រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា
THE ROYAL GOVERNMENT OF CAMBODIA

ក្រសួងមុខងារសាធារណៈ
MINISTRY OF CIVIL SERVICE

គោលនយោបាយ
POLICY
ស្តីពី
ON
ការផ្តល់សេវាសាធារណៈ
PUBLIC SERVICE DELIVERY

"បំរើប្រជាពលរដ្ឋឱ្យបានកាន់តែល្អប្រសើរឡើង"
"Serving People Better"

អនុម័តដោយគណៈរដ្ឋមន្ត្រី ក្នុងសម័យប្រជុំពេញអង្គ

ADOPTED BY THE FULL MEETING OF THE COUNCIL OF MINISTERS

ថ្ងៃទី ០៥ ឧសភា ២០០៦

5 MAY 2006

គោលនយោបាយ

ស្តីពី

ការផ្តល់សេវាសាធារណៈ

“បំរើប្រជាពលរដ្ឋ

ឱ្យបានកាន់តែល្អប្រសើរឡើង”

លក្ខណៈសម្បត្តិ នៃរដ្ឋបាលសាធារណៈ

ប្រទេសកម្ពុជាក្នុងរយៈពេលជាងមួយទសវត្សកន្លងទៅនេះ បានប្រែក្លាយខ្លួនយ៉ាងឆាប់រហ័សពីប្រទេស ដែលធ្លាប់តែញ៉ាំញីដោយសារសង្គ្រាមស៊ីវិលរាប់ទសវត្សទៅជាប្រទេសជាតិដែលមានសន្តិភាព ស្ថិរភាព សន្តិសុខ សណ្តាប់ធ្នាប់សង្គម ប្រជាធិបតេយ្យ ការគោរពសិទ្ធិសេរីភាព កំណើនសេដ្ឋកិច្ចខ្ពស់ និងភាពក្រីក្រត្រូវបានកាត់បន្ថយជាបន្តបន្ទាប់។

តាងនាមរាជរដ្ឋាភិបាល ខ្ញុំសូមសំដែងនូវការកោតសរសើរចំពោះការខិតខំប្រឹងប្រែង ព្យាយាមអនុវត្តគោលនយោបាយ និងកម្មវិធីនានា របស់រាជរដ្ឋាភិបាល ដែលសម្រេចបានសមិទ្ធផលជាច្រើនគួរជាទីមោទនៈ។ សមិទ្ធផលដ៏ច្រើនទាំងនេះ មិនត្រូវធ្វើ

ឱ្យយើងភ្លេចនូវគោលដៅជាយុទ្ធសាស្ត្រ និងមើលរំលងចំពោះបញ្ហាប្រឈមនានាដែលកំពុងជួបប្រទះ។

យុទ្ធសាស្ត្រ និងកម្មវិធីដែលបានអនុម័តនាពេលថ្មីៗកន្លងទៅនេះ ដូចជាផែនការយុទ្ធសាស្ត្រអភិវឌ្ឍន៍ជាតិ និងផែនការសកម្មភាពអភិបាលកិច្ចទី ២ បានបង្ហាញនូវទិសដៅយ៉ាងច្បាស់លាស់ដើម្បីជាត្រីវិស័យក្នុងការអនុវត្តការដ្ឋានកំណែទម្រង់ជាអាទិភាពនានារបស់រាជរដ្ឋាភិបាល ដូចមានចែងក្នុងយុទ្ធសាស្ត្រចតុកោណ។

កម្ពុជា គ្មានជម្រើសណាល្អប្រសើរក្រៅតែពីការធ្វើកំណែទម្រង់ទេ នៅក្នុងឱកាសដែលប្រទេសជាតិយើងកំពុងតែទទួលផលចំណេញពីសន្តិភាព និងស្ថិរភាពដែលយើងខិតខំកសាងនិងការពារបាន។ រដ្ឋបាលសាធារណៈសព្វថ្ងៃ ត្រូវធ្វើកំណែទម្រង់ឱ្យកាន់តែស៊ីជម្រៅថែមទៀត ដើម្បីប្រែក្លាយខ្លួនឱ្យទៅជា **អ្នកផ្តល់សេវា**

ដ៏មានប្រសិទ្ធភាព និងជា **ដៃគូអភិវឌ្ឍន៍** ដែលអាចទុកចិត្តបាន សំដៅ "**បំរើប្រជាពលរដ្ឋឱ្យបានកាន់តែល្អប្រសើរឡើង**"។ ក្នុងឱកាសដ៏ល្អនេះ គ្រប់ក្រសួង ស្ថាប័ន និងរដ្ឋបាលសាធារណៈ ត្រូវតែបានពង្រឹងដើម្បីជំរុញឱ្យមានការផ្លាស់ប្តូរប្រកបដោយនិរន្តរភាព និងពង្រឹងភាពជាអ្នកដឹកនាំ និងភាពជាម្ចាស់របស់កម្ពុជា។

ក្នុងន័យនេះ ខ្ញុំយល់ឃើញថារដ្ឋបាលសាធារណៈត្រូវមានលក្ខណៈសម្បត្តិសំខាន់៧បួន ដូចខាងក្រោម ៖

ទឹកចិត្តបំរើការងារមោះមុត ៖ រដ្ឋបាលសាធារណៈដែលមោះមុតក្នុងការងារ និងមានការលើកកំពស់ទឹកចិត្តការងាររបស់មន្ត្រីរាជការ ។

ភក្តីភាព ៖ រដ្ឋបាលសាធារណៈដែលជាសេនាធិការឱ្យរាជរដ្ឋាភិបាល និងស្ថាប័នរដ្ឋ ត្រូវមានភក្តីភាពចំពោះរដ្ឋ និងប្រជាពលរដ្ឋ។

ផ្តោតលើសេវា : រដ្ឋបាលសាធារណៈត្រូវប្រែក្លាយខ្លួនពី "**អ្នកគ្រប់គ្រង**" ទៅជា "**អ្នកផ្តល់សេវា**" គួរជាទីគោរព និងមានភាពត្រឹមត្រូវក្នុងការបំរើ និងឆ្លើយតបទៅនឹងតម្រូវការជាក់ស្តែងរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ។

សីលធម៌វិជ្ជាជីវៈ : រដ្ឋបាលសាធារណៈ ត្រូវបំពេញភារកិច្ចរបស់ខ្លួន ប្រកបដោយតម្លាភាព សមត្ថភាព និងប្រសិទ្ធភាព។

លក្ខណៈសម្បត្តិរបស់រដ្ឋបាលខាងលើនេះ អាចសម្រេចទៅបានទាល់តែអកប្បកិរិយា និងទម្លាប់ការងាររបស់មន្ត្រីរាជការត្រូវបានផ្លាស់ប្តូរ។

ដើម្បីសម្រេចគោលដៅខាងលើ រាជរដ្ឋាភិបាលបានអនុម័តកម្មវិធីកំណែទម្រង់រដ្ឋបាលសាធារណៈ ដែលជាស្នូលមួយនៃយុទ្ធសាស្ត្រចតុកោណ ហើយដែលកំពុងដាក់ឱ្យអនុវត្តយ៉ាងសកម្ម។ ជោគជ័យនៃការងារកំណែ

ទម្រង់នេះ គឺអាស្រ័យទៅលើល្បឿននៃការផ្លាស់ប្តូរផ្នត់គំនិត និងទម្លាប់ការងាររបស់មន្ត្រីរាជការពីអ្នកគ្រប់គ្រង ទៅជាអ្នកផ្តល់សេវា។

ខ្ញុំសង្ឃឹមយ៉ាងមុតមាំថា មន្ត្រីរាជការគ្រប់ក្រសួង ស្ថាប័ន និងគ្រប់លំដាប់ថ្នាក់ នឹងពង្រឹងកិច្ចសហការឱ្យកាន់តែជិតស្និទ្ធថែមទៀតក្នុងការអនុវត្តគោលនយោបាយនេះឱ្យមានប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់ ជាពិសេសត្រូវយកចិត្តទុកដាក់ទៅលើ :

- ភាពងាយស្រួលក្នុងការយកសេវាទៅប្រើប្រាស់
- ភាពគួរសម រួសរាយរាក់ទាក់ និងការយកចិត្តទុកដាក់ចំពោះអ្នកប្រើប្រាស់សេវា
- ការផ្តល់ចម្លើយងាយយល់នៅក្នុងថេរវេលា ដែលបានកំណត់ជាមុន និង
- ការផ្តល់ការបំភ្លឺរាល់ការទាមទាររបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា ។

ក្នុងទិសដៅ **បំរើប្រជាពលរដ្ឋ ឱ្យបានកាន់តែល្អប្រសើរឡើង ។**

រាជធានីភ្នំពេញ, ថ្ងៃទី ខែ ឆ្នាំ២០០៦

ហ៊ុន សែន
នាយករដ្ឋមន្ត្រីនៃរាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា
និងជាប្រធានឧត្តមក្រុមប្រឹក្សាកំណែទម្រង់រដ្ឋ

អារម្ភកថា

នៅក្នុងនីតិកាលទី២ នៃរដ្ឋសភា រាជរដ្ឋាភិបាល បានសម្រេចនូវសមិទ្ធផលដ៏សំខាន់មួយ គឺការកសាងមូលដ្ឋានគ្រឹះនៃការគ្រប់គ្រងមុខងារសាធារណៈ ដែលរួមមាន : ការធ្វើជំរឿនមន្ត្រីរាជការស៊ីវិលទូទាំងប្រទេស ការរៀបចំលក្ខន្តិកៈដោយឡែកតាមប្រភេទក្របខ័ណ្ឌនីមួយៗ ការបង្កើត និង ដាក់ឱ្យដំណើរការនូវប្រព័ន្ធចំណាត់ថ្នាក់តាមប្រភេទក្របខ័ណ្ឌ **ក ខ គ ឃ** និងប្រព័ន្ធបៀវត្សរ៍ថ្មី ការដាក់ឱ្យដំណើរការនូវតារាងទូទាត់បៀវត្សរ៍តាមព័ត៌មានវិទ្យា ការធ្វើសមាហរណកម្មមន្ត្រីរាជការទៅក្នុងប្រព័ន្ធចំណាត់ថ្នាក់ថ្មី ការដាក់មន្ត្រីរាជការឱ្យចូលនិវត្តន៍តាមព័ត៌មានវិទ្យា ការបង្កើតប្រាក់បំណាច់មុខងារ និងប្រាក់បំណាច់ផ្សេងៗទៀត

ដែលធ្វើឱ្យប្រៀវត្សរ៍មធ្យមរបស់មន្ត្រីរាជការបានកើន ឡើងប្រមាណ ១៣៨% ក្នុងចន្លោះឆ្នាំ២០០២-២០០៦ និងការបង្កើតលិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តផ្សេងៗទៀត ពាក់ព័ន្ធនឹងការគ្រប់គ្រងមន្ត្រីរាជការនៅក្នុងក្របខ័ណ្ឌមុខងារសាធារណៈ ។

ផ្អែកលើមូលដ្ឋានគ្រឹះនេះ រាជរដ្ឋាភិបាលបានដាក់ចេញនូវកម្មវិធីកំណែទម្រង់រដ្ឋបាល ៥ ឆ្នាំទៅមុខ (២០០៤-២០០៨) ដោយបានកំណត់យ៉ាងច្បាស់លាស់អំពីគោលដៅចម្បង គឺ " **បំរើប្រជាពលរដ្ឋឱ្យបានកាន់តែល្អប្រសើរឡើង**" ។ យុទ្ធសាស្ត្រនៃកម្មវិធីនេះ ផ្អែកលើគោលគ្រឹះសំខាន់៤ គឺ: ១-ការកែលំអសេវាសាធារណៈ ២-ការបង្កើនប្រៀវត្សរ៍ និងការពង្រឹងការគ្រប់គ្រងនិយោជន៍ ៣-ការអភិវឌ្ឍសមត្ថភាព និង៤-ការជំរុញការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធបច្ចេកវិទ្យាព័ត៌មាន ដែលមាន

កម្មវិធីកន្ទ្បោមអាទិភាពជាស្នូលនៃយុទ្ធសាស្ត្រ ។

បន្ថែមពីលើឯកសារស្តីពីផែនការសកម្មភាព អភិបាលកិច្ច ទី ២ ដែលគណៈរដ្ឋមន្ត្រីបានអនុម័ត កាល ពីថ្ងៃទី៣ ខែកុម្ភៈ ឆ្នាំ២០០៦ ក្រុមប្រឹក្សាកំណែទម្រង់ រដ្ឋបាល បាននិងកំពុងរៀបចំឯកសារគោលនយោបាយ នានាជាច្រើន សំដៅពង្រីកវិសាលភាព និងធ្វើឱ្យកាន់ តែស៊ីជម្រៅថែមទៀតនូវការដ្ឋានកំណែទម្រង់នានាដើម្បី សម្រេចឱ្យបានជោគជ័យ នូវយុទ្ធសាស្ត្រចតុកោណ មានជាអាទិ៍ : គោលនយោបាយស្តីពីការផ្តល់សេវា សាធារណៈ គោលការណ៍រួមនៃការផ្តល់សេវាសា-ធារណៈតាមយន្តការការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ គោលនយោបាយស្តីពីការគ្រប់គ្រងធនធានមនុស្ស គោលនយោបាយស្តីពីការអភិវឌ្ឍធនធានមនុស្ស គោលនយោបាយស្តីពីលាភការ គោលនយោបាយស្តីពី

ការគ្រប់គ្រងនិយោជន៍ ក្របខ័ណ្ឌគ្រប់គ្រងសម្រាប់ការអភិវឌ្ឍសមត្ថភាព និងការជំរុញការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធបច្ចេកវិទ្យាព័ត៌មាន ជាជំនួយដល់ការផ្តល់សេវាសាធារណៈ និងការងារគ្រប់គ្រងផ្ទៃក្នុងរបស់ក្រសួងស្ថាប័ននីមួយៗ ។

គោលនយោបាយស្តីពី **ការផ្តល់សេវាសាធារណៈ** ដូចមាននៅក្នុងកូនសៀវភៅនេះ គឺជាលទ្ធផលនៃការចូលរួមពិភាក្សា និងផ្លាស់ប្តូរយោបល់ជាច្រើនលើកច្រើនសាពីគ្រប់ក្រសួង ស្ថាប័នតាមរយៈកិច្ចប្រជុំអន្តរក្រសួង រហូតដល់ទទួលបានការអនុម័តពីគណៈរដ្ឋមន្ត្រីក្នុងសម័យប្រជុំពេញអង្គ នាថ្ងៃទី ០៥ ខែ ឧសភា ឆ្នាំ ២០០៦ កន្លងទៅនេះ ។

ខ្ញុំសូមឆ្លៀតឱកាសនេះថ្លែងអំណរគុណចំពោះ

តំណាងគ្រប់ក្រសួង ស្ថាប័នទាំងអស់ ដែលបានចូលរួមផ្តល់នូវអនុសាសន៍ល្អៗជាច្រើន ដែលធ្វើឱ្យឯកសារគោលនយោបាយនេះ មានខ្លឹមសារពេញលេញ និងគ្រប់ជ្រុងជ្រោយ ។

