការអនុវត្តស្តង់ដារសេវាសាធារណៈជូនគ.ជ.ប.ស. ពិនិត្យនិងសម្រេច
- សម្របសម្រួលជាមួយក្រសួង ស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធដើម្បីរៀបចំកំណត់ស្តង់ដារនាករគោលនៃសេវានីមួយៗជូនគ.ជ.ប.ស.ពិនិត្យនិងសម្រេច
- សហការជាមួយក្រសួង ស្ថាប័ន ផ្នែកឯកជន និងដៃគូអភិវឌ្ឍពាក់ព័ន្ធទាំងអស់ដើម្បីរៀបចំគម្រោងធនធាននិងមធ្យោបាយសម្រាប់ពង្រឹងប្រសិទ្ធភាពនិងគុណភាពសេវាសាធារណៈ
- ចងក្រងនិងផ្សព្វផ្សាយសេវាសាធារណៈទាំងឡាយណាដែលទទួលបានវិញ្ញាបនបត្របុព្វបទរដ្ឋាន
- ធ្វើរបាយការណ៍អំពីវឌ្ឍនភាពនៃការអនុវត្តស្តង់ដារសេវាសាធារណៈរបស់ក្រសួង ស្ថាប័នជូនគ.ជ.ប.ស. ពិនិត្យនិងសម្រេច
- តាមដាននិងត្រួតពិនិត្យការអនុវត្តផែនការសកម្មភាពរបស់ក្រសួង ស្ថាប័នធៀបនឹងស្តង់ដារគោលដែលកំណត់ដោយក្រសួង ស្ថាប័នសាមី
- អនុវត្តការងារផ្សេងៗទៀតតាមការប្រគល់ជូនរបស់គ.ជ.ប.ស.។

**មាត្រា ១០.-**

លេខាធិការដ្ឋានអាចអញ្ជើញតំណាងក្រសួង ស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធ ដៃគូអភិវឌ្ឍ ឬផ្នែកឯកជនឲ្យចូលរួមប្រជុំពិគ្រោះយោបល់លើបញ្ហាទាំងឡាយដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការងាររបស់ខ្លួនដើម្បីវាយការណ៍និង/ឬសុំការសម្រេចពីគ.ជ.ប.ស.។

**មាត្រា ១១.-**

គ.ជ.ប.ស.និងលេខាធិការដ្ឋានមានសិទ្ធិប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈរដ្ឋមន្ត្រីក្នុងកិច្ចដំណើរការការងាររបស់ខ្លួន។

**មាត្រា ១២.-**

បែបបទនិងនីតិវិធីការងាររបស់គ.ជ.ប.ស. ត្រូវកំណត់ដោយសេចក្តីសម្រេចរបស់ប្រធានគ.ជ.ប.ស.។

**ជំពូកទី៥  
ប្រកាសធនធាន**

**មាត្រា ១៣.-**

ការចំណាយសម្រាប់ដំណើរការរបស់គ.ជ.ប.ស. ត្រូវផ្គត់ផ្គង់ដោយថវិកាជាតិ ក្នុងគម្រោងថវិការបស់ទីស្តីការគណៈរដ្ឋមន្ត្រី។

គ.ជ.ប.ស.មានសិទ្ធិទទួលនិងចាត់ចែងប្រើប្រាស់តាមនីតិវិធីប្រតិបត្តិការមាននូវមូលនិធិដែលបានមកពីប្រភពផ្សេងៗទៀតសម្រាប់ដំណើរការការងាររបស់ខ្លួន។



**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

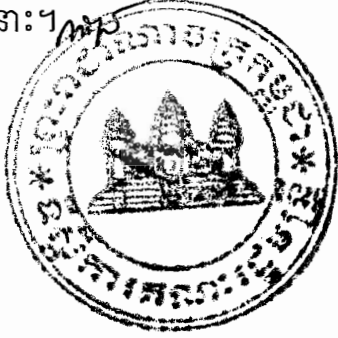
**ឧបសម្ព័ន្ធទី១នៃអនុក្រឹត្យលេខ ៤៥៥.អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី ២៩ ខែ មិថុនា ឆ្នាំ២០១៣  
ស្តីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅនៃគណៈកម្មាធិការជាតិវាយតម្លៃសេវាសាធារណៈ**

