



## ประกาศจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

### เรื่อง มาตรฐานและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานและการให้บริการ

เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) และแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity And Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ เพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริตและเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม

จังหวัดพระนครศรีอยุธยาจึงกำหนดมาตรฐานและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานและการให้บริการขึ้น เพื่อเป็นมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติของหน่วยงานและบุคลากรในหน่วยงานของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

#### ๑. ด้านการกำหนดมาตรฐานและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน

##### แนวทางปฏิบัติ

๑) สร้างระบบการให้บริการตามมาตรฐานหรือคู่มือการปฏิบัติงานและการให้บริการ ระบบป้องกันหรือการตรวจสอบเพื่อป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่

๒) การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดการใช้ดุลยพินิจ และระบบการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

๓) มีการเปิดเผยข้อมูล ขั้นตอน มาตรฐาน อัตราค่าบริการ และเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในการให้บริการแก่ประชาชน

๔) บุคลากรปฏิบัติงานตามระเบียบขั้นต้นอย่างเคร่งครัด เป็นมาตรฐาน และยึดหลักความถูกต้องเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ

๕) การบริหารงบประมาณ ยึดหลักความคุ้มค่า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และตรงตามวัตถุประสงค์การใช้จ่ายงบประมาณ

๖) ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานมอบหมายงานต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ยึดหลักการคำนึงถึงความรู้ความสามารถและมาตรฐานการปฏิบัติงาน รวมถึงผู้บังคับบัญชาไม่ควรมอบหมายงานส่วนตัวให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานแทน

๗) สร้างระบบการเสริมสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติงาน ความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์ที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน

๘) จัดให้มีรูปแบบวิธีการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดนโยบายต่างๆ เพื่อสร้างความตระหนักและเห็นความสำคัญของการปฏิบัติงานที่มีคุณธรรมและความโปร่งใส รวมถึงมีการจัดกิจกรรมเพื่อเผยแพร่ผลงานของหน่วยงาน ให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบ

๙) บุคลากรทุกคนต้องยึดมั่นในจริยธรรม ยืนหยัดกระทำในสิ่งที่ถูกต้องและเป็นธรรม บริหารและปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น มีจิตบริการ เต็มความสามารถ มีความพร้อมที่จะให้บริการโดยมุ่งผลสำเร็จของงานและพร้อมที่จะแสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดหรือเกิดความเสียหาย

๑๐) จัดให้มีผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน แนวทางปฏิบัติในการแก้ไขข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น การตอบสนองเรื่องร้องเรียน และการเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งในรูปแบบของกล่องรับเรื่องร้องเรียน (Offline) และระบบเว็บไซต์ของหน่วยงาน (Online) หากมีเรื่องร้องเรียนให้รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้จังหวัดพระนครศรีอยุธยาทราบทุก ๓ เดือนต่อครั้ง โดยให้รายงานภายในวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป

๑๑) บุคลากรทุกคนปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการรับสินบน การรับหรือการเรียกรับเงิน สิ่งของหรือผลประโยชน์ใดๆ ไม่ใช่ตำแหน่งหน้าที่ในการเอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง หรือมีพฤติกรรมที่เข้าข่ายการทุจริตต่อหน้าที่

๒. ด้านการให้บริการ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางและเป็นการอำนวยความสะดวกและได้ตอบสนองความต้องการของประชาชน

**แนวทางปฏิบัติ** ๑) เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ เท่าที่ไม่ขัดต่อระเบียบหรือตามที่กฎหมายกำหนด เปิดเผยการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างให้ประชาชนรับทราบ โดยให้มีการประกาศการจัดซื้อจัดจ้างผ่านเว็บไซต์ของสำนักงาน หรือเผยแพร่ผ่านช่องทางอื่นๆ และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการ

๒) มีการให้ความรู้และเผยแพร่คู่มือประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘

๓) จัดให้มีการเปิดเผยขั้นตอนการดำเนินการต่างๆ หรือกำหนดกระบวนการในการติดต่อกับสำนักงานที่ชัดเจน แก่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย

๔) มีบัตรคิว หรือมีระบบการจัดลำดับการมาก่อน - หลัง

๕) มีระบบช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจน

๖) จัดให้มีจุดประชาสัมพันธ์ประจำในหน่วยงาน เพื่อเป็นสถานที่ให้คำปรึกษาแนะนำและให้ความรู้แก่ประชาชนผู้เข้ารับบริการ

๗) จัดให้มีที่นั่งให้ประชาชนผู้รอรับบริการอย่างเพียงพอ และอย่างน้อยต้องมีน้ำดื่มบริการ

๘) ต้องจัดให้มีทางลาดสำหรับผู้พิการหรือคนชราที่ต้องนั่งรถเข็น เพื่อให้มีความสะดวกในการเข้าถึงการรับบริการ หรือจัดให้มีเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการแก่ผู้พิการ พร้อมทั้งจัดให้มีห้องน้ำสำหรับผู้พิการหญิงตั้งครรภ์ และคนชรา

๙) ให้ทุกส่วนราชการรายงานผลการปฏิบัติตามมาตรฐานและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน และการให้บริการดังกล่าวข้างต้น ให้จังหวัดพระนครศรีอยุธยาทราบ ทุก ๓ เดือนต่อครั้ง โดยให้รายงานภายในวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายสุจินต์ ไชยชุมศักดิ์)

ผู้ว่าราชการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา