



រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា
ក្រសួងមុខងារសាធារណៈ

អនុក្រឹត្យស្តីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅនៃ
គណៈកម្មាធិការជាតិរាយតម្លៃ
សេវាសាធារណៈ
និង
ឯកសារឧបសម្ព័ន្ធ

“បម្រើប្រជាជនឲ្យបានកាន់តែល្អប្រសើរឡើង”

ខែ កញ្ញា ឆ្នាំ ២០១៣



ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា
ជាតិ សាសនា ព្រះមហាក្សត្រ

រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា

លេខ: ៤៥៥ អនក្រ.បក

អនុក្រឹត្យ

ស្តីពី

ការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅ

នៃគណៈកម្មាធិការជាតិវាយតម្លៃសេវាសាធារណៈ

រាជរដ្ឋាភិបាល

- បានឃើញរដ្ឋធម្មនុញ្ញនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា
- បានឃើញព្រះរាជក្រឹត្យលេខ នស/រកត/០៩០៨/១០៥៥ ចុះថ្ងៃទី២៥ ខែកញ្ញា ឆ្នាំ២០០៨ ស្តីពីការតែងតាំងរាជរដ្ឋាភិបាលនៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា
- បានឃើញព្រះរាជក្រមលេខ២/នស/៩៤ ចុះថ្ងៃទី២០ ខែកក្កដា ឆ្នាំ១៩៩៤ ដែលប្រកាសឱ្យប្រើច្បាប់ស្តីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅនៃគណៈរដ្ឋមន្ត្រី
- បានឃើញព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/០១៩៦/០៩ ចុះថ្ងៃទី២៤ ខែមករា ឆ្នាំ១៩៩៦ ដែលប្រកាសឱ្យប្រើច្បាប់ស្តីពីការបង្កើតទីស្តីការគណៈរដ្ឋមន្ត្រី
- បានឃើញព្រះរាជក្រមលេខ នស/រកម/០៦១០/០១២ ចុះថ្ងៃទី៣០ ខែមិថុនា ឆ្នាំ២០១០ ដែលប្រកាសឱ្យប្រើច្បាប់ស្តីពីការអនុម័តយល់ព្រមលើផែនការយុទ្ធសាស្ត្រអភិវឌ្ឍន៍ជាតិបច្ចុប្បន្នកម្រិត២០០៩-២០១៣
- 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.ប.ស.** ដើម្បីវាយតម្លៃការអនុវត្តស្តង់ដារសេវាសាធារណៈរបស់ក្រសួង ស្ថាប័នមាន

សមត្ថកិច្ច និងស្ថាប័នទទួលសមត្ថកិច្ច សំដៅជំរុញការលើកកម្ពស់គុណភាពសេវាសាធារណៈឲ្យបានកាន់តែល្អប្រសើរឡើង។

មាត្រា ២._

វាក្យសព្ទបច្ចេកទេសសំខាន់ៗដែលប្រើនៅក្នុងអនុក្រឹត្យនេះមាននិយមន័យដូចបានកំណត់ក្នុងសទ្ទានុក្រមជាឧបសម្ព័ន្ធទី១ និងឯកសារណែនាំស្តីពីស្តង់ដារសេវាសាធារណៈ មានភ្ជាប់ជាឧបសម្ព័ន្ធទី២។

**ជំពូកទី២
សមាសភាព**

មាត្រា ៣._

គ.ជ.ប.ស. មានសមាសភាពដូចខាងក្រោម៖

- រដ្ឋមន្ត្រីទទួលបន្ទុកទីស្តីការគណៈរដ្ឋមន្ត្រី ប្រធាន
 - រដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងទំនាក់ទំនងជាមួយរដ្ឋសភា ព្រឹទ្ធសភា និងអធិការកិច្ច អនុប្រធាន
 - រដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងយុត្តិធម៌ សមាជិក
 - រដ្ឋលេខាធិការក្រសួងមហាផ្ទៃ ១រូប សមាជិក
 - រដ្ឋលេខាធិការនៃរដ្ឋលេខាធិការដ្ឋានមុខងារសាធារណៈ សមាជិក
 - អគ្គលេខាធិការនៃក្រុមប្រឹក្សាអភិវឌ្ឍន៍កម្ពុជា សមាជិក
 - តំណាងអង្គភាពប្រឆាំងអំពើពុករលួយ ១រូប សមាជិក
 - តំណាងខុត្តមក្រុមប្រឹក្សាសេដ្ឋកិច្ចជាតិ ១រូប សមាជិក
 - ប្រធានលេខាធិការដ្ឋាននៃគណៈកម្មាធិការជាតិសម្រាប់ការអភិវឌ្ឍតាមបែបប្រជាធិបតេយ្យនៅថ្នាក់ក្រោមជាតិ សមាជិក
 - អគ្គលេខាធិការនៃក្រុមប្រឹក្សាគំណែងទម្រង់រដ្ឋបាល សមាជិកអចិន្ត្រៃយ៍។
- សមាសភាពជាក់ស្តែងរបស់**គ.ជ.ប.ស.** ត្រូវតែងតាំងដោយសេចក្តីសម្រេចរបស់រាជរដ្ឋាភិបាល។