**សទ្ទានុក្រម**

- ១. សេវាសាធារណៈ: សំដៅដល់រាល់សកម្មភាពដែលធ្វើឡើងដោយក្រសួង ស្ថាប័នមានសមត្ថកិច្ចឬក្រសួង ស្ថាប័នទទួលសមត្ថកិច្ច ក្នុងគោលដៅបម្រើផលប្រយោជន៍សាធារណៈ។
- ២. ប្រជាជន: សំដៅដល់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈទាំងអស់ ទាំងក្នុងប្រទេសទាំងក្រៅប្រទេស។
- ៣. អ្នកផ្តល់សេវាសាធារណៈ: សំដៅដល់ស្ថាប័នមានសមត្ថកិច្ចឬស្ថាប័នទទួលសមត្ថកិច្ច ដែលបម្រើរាល់សកម្មភាព ក្នុងគោលដៅបម្រើផលប្រយោជន៍សាធារណៈ។
- ៤. អ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈ: សំដៅដល់រូបវន្តបុគ្គលឬនីតិបុគ្គលទាំងឡាយណាដែលទទួលបានផលប្រយោជន៍ពីការប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈ។
- ៥. ស្ថាប័នមានសមត្ថកិច្ច: សំដៅដល់ស្ថាប័នរដ្ឋ ឬភ្នាក់ងាររដ្ឋ ឬអាជ្ញាធរគ្រប់លំដាប់ថ្នាក់របស់រដ្ឋដែលបំពេញការងារតាមដែនសមត្ថកិច្ចរៀងៗខ្លួន។
- ៦. ស្ថាប័នទទួលសមត្ថកិច្ច: សំដៅដល់ផ្នែកឯកជននិងសង្គមស៊ីវិល ដែលទទួលបានសិទ្ធិនិងភារកិច្ចពីរដ្ឋហើយដែលស្ថិតនៅក្រោមការគ្រប់គ្រង ឬការត្រួតពិនិត្យរបស់រដ្ឋឬភ្នាក់ងាររដ្ឋ។
- ៧. គុណភាពល្អ: សំដៅដល់គ្រប់លក្ខខណ្ឌគុណវុឌ្ឍិ ដែលបានមកពីការពេញចិត្តរបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈ នៅពេលដែលសេវានោះត្រូវបានផ្តល់ជូនទៅតាមលក្ខខណ្ឌកំណត់(នីតិវិធី ពេលវេលា និងកម្លៃ) និងឆ្លើយតបទៅនឹងតម្រូវការនិងផលប្រយោជន៍ទូទៅរបស់អ្នកប្រើប្រាស់។
- ៨. កម្លៃថោក: សំដៅដល់សោហ៊ុយដែលត្រូវបង់ចំពោះសេវាសាធារណៈ និងដែលត្រូវមានកម្រិតមួយសមរម្យ ស្របតាមទឹកនៃនិងលទ្ធភាពរបស់អ្នកប្រើប្រាស់។
- ៩. រយៈពេលខ្លី: សំដៅដល់នីតិវិធីនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈតាមរចនាសម្ព័ន្ធប្រតិបត្តិ គឺលុបបំបាត់ការិយាធិបតេយ្យមិនចាំបាច់។
- ១០. លក្ខខណ្ឌសាមញ្ញ: សំដៅដល់លក្ខខណ្ឌផ្សេងៗដែលអ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈត្រូវបំពេញ ដើម្បីទទួលបានសេវាសាធារណៈទៅប្រើប្រាស់ ហើយដែលមានលក្ខណៈងាយយល់ ទាំងទម្រង់បែបបទ ទាំងនីតិវិធី។
- ១១. ភាពអាចជឿទុកចិត្តបាន: សំដៅដល់ការផ្តល់សេវាសាធារណៈដែលត្រូវអនុវត្តទៅតាមនីតិវិធីនិងបទដ្ឋាននានា ដែលបានកំណត់ទុកជាមុននិងមានការដឹងព្រំដាច់។



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



**ឧបសម្ព័ន្ធទី២នៃអនុក្រឹត្យលេខ ៤៥៥ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី ២៥ ខែ វិច្ឆិកា ឆ្នាំ២០១៣ ស្តីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅនៃគណៈកម្មាធិការជាតិវាយតម្លៃសេវាសាធារណៈ**