ឯកសារគោលនយោបាយស្តីពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈ បង្ហាញឱ្យឃើញអំពី និយមន័យ ប្រភេទនៃសេវាសាធារណៈរបស់រដ្ឋ គោលដៅ វិធីសាស្ត្រ យន្តការនៃការអនុវត្ត ការកែលំអបទដ្ឋានគតិយុត្ត និងការសម្របសម្រួលអនុវត្ត ។

កូនសៀវភៅនេះត្រូវបានរៀបចំឡើងមិនត្រឹមតែសម្រាប់ការសិក្សាស្វែងយល់របស់ថ្នាក់ដឹកនាំ និង មន្ត្រីរាជការគ្រប់រូបប៉ុណ្ណោះទេ ប៉ុន្តែនឹងបង្ហាញផងដែរអំពីវិសាលភាពនៃសកម្មភាពជាអាទិភាពរបស់

រាជរដ្ឋាភិបាលលើការដ្ឋានកំណែទម្រង់រដ្ឋបាល សំដៅធ្វើឱ្យរដ្ឋបាលសាធារណៈ មានសមត្ថភាពបម្រើប្រជាពលរដ្ឋឱ្យកាន់តែបានល្អប្រសើរឡើងជាលំដាប់ ។

រាជធានីភ្នំពេញ, ថ្ងៃទី ខែ មិថុនា ឆ្នាំ ២០០៦

សុខ អាន

ឧបនាយករដ្ឋមន្ត្រី

រដ្ឋមន្ត្រីទទួលបន្ទុកទីស្តីការគណៈរដ្ឋមន្ត្រី

អនុប្រធានអចិន្ត្រៃយ៍ ឧត្តមក្រុមប្រឹក្សាកំណែទំរង់រដ្ឋ

និងជាប្រធានក្រុមប្រឹក្សាកំណែទំរង់រដ្ឋបាល

សម្តេច ហ៊ុន សែន នាយករដ្ឋមន្ត្រីនៃរាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា
ដឹកនាំសម័យប្រជុំពេញអង្គគណៈរដ្ឋមន្ត្រី

ឯកឧត្តម ឧបនាយករដ្ឋមន្ត្រី សុខ អាន កំពុងធ្វើការអធិប្បាយ
ជូនកិច្ចប្រជុំពេញអង្គគណៈរដ្ឋមន្ត្រី កាលពីថ្ងៃទី ០៥-០៥-២០០៦

មាតិកា

លក្ខណៈសម្បត្តិនៃរដ្ឋបាលសាធារណៈ............i

អារម្ភកថា...vii

សេចក្តីផ្តើម... ១

I- **និយមន័យ** ៦

II-**ប្រភេទនៃសេវាសាធារណៈរបស់រដ្ឋ** ៨

១- ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងអធិបតេយ្យភាពរដ្ឋ ៨

២- ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងផ្នែកសន្តិសុខសណ្តាប់ធ្នាប់សាធារណៈ និងសុវត្ថិភាពសង្គម.................៩

៣- ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធយុត្តិធម៌ និងអាជ្ញាកណ្តាល..១០

៤- ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងការលើកកម្ពស់កិច្ចការពាណិជ្ជកម្ម សហគ្រាសធុនតូច និង មធ្យម បរិស្ថានវិនិយោគ និងការចូលរួមផ្នែកឯកជនក្នុងការកសាង និងការថែទាំហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធ........... ១២

៥- ចង្កោមសេវាសង្គមកិច្ច វប្បធម៌និងកិច្ចការនារី ១៦

មាតិកា

លក្ខណៈសម្បត្តិនៃរដ្ឋបាលសាធារណៈ........... i

អារម្ភកថា...vii

សេចក្តីផ្តើម... ១

I- និយមន័យ... ៦

II-ប្រភេទនៃសេវាសាធារណៈរបស់រដ្ឋ ៨

១- ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងអធិបតេយ្យភាពរដ្ឋ ៨

២- ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងផ្នែកសន្តិសុខសណ្តាប់ធ្នាប់សាធារណៈ និងសុវត្ថិភាពសង្គម ៩

៣- ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធយុត្តិធម៌ និងអាជ្ញាកណ្តាល. ១០

៤- ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងការលើកកម្ពស់កិច្ចការពាណិជ្ជកម្ម សហគ្រាសធុនតូច និង មធ្យម បរិស្ថានវិនិយោគ និងការចូលរួមផ្នែកឯកជនក្នុងការកសាង និងការថែទាំហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធ........... ១២

៥- ចង្កោមសេវាសង្គមកិច្ច វប្បធម៌និងកិច្ចការនារី.... ១៦

មាតិកា

លក្ខណៈសម្បត្តិនៃរដ្ឋបាលសាធារណៈ............i

អារម្ភកថា...vii

សេចក្តីផ្តើម... ១

I- និយមន័យ ៦

II-ប្រភេទនៃសេវាសាធារណៈរបស់រដ្ឋ ៨

១- ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងអធិបតេយ្យភាពរដ្ឋ ៨

២- ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងផ្នែកសន្តិសុខសណ្តាប់ធ្នាប់សាធារណៈ និងសុវត្ថិភាពសង្គម.................៩

៣- ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធយុត្តិធម៌ និងអាជ្ញាកណ្តាល..១០

៤- ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងការលើកកម្ពស់កិច្ចការពាណិជ្ជកម្ម សហគ្រាសធុនតូច និង មធ្យម បរិស្ថានវិនិយោគ និងការចូលរួមផ្នែកឯកជនក្នុងការកសាង និងការថែទាំហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធ........... ១២

៥- ចង្កោមសេវាសង្គមកិច្ច វប្បធម៌និងកិច្ចការនារី ១៦

មាតិកា

លក្ខណៈសម្បត្តិនៃរដ្ឋបាលសាធារណៈ........... i

អារម្ភកថា...vii

សេចក្តីផ្តើម... ១

I- និយមន័យ... ៦

II-ប្រភេទនៃសេវាសាធារណៈរបស់រដ្ឋ ៨

១- ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងអធិបតេយ្យភាពរដ្ឋ ៨

២- ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងផ្នែកសន្តិសុខសណ្តាប់ធ្នាប់សាធារណៈ និងសុវត្ថិភាពសង្គម ៩

៣- ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធយុត្តិធម៌ និងអាជ្ញាកណ្តាល. ១០

៤- ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងការលើកកម្ពស់កិច្ចការពាណិជ្ជកម្ម សហគ្រាសធុនតូច និង មធ្យម បរិស្ថានវិនិយោគ និងការចូលរួមផ្នែកឯកជនក្នុងការកសាង និងការថែទាំហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធ........... ១២

៥- ចង្កោមសេវាសង្គមកិច្ច វប្បធម៌និងកិច្ចការនារី.... ១៦

៦- ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងការអភិវឌ្ឍហេដ្ឋារចនា
សម្ព័ន្ធរូបវ័ន្ត ១៧
៧- ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងការប្រមូលចំណូល ការធ្វើ
វិចារណកម្មចំណាយ និងការបើកផ្តល់ ១៨
III-**គោលដៅ** ២១
IV-**វិធីសាស្ត្រ** ២៥
១- ផ្នែកជួរមុខ ២៧
២- ផ្នែកទ្រទ្រង់ ២៨
ក- ធនធានមនុស្ស ២៩
ខ- ធនធានហិរញ្ញវត្ថុ ៣០
គ- ការធ្វើផែនការ ៣០
ឃ-ការធ្វើអធិការកិច្ច និង ការវាយតម្លៃ ៣០
ង- បច្ចេកវិទ្យាព័ត៌មាន និង ទូរគមនាគមន៍ ៣១
V-**យន្តការនៃការអនុវត្ត** ៣៣
១- ការកែលំអ កិច្ចដំណើរការការងារនៃការផ្តល់សេវា

៦- ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងការអភិវឌ្ឍហេដ្ឋារចនា
សម្ព័ន្ធរូបវ័ន្ត ១៧
៧- ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងការប្រមូលចំណូល ការធ្វើ
វិចារណកម្មចំណាយ និងការបើកផ្តល់ ១៨
III-**គោលដៅ** ២១
IV-**វិធីសាស្ត្រ** ២៥
១- ផ្នែកជួរមុខ ២៧
២- ផ្នែកទ្រទ្រង់ ២៨
ក- ធនធានមនុស្ស ២៩
ខ- ធនធានហិរញ្ញវត្ថុ ៣០
គ- ការធ្វើផែនការ ៣០
ឃ-ការធ្វើអធិការកិច្ច និង ការវាយតម្លៃ ៣០
ង- បច្ចេកវិទ្យាព័ត៌មាន និង ទូរគមនាគមន៍ ៣១
V-**យន្តការនៃការអនុវត្ត** ៣៣
១- ការកែលំអ កិច្ចដំណើរការការងារនៃការផ្តល់សេវា

៦- ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងការអភិវឌ្ឍហេដ្ឋារចនា
សម្ព័ន្ធរូបវ័ន្ត ១៧
៧- ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងការប្រមូលចំណូល ការធ្វើ
វិចារណកម្មចំណាយ និងការបើកផ្តល់ ១៨
III-**គោលដៅ** ២១
IV-**វិធីសាស្ត្រ** ២៥
១- ផ្នែកជួរមុខ ២៧
២- ផ្នែកទ្រទ្រង់ ២៨
ក- ធនធានមនុស្ស ២៩
ខ- ធនធានហិរញ្ញវត្ថុ ៣០
គ- ការធ្វើផែនការ ៣០
ឃ-ការធ្វើអធិការកិច្ច និង ការវាយតម្លៃ ៣០
ង- បច្ចេកវិទ្យាព័ត៌មាន និង ទូរគមនាគមន៍ ៣១
V-**យន្តការនៃការអនុវត្ត** ៣៣
១- ការកែលំអ កិច្ចដំណើរការការងារនៃការផ្តល់សេវា

៦- ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងការអភិវឌ្ឍហេដ្ឋារចនា
សម្ព័ន្ធរូបវ័ន្ត ១៧
៧- ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងការប្រមូលចំណូល ការធ្វើ
វិចារណកម្មចំណាយ និងការបើកផ្តល់ ១៨
III-**គោលដៅ** ២១
IV-**វិធីសាស្ត្រ** ២៥
១- ផ្នែកជួរមុខ ២៧
២- ផ្នែកទ្រទ្រង់ ២៨
ក- ធនធានមនុស្ស ២៩
ខ- ធនធានហិរញ្ញវត្ថុ ៣០
គ- ការធ្វើផែនការ ៣០
ឃ-ការធ្វើអធិការកិច្ច និង ការវាយតម្លៃ ៣០
ង- បច្ចេកវិទ្យាព័ត៌មាន និង ទូរគមនាគមន៍ ៣១
V-**យន្តការនៃការអនុវត្ត** ៣៣
១- ការកែលំអ កិច្ចដំណើរការការងារនៃការផ្តល់សេវា

សាធារណៈ ៣៤

២- ច្រកចេញចូលតែមួយ ៣៤

៣- វិសហមជ្ឈការសេវាសាធារណៈ ៣៦

៤- វិមជ្ឈការសេវាសាធារណៈ ៣៧

៥- គ្រឹះស្ថានសាធារណៈរដ្ឋបាល ៣៨

៦- សហគ្រាសសាធារណៈ ៤០

ក- គ្រឹះស្ថានសាធារណៈដែលមានលក្ខណៈ សេដ្ឋកិច្ច ៤២

ខ- ក្រុមហ៊ុនរដ្ឋ ៤៣

គ- ក្រុមហ៊ុនចម្រុះ ៤៤

៧- កិច្ចសន្យា ៤៦

៨- ភ្នាក់ងារប្រតិបត្តិការពិសេស ៤៨

៩- ឯកជនភាវូបនីយកម្ម ៥០

VI- **ការកែលំអបទដ្ឋានគតិយុត្ត** ៥១

VII- **ការសម្របសម្រួលអនុវត្ត** ៥៣

សាធារណៈ ៣៤

២- ច្រកចេញចូលតែមួយ ៣៤

៣- វិសហមជ្ឈការសេវាសាធារណៈ ៣៦

៤- វិមជ្ឈការសេវាសាធារណៈ ៣៧

៥- គ្រឹះស្ថានសាធារណៈរដ្ឋបាល ៣៨

៦- សហគ្រាសសាធារណៈ ៤០

ក- គ្រឹះស្ថានសាធារណៈដែលមានលក្ខណៈ សេដ្ឋកិច្ច ៤២

ខ- ក្រុមហ៊ុនរដ្ឋ ៤៣

គ- ក្រុមហ៊ុនចម្រុះ ៤៤

៧- កិច្ចសន្យា ៤៦

៨- ភ្នាក់ងារប្រតិបត្តិការពិសេស ៤៨

៩- ឯកជនភាវូបនីយកម្ម ៥០

VI- **ការកែលំអបទដ្ឋានគតិយុត្ត** ៥១

VII- **ការសម្របសម្រួលអនុវត្ត** ៥៣

សាធារណៈ ៣៤

២- ច្រកចេញចូលតែមួយ ៣៤

៣- វិសហមជ្ឈការសេវាសាធារណៈ ៣៦

៤- វិមជ្ឈការសេវាសាធារណៈ ៣៧

៥- គ្រឹះស្ថានសាធារណៈរដ្ឋបាល ៣៨

៦- សហគ្រាសសាធារណៈ ៤០

ក- គ្រឹះស្ថានសាធារណៈដែលមានលក្ខណៈ សេដ្ឋកិច្ច ៤២

ខ- ក្រុមហ៊ុនរដ្ឋ ៤៣

គ- ក្រុមហ៊ុនចម្រុះ ៤៤

៧- កិច្ចសន្យា ៤៦

៨- ភ្នាក់ងារប្រតិបត្តិការពិសេស ៤៨

៩- ឯកជនភាវូបនីយកម្ម ៥០

VI- **ការកែលំអបទដ្ឋានគតិយុត្ត** ៥១

VII- **ការសម្របសម្រួលអនុវត្ត** ៥៣

សាធារណៈ ៣៤

២- ច្រកចេញចូលតែមួយ ៣៤

៣- វិសហមជ្ឈការសេវាសាធារណៈ ៣៦

៤- វិមជ្ឈការសេវាសាធារណៈ ៣៧

៥- គ្រឹះស្ថានសាធារណៈរដ្ឋបាល ៣៨

៦- សហគ្រាសសាធារណៈ ៤០

ក- គ្រឹះស្ថានសាធារណៈដែលមានលក្ខណៈ សេដ្ឋកិច្ច ៤២

ខ- ក្រុមហ៊ុនរដ្ឋ ៤៣

គ- ក្រុមហ៊ុនចម្រុះ ៤៤

៧- កិច្ចសន្យា ៤៦

៨- ភ្នាក់ងារប្រតិបត្តិការពិសេស ៤៨

៩- ឯកជនភាវូបនីយកម្ម ៥០

VI- **ការកែលំអបទដ្ឋានគតិយុត្ត** ៥១

VII- **ការសម្របសម្រួលអនុវត្ត** ៥៣

សេចក្តីផ្តើម

បន្ទាប់ពីសម្រេចបានកិច្ចព្រមព្រៀងក្រុងប៉ារីស ថ្ងៃទី ២៣ ខែតុលា ឆ្នាំ១៩៩១ និងដោយសារការអនុវត្តនយោបាយ ឈ្នះ-ឈ្នះ របស់រាជរដ្ឋាភិបាល ដែលដឹកនាំដោយសម្តេចនាយករដ្ឋមន្ត្រី **ហ៊ុន សែន** កម្ពុជាបានបញ្ចប់សង្គ្រាមស៊ីវិលដែលអូសបន្លាយជិតបីទសវត្សរ៍ មន្ត្រីរាជការ និងកងកំលាំងប្រដាប់អាវុធនៃភាគីនយោបាយទាំងអស់ត្រូវបានធ្វើសមាហរណកម្មមកក្នុងសង្គមជាតិ ហើយ " រដ្ឋបាលសាធារណៈឯកភាពជាតិ " មួយបានកកើតឡើងនាដើមឆ្នាំ១៩៩៩។ ទាំងនេះ គឺជាមូលដ្ឋានគ្រឹះដ៏រឹងមាំមិនអាចកាត់ថ្លៃបាន និងជាបុរេលក្ខខណ្ឌ ដើម្បីធានាបាននូវសន្តិភាព សន្តិសុខ ស្ថិរភាព សុវត្ថិភាព សណ្តាប់ធ្នាប់សាធារណៈ និងការអភិវឌ្ឍប្រទេសជាតិ។