**ជំពូកទី៣
តួនាទីនិងភារកិច្ចរបស់គ.ជ.ប.ស.**

មាត្រា ៤._

- គ.ជ.ប.ស.** ជាសេនាធិការឲ្យរាជរដ្ឋាភិបាល មានតួនាទីនិងភារកិច្ចដូចតទៅ៖
- ជំរុញក្រសួង ស្ថាប័នទាំងអស់ឲ្យបន្តអនុវត្តគោលនយោបាយស្តីពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈ
 - អនុម័តវិធីសាស្ត្រនិងគោលការណ៍ដើម្បីវាយតម្លៃសេវាសាធារណៈ
 - អនុម័តផែនការយុទ្ធសាស្ត្រស្តីពីការកំណត់និងការអនុវត្តស្តង់ដារសេវាសាធារណៈ
 - ណែនាំនិងជំរុញក្រសួង ស្ថាប័នឲ្យរៀបចំផែនការសកម្មភាពកែលម្អសេវាសាធារណៈប្រចាំឆ្នាំរបស់ក្រសួងស្ថាប័នសាមី
 - ណែនាំនិងជំរុញក្រសួង ស្ថាប័នឲ្យផ្សព្វផ្សាយឯកសារណែនាំស្តីពីស្តង់ដារសេវាសាធារណៈឲ្យបានជ័យជម្នះប្រមូលផ្តុំនៃ
 - កំណត់លក្ខណវិនិច្ឆ័យនិងនីតិវិធីនៃការដាក់ពិន្ទុដើម្បីផ្តល់វិញ្ញាបនបត្រនិងផ្តល់ពានរង្វាន់
 - លើកសំណើជូនរាជរដ្ឋាភិបាលដើម្បីធ្វើការកែសម្រួលឬធ្វើបច្ចុប្បន្នកម្មស្តង់ដារសេវាសាធារណៈនៅកម្ពុជាប្រចាំឆ្នាំ



- វាយតម្លៃការអនុវត្តសូចនាករគោលរបស់ក្រសួង ស្ថាប័នដោយផ្អែកលើឯកសារណែនាំស្តីពីស្តង់ដារសេវាសាធារណៈ
- ផ្តល់វិញ្ញាបនបត្រទទួលស្គាល់គុណភាពសេវាសាធារណៈដែលសម្រេចបានតាមសូចនាករគោលរបស់ក្រសួងស្ថាប័នសាមី
- ផ្តល់ពានរង្វាន់ជូនក្រសួង ស្ថាប័នដែលទទួលបានវិញ្ញាបនបត្រទទួលស្គាល់គុណភាពសេវាសាធារណៈ និងផ្តល់សេវាសាធារណៈបានល្អប្រសើរជាងគេ
- ណែនាំនិងតម្រង់ទិសក្រសួង ស្ថាប័នដែលពុំទាន់ទទួលបានវិញ្ញាបនបត្រទទួលស្គាល់គុណភាពសេវាសាធារណៈ
- ពិនិត្យនិងសម្រេចលើរបាយការណ៍របស់លេខាធិការដ្ឋាននៃ**គ.ជ.ប.ស.**ស្តីពីវឌ្ឍនភាពនៃការអនុវត្តស្តង់ដារសេវាសាធារណៈ និងបូកសរុបលទ្ធផលជូនរាជរដ្ឋាភិបាល
- អនុវត្តការកិច្ចផ្សេងៗទៀតតាមការប្រគល់ជូនរបស់រាជរដ្ឋាភិបាល។

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។

សមាសភាពជាក់ស្តែងរបស់លេខាធិការដ្ឋាននៃ**គ.ជ.ប.ស.** ត្រូវតែងតាំងដោយសេចក្តីសម្រេចរបស់រាជរដ្ឋាភិបាល។

មាត្រា ៨.-

លេខាធិការដ្ឋាននៃ**គ.ជ.ប.ស.** មានសិទ្ធិប្រើប្រាស់ស៊ីលនិងមន្ត្រីជាប់កិច្ចសន្យានៅអគ្គលេខាធិការដ្ឋាននៃក្រុមប្រឹក្សាកំណែទម្រង់រដ្ឋបាលតាមការចាំបាច់។



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 ស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធដើម្បីរៀបចំកំណត់ស្តីចំនាវករគោលនៃសេវានីមួយៗជូន**គ.ជ.ប.ស.**ពិនិត្យនិងសម្រេច
- សហការជាមួយក្រសួង ស្ថាប័ន ផ្នែកឯកជន និងដៃគូអភិវឌ្ឍពាក់ព័ន្ធទាំងអស់ដើម្បីរៀបចំការធានានិងមធ្យោបាយសម្រាប់ពង្រឹងប្រសិទ្ធភាពនិងគុណភាពសេវាសាធារណៈ
- ចងក្រងនិងផ្សព្វផ្សាយសេវាសាធារណៈទាំងឡាយណាដែលទទួលបានវិញ្ញាបនបត្របុព្វានរង្វាន់
- ធ្វើរបាយការណ៍អំពីវឌ្ឍនភាពនៃការអនុវត្តស្តង់ដារសេវាសាធារណៈរបស់ក្រសួង ស្ថាប័នជូន**គ.ជ.ប.ស.** ពិនិត្យនិងសម្រេច
- តាមដាននិងត្រួតពិនិត្យការអនុវត្តផែនការសកម្មភាពរបស់ក្រសួង ស្ថាប័នធៀបនឹងស្តីចំនាវករគោលដែលកំណត់ដោយក្រសួង ស្ថាប័នសាមី
- អនុវត្តការងារផ្សេងៗទៀតតាមការប្រគល់ជូនរបស់**គ.ជ.ប.ស.** ។

មាត្រា ១០.-

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

មាត្រា ១១.-

គ.ជ.ប.ស.និងលេខាធិការដ្ឋានមានសិទ្ធិប្រើប្រាស់ប្រាក់ចំណូលស្តីពីការគណៈរដ្ឋមន្ត្រីក្នុងកិច្ចដំណើរការការងាររបស់ខ្លួន។

មាត្រា ១២.-

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

**ជំពូកទី៥
ប្រកាសធាន**

មាត្រា ១៣.-

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

គ.ជ.ប.ស.មានសិទ្ធិទទួលនិងចាត់ចែងប្រើប្រាស់កាមនីតិវិធីប្រកាសធានមាននូវមូលនិធិដែលបានមកពីប្រភពផ្សេងៗទៀតសម្រាប់ដំណើរការការងាររបស់ខ្លួន។



ជំពូកទី៦
អវសានប្បញ្ញត្តិ

មាត្រា ១៤.-

បទប្បញ្ញត្តិទាំងឡាយណាដែលផ្ទុយនឹងអនុក្រឹត្យនេះ ត្រូវទុកជានិរាករណ៍។

មាត្រា ១៥.-

រដ្ឋមន្ត្រីទទួលបន្ទុកទីស្តីការគណៈរដ្ឋមន្ត្រី រដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងសេដ្ឋកិច្ចនិងហិរញ្ញវត្ថុ រដ្ឋមន្ត្រី រដ្ឋលេខាធិការគ្រប់ក្រសួង ស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធ ត្រូវទទួលបន្ទុកអនុវត្តអនុក្រឹត្យនេះតាមភារកិច្ចរៀងៗខ្លួន ចាប់ពីថ្ងៃចុះហត្ថលេខាតទៅ។

ធ្វើនៅរាជធានីភ្នំពេញ ថ្ងៃទី 27/៥ ខែ មិថុនា ឆ្នាំ ២០១៣



សម្តេចអគ្គមហាសេនាបតីតេជោ ហ៊ុន សែន

កន្លែងទទួល :

- ក្រសួងព្រះបរមរាជវាំង
- អគ្គលេខាធិការដ្ឋានក្រុមប្រឹក្សាធម្មនុញ្ញ
- អគ្គលេខាធិការដ្ឋានព្រឹទ្ធសភា
- អគ្គលេខាធិការដ្ឋានរដ្ឋសភា
- អគ្គលេខាធិការរាជរដ្ឋាភិបាល
- ឧទ្ធរណ៍យសធម្មនាយករដ្ឋមន្ត្រី
- ឧទ្ធរណ៍យងកឧត្តម លោកជំទាវឧបនាយករដ្ឋមន្ត្រី
- ដូចមាត្រា១៥
- រាជកិច្ច
- ឯកសារ កាលប្បវត្តិ

ឧបសម្ព័ន្ធទី២នៃអនុក្រឹត្យលេខ ៤៥៥ អនក្រ.បក
ចុះថ្ងៃទី ២៥ ខែមិថុនា ឆ្នាំ២០១៣
ស្តីពីការរៀបចំនិងការប្រព្រឹត្តទៅនៃគណៈកម្មាធិការជាតិ
វាយតម្លៃសេវាសាធារណៈ

ឯកសារណែនាំ
ស្តីពី
ស្តង់ដារសេវាសាធារណៈ

មាតិកា

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

១-សេចក្តីផ្តើម

គោលនយោបាយស្តីពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈត្រូវបានអនុម័តដោយគណៈរដ្ឋមន្ត្រី ក្នុងសម័យប្រជុំពេញអង្គនាថ្ងៃទី០៥ ខែឧសភា ឆ្នាំ២០០៦។ គោលនយោបាយនេះគឺជាឯកសារគោលសម្រាប់អនុវត្តចំពោះការកែលម្អការផ្តល់សេវាសាធារណៈដោយឈរលើបទពិសោធន៍ៗដែលបាននិងកំពុងអនុវត្តនាពេលបច្ចុប្បន្ន។

ក្នុងការអនុវត្តគោលនយោបាយស្តីពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈ ក្រសួងមុខងារសាធារណៈបានសហការយ៉ាងជិតស្និទ្ធជាមួយគ្រប់ក្រសួងស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធ ដើម្បីរៀបចំលិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្ត និងឯកសារមួយចំនួនដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការដាក់ឱ្យអនុវត្តទីភ្នាក់ងារប្រតិបត្តិការ ពិសេសចងក្រងនិងបោះពុម្ពកម្រងព័ត៌មានសេវាសាធារណៈទាំងប្រាំពីរចង្កោមសេវាសាធារណៈ (លើកលែងតែចង្កោមសេវាទីបីដែលរៀបចំដោយក្រុមប្រឹក្សាកំណែទម្រង់ច្បាប់និងប្រព័ន្ធយុត្តិធម៌)។ កម្រងព័ត៌មានសេវាសាធារណៈ គឺជាឧបករណ៍ដ៏មានសារៈសំខាន់មួយក្នុងការពង្រឹងប្រសិទ្ធភាព និងការប្រយុទ្ធប្រឆាំងអំពើពុករលួយពាក់ព័ន្ធនឹងការផ្តល់សេវាសាធារណៈ។

ជំហានបន្ទាប់គឺការពង្រឹងគុណភាពសេវាសាធារណៈ។ ក្រុមប្រឹក្សាកំណែទម្រង់រដ្ឋបាលបានរៀបចំឯកសារណែនាំស្តីពីស្តង់ដារសេវាសាធារណៈនេះឡើងដោយមានការពិគ្រោះយោបល់ជាមួយក្រសួង ស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធដើម្បីជំរុញការកែលម្អការផ្តល់សេវាសាធារណៈ ក្នុងគោលបំណងបម្រើប្រជាជនឱ្យបានកាន់តែល្អប្រសើរឡើង។

