

มาตรการในการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ

เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) และแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity And Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริตและเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม

จังหวัดพระนครศรีอยุธยาจึงกำหนดมาตรการในการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ โดยมีระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว แบบเบ็ดเสร็จ ครบวงจร และหลากหลายรูปแบบตามความต้องการของผู้มารับบริการ มีความโปร่งใส ให้การบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และสร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชนเพื่อให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพภาครัฐเข้าสู่ความสมดุลในความสัมพันธ์ของพื้นที่ ทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น และประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมได้ในการติดตาม ประเมินผลและในการพัฒนาบริการสาธารณะ และเป็นแนวทางปฏิบัติของหน่วยงานและบุคลากรในหน่วยงานของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

๑. มาตรฐานการให้บริการ

๑.๑ มาตรฐานกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๑) ขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาในการบริการ

- แผนผัง และสื่อพิมพ์ต่างๆ ที่แสดงถึงข้อมูลการให้บริการของหน่วยงาน

๑.๑) ขั้นตอนการให้บริการข้อมูลข่าวสาร/เอกสารเผยแพร่ต่างๆ

- ๑) ประชาชนติดต่อเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน แจ้งเรื่องข้อมูล/เอกสารที่ต้องการ
- ๒) อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการสามารถรับบริการจากฝ่าย/กองต่างๆ ณ ที่แห่งเดียว
- ๓) มีขั้นตอนการดำเนินการต่างๆ หรือกำหนดกระบวนการในการติดต่อกับสำนักงานที่ชัดเจน
- ๔) มีบัตรคิว หรือมีระบบการจัดลำดับการมาก่อน - หลัง
- ๕) เจ้าหน้าที่จัดหาข้อมูล/เอกสารที่ต้องการ และอธิบายข้อมูลหรือให้เอกสารประกอบและจัดส่งเอกสารไปยังเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการ
- ๖) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนต้องให้ความสนใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ
- ๗) ประเมินความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหลังได้รับบริการ ณ จุดให้บริการ

๑.๒) ขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องส่งต่อ

- ๑) ผู้รับบริการยื่นคำขอและเอกสารหลักฐานประกอบ
- ๒) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสาร รับเรื่อง และส่งต่อไปยังเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการ
- ๓) ส่วนราชการเจ้าของเรื่องดำเนินการตามขั้นตอน และแจ้งผู้รับบริการทราบภายในระยะเวลาทำการ

๑.๓) ขั้นตอนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ

- ๑) ผู้รับบริการเดินทางมาขอรับคำปรึกษา/ขอรับเอกสาร
- ๒) เจ้าหน้าที่จัดลำดับการมาก่อน-หลัง เพื่อความสะดวกในการรับบริการ
- ๓) เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เรื่องของผู้มาขอรับบริการ หากเป็นการรับคำปรึกษาเบื้องต้น เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาตามที่ร้องขอได้ทันที แต่หากเป็นการขอด้านเอกสารที่ต้องดำเนินการต่อเนื่อง ให้เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการให้แก่ผู้มาขอรับบริการ
- ๔) มีการให้บริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของหน่วยงานผ่านทางช่องทาง E-Service ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่ไม่สามารถเดินทางมาด้วยตนเองในวันและเวลาราชการได้

๒) ระบบบัตรคิวให้บริการตามลำดับขั้นตอนการให้บริการ

- จุดที่ ๑ ติดต่อสอบถาม/รับบัตรคิว
- จุดที่ ๒ และ ๓ บริการข้อมูลข่าวสาร
- จุดที่ ๔ และ ๕ บริการรับเรื่องส่งต่อ
- จุดที่ ๖ และ ๗ บริการเบ็ดเสร็จ

๓) ให้บริการด้วยระยะเวลาที่เหมาะสมกับลักษณะงานบริการ

- ๔) มีคู่มือการให้บริการ เอกสาร แผ่นพับต่างๆ สำหรับเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการ
- ๕) มีการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการ

๑.๒ มาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวก

- ๑) มีเคาน์เตอร์หรือจุดให้บริการอย่างเพียงพอต่อผู้รับบริการ และให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ
- ๒) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมสำหรับให้บริการ
- มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ให้ผู้รับบริการใช้งาน
- ๓) มีมุมบริการน้ำดื่ม
- ๔) มีที่นั่งรอสำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ
- ๕) มีป้ายแสดงรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

สำนักงานจังหวัด

กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล

โทร./โทรสาร ๐-๓๕๓๓-๖๕๕๔ ต่อ ๒๗

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ personnel.ayu1@gmail.com

นางสาวดลใจ มณีงาม โทร.๐๖๑-๙๕๔๙๙๘๘

“อยุธยาเมืองมรดกโลก เป็นแหล่งเรียนรู้ นำเที่ยว นำอยู่ นำลงทุน