ផ្អែកលើសមិទ្ធផលដ៏ត្រចះត្រចង់ខាងលើនេះ

រាជរដ្ឋាភិបាល បានប្តេជ្ញាចិត្តយ៉ាងមុតមាំក្នុងការពង្រឹង នីតិរដ្ឋ និងអភិបាលកិច្ចល្អតាមរយៈការធ្វើកំណែទម្រង់ ជាជំហានៗ និងដោយមានការប្រុងប្រយ័ត្នលើវិស័យ អាទិភាពមួយចំនួន : កំណែទម្រង់រដ្ឋបាល ការប្រយុទ្ធ ប្រឆាំងអំពើពុករលួយ កំណែទម្រង់ច្បាប់និងប្រព័ន្ធយុត្តិ ធម៌ ការរំសាយកងកំលាំងប្រដាប់អាវុធ កំណែទម្រង់កង កំលាំងប្រដាប់អាវុធ ការងារវិមជ្ឈការ និង វិសហមជ្ឈ ការ ការពង្រឹងការគ្រប់គ្រងចំណូល និងការធ្វើវិចារណ កម្មចំណាយ និងកំណែទម្រង់ការគ្រប់គ្រងធនធានធម្ម ជាតិ (ដីធ្លី ព្រៃឈើ និងជលផល)។ ព្រមពេលជាមួយ គ្នានោះដែរ រាជរដ្ឋាភិបាលបានរៀបចំគោលដៅ អភិវឌ្ឍន៍សហសវត្សកម្ពុជា ផែនការអភិវឌ្ឍន៍សេដ្ឋកិច្ច សង្គមកិច្ចប្រាំឆ្នាំលើកទី២ (២០០១-២០០៥) និងយុទ្ធ សាស្រ្តជាតិកាត់បន្ថយភាពក្រីក្រ ២០០៣-២០០៥ ។ លើសពីនេះទៅទៀត កម្ពុជាក៏បានធ្វើសមាហរណកម្ម

ទៅក្នុងតំបន់ និងពិភពលោកផងដែរ ។

ការដ្ឋានដ៏សំខាន់ៗទាំងអស់នេះ កំពុងតែត្រូវបានបន្តដាក់ឱ្យអនុវត្តនៅក្នុងនីតិកាលទី ៣ នៃរដ្ឋសភា ហើយដែលតម្រូវឱ្យមានការកែទម្រង់ស៊ីជម្រៅមួយជំហានថែមទៀតក្នុងវិស័យអភិបាលកិច្ចល្អ ក្នុងនោះ កំណែទម្រង់រដ្ឋបាល គឺជាស្នូលអាទិភាពមួយ ដែលបានបញ្ចូលទៅក្នុងផែនការយុទ្ធសាស្ត្រអភិវឌ្ឍន៍ជាតិ ២០០៦-២០១០ ។

ទោះបីជារដ្ឋបាលសាធារណៈបានឆ្លងកាត់នូវការផ្លាស់ប្តូរ និងការធ្វើកំណែទម្រង់ជាបន្តបន្ទាប់យ៉ាងណាក៏ដោយ ក៏មិនទាន់ឆ្លើយតបបានទាំងស្រុងនៅឡើយទៅនឹងតម្រូវការរបស់ប្រទេសជាតិ ដែលកាន់តែមានទំហំធំឡើងៗ នៅក្នុងបរិបទនៃសកលភាវូបនីយកម្ម ។

ដើម្បីសម្រេចបានគោលដៅខាងលើនេះ រាជ

រដ្ឋាភិបាល បានដាក់ចេញនូវកម្មវិធីកំណែទម្រង់រដ្ឋបាល ២០០៤-២០០៨ ដែលមានមុំយុទ្ធសាស្ត្រសំខាន់ៗចំនួន ៤ រួមមាន : ១-ការកែលំអសេវាសាធារណៈ ២-ការបង្កើនបៀវត្សរ៍ និងការពង្រឹងការគ្រប់គ្រងនិយោជន៍ ៣-ការអភិវឌ្ឍសមត្ថភាព ៤-ការជំរុញការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធបច្ចេកវិទ្យាព័ត៌មាន ដែលមានកម្មវិធីកន្សោមអាទិភាពជាស្នូលនៃយុទ្ធសាស្ត្រ ។

ការកែលំអសេវាសាធារណៈត្រូវធ្វើឡើងទៅតាមសភាពការណ៍ជាក់ស្តែង និងជាជំហានៗ ដើម្បីប្រែក្លាយសេវាសាធារណៈឱ្យមាន **គុណភាពល្អ តម្លៃថោកខ្ញី សាមញ្ញ អាចជឿទុកចិត្តបាន ឆ្លើយតបទាន់ពេលវេលាទៅនឹងតម្រូវការ និងបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល**[១] ដល់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា។

ឯកសារគោលនយោបាយស្តីពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈ កំណត់អំពីនិយមន័យ ប្រភេទនៃសេវា

(១) អត្ថន័យពាក្យគន្លឹះ មានពន្យល់ក្នុងឧបសម្ព័ន្ធទី១

សាធារណៈរបស់រដ្ឋ គោលដៅ វិធីសាស្ត្រ យន្តការនៃការអនុវត្ត ការកែលំអបទដ្ឋានគតិយុត្ត ការសម្របសម្រួលអនុវត្ត ។

ទន្ទឹមនឹងនេះ ឯកសារគោលនយោបាយនេះ ក៏ជាឯកសារគោលសម្រាប់អនុវត្តចំពោះការងារកំណែទម្រង់នានា សំដៅដល់ការកែលំអការផ្តល់សេវាសាធារណៈ ដោយឈរលើបទពិសោធន៍ល្អៗដែលបានអនុវត្តកន្លងមក និងកំពុងអនុវត្តនាពេលបច្ចុប្បន្ន។

I -និយមន័យ

សេវាសាធារណៈ ដូចមានចែងក្នុងគោលនយោបាយនេះ ត្រូវបានកំណត់ន័យដូចខាងក្រោម:

"រាល់សកម្មភាពទាំងឡាយ ដែលធ្វើឡើងដោយស្ថាប័នមានសមត្ថកិច្ច និងស្ថាប័នទទួលសមត្ថកិច្ចក្នុងគោលដៅបម្រើផលប្រយោជន៍សាធារណៈគឺជា **សេវាសាធារណៈ**"។

"ស្ថាប័នមានសមត្ថកិច្ច" នៅក្នុងន័យនេះ គឺសំដៅដល់ស្ថាប័នរដ្ឋ ឬភ្នាក់ងាររដ្ឋ ឬអាជ្ញាធរគ្រប់លំដាប់ថ្នាក់ទាំងអស់របស់រដ្ឋ ដែលបំពេញការងារតាមដែនសមត្ថកិច្ចរបស់ខ្លួន ។

"ស្ថាប័នទទួលសមត្ថកិច្ច" នៅក្នុងន័យនេះ គឺសំដៅដល់ផ្នែកឯកជន និងសង្គមស៊ីវិលដែលទទួលបានសិទ្ធិ និងភារកិច្ចពីរដ្ឋ ហើយដែលស្ថិតនៅក្រោមការគ្រប់គ្រងត្រួតពិនិត្យរបស់រដ្ឋ ឬភ្នាក់ងាររដ្ឋ។

ការគ្រប់គ្រង ការត្រួតពិនិត្យរបស់រដ្ឋ ឬភ្នាក់ងាររដ្ឋទៅលើផ្នែកឯកជន និងសង្គមស៊ីវិលដែលរដ្ឋបានប្រគល់សិទ្ធិអំណាចឱ្យ ត្រូវធ្វើឡើងផ្អែកលើលក្ខខណ្ឌដូចមានចែងក្នុងសេចក្តីសម្រេច កិច្ចព្រមព្រៀង ឬកិច្ចសន្យាដែលបានប្រគល់ភារកិច្ចក្នុងវង្វង់ដែនសមត្ថកិច្ចមួយច្បាស់លាស់ និងពិនិត្យទៅលើសកម្មភាពការងារលទ្ធផលដែលសម្រេចបាន គោលដៅទៅអនាគត និងផលប៉ះពាល់ផ្សេងៗជាយថាហេតុ ដែលអាចកើតមានចំពោះសង្គមជាតិ។

II-ប្រភេទនៃសេវាសាធារណៈរបស់រដ្ឋ

សេវាសាធារណៈដូចបានកំណត់ន័យខាងលើ និងដែលមានចែងក្នុងគោលនយោបាយនេះ ត្រូវបានចងក្រង និងប្រមូលផ្តុំជា ៧ ប្រភេទធំៗទៅតាមវិស័យ និងការទទួលខុសត្រូវរបស់ក្រសួង ស្ថាប័ន ដូចខាងក្រោម :

១- ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងអធិបតេយ្យភាពរដ្ឋ

ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងអធិបតេយ្យភាពរដ្ឋ គឺជាសេវាទទួលខុសត្រូវផ្តាច់មុខរបស់រដ្ឋ ដែលផ្តល់ដោយអង្គភាពរដ្ឋ ឬនីតិបុគ្គលនៃនីតិសាធារណៈ ដែលរដ្ឋបានប្រគល់សិទ្ធិអំណាចឱ្យ ដើម្បីអនុវត្ត ។ ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងអធិបតេយ្យភាពរដ្ឋមានដូចជា: លិខិតអនុញ្ញាត អាជ្ញាប័ណ្ណ បញ្ជីអត្រានុកូលដ្ឋាន សំបុត្របញ្ជាក់កំណើត ប័ណ្ណសំគាល់យានយន្ត អាកាសយាន និងនាវា វិញ្ញាប័ណ្ណប័ត្រទទួលស្គាល់កម្មសិទ្ធិ

អត្តសញ្ញាណប័ណ្ណប្រជាពលរដ្ឋខ្មែរ សៀវភៅគ្រួសារ ការធ្វើនីត្យានុកូលកម្ម ជាដើម។

ពាក់ព័ន្ធទៅនឹងចង្កោមនៃសេវាសាធារណៈនេះ ការរៀបចំ និង ការប្រតិបត្តិការនៃការផ្តល់សេវាត្រូវទទួលខុសត្រូវដោយរដ្ឋ ឬភ្នាក់ងាររបស់រដ្ឋ។

២- ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងផ្នែកសន្តិសុខសណ្តាប់ធ្នាប់សាធារណៈ និងសុវត្ថិភាពសង្គម

ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធផ្នែកសន្តិសុខ សណ្តាប់ធ្នាប់សាធារណៈ ការស្នាក់នៅ ការធ្វើដំណើរ ការប្រាស្រ័យទាក់ទងរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ និងសុវត្ថិភាពសង្គម គឺជាសមត្ថកិច្ចរបស់អាជ្ញាធរមានសមត្ថកិច្ច នគរបាលជាតិ កងរាជអាវុធហត្ថ និងកងយោធពលខេមរភូមិន្ទគ្រប់លំដាប់ថ្នាក់ទូទាំងប្រទេស ។ ចង្កោមសេវានេះជាសេវាដ៏ចាំបាច់ និងមិនអាចខ្វះបាន ដើម្បីធានាបរិយាកាសល្អដល់ការអភិវឌ្ឍសង្គមជាតិ ការកាត់បន្ថយភាព

ក្រិក្រ ភាពសុខសាន្តរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ និងជាទំនុកចិត្តដល់វិនិយោគិន ធុរជន ក្នុងការប្រកបរបរអាជីវកម្ម និងជំនួញជួញដូរ ។

ពាក់ព័ន្ធទៅនឹងចង្កោមនៃសេវាសាធារណៈនេះ ការរៀបចំ និង ការប្រតិបត្តិការនៃការផ្តល់សេវាត្រូវធ្វើឡើងដោយរដ្ឋ ឬ ភ្នាក់ងាររបស់រដ្ឋ។

៣- ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងយុត្តិធម៌ និងអាជ្ញាកណ្តាល

ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងយុត្តិធម៌ និងអាជ្ញាកណ្តាល ដូចជា វិវាទរវាងប្រជាពលរដ្ឋ និង ប្រជាពលរដ្ឋ ឬរវាងប្រជាពលរដ្ឋ និង អ្នករាជការ ឬ រវាងប្រជាពលរដ្ឋ និងផ្នែកឯកជន ឬរវាងអ្នករាជការ និង ផ្នែកឯកជនជាដើម សេវាដោះស្រាយវិវាទនេះធ្វើឡើងតាមរូបភាព ២ យ៉ាង :

-តាមរយៈក្រុមប្រឹក្សាអាជ្ញាកណ្តាល ដែលជា

អ្នកសម្របសម្រួល និង ដោះស្រាយចំពោះករណីវិវាទ មិនធ្ងន់ធ្ងរ ដើម្បីសម្រួលដល់គូភាគីទាំងសងខាង ដោយមិនចាំបាច់ពឹងផ្អែកតែទៅលើតុលាការ និងកាត់បន្ថយការកកស្ទះសំណុំរឿងនៅតុលាការ ។

- ក្នុងករណីគូភាគីវិវាទ មិនទទួលយកនូវដំណោះស្រាយរបស់ក្រុមប្រឹក្សាអាជ្ញាកណ្តាលទេ នោះការដោះស្រាយវិវាទ ត្រូវធ្វើឡើងតាមរយៈតុលាការ។