ស្តង់ដារសេវាសាធារណៈត្រូវបានបង្កើតឡើងក្នុងគោលដៅ
កំណត់នូវសូចនាករគោលដៅដើម្បីណែនាំដល់ក្រសួង ស្ថាប័នទាំងអស់
ក្នុងការកែលម្អសេវារបស់ខ្លួនឲ្យមានគុណភាពល្អ តម្លៃថោក
រយៈពេលខ្លី លក្ខខណ្ឌសាមញ្ញ ភាពអាចជឿទុកចិត្តបាន ការឆ្លើយ
តបទាន់ពេលវេលាទៅនឹងតម្រូវការ និងការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល
ដល់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈ។

ដើម្បីសម្រេចបានគោលដៅខាងលើនេះ ក្រសួង ស្ថាប័ន
ទាំងអស់ត្រូវកសាងស្តង់ដារសេវាសាធារណៈ និងត្រូវអនុវត្តឲ្យខាង
តែបានតាមស្តង់ដារកំណត់នេះ ដោយផ្អែកលើសូចនាករគោលចំនួន
៥(ប្រាំ)ដូចខាងក្រោម៖

- សូចនាករគោលទី១ : គុណភាពព័ត៌មាន
- សូចនាករគោលទី២ : ភាពងាយស្រួលក្នុងការទទួលយកសេវា
- សូចនាករគោលទី៣ : ភាពយកចិត្តទុកដាក់ក្នុងការទទួល
អ្នកប្រើប្រាស់សេវា
- សូចនាករគោលទី៤ : សេវាផ្តល់តាមគោលការណ៍កំណត់
និងមានអភិបាលកិច្ចល្អ
- សូចនាករគោលទី៥ : យន្តការព័ត៌មានត្រឡប់និងបណ្តឹងតវ៉ា
របស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា។

២-និយមន័យនិងវិសាលភាព

ស្តង់ដារសេវាសាធារណៈគឺជាម៉ែត្រវាស់កម្រិតនៃគុណភាពនិង
ចរិតលក្ខណៈក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈដើម្បីទទួលបាននូវការ
ពេញចិត្តពីសំណាក់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈតាមលក្ខខណ្ឌ

កំណត់(ដូចជានីតិវិធីពេលវេលា តម្លៃ និងទឹកនៃឆ្នេរ) និងឆ្លើយតបទៅនឹងតម្រូវការនិងផលប្រយោជន៍របស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈ។

ស្តង់ដារសេវាសាធារណៈមានវិសាលភាពអនុវត្តលើការផ្តល់សេវាសាធារណៈដូចដែលបានកំណត់ក្នុងគោលនយោបាយស្តីពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈ ដែលគណៈរដ្ឋមន្ត្រីបានអនុម័តកាលពីថ្ងៃទី ០៥ ខែឧសភា ឆ្នាំ២០០៦។

៣- សូចនាករគោលនៃស្តង់ដារសេវាសាធារណៈ

សេវាសាធារណៈដែលមានស្តង់ដារខ្ពស់ ត្រូវបានវាស់វែងនិងវាយតម្លៃ ដោយផ្អែកលើសូចនាករគោលទាំង៥(ប្រាំ) ដែលសូចនាករនីមួយៗមានលក្ខណវិនិច្ឆ័យដូចខាងក្រោម៖

ក- គុណភាពព័ត៌មាន

គុណភាពព័ត៌មានមានន័យថាព័ត៌មានដែលបានផ្តល់ជូនអ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈ ត្រូវមានលក្ខណៈងាយយល់ ច្បាស់លាស់ ត្រឹមត្រូវ មានបច្ចុប្បន្នភាព និងងាយទទួលយក។

គុណភាពព័ត៌មានមានលក្ខណៈវិនិច្ឆ័យដូចខាងក្រោម៖

ក.១- ព័ត៌មានពាក់ព័ន្ធនឹងបទដ្ឋានគតិយុត្ត

- ព័ត៌មានស្តីពីឯកសារតម្រូវដែលអ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈត្រូវភ្ជាប់មកជាមួយពាក្យស្នើសុំហើយដែលត្រូវមានភាពងាយយល់ ដោយបានផ្សព្វផ្សាយយ៉ាងទូលំទូលាយនិងពន្យល់យ៉ាងច្បាស់លាស់
- លិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តពាក់ព័ន្ធនឹងការផ្តល់សេវាសាធារណៈមាននៅនឹងកន្លែងផ្តល់សេវាសាធារណៈដែល

អ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈអាចពិនិត្យផ្ទៀងផ្ទាត់ឬ
ទទួលបានដូចជា អនុក្រឹត្យ ប្រកាស សេចក្តីសម្រេច
ស្តីពីការកំណត់នូវនីតិវិធី តម្លៃ និងពេលវេលានៃការផ្តល់
សេវាសាធារណៈជាដើម

- ក្នុងករណីដែលសេវាសាធារណៈណាមួយតម្រូវឲ្យមាន
សេចក្តីសម្រេចចាប់ពីពីរអង្គភាពឡើងទៅ ព័ត៌មាន
ទាំងនោះត្រូវមានបញ្ជាក់នៅក្នុងពាក្យស្នើសុំសេវា
សាធារណៈនោះ
- ទម្រង់បែបបទនៃពាក្យស្នើសុំត្រូវបង្ហាញព័ត៌មានដូច
តទៅ៖
 - ព័ត៌មានរបស់អ្នកស្នើសុំសេវាសាធារណៈ
(ឈ្មោះ អាសយដ្ឋាន មធ្យោបាយទំនាក់
ទំនងជាដើម)
 - ព័ត៌មានស្តីពីប្រភេទសេវាសាធារណៈ
ដែលស្នើសុំ(រយៈពេល តម្លៃជាដើម)
 - ព័ត៌មានស្តីពីឯកសារតម្រូវដែលអ្នកប្រើ-
ប្រាស់សេវាសាធារណៈត្រូវភ្ជាប់ជាមួយ
នឹងពាក្យស្នើសុំ

