

ด่วนที่สุด

ที่ ชม ๐๐๑๗.๓/ว ๒๕๘๓๕



ศาลากลางจังหวัดเชียงใหม่
ถนนโชตนา ชม ๕๐๓๐๐

๓ กรกฎาคม ๒๕๖๑

เรื่อง มาตรฐานและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานและการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ จังหวัดเชียงใหม่
เรียน หัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัดเชียงใหม่

อ้างถึง หนังสือจังหวัดเชียงใหม่ ด่วนที่สุด ที่ ชม ๐๐๑๗.๕/ว ๒๑๐๗๔ ลงวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๑

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาประกาศจังหวัดเชียงใหม่ ลงวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๑

เรื่อง มาตรการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือ

หรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

จำนวน ๑ ชุด

๒. แบบรายงานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามมาตรฐานและ

ความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานและการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

จังหวัดเชียงใหม่

จำนวน ๑ ฉบับ

ตามที่จังหวัดเชียงใหม่ได้มีประกาศ ลงวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดให้จัดทำและปฏิบัติงานตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน และรายงานผลการปฏิบัติงาน ฯ รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน โดยครั้งแรกให้รายงานจังหวัดทราบตามแบบรายงานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามมาตรฐานและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานและการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ จังหวัดเชียงใหม่ ภายในวันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๑ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

จังหวัดเชียงใหม่ขอเรียนว่า ขณะนี้มีส่วนราชการรายงานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามมาตรฐานและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานและการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ จังหวัดเชียงใหม่เป็นจำนวนน้อย ซึ่งจังหวัดจะต้องรายงานข้อมูลดังกล่าวให้โรงเรียนนายร้อยตำรวจ เพื่อประกอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ในภาพรวมของจังหวัดเชียงใหม่ ในการนี้ จังหวัดจึงขอให้หัวหน้าส่วนราชการให้ความสำคัญและกำชับให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ดำเนินการ ดังนี้

๑. จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก สำหรับเจ้าหน้าที่ โดยกำหนดขั้นตอนตามกระบวนการงานต่าง ๆ โดยเฉพาะการให้บริการประชาชน จำนวนอย่างน้อย ๑ งานบริการ หรือจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานก็ได้ โดยให้เป็นไปตามประกาศจังหวัดเชียงใหม่ ลงวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑

๒. ให้หัวหน้าหน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน โดยจัดทำกรอบแนวทางการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยมีวิธีการตรวจสอบและขั้นตอนการตรวจสอบ ตามบริบทและภารกิจหลักของแต่ละหน่วยงาน พร้อมทั้งมีการกำหนดกลไก การกำกับติดตามอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

๓. จัดส่ง ...

๓. จัดส่งแบบรายงาน ฯ สำเนาคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน และหรือเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น การประชุมหารือเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานหรือการให้บริการประชาชน ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ พร้อมภาพถ่าย (ถ้ามี) และผลการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดหรือไม่ ฯลฯ ให้จังหวัดเชียงใหม่พร้อมทั้งส่งไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบ Microsoft Word หรือในรูปแบบไฟล์ PDF ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : ita.chiangmai@gmail.com โดยระบุชื่อเรื่อง “EB12 (1) (ชื่อส่วนราชการ)” ภายในวันที่ ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๖๑ อีกทางหนึ่งด้วย รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

๔. ประสานรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ นางสาวสุจิตรา ดิษธรรม นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ โทรศัพท์ ๐๘ ๕๖๑๔ ๙๔๙๑

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

ขอแสดงความนับถือ



(นายปวิณ ชำนิประศาสน์)
ผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงใหม่

สำนักงานจังหวัด

กลุ่มงานอำนวยการ

โทรศัพท์ ๐ ๕๓๑๑ ๒๗๐๘ - ๙

โทรสาร ๐ ๕๓๑๑ ๒๗๐๗

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ita.chiangmai@gmail.com



ประกาศจังหวัดเชียงใหม่

เรื่อง มาตรการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) กำหนดเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment – ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน ตัวชี้วัดมาตรฐานและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานและการให้บริการ โดยให้จังหวัดกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment – ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และเพื่อให้การปฏิบัติราชการของข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างเหมาบริการ และพนักงานเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการภายในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นไปตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน จังหวัดเชียงใหม่ จึงกำหนดมาตรการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ดังนี้