ភាពជឿទុកចិត្តរបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា និង អ្នកពាក់ព័ន្ធទាំងអស់ អាស្រ័យទៅលើការអនុវត្តច្បាប់ឱ្យបានត្រឹមត្រូវ នៅក្នុងបរិបទនៃនីតិរដ្ឋ ។ ដូចនេះ រាល់សកម្មភាពកែលំអប្រព័ន្ធការងារទាំងអស់ ត្រូវរៀបចំឡើងជាជំហាន១ និងដោយប្រុងប្រយ័ត្ន ក្នុងទិសដៅបង្កើនគុណភាព និង ប្រសិទ្ធភាពនៃសេវាកម្មយុត្តិធម៌។

៤-ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងការលើកកំពស់កិច្ចការពាណិជ្ជកម្ម សហគ្រាសធុនតូចនិងមធ្យម បរិស្ថានវិនិយោគ និងការចូលរួមរបស់ផ្នែកឯកជនក្នុងការកសាង និងការថែទាំហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធ

ក- ការលើកកំពស់កិច្ចការពាណិជ្ជកម្ម

រាជរដ្ឋាភិបាល ដែលជាអ្នករៀបចំយុទ្ធសាស្ត្រ និងជាអ្នកគ្រប់គ្រងការអភិវឌ្ឍ ដើម្បីធ្វើឱ្យបរិស្ថានធុរកិច្ចកាន់តែប្រសើរសម្រាប់វិស័យឯកជន បានចាត់ទុកវិស័យឯកជនជាក្បាលម៉ាស៊ីននៃកំណើនសេដ្ឋកិច្ច ។ អាទិភាពជាពិសេសនឹងត្រូវផ្តោតទៅលើការរៀបចំឱ្យកាន់តែប្រសើរឡើងនូវបរិស្ថានរួមសម្រាប់ការអភិវឌ្ឍវិស័យឯកជន តាមរយៈវិធានការជាក់ស្តែងនានា :

១-ពង្រឹងអភិបាលកិច្ចល្អ ទាំងក្នុងវិស័យសាធារណៈ និងវិស័យឯកជន ។

២-កាត់បន្ថយរាល់បែបបទស្មុគស្មាញ និង វែង

អន្ទាយ នៅតាមក្រសួងស្ថាប័ន ដែលពាក់ព័ន្ធ ដល់ការនាំចេញ នាំចូល ។

៣- បំបាត់ចោលនូវភារកិច្ចជាន់គ្នារបស់ក្រសួង ស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធ ដើម្បីជំរុញដំណើរការត្រួត ពិនិត្យតែមួយកន្លែងឱ្យមានប្រសិទ្ធភាព។

៤- ពង្រឹងការអនុវត្តយន្តការការិយាល័យ "ច្រក ចេញចូលតែមួយ"នៅតាមបណ្តាច្រកអន្តរជាតិ។

ខ-សហគ្រាសធុនតូច និងមធ្យម :

រាជរដ្ឋាភិបាល បន្តជំរុញការអភិវឌ្ឍសហគ្រាស ធុនតូច និងមធ្យមតាមរយៈគោលនយោបាយ :

១- លើកទឹកចិត្តដល់សហគ្រាស ធុនតូចនិង មធ្យម ជាពិសេសតាមរយៈការផ្តល់ឥណទាន រយៈពេលមធ្យម និង រយៈពេលវែង

២- ទប់ស្កាត់ការរត់គេចពន្ធគ្រប់ប្រភេទ

៣- កាត់បន្ថយបែបបទការចុះបញ្ជី និងការរៀប

ចំដំណើរការក្រុមហ៊ុន ។

៤- សម្រួលដល់ការនាំចេញនាំចូលតាមរយៈការកាត់បន្ថយបែបបទស្មុគស្មាញក្នុងការស្នើសុំអាជ្ញាប័ណ្ណ និងលិខិតអនុញ្ញាតផ្សេងៗ ។ល។

៥- កាត់បន្ថយពេលវេលា និង កាត់បន្ថយថ្លៃសេវាកម្មក្នុងការអនុញ្ញាតឱ្យដំណើរការផលិតកម្ម នៃសហគ្រាសធុនតូច និងមធ្យមតាមរយៈការអនុវត្តយន្តការការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ ។

៦- ផ្តល់ការគាំពារដល់សហគ្រាសមួយចំនួនក្នុងរយៈពេលមួយសមស្រប ។

៧- ជំរុញឱ្យមានសម្ព័ន្ធភាពរវាងសហគ្រាសធុនតូច និងមធ្យម ជាមួយនឹងឧស្សាហកម្មធុនធំ ជាដើម ។

ដើម្បីសម្រេចគោលដៅខាងលើ រាជរដ្ឋាភិបាល

យកចិត្តទុកដាក់ :

១- ជំរុញលើកទឹកចិត្តដល់ការផលិតទំនិញបម្រើទីផ្សារក្នុងស្រុកជំនួសការនាំចូល ដើម្បីឆ្លើយតបទៅនឹងយុទ្ធសាស្ត្រនៃការបង្កើតមូលដ្ឋានផលិតកម្មទំនិញក្នុងប្រទេសឱ្យបានច្រើនស្របទៅនឹងយុគសម័យនៃតំបន់ភាវូបនីយកម្ម និងសកលភាវូបនីយកម្ម

២- រៀបចំយុទ្ធសាស្ត្របង្កើនសមត្ថភាពប្រកួតប្រជែងសម្រាប់សហគ្រាសធុនតូច និងមធ្យម

៣- រៀបចំផែនការសកម្មភាព និង បទប្បញ្ញត្តិនានា ដើម្បីគ្រប់គ្រង តាមដានត្រួតពិនិត្យនិងគាំទ្រដល់ដំណើរការរបស់សហគ្រាសធុនតូច និង មធ្យម ។

គ- បរិស្ថានវិនិយោគ និងការចូលរួមផ្នែកឯកជន

ក្នុងការកសាង និង ថែទាំហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធ

ពាក់ព័ន្ធនឹងការងារនេះ រាជរដ្ឋាភិបាលនឹងចាត់វិធានការចាំបាច់ ដើម្បីពង្រឹងនិងកែលំអបរិស្ថានវិនិយោគ និងធុរកិច្ច រួមមាន គោលនយោបាយលើកទឹកចិត្ត លិខិតបទដ្ឋានសម្រាប់ណែនាំ និងជំរុញការចូលរួមរបស់ផ្នែកឯកជនក្នុងការកសាង និងថែទាំហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធ ។

រចនាសម្ព័ន្ធនៃផ្នែកពាក់ព័ន្ធទៅនឹងចង្កោមសេវានេះ ដែលមិនទាន់អាចឆ្លើយតបបានទៅនឹងតម្រូវការជាចាំបាច់ក្នុងការសម្រួលដល់ការធ្វើអាជីវកម្ម ការវិនិយោគទុន និងការអភិវឌ្ឍផ្នែកឯកជន ត្រូវធ្វើការកែសម្រួលឱ្យបានសមស្រប និងឱ្យបានឆាប់រហ័សទៅតាមស្ថានភាពជាក់ស្តែង និង ធនធានដែលមាន ។

៥- <u>ចង្កោមសេវាសង្គមកិច្ច</u> <u>វប្បធម៌</u> <u>និងកិច្ចការនារី</u>

ចង្កោមសេវានេះ រួមមានសេវាអប់រំ (លើក

កំពស់គុណភាពសេវាអប់រំសម្រាប់ទាំងអស់គ្នា សំភារៈសិក្សាគ្រប់គ្រាន់ និងសិទ្ធិទទួលបានសេវាអប់រំជាមូលដ្ឋាន) សេវាអនាម័យនិងសុខភាព (បង្កលក្ខណៈងាយស្រួល គុណភាព ប្រសិទ្ធភាព ដើម្បីផ្គត់ផ្គង់សេវាសុខាភិបាលមូលដ្ឋានប្រកបដោយសមធម៌ និងនិរន្តរភាពជូនប្រជាពលរដ្ឋគ្រប់រូប ជាពិសេសជនក្រីក្រ និងក្រុមជនងាយរងគ្រោះ) សេវាសម្រាប់ការកំសាន្ត សេវាសង្គមកិច្ច សេវាគាំពារកុមារកំព្រា កុមារងាយរងគ្រោះ ជនពិការ សេវាលើកស្ទួយ និងការចូលរួមរបស់ស្ត្រីក្នុងការអភិវឌ្ឍសេដ្ឋកិច្ច និងសេវាដទៃទៀត ដែលរួមចំណែកដល់ការកាត់បន្ថយភាពក្រីក្រ។

៦- ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងការអភិវឌ្ឍហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធរូបវ័ន្ត

ការផ្តល់សេវានៃការអភិវឌ្ឍហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធរូបវ័ន្ត គឺជាអាទិភាពចំបងមួយរបស់រាជរដ្ឋាភិបាល

ដើម្បីជំរុញ និងបង្កើនល្បឿនកំណើនសេដ្ឋកិច្ច និងការកាត់បន្ថយភាពក្រីក្រ។

ការអភិវឌ្ឍហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធរូបវ័ន្ត ត្រូវផ្តោតជាសំខាន់លើការបន្តការកសាងប្រព័ន្ធគមនាគមន៍ដឹកជញ្ជូនរួមមាន: ផ្លូវថ្នល់ ស្ពាន ផ្លូវដែក ផ្លូវទឹក កំពង់ផែ និងអាកាសយានដ្ឋាន ដែលអាចតភ្ជាប់ទីក្រុងទៅជនបទ និងគ្រប់ទីកន្លែងទូទាំងប្រទេស កសាងមន្ទីរពេទ្យ សាលារៀន អណ្តូងទឹក ប្រព័ន្ធទឹកស្អាត ប្រព័ន្ធធារាសាស្ត្រ អគ្គិសនី ថាមពល បច្ចេកវិទ្យាព័ត៌មាន ប្រៃសណីយ៍ និងទូរគមនាគមន៍។ល។ ពាក់ព័ន្ធនឹងចង្កោមសេវានេះ រាជរដ្ឋាភិបាលមានគោលនយោបាយលើកទឹកចិត្តឱ្យមានការចូលរួមពីគ្រប់ភាគីពាក់ព័ន្ធទាំងអស់ ជាពិសេសផ្នែកឯកជន។

៧- <u>ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងការប្រមូលចំណូល ការធ្វើវិចារណកម្មចំណាយ និងការបើកផ្តល់</u>

ចង្កោមសេវានេះ ពាក់ព័ន្ធនឹងការកែលំអការគ្រប់គ្រងចំណូល ចំណាយ និងការបើកផ្តល់ ឱ្យមានតម្លាភាព និងប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់ជាងមុន សំដៅកាត់បន្ថយការលំបាករបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា ។

ដើម្បីសម្រួលដល់ការអនុវត្ត ក្រសួង ស្ថាប័នដែលមានភារកិច្ចពាក់ព័ន្ធនឹងចង្កោមសេវាណាមួយក្នុងចំណោមចង្កោមសេវាទាំង ៧ ខាងលើ ត្រូវរៀបចំចងក្រងបញ្ជីសេវានេះឱ្យបានសមស្រប ។

ក្នុងករណីមានការវិវត្តនៃសេដ្ឋកិច្ចទីផ្សារ បច្ចេកវិទ្យាទំនើប និងតម្រូវការជាក់ស្តែងដទៃទៀត ដែលកើតមានឡើងពីការវិវត្តរបស់សង្គមជាតិ សេវាសាធារណៈនឹងត្រូវកំណត់តាមស្ថានការណ៍វិវត្តនោះ ។

ការផ្តល់សេវាសាធារណៈគ្រប់ប្រភេទ ទោះបីជាតាមយន្តការ ទីកន្លែង និងកាលៈទេសៈណាក៏ដោយ ត្រូវគិតទៅដល់លទ្ធភាព និងការគាំទ្រដល់ជនក្រីក្រ

ជនពិការ ចាស់ជរា និងកុមារ ទាំងនៅក្នុងទីក្រុង និង
នៅជនបទ ក្នុងការទទួលយកសេវាទៅប្រើប្រាស់ ។

III- គោលដៅ

គោលដៅជាយុទ្ធសាស្ត្ររបស់រាជរដ្ឋាភិបាលក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈ គឺដើម្បី"**បំរើប្រជាពលរដ្ឋឱ្យបានកាន់តែល្អប្រសើរឡើង**" មានន័យថា រដ្ឋបាលសាធារណៈត្រូវ :

១-ធានាភាពងាយស្រួលក្នុងការទទួលយកសេវាទៅប្រើប្រាស់

ផ្តល់ព័ត៌មានគ្រប់គ្រាន់ ច្បាស់លាស់ និងងាយយល់ កាត់បន្ថយការិយាធិបតេយ្យ និងនីតិវិធីស្មុគស្មាញ សំដៅកាត់បន្ថយការលំបាករបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាក្នុងការស្វែងរកសេវាដោយខ្លួនឯង និងចំណាយបន្ថែមទៅលើអ្នករត់ការក្រៅផ្លូវការ ។

២-ផ្តោតទៅលើតម្រូវការជាក់ស្តែងរបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា

កន្លងមក មន្ត្រីរាជការ ក្នុងឥរិយាបថជា អ្នក

គ្រប់គ្រង បានកំណត់ជាស្រេចនូវប្រភេទសេវាដែលត្រូវផ្តល់ជូនអ្នកប្រើប្រាស់ ទោះជាសេវាមួយចំនួនអ្នកប្រើប្រាស់មិនត្រូវការក៏ដោយ។ ប៉ុន្តែក្នុងឥរិយាបថជា **អ្នកផ្តល់សេវា** គឺត្រូវកំណត់ប្រភេទសេវាទៅតាមតម្រូវការរបស់ទីផ្សារ និងរបស់អ្នកប្រើប្រាស់វិញ ។

៣-ផ្តល់សេវាឱ្យចំទីកន្លែងនៃតម្រូវការរបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា

រដ្ឋបាលសាធារណៈ ត្រូវផ្តល់សេវា ដល់ទីកន្លែងដែលអ្នកប្រើប្រាស់ត្រូវការ លើកលែងតែក្នុងករណីពិសេសមួយចំនួន ដែលមិនអាចផ្តត់ផ្គង់បាន ឧទាហរណ៍ សេវាវះកាត់បេះដូងដែលបច្ចុប្បន្ននេះមានតែមួយកន្លែងគត់នៅរាជធានីភ្នំពេញ។

ក្នុងន័យនេះ រដ្ឋបាលសាធារណៈ ត្រូវតែបង្វិតឱ្យនៅជិតប្រជាពលរដ្ឋ ដើម្បីសម្រួលការទទួលយក

សេវាទៅប្រើប្រាស់ ។ ឧទាហរណ៍ បើអ្នកប្រើប្រាស់ត្រូវការប្រភេទសេវាណាមួយ នៅតំបន់ណាមួយ យើងត្រូវកំណត់ឱ្យមានសេវាប្រភេទនោះ នៅតំបន់នោះតែម្តង មិនត្រូវឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់រត់រកសេវានោះនៅភ្នំពេញទេ ។