ក.២- ព័ត៌មានត្រូវផ្សព្វផ្សាយជាសាធារណៈឲ្យបានទូលំទូលាយ

- ដំណើរការផ្តល់សេវាសាធារណៈរបស់ក្រសួង ស្ថាប័ន
មានបង្ហាញនូវព័ត៌មានដូចខាងក្រោម៖
 - ប្រភេទសេវាសាធារណៈនីមួយៗដែលផ្តល់
ដោយក្រសួង ស្ថាប័ន

- អាសយដ្ឋាននិងមធ្យោបាយទំនាក់ទំនងជាមួយក្រសួង ស្ថាប័ន
 - រយៈពេលនៃការទទួលបានសេវាសាធារណៈបន្ទាប់ពីអ្នកផ្តល់សេវាសាធារណៈបានទទួលពាក្យស្នើសុំដែលមានភ្ជាប់ឯកសារតម្រូវពីអ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈរួចជាស្រេច
 - ពេលវេលាបំពេញការងារនិងថ្លៃឈប់សម្រាក
- ទីកន្លែងដាក់ពាក្យ និង ទីកន្លែងទទួលយកសេវាសាធារណៈទៅវិញ
 - ទីកន្លែងនិងពេលវេលាទទួលព័ត៌មានត្រឡប់និងបណ្តឹងតវ៉ាពីអ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈ
 - ការប្តេជ្ញាចិត្តផ្តល់សេវាសាធារណៈតាមស្តង់ដារកំណត់របស់ក្រសួង ស្ថាប័នសាមីចំពោះអ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈ
 - ស្ថិតិនៃអ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈរបស់ក្រសួងស្ថាប័នសាមី

ក.៣- មធ្យោបាយនៃការផ្សព្វផ្សាយ

- ព័ត៌មាននៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈនីមួយៗត្រូវផ្សព្វផ្សាយជាសាធារណៈតាមរយៈកម្រងព័ត៌មានសេវាសាធារណៈនិងមធ្យោបាយនានា ដូចខាងក្រោម៖
 - បណ្តាផ្សព្វផ្សាយ
 - បណ្តាប្រកាស

- ព្រឹត្តិបត្រ គេហទំព័រ ទូរទស្សន៍ វិទ្យុសារព័ត៌មាន ការបិទផ្សាយក្បែរបរិវេណទ្វារចេញចូល ឬនៅលើជញ្ជាំង ឬតាមទីតាំងណាដែលងាយមើលឃើញដោយសរសេរឲ្យបានធំៗ

បណ្តាផ្សព្វផ្សាយត្រូវចែងឲ្យបានច្បាស់លាស់អំពី៖

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

ខ-ភាពងាយស្រួលក្នុងការទទួលយកសេវា

ភាពងាយស្រួលក្នុងការទទួលយកសេវា មានន័យថាអ្នកផ្តល់សេវាសាធារណៈសម្រួលដល់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈលើនីតិវិធី ទំនាក់ទំនង ការបំពេញបែបបទ និងការទទួលយកសេវាសាធារណៈទៅប្រើប្រាស់។

ភាពងាយស្រួលក្នុងការទទួលយកសេវាមានលក្ខណៈវិនិច្ឆ័យដូចខាងក្រោម៖

ខ.១-ទីតាំងនិងហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធ

- ទីតាំងផ្តល់សេវាសាធារណៈនៅជិតប្រជាពលរដ្ឋ ហើយមានភាពងាយស្រួលក្នុងការទទួលយកសេវាសាធារណៈ (មានហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធដោយស្រួលស្វែងរក)
- ក្រុមប្រឹក្សាដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការផ្តល់សេវាសាធារណៈនីមួយៗមានការកំណត់និងការបង្ហាញយ៉ាងច្បាស់លាស់ (មានដូចជាផែនទី សញ្ញា ឬគំនូសបង្ហាញកន្លែងផ្តល់សេវាសាធារណៈ)
- អ្នកផ្តល់សេវាសាធារណៈជួរមុខមានចំនួនគ្រប់គ្រាន់និងមានវត្តមាននៅក្នុងពេលម៉ោងបំពេញការងារជាប្រចាំ
- ទីកន្លែងផ្តល់សេវាសាធារណៈមានជាសុកភាព
- ការទទួលយកសេវាសាធារណៈ អាចប្រព្រឹត្តទៅនៅអង្គភាពផ្តល់សេវាសាធារណៈឬតាមមធ្យោបាយផ្សេងៗដូចជាតេឡេទ្រាម អ៊ីម៉ែល ប្រៃសណីយ៍ ទូរសារ ទូរស័ព្ទ ធនាគារ ជាមួយអ្នកផ្តល់សេវាសាធារណៈនៅនឹងកន្លែង

និង តាមរយៈ មធ្យោបាយ ចល័តរបស់ អ្នកផ្តល់សេវា
សាធារណៈ ជាដើម។

- កាលវិភាគការងារមានភាពច្បាស់លាស់និងសមស្រប
ទៅនឹងស្ថានភាពជាក់ស្តែងរបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា
សាធារណៈ ហើយមានបិទផ្សាយនៅតាមទីតាំងផ្តល់
សេវាសាធារណៈនីមួយៗ។