**ឯកសារណែនាំ  
ស្តីពី  
ស្តង់ដារសេវាសាធារណៈ**

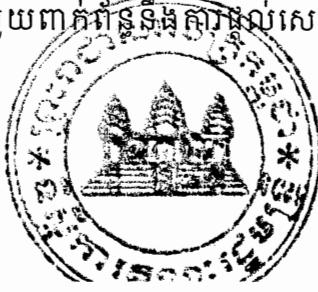
**មាតិកា**

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

**១- សេចក្តីផ្តើម**

គោលនយោបាយស្តីពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈត្រូវបានអនុម័តដោយគណៈរដ្ឋមន្ត្រី ក្នុងសម័យប្រជុំពេញអង្គ នាថ្ងៃទី០៥ ខែឧសភា ឆ្នាំ២០០៦។ គោលនយោបាយនេះ គឺជាឯកសារគោលសម្រាប់អនុវត្តចំពោះការកែលម្អការផ្តល់សេវាសាធារណៈដោយឈរលើបទពិសោធន៍ដែលបាននិងកំពុងអនុវត្តនាពេលបច្ចុប្បន្ន។

ក្នុងការអនុវត្តគោលនយោបាយស្តីពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈ ក្រុមប្រឹក្សាកំណែទម្រង់រដ្ឋបាលបានសហការយ៉ាងជិតស្និទ្ធជាមួយគ្រប់ក្រសួង ស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធ ដើម្បីរៀបចំលិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តនិងឯកសារមួយចំនួនដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការដាក់ឱ្យអនុវត្តទីភ្នាក់ងារប្រតិបត្តិការពិសេស ចងក្រងនិងបោះពុម្ពកម្រងព័ត៌មានសេវាសាធារណៈទាំងប្រាំពីរចង្កោមសេវាសាធារណៈ (លើកលែងតែចង្កោមសេវាទីបីដែលរៀបចំដោយក្រុមប្រឹក្សាកំណែទម្រង់ច្បាប់និងប្រព័ន្ធយុត្តិធម៌)។ កម្រងព័ត៌មានសេវាសាធារណៈគឺជាឧបករណ៍ដ៏មានសារៈសំខាន់មួយក្នុងការពង្រឹងប្រសិទ្ធភាពនិងការប្រយុទ្ធប្រឆាំងអំពើពុករលួយពាក់ព័ន្ធនឹងការផ្តល់សេវាសាធារណៈ។





ជំហានបន្ទាប់ គឺការពង្រឹងគុណភាពសេវាសាធារណៈ។ ក្រុមប្រឹក្សាកំណែទម្រង់រដ្ឋបាលបានរៀបចំ ឯកសារណែនាំស្តីពីស្តង់ដារសេវាសាធារណៈនេះឡើងដោយមានការពិគ្រោះយោបល់ជាមួយក្រសួង ស្ថាប័ន ពាក់ព័ន្ធ ដើម្បីជំរុញការកែលម្អការផ្តល់សេវាសាធារណៈក្នុងគោលបំណងបម្រើប្រជាជនឲ្យបានកាន់តែល្អ ប្រសើរឡើង។

ស្តង់ដារសេវាសាធារណៈត្រូវបានបង្កើតឡើងក្នុងគោលដៅកំណត់នូវសូចនាករគោលដៅដើម្បីណែនាំ ដល់ក្រសួង ស្ថាប័នទាំងអស់ក្នុងការកែលម្អសេវារបស់ខ្លួនឲ្យមានគុណភាពល្អ តម្លៃថោក រយៈពេលខ្លី លក្ខខណ្ឌសាមញ្ញ ភាពអាចជឿទុកចិត្តបាន ការឆ្លើយតបទាន់ពេលវេលាទៅនឹងតម្រូវការ និងការបង្កលក្ខណៈ ងាយស្រួលដល់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈ។

ដើម្បីសម្រេចបានគោលដៅខាងលើនេះ ក្រសួង ស្ថាប័នទាំងអស់ត្រូវកសាងស្តង់ដារសេវាសាធារណៈ និងត្រូវអនុវត្តឲ្យខ្ជាប់ខ្ជួនតាមស្តង់ដារកំណត់នេះ ដោយផ្អែកលើសូចនាករគោលចំនួន៥(ប្រាំ)ដូចខាង ក្រោម៖