๑. ให้จัดทำคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก และปฏิบัติงานตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานดังกล่าว โดยคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานต้องมีการอธิบายรายละเอียดของงาน กำหนดเป้าหมาย การติดตาม ให้คำแนะนำ และบูรณาการแก้ไขปัญหาในงานที่ได้รับมอบหมายในส่วนราชการ

๒. ให้มีการปฏิบัติงาน การบริการตามภารกิจหลัก และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล โดยมีการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก และระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบอย่างชัดเจน และจัดให้มีระบบการป้องกันหรือการตรวจสอบ เพื่อป้องกันหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจหลัก

๓. ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างเหมาบริการ และพนักงานเจ้าหน้าที่ ต้องปฏิบัติงานตามระเบียบ และขั้นตอนอย่างเคร่งครัด เป็นไปตามมาตรฐานและยึดหลักความถูกต้องและเป็นธรรมอยู่เสมอ

๔. ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างเหมาบริการ และพนักงานเจ้าหน้าที่ ต้องปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็นธรรม เท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ

๕. ให้มีการรายงานผลการปฏิบัติงานตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงใหม่ รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน เพื่อทราบ

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายปวิณ ขำนิประศาสน์)

ผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงใหม่

แบบรายงานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามมาตรฐานและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน
และการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อหน่วยงาน

ผู้รับผิดชอบโทรศัพท์

ที่	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน
๑. การดำเนินงานเกี่ยวกับคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่		
๑.๑	หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร	
๑.๒	หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานตามประเด็นดังต่อไปนี้หรือไม่ อย่างไร ๑.๒.๑ มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลา อัตราค่าบริการ (ถ้ามี) หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ โดยมีการประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่ในสังกัด และประชาชนทราบ หรือไม่อย่างไร	
	๑.๒.๒ มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการหรือไม่อย่างไร	
	๑.๒.๓ มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ หรือไม่อย่างไร	
๑.๓	หน่วยงานมีการเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร	
๑.๔	หน่วยงานมีการวางระบบ หรือมีคู่มือมาตรฐานการรับเรื่องร้องเรียน ตามประเด็นดังต่อไปนี้หรือไม่ อย่างไร ๑.๔.๑ การกำหนดขั้นตอนจัดการเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งประกาศเผยแพร่ทางช่องทางต่าง ๆ หรือไม่	
	๑.๔.๒ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน หรือไม่ อย่างไร	
	๑.๔.๓ มีระบบการรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเป็นระยะตั้งแต่รับเรื่องจนกระทั่งสิ้นสุดกระบวนการให้ผู้ร้องเรียนทราบ หรือไม่ อย่างไร	
	๑.๔.๔ มีเรื่องร้องเรียนว่าหน่วยงานดำเนินการล่าช้าหรือไม่ อย่างไร	

๒. ภาพประกอบการรายงาน(เช่น การประชุมจัดทำคู่มือ , การรับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่/หรือประชาชน ฯลฯ)

.....
.....
.....

.....
.....
.....

ข้อเสนอแนะ

.....
.....
.....
.....
.....

หมายเหตุ

รายงานผลการดำเนินงานให้จังหวัดทราบ ทุก ๓ เดือน (รายไตรมาส) โดยในการรายงานครั้งแรกให้
รายงานผลส่งทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ita.chiangmai@gmail.com ภายในวันที่ ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๖๑

ลงชื่อ

ผู้รายงาน

(.....)