ខ.២- នីតិវិធីនិងលក្ខខណ្ឌ

- លក្ខខណ្ឌនៃការទទួលសេវាសាធារណៈមានលក្ខណៈ
ងាយស្រួល (ងាយយល់និងកាត់បន្ថយចំនួនឯកសារ
តម្រូវ)
- ទម្រង់បែបបទមានលក្ខណៈងាយយល់និងងាយបំពេញ
- អ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈអាចចូលយកសេវា
សាធារណៈដោយគ្មានការរំខានពីអន្តរការី
- ការរង់ចាំមានរយៈពេលខ្លីនិងមានការកំណត់ពេលវេលា
ច្បាស់លាស់ក្នុងការទទួលយកសេវាសាធារណៈ។

គ.ភាពយកចិត្តទុកដាក់ក្នុងការទទួលបានអ្នកប្រើប្រាស់សេវា

ភាពយកចិត្តទុកដាក់ក្នុងការទទួលបានអ្នកប្រើប្រាស់សេវាសំដៅ
ដល់សមត្ថភាពរបស់ក្រសួងស្ថាប័ន និងអ្នកផ្តល់សេវាសាធារណៈ
ក្នុងការប្រើប្រាស់មធ្យោបាយនិងនីតិវិធីការងារ ដើម្បីដោះស្រាយ
ឬឆ្លើយតបទៅនឹងសំណូមពររបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈ។

ភាពយកចិត្តទុកដាក់ក្នុងការទទួលបានអ្នកប្រើប្រាស់សេវាមាន
លក្ខណវិនិច្ឆ័យដូចខាងក្រោម៖

គ.១-ការទទួល

- អ្នកផ្តល់សេវាសាធារណៈ ត្រូវមានភាពរួសរាយរាក់ទាក់ មានសុជីវធម៌ទាំងអាកប្បកិរិយា ទាំងពាក្យសម្តីមិនរើស អើង ព្រមទាំងមានសម្លៀកបំពាក់សមរម្យ
- អ្នកផ្តល់សេវាសាធារណៈមានពាក់ស្លាកឈ្មោះសម្គាល់ ខ្លួននិងបញ្ជាក់មុខតំណែង
- មានការិយាល័យ គុ ឬកន្លែងសម្រាប់ផ្តល់ព័ត៌មាន និងផ្តល់ការបំភ្លឺផ្សេងៗពាក់ព័ន្ធនឹងសេវាសាធារណៈ ដែលផ្តល់ដោយសាមីក្រសួង ស្ថាប័ន

គ.២-យន្តការសម្របសម្រួល

- អ្នកផ្តល់សេវាសាធារណៈ ត្រូវយកចិត្តទុកដាក់ចំពោះ អ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈ តាមរយៈការផ្តល់ព័ត៌មាន និងសម្របសម្រួលការលំបាករបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា សាធារណៈទៅតាមទិដ្ឋភាពជាក់ស្តែង
- សម្រួលការលំបាកចំពោះជនងាយរងគ្រោះ (ជនពិការ ចាស់ជរា អនក្ខរជន កុមារ ស្ត្រីមានកូនតូច និងស្ត្រីមាន ផ្ទៃពោះជាដើម)

គ.៣-វិធានការកែលម្អ

- ក្រសួង ស្ថាប័នបង្កើតយន្តការពិនិត្យ កែលម្អ និងធ្វើ បច្ចុប្បន្នកម្មលើដំណើរការ លក្ខខណ្ឌ និងនីតិវិធីនៃការ ផ្តល់សេវាសាធារណៈ
- ក្រសួង ស្ថាប័ន អនុវត្តវិធានការកែលម្អការផ្តល់សេវា សាធារណៈទៅតាមមតិកែលម្អរបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា សាធារណៈ

- ការផ្តល់សេវាសាធារណៈឆ្លើយតបទៅនឹងសំណូមពររបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈក្នុងរយៈពេលខ្លី។

គ.៤-យន្តការដោះស្រាយ

ក្រសួង ស្ថាប័នត្រូវបង្កើតនិងអនុវត្តយន្តការដោះស្រាយចំពោះករណីទាំងឡាយណាដែលការផ្តល់សេវាសាធារណៈមិនសម្រេចបានលទ្ធផលល្អតាមការកំណត់ទុក។

ឃ-សេវាផ្តល់តាមគោលការណ៍កំណត់និងមានអភិបាលកិច្ចល្អ

អង្គភាពផ្តល់សេវាសាធារណៈត្រូវមានសមត្ថភាពក្នុងការអនុវត្តការងារឲ្យទទួលបានលទ្ធផលខ្ពស់ដោយប្រើប្រាស់ធនធានដែលមានស្រាប់ឲ្យអស់លទ្ធភាព។

ឃ.១- សេវាផ្តល់តាមគោលការណ៍កំណត់

សេវាផ្តល់តាមគោលការណ៍កំណត់មានលក្ខណៈវិនិច្ឆ័យដូចខាងក្រោម៖

- សេវាសាធារណៈត្រូវបានផ្តល់តាមការកំណត់ (រយៈពេលតម្លៃជាដើម)
- អង្គភាពផ្តល់សេវាសាធារណៈទទួលបានវិញ្ញាបនបត្រទទួលស្គាល់គុណភាពសេវាសាធារណៈ
- ការវាយតម្លៃរបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាចំពោះគុណភាពសេវាសាធារណៈដែលបានផ្តល់។

ឃ.២-សេវាផ្តល់មានអភិបាលកិច្ចល្អ

សេវាផ្តល់មានអភិបាលកិច្ចល្អគឺជាការប្រើប្រាស់ឲ្យអស់លទ្ធភាពនូវធនធានបួនយ៉ាងគឺ ទី១-សមត្ថកិច្ចរបស់ក្រសួង ស្ថាប័ន