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

**២- និយមន័យនិងវិសាលភាព**

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

ស្តង់ដារសេវាសាធារណៈមានវិសាលភាពអនុវត្តលើការផ្តល់សេវាសាធារណៈដូចដែលបានកំណត់ក្នុង គោលនយោបាយស្តីពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈ ដែលគណៈរដ្ឋមន្ត្រីបានអនុម័តកាលពីថ្ងៃទី០៥ ខែឧសភា ឆ្នាំ២០០៦។

**៣- សូចនាករគោលនៃស្តង់ដារសេវាសាធារណៈ**

សេវាសាធារណៈដែលមានស្តង់ដារខ្ពស់ត្រូវបានវាស់វែងនិងវាយតម្លៃ ដោយផ្អែកលើសូចនាករគោល ទាំង៥(ប្រាំ) ដែលសូចនាករនីមួយៗមានលក្ខណវិនិច្ឆ័យដូចខាងក្រោម៖

**ក- គុណភាពព័ត៌មាន**

គុណភាពព័ត៌មាន មានន័យថាព័ត៌មានដែលបានផ្តល់ជូនអ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈ ត្រូវមាន លក្ខណៈងាយយល់ ច្បាស់លាស់ ត្រឹមត្រូវ មានបច្ចុប្បន្នភាព និងងាយទទួលបាន។

គុណភាពព័ត៌មានមានលក្ខណវិនិច្ឆ័យដូចខាងក្រោម៖



**ក.១- ព័ត៌មានពាក់ព័ន្ធនឹងបទដ្ឋានគតិយុត្ត**

- ព័ត៌មានស្តីពីឯកសារតម្រូវដែលអ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈត្រូវភ្ជាប់មកជាមួយពាក្យស្នើសុំ ហើយដែលត្រូវមានភាពងាយយល់ ដោយបានផ្សព្វផ្សាយយ៉ាងទូលំទូលាយនិងពន្យល់យ៉ាង ច្បាស់លាស់
- លិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តពាក់ព័ន្ធនឹងការផ្តល់សេវាសាធារណៈមាននៅនឹងកន្លែងផ្តល់សេវាសាធារណៈ ដែលអ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈអាចពិនិត្យផ្ទៀងផ្ទាត់ឬទទួលបានដូចជា អនុក្រឹត្យ ប្រកាស សេចក្តីសម្រេចស្តីពីការកំណត់នូវនីតិវិធី តម្លៃ និងពេលវេលានៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈជាដើម
- ក្នុងករណីដែលសេវាសាធារណៈណាមួយតម្រូវឲ្យមានសេចក្តីសម្រេចចាប់ពីអង្គភាពឡើងទៅ 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
- រយៈពេលនៃការទទួលបានសេវាសាធារណៈបន្ទាប់ពីអ្នកផ្តល់សេវាសាធារណៈទទួលពាក្យស្នើសុំនិងឯកសារតម្រូវពីសំណាក់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈ
- លក្ខខណ្ឌក្នុងការទទួលបានសេវាសាធារណៈ
- ម៉ោងបំពេញការងារ មធ្យោបាយទំនាក់ទំនង ថ្ងៃឈប់សម្រាក
- ឯកសារតម្រូវដើម្បីទទួលបានសេវាសាធារណៈ
- កន្លែងដាក់ពាក្យនិងកន្លែងទទួលសេវាសាធារណៈ
- ប្រភពលិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តពាក់ព័ន្ធដែលអ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈអាចពិនិត្យឬទទួលបាន
- យន្តការព័ត៌មានក្រឡប់និងបណ្តឹងតវ៉ា។

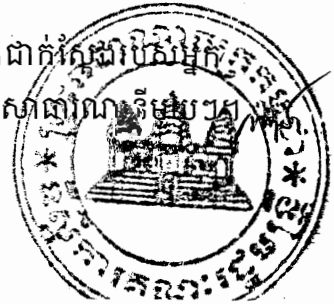
**ខ- ភាពងាយស្រួលក្នុងការទទួលបានសេវា**

ភាពងាយស្រួលក្នុងការទទួលបានសេវា មានន័យថាអ្នកផ្តល់សេវាសាធារណៈសម្រួលដល់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈលើនីតិវិធី ទំនាក់ទំនង ការបំពេញបែបបទ និងការទទួលបានសេវាសាធារណៈទៅប្រើប្រាស់។