៤- ត្រូវមានតម្លាភាព និងការទទួលខុសត្រូវក្នុងការផ្តល់សេវា

អ្នកផ្តល់សេវា ត្រូវផ្តល់ព័ត៌មានឱ្យបានទូលំទូលាយ ជាចំហដោយគ្មានការរើសអើង និងយកចិត្តទុកដាក់ផ្តល់សេវាឱ្យបានទាន់ពេលវេលាកំណត់ និងមានគុណភាព ជូនអ្នកប្រើប្រាស់ ដោយស្មារតីទទួលខុសត្រូវខ្ពស់។ ទន្ទឹមនឹងនោះ អ្នកផ្តល់សេវាក៏ត្រូវទុកលទ្ធភាពឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់ តាមដាន និងស្វែងយល់អំពីនីតិវិធីនៃការផ្តល់សេវា និងអាចធ្វើការទិទៀន តវ៉ា ឬ ទាមទារឱ្យមានការកែលំអការខ្វះខាតផ្សេងៗតាមតម្រូវការ

សំដៅលើកកម្ពស់ប្រសិទ្ធភាព និងតម្លាភាពស្របតាមគោលការណ៍អភិបាលកិច្ចល្អ ។

៥- គុណភាព និងប្រសិទ្ធភាពនៃសេវា

អ្នកផ្តល់សេវា ត្រូវតែគោរពឱ្យបាននូវស្តង់ដារកំណត់ មានន័យថាអ្វីដែលបានកំណត់ជូនអ្នកប្រើប្រាស់ ត្រូវតែធ្វើឱ្យបានទៅតាមការកំណត់នោះ ទាំងតម្លៃ ទាំងពេលវេលា និង គុណភាព ។ គុណភាពនៃសេវា ត្រូវបានកំណត់ផ្អែកទៅលើការពេញចិត្តរបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា នៅពេលដែលសេវាត្រូវបានផ្តល់ជូននោះ ឆ្លើយតបទៅនឹងតម្រូវការ និងផលប្រយោជន៍ទូទៅរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ ។

សេវាទាំងឡាយណា ដែលរដ្ឋបាលសាធារណៈ ពុំទាន់មានលទ្ធភាពផ្តល់ជូនអ្នកប្រើប្រាស់បាន រដ្ឋអាចស្វែងរកដៃគូអភិវឌ្ឍន៍ដែលមានលទ្ធភាព ដើម្បីជួយសម្រួលដល់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា ស្របតាមតម្រូវការ ។

IV-វិធីសាស្ត្រ

ដើម្បីសម្រេចបាននូវគោលដៅខាងលើ ត្រូវមានវិធីសាស្ត្រសំខាន់ៗ ២ សម្រាប់អនុវត្ត :

១- ផ្លាស់ប្តូរអាកប្បកិរិយា និងទម្លាប់ការងាររបស់មន្ត្រីរាជការ ពី " **អ្នកគ្រប់គ្រង** " ទៅជា " **អ្នកផ្តល់សេវា** "។ នេះជាចំណុចគន្លឹះដ៏សំខាន់មួយព្រោះថា បើ-ទោះ បីជារបៀបរបប និង នីតិវិ-ធីនៃការអនុវត្តល្អយ៉ាងណា ក៏ដោយ តែ-បើមន្ត្រីរាជការមិនធ្វើការផ្លាស់ប្តូរឥរិយា បថរបស់ខ្លួនឱ្យទៅជាអ្នកបម្រើសេវាជូនអ្នកប្រើប្រាស់ដោយអស់ពីចិត្តពីថ្លើមទេនោះ ក៏មិនអាចផ្តល់សេវាប្រកបដោយគុណភាពនិងប្រសិទ្ធភាពជូនអ្នកប្រើប្រាស់បានដែរ។ អ្នកផ្តល់សេវាត្រូវបម្រើអ្នកប្រើប្រាស់សេវាឱ្យបានល្អទាំងពាក្យសំដី អាកប្បកិរិយា និង ការទំនាក់ទំនងការងារទូទៅ ហើយត្រូវផ្តល់សេវាទៅតាមពេលវេលា

និងទីកន្លែងដែលមានតម្រូវការ ។ ដើម្បីផ្តល់សេវាប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព និងគុណភាពជូនអ្នកប្រើប្រាស់ ទាមទារជាបឋមឱ្យមន្ត្រីរាជការទូទៅយល់ដឹងឱ្យបានច្បាស់លាស់អំពីទស្សនទាន **"អ្នកផ្តល់សេវា"** និង **"អ្នកប្រើប្រាស់សេវា"** ដើម្បីផ្លាស់ប្តូរផ្នត់គំនិតខាងលើ សំដៅកាត់បន្ថយការិយាធិបតេយ្យ ព្រមទាំងនីតិវិធីស្មុគស្មាញក្នុងការផ្តល់សេវា ។

ការផ្លាស់ប្តូរផ្នត់គំនិត និងឥរិយាបថរបស់មន្ត្រីរាជការ ដែលបានចាក់ឫសដ៏ជ្រៅក្នុងទស្សនៈជា **"អ្នកគ្រប់គ្រង"** គឺជាការកែទម្រង់មួយដ៏លំបាក និងទាមទារពេលវេលាសមស្របសម្រាប់អនុវត្ត ។

២- កែប្រែរបៀបរបបការងារពី " **រចនាសម្ព័ន្ធមុខងារ** " ទៅជា " **រចនាសម្ព័ន្ធប្រតិបត្តិការ** "

វិធីសាស្ត្រនេះ គឺសំដៅកែលំអរបៀបរបបការងារនៅក្នុងរដ្ឋបាលសាធារណៈ ឱ្យកាន់តែបានល្អប្រសើរ

ឡើងឆ្ពោះទៅរកលទ្ធផល ជាកត្តាសំខាន់។ របៀបរបប ការងារតាមបែបរចនាសម្ព័ន្ធមុខងារ គឺធ្វើទៅតាមនីតិវិធី និងបទប្បញ្ញត្តិនានាដែលបានកំណត់ ដោយមិនគិតពីលទ្ធផល ប្រសិទ្ធភាព និងការពេញចិត្តរបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាឡើយ ។

រចនាសម្ព័ន្ធប្រតិបត្តិការ ត្រូវអនុវត្តទៅតាមទស្សនទាន ២ គឺ ផ្នែកជួរមុខ និង ផ្នែកទ្រទ្រង់ ។

១- ផ្នែកជួរមុខ

ផ្នែកជួរមុខគឺជាផ្នែកដែលត្រូវធ្វើទំនាក់ទំនងដោយផ្ទាល់ជាមួយអ្នកប្រើប្រាស់សេវា។ ដើម្បីឱ្យផ្នែកជួរមុខ មានសមត្ថភាពគ្រប់គ្រាន់ក្នុងការផ្តល់សេវាជូនអ្នកប្រើប្រាស់សេវា មន្ត្រីរាជការ ឬភ្នាក់ងារដែលបម្រើការងារនៅក្នុងផ្នែកនេះ ត្រូវតែយល់ដឹងជារួម និងតាមវិស័យជំនាញនូវសេវាសាធារណៈនោះ និងត្រូវមានអាកប្បកិរិយាល្អ យកចិត្តទុកដាក់ចំពោះសេចក្តីត្រូវការ

និងជួយបំភ្លឺចម្ងល់ផ្សេងៗរបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា ។

ផ្នែកជួរមុខមានភារកិច្ចផ្តល់ព័ត៌មាន ពន្យល់អំពីនីតិវិធីនៃការទទួលសេវា បញ្ជូន និងបែងចែកសំណុំឯកសារទៅតាមវិស័យជំនាញ ទទួលប្រាក់កម្រៃសេវា ព្រមទាំងផ្តល់លទ្ធផល និងសេចក្តីសម្រេចពាក់ព័ន្ធនឹងការស្នើសុំសេវា ទៅអ្នកប្រើប្រាស់សេវាវិញ ។

ក្នុងករណីចាំបាច់ ត្រូវផ្តល់ការណែនាំបន្ថែម និងជួយសម្រួលដល់ការបំពេញបែបបទ និងការទទួលពាក្យស្នើសុំពីអ្នកប្រើប្រាស់សេវាទាំងឡាយណាដែលពុំមានការយល់ដឹងច្បាស់លាស់ ដូចជាករណីអ្នកមិនចេះអក្សរជាដើម ។

២-ផ្នែកទ្រទ្រង់

ផ្នែកទ្រទ្រង់ គឺជាផ្នែកដ៏សំខាន់សម្រាប់ធានាឱ្យផ្នែកជួរមុខទទួលជោគជ័យ ។ ផ្នែកទ្រទ្រង់មានភារកិច្ចពិនិត្យពាក្យស្នើសុំ និងឯកសារនានា លើកយោបល់

និងបញ្ជូនតាមលំដាប់លំដោយទៅសមត្ថកិច្ចពាក់ព័ន្ធ ដើម្បីសម្រេច និងប្រគល់លទ្ធផលទៅផ្នែកជួរមុខវិញ។

ការរៀបចំផ្នែកទ្រទ្រង់ ត្រូវផ្តោតលើកត្តាសំខាន់ៗ ៥ រួមមាន:

១-<u>ធនធានមនុស្ស</u> : មន្ត្រីរាជការត្រូវមានការយល់ដឹងអំពីទស្សនទាននៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈប្រកបដោយគុណភាព និងប្រសិទ្ធភាព ដោយត្រូវផ្លាស់ប្តូរឥរិយាបថ ទម្លាប់ និង របៀបរបបការងារពី " អ្នកគ្រប់គ្រង" ទៅជា "អ្នកផ្តល់សេវា " និងត្រូវបានទទួលការបណ្តុះបណ្តាលបង្កើនសមត្ថភាពដើម្បីពង្រឹងវិជ្ជាជីវៈ លើកកម្ពស់ចំណេះដឹង ចំណេះធ្វើ ព្រមទាំងស្មារតីទទួលខុសត្រូវ សំដៅផ្តល់សេវាជូនអ្នកប្រើប្រាស់ស្របតាមតម្រូវការ។

ក្នុងបរិបទនៃការគ្រប់គ្រងធនធានមនុស្ស ត្រូវយកចិត្តទុកដាក់ជាអាទិភាពចំពោះមន្ត្រីរាជការដែល

មានស្នាដៃការងារល្អ តាមរយៈការតម្លើងថ្នាក់ ឋានន្តរសក្តិ ការផ្តល់គ្រឿងឥស្សរិយយស និងការលើកទឹកចិត្តតាមរូបភាពផ្សេងៗទៀត។

២-<u>ធនធានហិរញ្ញវត្ថុ</u> ៖ ធនធានហិរញ្ញវត្ថុ ត្រូវតែស្របទៅនឹងផែនការសកម្មភាព និងផែនការការងារប្រចាំឆ្នាំរបស់វិស័យនីមួយៗ ។ ម្យ៉ាងទៀត ប្រតិបត្តិការសាច់ប្រាក់ ត្រូវតែធ្វើឡើងឱ្យទាន់ពេលវេលា តាមកាលបរិច្ឆេទដែលបានគ្រោងទុក។

៣-<u>ការធ្វើផែនការ</u> ៖ ផ្នែកទ្រទ្រង់ ត្រូវរៀបចំផែនការយុទ្ធសាស្ត្រ និងផែនការប្រតិបត្តិសម្រាប់ដំណើរការផ្តល់សេវាជូនអ្នកប្រើប្រាស់ឱ្យបានទាន់ពេលវេលាប្រកបដោយគុណភាព និងប្រសិទ្ធភាព។ ផែនការដែលត្រូវរៀបចំរួមមាន៖ ផែនការការងារ ផែនការសកម្មភាព ផែនការថវិកា ផែនការហិរញ្ញវត្ថុ លទ្ធផលរំពឹងទុក និងហានិភ័យនានាជាដើម ។

៤-ការធ្វើអធិការកិច្ច ត្រួតពិនិត្យនិងការវាយតម្លៃ:

ការអនុវត្តផែនការសកម្មភាពនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ ត្រូវមានការតាមដាន ត្រួតពិនិត្យ វាយតម្លៃ និងធ្វើអធិការកិច្ច ដើម្បីឆ្លុះបញ្ចាំងអំពីសកម្មភាពដែលកំពុងដំណើរការ ធៀបទៅនឹងលទ្ធផលរំពឹងទុក ដែលបានកំណត់នៅក្នុងផែនការសកម្មភាព។

៥-បច្ចេកវិទ្យាព័ត៌មាន និងទូរគមនាគមន៍

ការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធបច្ចេកវិទ្យាព័ត៌មាន និងទូរគមនាគមន៍ដែលជាមធ្យោបាយទំនើបអាចនាំឱ្យមានការប្រែប្រួលជាសារវ័ន្តនូវរបៀបរបបនៃការប្រាស្រ័យទាក់ទងរវាងរដ្ឋបាលសាធារណៈ និងអ្នកប្រើប្រាស់សេវា។ ការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធបច្ចេកវិទ្យាព័ត៌មាន នាំឱ្យកាត់បន្ថយបាននូវការិយាធិបតេយ្យ ពេលវេលា បង្កើនប្រសិទ្ធភាពការងារគ្រប់គ្រង និង លើកកំពស់គោលការណ៍តម្លាភាព ជាពិសេសជួយសម្រួលដល់

អ្នកប្រើប្រាស់សេវាឱ្យចូលយកព័ត៌មាន និង សេវាសា-ធារណៈបានគ្រប់ពេលវេលា និង គ្រប់ទីកន្លែង ។

ជារួម ការងាររបស់ផ្នែកជួរមុខ និងផ្នែកទ្រទ្រង់ត្រូវតែឆ្លើយតបគ្នាទៅវិញទៅមកដោយរលូន និងស៊ីសង្វាក់គ្នានៅគ្រប់ដំណាក់កាល ដើម្បីសម្រេចគោលដៅចុងក្រោយគឺ "បំរើប្រជាពលរដ្ឋឱ្យបានកាន់តែល្អប្រសើរឡើង" ។

V-យន្តការនៃការអនុវត្ត

ការកំណត់យន្តការខាងក្រោមនេះ មានគោលបំណងជួយសម្រួលការងារដល់ក្រសួងស្ថាប័នទាំងអស់ក្នុងដំណើរការកែលំអ និងការបង្កើតស្តង់ដារក្នុងការប្រើប្រាស់យន្តការទាំងនេះ។ ក៏ប៉ុន្តែការអនុវត្តអាស្រ័យទៅលើកាលៈទេសៈ និងទិដ្ឋភាពជាក់ស្តែងនៃរដ្ឋបាលសាធារណៈរបស់កម្ពុជា។

ភាពជោគជ័យនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈអាស្រ័យទៅលើកិច្ចដំណើរការរបស់យន្តការទាំងអស់ ពេលវេលានៃការប្រព្រឹត្តទៅ និងតម្លៃនៃសេវា ។

យន្តការនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ ត្រូវបានដំណើរការតាមជម្រើសដូចខាងក្រោម ៖

១-ការកែលំអកិច្ចដំណើរការការងារ នៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ

ការកែលំអកិច្ចដំណើរការការងារនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ គឺជាយន្តការជាមូលដ្ឋានដើម្បីកែលំអការផ្តល់សេវាសាធារណៈដែលកំពុងដំណើរការនៅតាមក្រសួងស្ថាប័ន និងភ្នាក់ងាររបស់រដ្ឋទាំងអស់ តាមរយៈការលុបចោលនូវភាពជាន់គ្នា ឬភាពមិនច្បាស់លាស់នៃភារកិច្ច និងនីតិវិធីដែលមិនចាំបាច់។ ការងារនេះត្រូវផ្តោតទៅលើនីតិវិធី អភិក្រម ពេលវេលា តម្លៃនៃការចំណាយ ប្រសិទ្ធភាព ជំនឿទុកចិត្ត និងគុណភាពនៃសេវាសាធារណៈដែលអ្នកប្រើប្រាស់បានទទួល។

២-ច្រកចេញចូលតែមួយ

ច្រកចេញចូលតែមួយ ជាយន្តការនៃការផ្តល់

សេវាសាធារណៈដែលបង្កភាពងាយស្រួលដល់អ្នកប្រើប្រាស់ តាមនីតិវិធីសាមញ្ញ មានតម្លាភាព ប្រសិទ្ធភាព និងយកចិត្តទុកដាក់ចំពោះការផ្តល់យោបល់ និងការចាប់អារម្មណ៍របស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា។ យន្តការនេះប្រមូលផ្តុំជាចង្កោមនូវសេវាសាធារណៈមួយចំនួន ឱ្យមកនៅកន្លែងតែមួយ ទាំងកន្លែងស្នើសុំ និងកន្លែងទទួល ដោយកំណត់ពេលវេលាប្រគល់សេវា និងកំណត់តម្លៃច្បាស់លាស់។ បទពិសោធន៍ល្អៗដែលបានអនុវត្តកន្លងមកត្រូវយកមកធ្វើជាគំរូនៃការអនុវត្តនៅទូទាំងប្រទេស។

ការផ្តល់សេវាសាធារណៈតាមយន្តការការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយ ត្រូវរៀបចំឡើងដោយកំណត់តួនាទី ភារកិច្ច និង ដែនសមត្ថកិច្ចឱ្យបានច្បាស់លាស់ ។

ការរៀបចំ និងការប្រព្រឹត្តទៅ ក្របខ័ណ្ឌ គោល

ការណ៍ នីតិវិធី និងរចនាសម្ព័ន្ធនៃការផ្តល់សេវាតាមយន្តការការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយត្រូវធ្វើឡើងតាមការសម្រេចរបស់រាជរដ្ឋាភិបាល។

៣-វិសហមជ្ឈការសេវាសាធារណៈ

ការរៀបចំអំណាចគ្រប់គ្រងរដ្ឋបាល គឺជាការងារអាទិភាព និងជាយុទ្ធសាស្ត្រ ដូចមានចែងក្នុងក្របខ័ណ្ឌយុទ្ធសាស្ត្រស្តីពីកំណែទម្រង់វិមជ្ឈការ និងវិសហមជ្ឈការដែលត្រូវបានអនុម័តដោយគណៈរដ្ឋមន្ត្រីក្នុងសម័យប្រជុំពេញអង្គ នាថ្ងៃទី ១៧ ខែ មិថុនា ឆ្នាំ ២០០៥។

" **វិសហមជ្ឈការ** " នៅក្នុងគោលនយោបាយនេះ កំណត់តែអំពីសេវាសាធារណៈ និងការផ្តល់សេវាសាធារណៈក្នុងក៏រិតនៃអំណាចគ្រប់គ្រងរដ្ឋបាលសាធារណៈនៅថ្នាក់ក្រោមជាតិតាមប្រព័ន្ធរដ្ឋបាលឯកភាពប៉ុណ្ណោះ។

រដ្ឋបាលឯកភាពនៅថ្នាក់ខេត្ត ក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ

នឹងជួយជំរុញកិច្ចសម្របសម្រួលនូវរាល់សកម្មភាពរដ្ឋបាលសាធាណៈនៅក្នុងដែនដីរបស់ខ្លួន សំដៅជំរុញកិច្ចអភិវឌ្ឍន៍ និង ការផ្តល់សេវាសាធាណៈ ដើម្បីឆ្លើយតបតាមសេចក្តីត្រូវការរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ ។

៤-ទិដ្ឋភាពសេវាសាធារណៈ

ផ្អែកលើច្បាប់ស្តីពីការគ្រប់គ្រងរដ្ឋបាលឃុំសង្កាត់ ដែលប្រកាសឱ្យប្រើដោយព្រះរាជក្រមលេខ រកម/០៣០១/០៥ ចុះថ្ងៃទី ១៩ ខែ មីនា ឆ្នាំ ២០០១ រដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ មានតួនាទី ២ ប្រភេទគឺ:

១-តួនាទីបម្រើកិច្ចការមូលដ្ឋាន សម្រាប់បម្រើផលប្រយោជន៍ ឃុំ សង្កាត់ និងប្រជាពលរដ្ឋក្នុងឃុំសង្កាត់របស់ខ្លួន ។

២-តួនាទីជាភ្នាក់ងារតំណាងរដ្ឋ ក្រោមការចាត់តាំង ឬការប្រគល់អំណាចរបស់អាជ្ញាធររដ្ឋ ។

ក្នុងតួនាទីទាំង ២ ខាងលើនេះ រដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ មានភារកិច្ចដូចមានចែងក្នុងមាត្រា៤៣ និង មាត្រា៤៤ នៃច្បាប់ស្តីពីការគ្រប់គ្រងរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ ។

ការផ្តល់សេវាសាធារណៈរបស់រដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ ត្រូវអនុវត្តជាជំហាន១ ផ្អែកលើស្ថានភាពជាក់ស្តែងនៃការវិវត្តរីកចម្រើនរបស់ទីផ្សារ និងទៅតាមតម្រូវការរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ ។

៥- គ្រឹះស្ថានសាធារណៈរដ្ឋបាល

គ្រឹះស្ថានសាធារណៈរដ្ឋបាល គឺជាយន្តការនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈមួយផ្សេងទៀត ដែលមានស្វ័យភាពខាងហិរញ្ញវត្ថុ ឬ រដ្ឋបាល និងជានីតិបុគ្គលនៃនីតិសាធារណៈ ដែលទទួលបន្ទុកជាចម្បងនូវបេសកកម្មផ្នែកសេវាសាធារណៈជាលក្ខណៈរដ្ឋបាល សង្គម សុខាភិបាល វប្បធម៌ វិទ្យាសាស្ត្រ ឬបច្ចេកទេស។

ក្នុងក្របខ័ណ្ឌនេះ គ្រឹះស្ថានសាធារណៈរដ្ឋបាល

ត្រូវមានលក្ខណ:សម្បត្តិជារួមដូចតទៅ :

១- នាមករណ៍ និង ទីស្នាក់ការ

២- មានកម្មវត្ថុដែលកំណត់អំពីប្រភេទសកម្មភាព

៣- មានក្រុមប្រឹក្សាភិបាលដើម្បីដឹកនាំគ្រប់គ្រង ដំណើរការ និងការគ្រប់គ្រងដោយឡែក

៤- មានថវិកាផ្ទាល់ខ្លួន

៥- មានទ្រព្យសម្បត្តិសម្រាប់ធ្វើសកម្មភាព ដូច មានគ្រោងទុកក្នុងកម្មវត្ថុរបស់គ្រឹះស្ថានសាធារណៈរដ្ឋបាល

៦- មានសមត្ថភាពចុះកិច្ចសន្យា និងប្តឹង ឬការពារខ្លួននៅចំពោះមុខច្បាប់និងតុលាការ និង

៧- ទទួលខុសត្រូវផ្នែកព្រហ្មទណ្ឌ និងរដ្ឋប្បវេណីលើទង្វើរបស់អ្នកតំណាងស្របច្បាប់ ឬនិយោជិតរបស់ខ្លួន ក្នុងពេលបំពេញការងារជូនគ្រឹះស្ថាន។

គ្រឹះស្ថានសាធារណៈរដ្ឋបាល ត្រូវបង្កើតឡើង ដោយអនុក្រឹត្យ តាមសំណើរួមរបស់ក្រសួង ឬអាជ្ញាធរ អាណាព្យាបាលបច្ចេកទេស និងក្រសួងសេដ្ឋកិច្ច និង ហិរញ្ញវត្ថុ ។ គ្រឹះស្ថានសាធារណៈរដ្ឋបាល ត្រូវកំណត់ ជាពិសេសនូវបេសកកម្ម បុព្វសិទ្ធិ កាតព្វកិច្ច សមាស ភាពនៃក្រុមប្រឹក្សាភិបាល ព្រមទាំងវិធានពិសេស សម្រាប់អនុវត្តក្នុងការគ្រប់គ្រង និងការត្រួតពិនិត្យលើ គ្រឹះស្ថាន និងត្រូវបញ្ជាក់ផងដែរនូវក្រសួង ឬអាជ្ញាធរ អាណាព្យាបាល ។

លក្ខខណ្ឌ និងគោលការណ៍ទាំងឡាយនៃការ បង្កើតគ្រឹះស្ថានសាធារណៈរដ្ឋបាល ត្រូវអនុលោមតាម ព្រះរាជក្រឹត្យលេខ នស/រកត/១២៩៧/៩១ ចុះថ្ងៃទី៣១ ខែធ្នូ ឆ្នាំ១៩៩៧ ស្តីពីលក្ខន្តិកៈគតិយុត្តនៃគ្រឹះស្ថាន សាធារណៈរដ្ឋបាល។

៦-សហគ្រាសសាធារណៈ

សហគ្រាសសាធារណៈ គឺជាយន្តការផ្តល់សេវាសាធារណៈរបស់រដ្ឋដែលស្ថិតក្រោមការគ្រប់គ្រងនៃនីតិឯកជន និង នីតិសាធារណៈ និងជានីតិបុគ្គលដែលមានស្វ័យភាពហិរញ្ញវត្ថុ ហើយដែលមានដើមទុនទាំងអស់ ឬភាគច្រើនជារបស់រដ្ឋ។ សហគ្រាសសាធារណៈមានបេសកកម្ម បង្កលក្ខណៈដល់ការអភិវឌ្ឍសេដ្ឋកិច្ច និងសង្គម មានជាអាទិ៍ ការបង្កើនតម្លៃធនធានធម្មជាតិ និងការបង្កើតអាជីព។

សហគ្រាសសាធារណៈ មានទម្រង់ជា៖

-គ្រឹះស្ថានសាធារណៈដែលមានលក្ខណៈសេដ្ឋកិច្ច

-ក្រុមហ៊ុនរដ្ឋ

-ក្រុមហ៊ុនចម្រុះ ដែលក្នុងនោះរដ្ឋកាន់កាប់ដោយផ្ទាល់ ឬដោយប្រយោលលើសពី ៥១ ភាគរយនៃដើមទុនក្រុមហ៊ុន ឬ សិទ្ធិបោះឆ្នោត។

សហគ្រាសសាធារណៈ ត្រូវស្ថិតនៅក្រោមអា

ណាព្យាបាលបច្ចេកទេសនៃក្រសួង ឬអាជ្ញាធរសាធារណៈណាមួយ អាស្រ័យលើប្រភេទនៃសកម្មភាពរបស់សហគ្រាសនោះ។

ក. <u>គ្រឹះស្ថានសាធារណៈដែលមានលក្ខណៈសេដ្ឋកិច្ច</u>

គ្រឹះស្ថានសាធារណៈដែលមានលក្ខណៈសេដ្ឋកិច្ច គឺជានីតិបុគ្គលនៃនីតិសាធារណៈដែលមានស្វ័យភាពហិរញ្ញវត្ថុ ។ គ្រឹះស្ថាននេះផលិតទំនិញ និងសេវាសម្រាប់បម្រើទីផ្សារ។

គ្រឹះស្ថានសាធារណៈដែលមានលក្ខណៈសេដ្ឋកិច្ចត្រូវបង្កើតឡើងដោយអនុក្រឹត្យ តាមការស្នើរួមគ្នារបស់ក្រសួងសេដ្ឋកិច្ច និងហិរញ្ញវត្ថុ និងក្រសួងអាណាព្យាបាល ឬ អាជ្ញាធរអាណាព្យាបាល ។ អនុក្រឹត្យនេះកំណត់ជាអាទិ៍អំពីភារកិច្ច ដើមទុន ក្រសួងអាណាព្យាបាល ឬអាជ្ញាធរអាណាព្យាបាល សមាសភាពក្រុមប្រឹក្សាភិបាល ការរៀបចំរដ្ឋបាល និងហិរញ្ញវត្ថុ វិធាននៃ

ការប្រព្រឹត្តទៅរបស់គ្រឹះស្ថាន។

ខ. ក្រុមហ៊ុនរដ្ឋ

ក្រុមហ៊ុនរដ្ឋ គឺជាក្រុមហ៊ុនដែលមានដើមទុនទាំងអស់ជារបស់រដ្ឋ។ ក្រុមហ៊ុនរដ្ឋ គឺជាយន្តការនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈជូនអ្នកប្រើប្រាស់សេវា ដោយធ្វើការប្រកួតប្រជែងនៅក្នុងបរិស្ថានសេដ្ឋកិច្ចទីផ្សារ ហើយដែលរដ្ឋអាចដំណើរការទៅបានដោយខ្លួនឯង។

ក្រុមហ៊ុនរដ្ឋ ត្រូវបានបង្កើតឡើងដោយអនុក្រឹត្យ តាមការស្នើរួមគ្នាពីក្រសួងសេដ្ឋកិច្ច និងហិរញ្ញវត្ថុ និងក្រសួងអាណាព្យាបាល ឬអាជ្ញាធរអាណាព្យាបាល។ អនុក្រឹត្យនេះត្រូវកំណត់ជាអាទិ៍អំពីកម្មវត្ថុរបស់ក្រុមហ៊ុន ទម្រង់គតិយុត្ត ក្រសួងអាណាព្យាបាល ឬ អាជ្ញាធរអាណាព្យាបាល របបត្រួតពិនិត្យដែលត្រូវអនុវត្ត សមាសភាពរបស់ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល។

ក្រសួងអាណាព្យាបាល ឬ អាជ្ញាធរអាណា

ព្យាបាលបច្ចេកទេស ទទួលខុសត្រូវបំពេញទម្រង់បែបបទនៃការបង្កើតក្រុមហ៊ុនដោយ :

- រៀបចំលក្ខន្តិកៈរបស់ក្រុមហ៊ុន ដោយមានការព្រមព្រៀងជាមួយនឹងក្រសួងសេដ្ឋកិច្ច និងហិរញ្ញវត្ថុ
- ចាត់ចែងចុះឈ្មោះក្នុងបញ្ជីពាណិជ្ជកម្ម
- បំពេញទម្រង់បែបបទទាំងអស់តាមគោលការណ៍និងបែបបទទាំងឡាយ នៃនីតិក្រុមហ៊ុនពាណិជ្ជកម្ម។