ទី២-បទដ្ឋានគតិយុត្តក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈ ទី៣-ធនធាន
មនុស្ស និងទី៤-ធនធានហិរញ្ញវត្ថុ។

សេវាផ្តល់មានអភិបាលកិច្ចល្អមានលក្ខណៈវិនិច្ឆ័យដូចខាង
ក្រោម៖

- ប្រើប្រាស់សមត្ថកិច្ចរបស់ក្រសួង ស្ថាប័នឲ្យអស់លទ្ធភាព
- ប្រើប្រាស់បទដ្ឋានគតិយុត្តកំណត់អំពីការផ្តល់សេវា
សាធារណៈរបស់ក្រសួង ស្ថាប័នឲ្យបានត្រឹមត្រូវ
- ប្រើប្រាស់ធនធានមនុស្សឲ្យអស់លទ្ធភាព(ប្រើប្រាស់
ចំនួនមនុស្សតិចជាងមុន ដើម្បីសម្រេចបានលទ្ធផល
ដដែលឬប្រើប្រាស់ចំនួនមនុស្សដដែលឲ្យបានលទ្ធផល
ច្រើនជាងមុននិងប្រើប្រាស់ធនធានមនុស្សឲ្យស្របទៅ
នឹងតម្រូវការ ជំនាញ ពេលវេលា និងទីកន្លែង)

១-យន្តការព័ត៌មានត្រឡប់និងបណ្តឹងតវ៉ារបស់

អ្នកប្រើប្រាស់សេវា

យន្តការព័ត៌មានត្រឡប់និងបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នកប្រើប្រាស់
សេវាមានតួនាទីឆ្លុះបញ្ចាំងពីគុណភាពនៃព័ត៌មាន ភាពងាយស្រួល
ក្នុងការទទួលយកសេវាសាធារណៈ ភាពយកចិត្តទុកដាក់ក្នុងការ
ទទួលអ្នកប្រើប្រាស់សេវា សេវាផ្តល់តាមគោលការណ៍កំណត់ និង
មានអភិបាលកិច្ច។

យន្តការព័ត៌មានត្រឡប់និងបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នកប្រើប្រាស់
សេវាមានលក្ខណៈវិនិច្ឆ័យដូចខាងក្រោម៖

- មានយន្តការទទួលព័ត៌មានត្រឡប់និងបណ្តឹងតវ៉ាតាមរយៈប្រអប់សំបុត្រដោយផ្ទាល់ ប្រៃសណីយ៍ អ៊ីម៉ែល ទូរស័ព្ទ ទូរសារជាដើម
- មានការឆ្លើយតបទៅនឹងព័ត៌មានត្រឡប់និងបណ្តឹងតវ៉ាតាមពេលវេលាសមស្របទៅតាមករណីនីមួយៗ
- មានវិធានការដោះស្រាយក្រោយពេលទទួលបានព័ត៌មានត្រឡប់និងបណ្តឹងតវ៉ា
- មានសេវាកម្មទំនាក់ទំនងជាមួយអ្នកប្រើប្រាស់សេវា (ការិយាល័យ គុ ឬកន្លែងសម្រាប់ផ្តល់ព័ត៌មាន និងផ្តល់ការបំភ្លឺផ្សេងៗពាក់ព័ន្ធនឹងសេវាសាធារណៈដែលផ្តល់ដោយសាមីក្រសួង ស្ថាប័ន)។

៤- សេចក្តីសន្និដ្ឋាន

ការអនុវត្តស្តង់ដារសេវាសាធារណៈ គឺជាយន្តការមួយនៃកំណែទម្រង់រដ្ឋបាលសាធារណៈនៅក្នុងប្រទេសមួយចំនួនធំលើសកលលោក។

ដូចគ្នានេះដែរ យុទ្ធសាស្ត្រចតុកោណរបស់រាជរដ្ឋាភិបាលបានកំណត់ថា កំណែទម្រង់រដ្ឋបាលសាធារណៈគឺជាកំណែទម្រង់មួយ នៅក្នុងចំណោមកំណែទម្រង់សំខាន់ៗផ្សេងៗទៀត។ ការបង្កើតនិងការអនុវត្តស្តង់ដារសេវាសាធារណៈ គឺជាយន្តការមួយនៃការកែលម្អសេវាសាធារណៈដែលមានចែងក្នុងគោលនយោបាយស្តីពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈ។

ការអនុវត្តស្តង់ដារសេវាសាធារណៈប្រកបដោយជោគជ័យ
នឹងចូលរួមចំណែកក្នុងការកាត់បន្ថយភាពក្រីក្រ និងធ្វើឲ្យប្រជាជន
ទទួលបាននូវសេវាសាធារណៈប្រកបដោយគុណភាពនិងមានការ
ពេញចិត្តចំពោះរដ្ឋបាលសាធារណៈ។

ជោគជ័យនៃការអនុវត្តស្តង់ដារសេវាសាធារណៈអាស្រ័យលើ
ការខិតខំប្រឹងប្រែងនិងការប្តេជ្ញាចិត្តខ្ពស់របស់ក្រសួង ស្ថាប័នទាំងអស់
ក្នុងការរៀបចំនិងការអនុវត្តផែនការកែលម្អសេវាសាធារណៈ ការ
តាមដានត្រួតពិនិត្យនិងការវាយតម្លៃ ព្រមទាំងការកែលម្អស្តង់ដារ
សេវាជាប្រចាំដើម្បីបម្រើប្រជាជនឲ្យបានកាន់តែល្អប្រសើរឡើង។

គណៈកម្មាធិការជាតិវាយតម្លៃសេវាសាធារណៈមានកាតព្វកិច្ច
ណែនាំជំរុញនិងសម្របសម្រួលឲ្យការអនុវត្តស្តង់ដារនេះទទួលបាន
ជោគជ័យ ដើម្បីជាផលប្រយោជន៍ដូចរៀបរាប់ខាងលើ។

ឧបសម្ព័ន្ធទី១នៃអនុក្រឹត្យលេខ ៤៥៥ អនក្រ.បក
ចុះថ្ងៃទី ២៥ ខែមិថុនា ឆ្នាំ២០១៣ ស្តីពីការរៀបចំនិង
ការប្រព្រឹត្តទៅនៃគណៈកម្មាធិការជាតិ
វាយតម្លៃសេវាសាធារណៈ

សន្តានុក្រម

១.	សេវាធារណៈ	សំដៅដល់រាល់សកម្មភាពដែលធ្វើឡើងដោយក្រសួង ស្ថាប័នមានសមត្ថកិច្ចឬក្រសួងស្ថាប័នទទួលសមត្ថកិច្ច ក្នុងគោលដៅបម្រើផលប្រយោជន៍សាធារណៈ។
២.	ប្រជាជន	សំដៅដល់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈទាំងអស់ ទាំងក្នុងប្រទេស ទាំងក្រៅប្រទេស។
៣.	អ្នកផ្តល់សេវាសាធារណៈ	សំដៅដល់ស្ថាប័នមានសមត្ថកិច្ចឬស្ថាប័នទទួលសមត្ថកិច្ច ដែលបម្រើរាល់សកម្មភាព ក្នុងគោលដៅបម្រើផលប្រយោជន៍សាធារណៈ។
៤.	អ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈ	សំដៅដល់រូបវន្តបុគ្គលឬនីតិបុគ្គលទាំងឡាយណាដែលទទួលផលប្រយោជន៍ពីការប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈ។
៥.	ស្ថាប័នមានសមត្ថកិច្ច	សំដៅដល់ស្ថាប័នរដ្ឋ ឬភ្នាក់ងាររដ្ឋ ឬអាជ្ញាធរគ្រប់លំដាប់ថ្នាក់របស់រដ្ឋដែលបំពេញការងារតាមដែនសមត្ថកិច្ចរៀងៗខ្លួន។

៦.	ស្ថាប័នទទួលសមត្ថកិច្ច	សំដៅដល់ផ្នែកឯកជននិងសង្គមស៊ីវិលដែលទទួលបានសិទ្ធិ និងភារកិច្ចពីរដ្ឋហើយ ដែលស្ថិតនៅក្រោមការគ្រប់គ្រង ឬការត្រួតពិនិត្យរបស់រដ្ឋឬភ្នាក់ងាររដ្ឋ។
៧.	គុណភាពល្អ	សំដៅដល់គ្រប់លក្ខខណ្ឌគុណវុឌ្ឍិដែលបានមកពីការពេញចិត្តរបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈ នៅពេលដែលសេវានោះត្រូវបានផ្តល់ជូនទៅតាមលក្ខខណ្ឌកំណត់(នីតិវិធី ពេលវេលា និងតម្លៃ) និងឆ្លើយតបទៅនឹងតម្រូវការ និង ផលប្រយោជន៍ទូទៅរបស់អ្នកប្រើប្រាស់។
៨.	តម្លៃថោក	សំដៅដល់សោហ៊ុយដែលត្រូវបង់ចំពោះសេវាសាធារណៈ និងដែលត្រូវមានកម្រិតមួយសមរម្យ ស្របតាមទីកន្លែង និងលទ្ធភាពរបស់អ្នកប្រើប្រាស់។
៩.	រយៈពេលខ្លី	សំដៅដល់នីតិវិធីនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈតាមរចនាសម្ព័ន្ធប្រតិបត្តិគឺលុបបំបាត់ការិយាធិបតេយ្យមិនចាំបាច់។
១០.	លក្ខខណ្ឌសាមញ្ញ	សំដៅដល់លក្ខខណ្ឌផ្សេងៗដែលអ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈត្រូវបំពេញដើម្បីទទួលបានសេវាសាធារណៈ ទៅប្រើប្រាស់ហើយដែលមានលក្ខណៈងាយយល់ ទាំងទម្រង់ បែបបទ ទាំងនីតិវិធី។

<p>១១.</p>	<p>ភាពអាចជឿទុកចិត្តបាន</p>	<p>សំដៅដល់ការផ្តល់សេវាសាធារណៈដែលត្រូវអនុវត្តទៅតាមនីតិវិធីនិងបទដ្ឋាននានាដែលបានកំណត់ទុកជាមុននិងមានការដឹងព្រាងទូទៅ។</p>
<p>១២.</p>	<p>ការឆ្លើយតបទាន់ពេលវេលាទៅនឹងតម្រូវការ</p>	<p>សំដៅដល់ភាពរហ័សនៃប្រភេទសេវាសាធារណៈ នីតិវិធី និងពេលវេលានៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈត្រូវបានកំណត់ដោយឈរលើមូលដ្ឋាននៃតម្រូវការអាទិភាពរបស់អ្នកប្រើប្រាស់។</p>
<p>១៣.</p>	<p>ការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល</p>	<p>សំដៅដល់សកម្មភាពនៃមន្ត្រីផ្តល់សេវាសាធារណៈដែលបានសម្រួលដល់អ្នកប្រើប្រាស់សេវានោះលើទំនាក់ទំនងការបំពេញបែបបទផ្សេងៗ និងការទទួលយកសេវានោះ។</p>

កំណែទម្រង់រដ្ឋបាលសាធារណៈ

Public Administrative Reform