ភាពងាយស្រួលក្នុងការទទួលបានសេវាមានលក្ខណវិនិច្ឆ័យដូចខាងក្រោម៖

**ខ.១- ទីតាំងនិងហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធ**

- ទីតាំងផ្តល់សេវាសាធារណៈនៅជិតប្រជាពលរដ្ឋ ហើយមានភាពងាយស្រួលក្នុងការទទួលបានសេវាសាធារណៈ(មានហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធដោយស្រួលស្វែងរក)
- ក្រុមឬផ្នែកដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការផ្តល់សេវាសាធារណៈនីមួយៗមានការកំណត់និងការបង្ហាញយ៉ាងច្បាស់លាស់(មានដូចជាផែនទី សញ្ញា ឬគំនូសបង្ហាញកន្លែងផ្តល់សេវាសាធារណៈ)
- អ្នកផ្តល់សេវាសាធារណៈជួរមុខមានចំនួនគ្រប់គ្រាន់និងមានវត្តមាននៅក្នុងពេលម៉ោងបំពេញការងារជាប្រចាំ
- ទីកន្លែងផ្តល់សេវាសាធារណៈមានជាសុកភាព
- ការទទួលបានសេវាសាធារណៈ អាចប្រព្រឹត្តទៅនៅអង្គភាពផ្តល់សេវាសាធារណៈឬតាមមធ្យោបាយផ្សេងៗ ដូចជាគេហទំព័រ អ៊ីម៉ែល ប្រៃសណីយ៍ ទូរសារ ទូរស័ព្ទ ធនាគារ ជាមួយអ្នកផ្តល់សេវាសាធារណៈនៅនឹងកន្លែង និងតាមរយៈមធ្យោបាយចល័តរបស់អ្នកផ្តល់សេវាសាធារណៈជាដើម។
- កាលវិភាគការងារមានភាពច្បាស់លាស់និងសមស្របទៅនឹងស្ថានភាពជាក់ស្តែងរបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈ ហើយមានបិទផ្សាយនៅតាមទីតាំងផ្តល់សេវាសាធារណៈនីមួយៗ។



**ខ.២- នីតិវិធីនិងលក្ខខណ្ឌ**

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

**គ- ភាពយកចិត្តទុកដាក់ក្នុងការទទួលបានអ្នកប្រើប្រាស់សេវា**

ភាពយកចិត្តទុកដាក់ក្នុងការទទួលបានអ្នកប្រើប្រាស់សេវាសំដៅដល់សមត្ថភាពរបស់ក្រសួង ស្ថាប័ន និងអ្នកផ្តល់សេវាសាធារណៈ ក្នុងការប្រើប្រាស់មធ្យោបាយនិងនីតិវិធីការងារ ដើម្បីដោះស្រាយឬឆ្លើយតបទៅនឹងសំណូមពររបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈ។

ភាពយកចិត្តទុកដាក់ក្នុងការទទួលបានអ្នកប្រើប្រាស់សេវាមានលក្ខណវិនិច្ឆ័យដូចខាងក្រោម៖

**គ.១- ការទទួល**

- អ្នកផ្តល់សេវាសាធារណៈ ត្រូវមានភាពរួសរាយរាក់ទាក់ មានសុដីវធម៌ ទាំងអាកប្បកិរិយា ទាំងពាក្យសម្តីមិនរើសអើង ព្រមទាំងមានសម្លៀកបំពាក់សមរម្យ
- អ្នកផ្តល់សេវាសាធារណៈមានពាក់ស្លាកឈ្មោះសម្គាល់ខ្លួននិងបញ្ជាក់មុខតំណែង
- មានការិយាល័យ គុ ឬកន្លែងសម្រាប់ផ្តល់ព័ត៌មាននិងផ្តល់ការបំភ្លឺផ្សេងៗពាក់ព័ន្ធនឹងសេវាសាធារណៈដែលផ្តល់ដោយសាមីក្រសួង ស្ថាប័ន