គ. <u>ក្រុមហ៊ុនចម្រុះ</u>

ក្រុមហ៊ុនចម្រុះ គឺជាក្រុមហ៊ុនដែលត្រូវបានបង្កើតឡើងតាមគោលការណ៍ និងតាមបែបបទទាំងឡាយនៃនីតិក្រុមហ៊ុនពាណិជ្ជកម្ម ហើយដែលដើមទុនត្រូវបានកាន់កាប់រួមគ្នាដោយនីតិបុគ្គល ឬរូបវន្តបុគ្គលឯកជន និងនីតិបុគ្គលសាធារណៈ។ កាលណាភាគកម្មលាភសាធារណៈលើសពី ៥១ភាគរយ នៃដើមទុន ឬសិទ្ធិបោះឆ្នោត ក្រុមហ៊ុនចម្រុះត្រូវបានចាត់ទុកជា

សហគ្រាសសាធារណៈ។

តំណាងរបស់រដ្ឋ ឬតំណាងរបស់គ្រឹះស្ថានសាធារណៈនៅក្នុងក្រុមប្រឹក្សាភិបាលនៃក្រុមហ៊ុនចំរុះ ត្រូវបានចាត់តាំងដោយការសម្រេចរបស់រាជរដ្ឋាភិបាល តាមសំណើរបស់ក្រសួងសេដ្ឋកិច្ច និងហិរញ្ញវត្ថុ។ តំណាងរបស់ក្រុមហ៊ុនរដ្ឋនៅក្នុងក្រុមប្រឹក្សាភិបាលនៃក្រុមហ៊ុនចម្រុះ ត្រូវតែងតាំងដោយសេចក្តីសម្រេចរបស់ក្រុមប្រឹក្សាភិបាលនៃក្រុមហ៊ុននោះ ក្រោយពីមានមតិយោបល់ឯកភាពពីក្រសួងសេដ្ឋកិច្ចនិងហិរញ្ញវត្ថុ។

ការទទួលខុសត្រូវផ្នែករដ្ឋប្បវេណីរបស់តំណាងក្នុងការបំពេញភារកិច្ចរបស់ខ្លួននៅក្នុងក្រុមប្រឹក្សាភិបាលនៃក្រុមហ៊ុនចម្រុះ ត្រូវធ្លាក់លើរដ្ឋ លើគ្រឹះស្ថានសាធារណៈ ឬលើក្រុមហ៊ុនរដ្ឋ តែអ្នកតំណាងត្រូវទទួលខុសត្រូវដោយខ្លួនឯង ខាងផ្នែកព្រហ្មទណ្ឌ។

លក្ខខណ្ឌ និងគោលការណ៍ទាំងឡាយនៃការ

បង្កើតសហគ្រាសសាធារណៈដែលមានទម្រង់ជាគ្រឹះស្ថានសាធារណៈដែលមានលក្ខណៈសេដ្ឋកិច្ច ក្រុមហ៊ុនរដ្ឋ និងក្រុមហ៊ុនចម្រុះ ដែលក្នុងនោះរដ្ឋកាន់កាប់ដោយផ្ទាល់ ឬដោយប្រយោលលើសពី ៥១ ភាគរយនៃដើមទុនក្រុមហ៊ុន ឬសិទ្ធិបោះឆ្នោត ត្រូវអនុលោមតាមច្បាប់ស្តីពីលក្ខន្តិកៈទូទៅនៃសហគ្រាសសាធារណៈ ដែលប្រកាសឱ្យប្រើដោយព្រះរាជក្រមលេខ ជស/រកម/០៦៩៦/០៣ ចុះថ្ងៃទី១៧ ខែមិថុនា ឆ្នាំ១៩៩៦ និងអនុក្រឹត្យលេខ ៤១ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃ ទី០៦ ខែសីហា ឆ្នាំ១៩៩៧ ស្តីពីការអនុវត្តព្រះរាជក្រមលក្ខន្តិកៈទូទៅនៃសហគ្រាសសាធារណៈ។

៧-កិច្ចសន្យា

កិច្ចសន្យា គឺជាយន្តការមួយនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ ក្នុងពេលដែលរដ្ឋពុំទាន់មានលទ្ធភាពគ្រប់គ្រាន់ក្នុងការដាក់ឱ្យដំណើរការនូវការផ្តល់សេវា ស្រប

តាមតម្រូវការរបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា សំដៅពង្រឹងប្រសិទ្ធភាពការងារ លើកកំពស់គុណភាពសេវា ដើម្បីទទួលបាននូវទំនុកចិត្តពីអ្នកប្រើប្រាស់សេវា ។

ការអនុវត្តយន្តការកិច្ចសន្យា ត្រូវមានលក្ខខណ្ឌការងារច្បាស់លាស់ ដោយផ្អែកលើលទ្ធផលរំពឹងទុក លក្ខខណ្ឌនៃការអនុវត្ត ធនធានចាំបាច់សម្រាប់ដំណើរការ ការតាមដានត្រួតពិនិត្យ និងវាយតម្លៃ ។ ភាគីជាប់កិច្ចសន្យា ត្រូវប្រើប្រាស់មន្ត្រីរាជការនៅនឹងកន្លែង ដែលអាចទទួលប្រាក់ឧបត្ថម្ភផ្អែកលើសមត្ថភាពមុខងារទទួលខុសត្រូវ និងលទ្ធផលដែលសម្រេចបាន។ ក្នុងករណីចាំបាច់ ភាគីជាប់កិច្ចសន្យា អាចជ្រើសរើសបុគ្គលិកបន្ថែមក្រៅពីមន្ត្រីរាជការរបស់រដ្ឋដើម្បីបំពេញការងារទៅតាមតម្រូវការ ។

ការសម្រេចដាក់ឱ្យដំណើរការផ្តល់សេវាសាធារណៈតាមយន្តការកិច្ចសន្យា ត្រូវធ្វើឡើងតាមគំនិត

ផ្តួចផ្តើមរបស់ក្រសួង ស្ថាប័នសាមី ដោយមានការយល់ព្រមពីរាជរដ្ឋាភិបាល ។

៨-ភ្នាក់ងារប្រតិបត្តិការពិសេស

ការគ្រប់គ្រង និងការផ្តល់សេវាសាធារណៈតាមយន្តការភ្នាក់ងារប្រតិបត្តិការពិសេស គឺជាទស្សនទានមួយថ្មី ដែលរបៀបនៃការដំណើរការត្រូវធ្វើឡើងតាមគោលដៅកំណត់ ។

ភ្នាក់ងារប្រតិបត្តិការពិសេស គឺជាអង្គភាពមួយរបស់ក្រសួង ស្ថាប័ន ដែលចាត់តាំងឡើងដើម្បីអនុវត្តឱ្យបានសម្រេចនូវគោលដៅពិសេសណាមួយរបស់រាជរដ្ឋាភិបាល ដោយផ្អែកលើលក្ខខណ្ឌបេសកកម្ម ហើយដែលមានភាពអនុគ្រោះ និងភាពបត់បែនបានទៅលើការរៀបចំ និងការប្រព្រឹត្តទៅ ការគ្រប់គ្រងធនធានមនុស្ស និងធនធានហិរញ្ញវត្ថុ ខុសពីអង្គភាពដទៃទៀតនៅក្នុងក្រសួង ស្ថាប័ននោះ ។

ការរៀបចំឱ្យមានភ្នាក់ងារប្រតិបត្តិការពិសេសនេះ មានគោលដៅលើកកំពស់ប្រសិទ្ធភាពការងារ ពង្រឹងគណនេយ្យភាព ជំរុញនិវានុវត្តន៍ និងគំនិតផ្តួចផ្តើម សំដៅពង្រឹងវប្បធម៌នៃការយកចិត្តទុកដាក់ដល់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា ។

លក្ខខណ្ឌបេសកកម្មដើម្បីអនុវត្តយន្តការភ្នាក់ងារប្រតិបត្តិការពិសេស ត្រូវផ្អែកលើចំណុចជាមូលដ្ឋាន ៤ យ៉ាងគឺ :

១- ផ្តោតការយកចិត្តទុកដាក់លើតម្រូវការជាអាទិភាពរបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា ដោយកំណត់ឱ្យបានច្បាស់លាស់អំពីប្រភេទ គុណភាព និងតម្លៃនៃសេវាដែលត្រូវផ្តល់ជូន ។

២- កំណត់ឱ្យបានច្បាស់លាស់អំពីលទ្ធផលរំពឹងទុក និងធនធានចាំបាច់នានា ។

៣- កំណត់ឱ្យបានច្បាស់លាស់អំពីការរៀបចំ

និងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់ភ្នាក់ងារនេះ ។

៤- កំណត់ឱ្យបានច្បាស់លាស់អំពីយន្តការនៃការតាមដាន ត្រួតពិនិត្យ និងវាយតម្លៃ ។

៩-ឯកជនភាវូបនីយកម្ម

ក្នុងករណីចាំបាច់ខ្លះ ឯកជនភាវូបនីយកម្ម អាចត្រូវបានជ្រើសរើសជាយន្តការមួយដើម្បីសម្រួលដល់ការផ្តល់សេវាសាធារណៈជូនអ្នកប្រើប្រាស់សេវា។

ការដឹកនាំកម្មវិធីឯកជនភាវូបនីយកម្ម ត្រូវអនុលោមទៅតាមបទប្បញ្ញត្តិកំណត់ និងផ្សព្វផ្សាយឱ្យសាធារណជនបានយល់ដឹងអំពីដំណើរការនៃការប្រព្រឹត្តទៅ។ ការធ្វើឯកជនភាវូបនីយកម្មត្រូវធ្វើឡើងដោយសេចក្តីសម្រេចរបស់រាជរដ្ឋាភិបាល តាមការស្នើសុំពីក្រសួង ស្ថាប័នសាមី ។

VI-ការកែលំអបទដ្ឋានគតិយុត្ត

ក្នុងគោលដៅកែលំអការផ្តល់សេវាសាធារណៈ ឱ្យដំណើរការបានដោយជោគជ័យនិងប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព ការកែសម្រួលបទដ្ឋានគតិយុត្ត ដែលមានស្រាប់ ឬការបង្កើតបទដ្ឋានគតិយុត្តថ្មី ឱ្យស្របទៅតាមតម្រូវការជាក់ស្តែង គឺជាការចាំបាច់ ។

ដូចនេះ ការងារដែលត្រូវអនុវត្ត ត្រូវផ្តោតការយកចិត្តទុកដាក់លើចំណុចមួយចំនួនដូចខាងក្រោម ៈ

១- កែសម្រួលបទដ្ឋានគតិយុត្តណាដែលជាន់មុខងារគ្នា ដើម្បីឱ្យមានភាពរលូន ។

២- កែសម្រួលបទដ្ឋានគតិយុត្តណាដែលកំណត់នីតិវិធីស្មុគស្មាញ ឱ្យមានភាពសាមញ្ញ ។

៣- កែសម្រួលបទដ្ឋានគតិយុត្តដែលមានស្រាប់ឱ្យស្របតាមតម្រូវការជាក់ស្តែង។

៤- រៀបចំ និងតាក់តែងបទដ្ឋានគតិយុត្តថ្មី ទៅតាមប្រភេទនិងវិស័យនៃសេវាសាធារណៈ។

ក្នុងការកែសម្រួលបទដ្ឋានគតិយុត្ត ដែលមានស្រាប់ ឬការបង្កើតបទដ្ឋានគតិយុត្តថ្មី ក្រសួង ស្ថាប័នសាមីត្រូវរួមសហការយ៉ាងជិតស្និទ្ធជាមួយក្រុមប្រឹក្សាកំណែទម្រង់រដ្ឋបាល ដើម្បីឱ្យបទដ្ឋានគតិយុត្តទាំងនោះមានភាពរលូន ស្របទៅនឹងគោលនយោបាយស្តីពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈនេះ ។

VII - ការសម្របសម្រួលអនុវត្ត

ក្រុមប្រឹក្សាកំណែទម្រង់រដ្ឋបាល ត្រូវបានរាជរដ្ឋាភិបាលប្រគល់ភារកិច្ច និងតួនាទីផ្តួចផ្តើមគំនិតសម្របសម្រួល ជំរុញ និងឃ្លាំមើលការអនុវត្ត ទាំងផ្នែកបច្ចេកទេសនិងបទពិសោធន៍ ដើម្បីឱ្យគោលនយោបាយស្តីពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈនេះ អនុវត្តទៅបានប្រកបដោយជោគជ័យ។

ក្រសួង ស្ថាប័ន និងអាជ្ញាធរខេត្ត ក្រុង ត្រូវសហការយ៉ាងជិតស្និទ្ធជាមួយក្រុមប្រឹក្សាកំណែទម្រង់រដ្ឋបាល ដើម្បីឱ្យការអនុវត្តមានប្រសិទ្ធភាព ផ្លែផ្កា និងប្រកបដោយជោគជ័យ ។ ជាងនេះទៅទៀត គ្រប់ក្រសួង ស្ថាប័ន និងអាជ្ញាធរខេត្ត ក្រុង ត្រូវទទួលខុសត្រូវចំពោះគុណភាព និងការផ្តល់សេវាសាធារណៈដែលស្ថិតនៅក្រោមដែនសមត្ថកិច្ចរបស់ខ្លួន។

ក្រុមប្រឹក្សាកំណែទំរង់រដ្ឋបាល គ្រប់ក្រសួង

ស្ថាប័ន ត្រូវសហការគ្នាធ្វើការផ្សព្វផ្សាយឱ្យបានទូលំទូលាយ និងបណ្តុះបណ្តាលដល់មន្ត្រីរាជការក្រោមឱវាទរបស់ខ្លួន ឱ្យបានយល់ដឹងជ្រួតជ្រាបអំពីគោលនយោបាយនេះ ព្រមទាំងដាក់បញ្ចូលទៅក្នុងកម្មវិធីសិក្សានៅសាលាភូមិន្ទរដ្ឋបាល ។

ការអនុវត្តគោលនយោបាយស្តីពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈនេះ ទាមទារឱ្យមានការចូលរួមយ៉ាងសកម្មពីគ្រប់ក្រសួង ស្ថាប័ន អាជ្ញាធរដែនដីគ្រប់លំដាប់ថ្នាក់ មន្ត្រីរាជការ កងកំលាំងប្រដាប់អាវុធ សង្គមស៊ីវិល ព្រមទាំងភាគីពាក់ព័ន្ធទាំងអស់ក៏ដូចជាដៃគូអ្នកផ្តល់ជំនួយនានារបស់កម្ពុជា សំដៅបម្រើប្រជាពលរដ្ឋឱ្យបានកាន់តែល្អប្រសើរឡើង ៕

រាជធានីភ្នំពេញ ថ្ងៃទី០៥ ខែឧសភា ឆ្នាំ ២០០៦

ឧបសម្ព័ន្ធទី១

អត្ថន័យពាក្យគន្លឹះ

១- **គុណភាពល្អ** : សំដៅទៅលើការពេញចិត្តរបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា នៅពេលដែលសេវាត្រូវបាន ផ្ដល់ជូនទៅតាមលក្ខខណ្ឌកំណត់ (នីតិវិធី ពេលវេលា និងតម្លៃ) និងឆ្លើយតបទៅនឹងតម្រូវការ និងផលប្រយោជន៍ទូទៅរបស់អ្នកប្រើប្រាស់។

២- **តម្លៃថោក** : តម្លៃសេវាដែលត្រូវបង់ ត្រូវមានកម្រិតមួយសមរម្យ ស្របតាមទីកន្លែង និងលទ្ធភាពរបស់អ្នកប្រើប្រាស់។

៣- **ខ្លី** : សំដៅទៅលើនីតិវិធីនៃការផ្ដល់សេវាតាមរចនាសម្ព័ន្ធប្រតិបត្តិ គឺលុបបំបាត់ការិយាធិប

ឧបសម្ព័ន្ធទី១

អត្ថន័យពាក្យគន្លឹះ

១- គុណភាពល្អ : សំដៅទៅលើការពេញចិត្តរបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា នៅពេលដែលសេវាត្រូវបាន ផ្ដល់ជូនទៅតាមលក្ខខណ្ឌកំណត់ (នីតិវិធី ពេលវេលា និងតម្លៃ) និងឆ្លើយតបទៅនឹងតម្រូវការ និងផលប្រយោជន៍ទូទៅរបស់អ្នកប្រើប្រាស់។

២- តម្លៃថោក : តម្លៃសេវាដែលត្រូវបង់ ត្រូវមានកម្រិតមួយសមរម្យ ស្របតាមទីកន្លែង និងលទ្ធភាពរបស់អ្នកប្រើប្រាស់។

៣- ខ្លី : សំដៅទៅលើនីតិវិធីនៃការផ្ដល់សេវាតាមរចនាសម្ព័ន្ធប្រតិបត្តិ គឺលុបបំបាត់ការិយាធិប

ឧបសម្ព័ន្ធទី១

អត្ថន័យពាក្យគន្លឹះ

១- គុណភាពល្អ : សំដៅទៅលើការពេញចិត្តរបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា នៅពេលដែលសេវាត្រូវបាន ផ្ដល់ជូនទៅតាមលក្ខខណ្ឌកំណត់ (នីតិវិធី ពេលវេលា និងតម្លៃ) និងឆ្លើយតបទៅនឹងតម្រូវការ និងផលប្រយោជន៍ទូទៅរបស់អ្នកប្រើប្រាស់។

២- តម្លៃថោក : តម្លៃសេវាដែលត្រូវបង់ ត្រូវមានកម្រិតមួយសមរម្យ ស្របតាមទីកន្លែង និងលទ្ធភាពរបស់អ្នកប្រើប្រាស់។

៣- ខ្លី : សំដៅទៅលើនីតិវិធីនៃការផ្ដល់សេវាតាមរចនាសម្ព័ន្ធប្រតិបត្តិ គឺលុបបំបាត់ការិយាធិប

ឧបសម្ព័ន្ធទី១

អត្ថន័យពាក្យគន្លឹះ

១- គុណភាពល្អ : សំដៅទៅលើការពេញចិត្តរបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា នៅពេលដែលសេវាត្រូវបាន ផ្ដល់ជូនទៅតាមលក្ខខណ្ឌកំណត់ (នីតិវិធី ពេលវេលា និងតម្លៃ) និងឆ្លើយតបទៅនឹងតម្រូវការ និងផលប្រយោជន៍ទូទៅរបស់អ្នកប្រើប្រាស់។

២- តម្លៃថោក : តម្លៃសេវាដែលត្រូវបង់ ត្រូវមានកម្រិតមួយសមរម្យ ស្របតាមទីកន្លែង និងលទ្ធភាពរបស់អ្នកប្រើប្រាស់។

៣- ខ្លី : សំដៅទៅលើនីតិវិធីនៃការផ្ដល់សេវាតាមរចនាសម្ព័ន្ធប្រតិបត្តិ គឺលុបបំបាត់ការិយាធិប

តេយ្យមិនចាំបាច់ ។

៤- **សាមញ្ញ :** មានន័យថា លក្ខខណ្ឌផ្សេងៗ ដែលអ្នកប្រើប្រាស់សេវាត្រូវបំពេញ ដើម្បីទទួលបានសេវាយកទៅប្រើប្រាស់ មានលក្ខណៈងាយយល់ទាំងទម្រង់បែបបទ និងនីតិវិធី ។

៥- **អាចជឿទុកចិត្តបាន :** ការផ្តល់សេវា ត្រូវអនុវត្តទៅតាមនីតិវិធី និងបទដ្ឋាននានាដែលបានកំណត់ទុកជាមុន និងមានការដឹងឮជាទូទៅ។ ប្រសិនបើអ្នកផ្តល់សេវាអនុវត្តផ្ទុយពីអ្វីដែលបានកំណត់ នោះនឹងធ្វើឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់សេវាបាត់បង់នូវជំនឿទុកចិត្ត ។

៦- **ឆ្លើយតបទាន់ពេលវេលាទៅនឹងតម្រូវការៈ** ប្រភេទនៃសេវា នីតិវិធី និងពេលវេលានៃការ

តេយ្យមិនចាំបាច់ ។

៤- **សាមញ្ញ :** មានន័យថា លក្ខខណ្ឌផ្សេងៗ ដែលអ្នកប្រើប្រាស់សេវាត្រូវបំពេញ ដើម្បីទទួលបានសេវាយកទៅប្រើប្រាស់ មានលក្ខណៈងាយយល់ទាំងទម្រង់បែបបទ និងនីតិវិធី ។

៥- **អាចជឿទុកចិត្តបាន :** ការផ្តល់សេវា ត្រូវអនុវត្តទៅតាមនីតិវិធី និងបទដ្ឋាននានាដែលបានកំណត់ទុកជាមុន និងមានការដឹងឮជាទូទៅ។ ប្រសិនបើអ្នកផ្តល់សេវាអនុវត្តផ្ទុយពីអ្វីដែលបានកំណត់ នោះនឹងធ្វើឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់សេវាបាត់បង់នូវជំនឿទុកចិត្ត ។

៦- **ឆ្លើយតបទាន់ពេលវេលាទៅនឹងតម្រូវការៈ** ប្រភេទនៃសេវា នីតិវិធី និងពេលវេលានៃការ

តេយ្យមិនចាំបាច់ ។

៤- **សាមញ្ញ :** មានន័យថា លក្ខខណ្ឌផ្សេងៗ ដែលអ្នកប្រើប្រាស់សេវាត្រូវបំពេញ ដើម្បីទទួលបានសេវាយកទៅប្រើប្រាស់ មានលក្ខណៈងាយយល់ទាំងទម្រង់បែបបទ និងនីតិវិធី ។

៥- **អាចជឿទុកចិត្តបាន :** ការផ្តល់សេវា ត្រូវអនុវត្តទៅតាមនីតិវិធី និងបទដ្ឋាននានាដែលបានកំណត់ទុកជាមុន និងមានការដឹងឮជាទូទៅ។ ប្រសិនបើអ្នកផ្តល់សេវាអនុវត្តផ្ទុយពីអ្វីដែលបានកំណត់ នោះនឹងធ្វើឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់សេវាបាត់បង់នូវជំនឿទុកចិត្ត ។

៦- **ឆ្លើយតបទាន់ពេលវេលាទៅនឹងតម្រូវការៈ** ប្រភេទនៃសេវា នីតិវិធី និងពេលវេលានៃការ

តេយ្យមិនចាំបាច់ ។

៤- **សាមញ្ញ :** មានន័យថា លក្ខខណ្ឌផ្សេងៗ ដែលអ្នកប្រើប្រាស់សេវាត្រូវបំពេញ ដើម្បីទទួលបានសេវាយកទៅប្រើប្រាស់ មានលក្ខណៈងាយយល់ទាំងទម្រង់បែបបទ និងនីតិវិធី ។

៥- **អាចជឿទុកចិត្តបាន :** ការផ្តល់សេវា ត្រូវអនុវត្តទៅតាមនីតិវិធី និងបទដ្ឋាននានាដែលបានកំណត់ទុកជាមុន និងមានការដឹងឮជាទូទៅ។ ប្រសិនបើអ្នកផ្តល់សេវាអនុវត្តផ្ទុយពីអ្វីដែលបានកំណត់ នោះនឹងធ្វើឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់សេវាបាត់បង់នូវជំនឿទុកចិត្ត ។

៦- **ឆ្លើយតបទាន់ពេលវេលាទៅនឹងតម្រូវការៈ** ប្រភេទនៃសេវា នីតិវិធី និងពេលវេលានៃការ

ផ្ដល់សេវា ត្រូវបានកំណត់ដោយឈរលើមូលដ្ឋាន នៃតម្រូវការរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ជាអាទិភាព។

៧- **បង្កលក្ខណៈងាយស្រួល :** អ្នកផ្ដល់សេវាសម្រួលដល់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាទាំងការងារទំនាក់ទំនង ការបំពេញបែបបទ និងការទទួលយកសេវាត្រឡប់ទៅវិញ ៕

ផ្ដល់សេវា ត្រូវបានកំណត់ដោយឈរលើមូលដ្ឋាន នៃតម្រូវការរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ជាអាទិភាព។

៧- **បង្កលក្ខណៈងាយស្រួល :** អ្នកផ្ដល់សេវាសម្រួលដល់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាទាំងការងារទំនាក់ទំនង ការបំពេញបែបបទ និងការទទួលយកសេវាត្រឡប់ទៅវិញ ៕

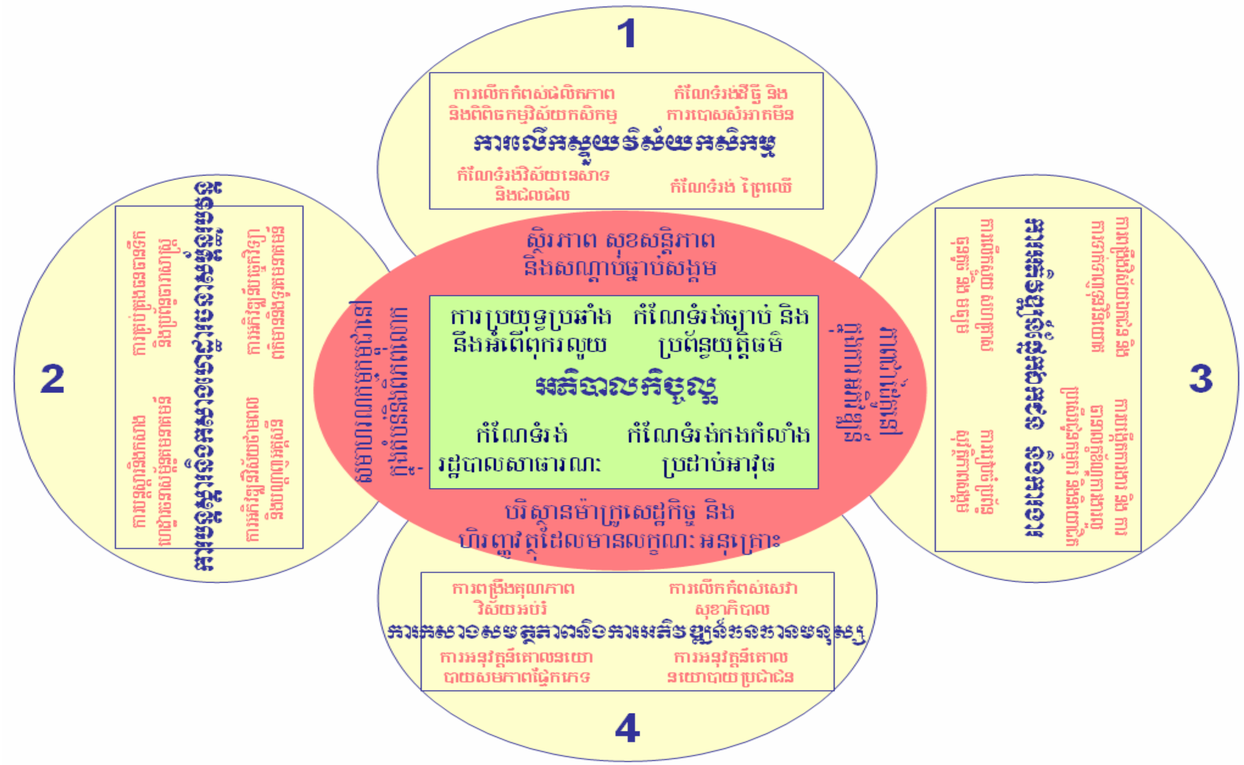
ផ្ដល់សេវា ត្រូវបានកំណត់ដោយឈរលើមូលដ្ឋាន នៃតម្រូវការរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ជាអាទិភាព។

៧- **បង្កលក្ខណៈងាយស្រួល :** អ្នកផ្ដល់សេវាសម្រួលដល់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាទាំងការងារទំនាក់ទំនង ការបំពេញបែបបទ និងការទទួលយកសេវាត្រឡប់ទៅវិញ ៕

ផ្ដល់សេវា ត្រូវបានកំណត់ដោយឈរលើមូលដ្ឋាន នៃតម្រូវការរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ជាអាទិភាព។

៧- **បង្កលក្ខណៈងាយស្រួល :** អ្នកផ្ដល់សេវាសម្រួលដល់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាទាំងការងារទំនាក់ទំនង ការបំពេញបែបបទ និងការទទួលយកសេវាត្រឡប់ទៅវិញ ៕

ឧបសម្ព័ន្ធទី២៖ យុទ្ធសាស្ត្រចតុកោណរបស់រាជរដ្ឋាភិបាល



ឧបសម្ព័ន្ធទី៣៖ ផែនការសកម្មភាពអភិបាលកិច្ចទី ២

ផែនការសកម្មភាពនៅក្នុងបរិបទនៃ ស្ថិរភាព សន្តិភាព សន្តិសុខ និងប្រជាធិបតេយ្យ

កំណែទម្រង់រដ្ឋបាល និង ការប្រយុទ្ធប្រឆាំងនឹងអំពើពុករលួយ
កំណែទម្រង់ច្បាប់ និងប្រព័ន្ធយុត្តិធម៌
វិមជ្ឈការ វិសហមជ្ឈការ និង ការងារនគរបាល
កំណែទម្រង់សេដ្ឋកិច្ច និង ហិរញ្ញវត្ថុ
ការអភិវឌ្ឍសង្គមកិច្ច (កាត់បន្ថយភាពក្រីក្រ សន្តិសុខស្បៀង អប់រំ សុខាភិបាល ការងារអភិវឌ្ឍន៍ជនបទ)
សមធម៌យេនឌ័រ

កំណែទម្រង់កងយោធពលខេមរភូមិន្ទ	គោលនយោបាយដីធ្លី	កំណែទម្រង់ការគ្រប់គ្រងធនធានធម្មជាតិ			
		ព្រៃឈើ	ជលផល	ធនធានទឹក	បរិស្ថាន