ตำแหน่ง

ตัวอย่าง

แบบรายงานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามมาตรฐานและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน
และการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อหน่วยงานสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด

ผู้รับผิดชอบ นางสาวน้ำใส ใจจริง

โทรศัพท์ ๐ ๕๓๑๑ ๒๘๘๘

ที่	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน
๓. การดำเนินงานเกี่ยวกับคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่		
๑.๑	หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร	- มีคู่มือสำหรับประชาชน ในการออกใบอนุญาตประกอบกิจการ ตามพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๑
๑.๒	หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานตามประเด็นดังต่อไปนี้หรือไม่ อย่างไร ๑.๒.๑ มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลา อัตราค่าบริการ (ถ้ามี) หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ โดยมีการประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่ในสังกัด และประชาชนทราบ หรือไม่อย่างไร	- มีขั้นตอนการขอใบอนุญาตประกอบกิจการร้านวีดิทัศน์ (เกมการเล่น/คาราโอเกะ) ตามพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๑ โดยกำหนดระยะเวลาแสดงให้ประชาชนทราบด้วย
	๑.๒.๒ มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการหรือไม่อย่างไร	- มีสายด่วนวัฒนธรรม ๑๗๖๕ สามารถร้องเรียนผ่านสายด่วนวัฒนธรรม เช่น การให้บริการร้านเกม อินเทอร์เน็ต เป็นต้น
	๑.๒.๓ มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ หรือไม่อย่างไร	๑. มีแบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด ๒. มีแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ยื่นคำขอใบอนุญาตประกอบกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ที่มีต่อการแจ้งผลความก้าวหน้าในการออกใบอนุญาตของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด
๑.๓	หน่วยงานมีการเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร	มีการเผยแพร่ผลการปฏิบัติงาน ผ่านช่องทาง ดังนี้ ๑. ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด www.m-culture.go.th/chiangmai ๒. ผ่าน FACEBOOK สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด ๓. เผยแพร่เอกสารจัดกิจกรรมวัฒนธรรมสัญจร/จังหวัดเคลื่อนที่ ทุกเดือน ในพื้นที่อำเภอของจังหวัด

ที่	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน
๑.๔	หน่วยงานมีการวางระบบ หรือมีคู่มือมาตรฐานการรับเรื่องร้องเรียน ตามประเด็นดังต่อไปนี้หรือไม่ อย่างไร ๑.๔.๑ การกำหนดขั้นตอนจัดการเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งประกาศเผยแพร่ทางช่องทางต่าง ๆ หรือไม่	การรับเรื่องร้องเรียน เช่น ร้านเกม ร้านอินเทอร์เน็ต ๑. ผ่านสายด่วนวัฒนธรรม ๑๗๖๕ ๒. สำนักเฝ้าระวังทางวัฒนธรรม สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม
	๑.๔.๒ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน หรือไม่ อย่างไร	กำหนดให้กลุ่มยุทธศาสตร์และเฝ้าระวังทางวัฒนธรรมเป็นผู้รับผิดชอบงานในการออกใบอนุญาตประกอบกิจการตามพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๑ ตามคำสั่งจังหวัด ที่ /๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๕๖๑ (ถ้ามีให้แนบด้วย)
	๑.๔.๓ มีระบบการรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเป็นระยะตั้งแต่รับเรื่องจนกระทั่งสิ้นสุดกระบวนการให้ผู้ร้องเรียนทราบ หรือไม่ อย่างไร	มีการรายงานเรื่องร้องเรียนร้านเกม ร้านอินเทอร์เน็ตและผู้ประกอบกิจการตามพระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๑ ต่อ ๑. รายงานต่อนายทะเบียนประจำจังหวัด (ผู้ว่าราชการจังหวัด) ๒. รายงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม
	๑.๔.๔ มีเรื่องร้องเรียนว่าหน่วยงานดำเนินการล่าช้าหรือไม่ อย่างไร	ไม่มี

ภาพประกอบ



ข้อเสนอแนะ

ไม่มี

หมายเหตุ

รายงานผลการดำเนินงานให้จังหวัดทราบ ทุก ๓ เดือน (รายไตรมาส) โดยในการรายงานครั้งแรกให้
รายงานผลส่งทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ita.chiangmai@gmail.com ภายในวันที่ ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๖๑

ลงชื่อ

น้ำใส ใจจริง

ผู้รายงาน

(นางสาวน้ำใส ใจจริง)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