**គ.២- យន្តការសម្របសម្រួល**

- អ្នកផ្តល់សេវាសាធារណៈ ត្រូវយកចិត្តទុកដាក់ចំពោះអ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈ តាមរយៈការផ្តល់ព័ត៌មាននិងសម្របសម្រួលការលំបាករបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈទៅតាមទិដ្ឋភាពជាក់ស្តែង
- សម្រួលការលំបាកចំពោះជនងាយរងគ្រោះ(ជនពិការ ចាស់ជរា អនកូរជន 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៖

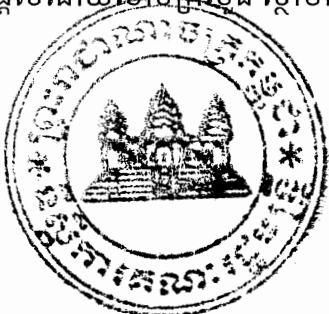
- ប្រើប្រាស់សមត្ថកិច្ចរបស់ក្រសួង ស្ថាប័នឲ្យអស់លទ្ធភាព
- ប្រើប្រាស់បទដ្ឋានគតិយុត្តកំណត់អំពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈរបស់ក្រសួង ស្ថាប័នឲ្យបាន ត្រឹមត្រូវ
- ប្រើប្រាស់ធនធានមនុស្សឲ្យអស់លទ្ធភាព(ប្រើប្រាស់ចំនួនមនុស្សតិចជាងមុន ដើម្បីសម្រេចបាន លទ្ធផលដដែលឬប្រើប្រាស់ចំនួនមនុស្សដដែលឲ្យបានលទ្ធផលច្រើនជាងមុន និងប្រើប្រាស់ 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 និងផ្តល់ការបំភ្លឺផ្សេងៗពាក់ព័ន្ធនឹងសេវាសាធារណៈដែលផ្តល់ដោយស្ថាប័ន)។



**៤- សេចក្តីសន្និដ្ឋាន**

ការអនុវត្តស្តង់ដារសេវាសាធារណៈ គឺជាយន្តការមួយនៃកំណែទម្រង់រដ្ឋបាលសាធារណៈនៅក្នុងប្រទេសមួយចំនួនធំលើសកលលោក។

ដូចគ្នានេះដែរ យុទ្ធសាស្ត្រចតុកោណរបស់រាជរដ្ឋាភិបាលបានកំណត់ថា កំណែទម្រង់រដ្ឋបាលសាធារណៈគឺជាកំណែទម្រង់មួយ នៅក្នុងចំណោមកំណែទម្រង់សំខាន់ៗទៀត។ ការបង្កើតនិងការអនុវត្តស្តង់ដារសេវាសាធារណៈ គឺជាយន្តការមួយនៃការកែលម្អសេវាសាធារណៈដែលមានចែងក្នុងគោលនយោបាយស្តីពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈ។

ការអនុវត្តស្តង់ដារសេវាសាធារណៈប្រកបដោយជោគជ័យនឹងចូលរួមចំណែកក្នុងការកាត់បន្ថយភាពក្រីក្រ និងធ្វើឲ្យប្រជាជនទទួលបាននូវសេវាសាធារណៈប្រកបដោយគុណភាពនិងមានការពេញចិត្តចំពោះរដ្ឋបាលសាធារណៈ។

ជោគជ័យនៃការអនុវត្តស្តង់ដារសេវាសាធារណៈអាស្រ័យលើការខិតខំប្រឹងប្រែងនិងការប្តេជ្ញាចិត្តខ្ពស់របស់ក្រសួង ស្ថាប័នទាំងអស់ក្នុងការរៀបចំនិងការអនុវត្តផែនការកែលម្អសេវាសាធារណៈ ការតាមដានត្រួតពិនិត្យ និងការវាយតម្លៃ ព្រមទាំងការកែលម្អស្តង់ដារសេវាជាប្រចាំ ដើម្បីបម្រើប្រជាជនឲ្យបានកាន់តែល្អប្រសើរឡើង។

គណៈកម្មាធិការជាតិវាយតម្លៃសេវាសាធារណៈមានកាតព្វកិច្ចណែនាំ ជំរុញ និងសម្របសម្រួលឲ្យការអនុវត្តស្តង់ដារនេះទទួលបានជោគជ័យ ដើម្បីជាផលប្រយោជន៍ដូចរៀបរាប់ខាងលើ។

