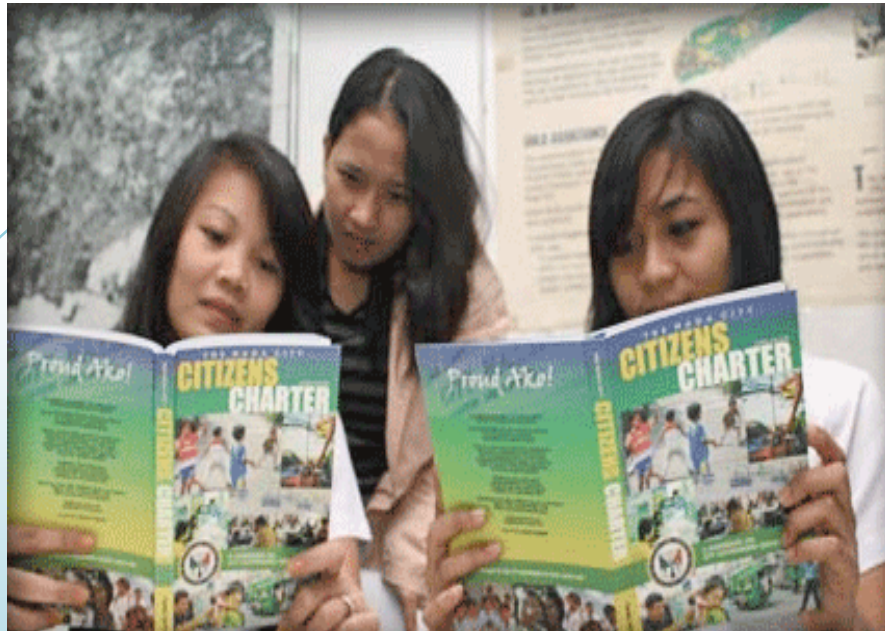


៧ កិច្ចសន្យាពិស្តារ

រូបភាពដែលបានយកមកពីសៀវភៅ

ដង្ហែកព្រឹត្តិការណ៍



ម៉ូឌុល៤: ឧបករណ៍គណនេយ្យភាពសង្គម

មេរៀន: ធម្មនុញ្ញពលរដ្ឋ

២២ * ២២

មាតិកា

ទំព័រ

១-តើធម្មនុញ្ញប្រជាពលរដ្ឋគឺជាអ្វី?	៣
២-គោលដៅបំណង.....	៣
៣-គោលការណ៍ក្នុងការរៀបចំធម្មនុញ្ញពលរដ្ឋ.....	៣
៤-ការប្រឈម.....	៤

ធម្មនុញ្ញប្រជាពលរដ្ឋ

១. តើធម្មនុញ្ញប្រជាពលរដ្ឋគឺជាអ្វី?

ធម្មនុញ្ញប្រជាពលរដ្ឋគឺជាឯកសារផ្លូវការដែលប្រាប់ពីលក្ខន្តិកៈ

- សិទ្ធិក្នុងនាមជាអ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈ
- បទដ្ឋានសេវាដែលគាត់រំពឹងទុក (ពេលវេលានិងគុណភាព)
- វិធានការណ៍សម្រាប់សេវាដែលមិនគោរពតាមបទដ្ឋានគុណភាព
- ដំណើរការ តម្លៃ និងការយកច្នៃផ្តល់សេវា

ធម្មនុញ្ញផ្សេងៗគ្នាត្រូវបានកាត់តែងឡើងសម្រាប់សេវានិង/ឬអង្គភាព និង ទីភ្នាក់ងារខុសៗគ្នា ជូនកាលកាតព្វកិច្ចឬច្បាប់សម្រាប់ផ្នែកពិន័យក៏ត្រូវបានបញ្ចូលក្នុងបញ្ជីដែរ ។

២. គោលដៅបំណង

ធម្មនុញ្ញប្រជាពលរដ្ឋមានគោលដៅធ្វើឱ្យគុណភាពសេវាមានភាពប្រសើរឡើង ដោយបង្កើតបទដ្ឋានដែលអ្នកប្រើប្រាស់អាចរំពឹងទុកពីសេវាដែលពួកគេទទួលបានពីរដ្ឋាភិបាល ។ ធម្មនុញ្ញផ្តល់សិទ្ធិដល់អ្នកប្រើប្រាស់ (ពេលខ្លះមានការសងជំងឺចិត្ត) ប្រសិនបើសេវាមិនទាន់បំពេញបានតាមបទដ្ឋាន ។ ប្រសិនបើពលរដ្ឋត្រូវបានជូនដំណឹង យ៉ាងល្អអំពីសិទ្ធិរបស់គាត់ជាអតិថិជនរបស់សេវាសាធារណៈ និងយន្តការប្តឹងតវ៉ាសម្រាប់សំដែងការមិនពេញចិត្ត ដោយពលរដ្ឋអាចដាក់សម្ពាធលើអ្នកផ្តល់សេវាដើម្បីធ្វើឱ្យគុណភាពសេវាល្អប្រសើរឡើង ។ ធម្មនុញ្ញប្រជាពលរដ្ឋក៏ដើរតួនាទីយ៉ាងសំខាន់ក្នុងយន្តការគណនេយ្យភាពសង្គមដទៃទៀតដែរ ។ បទដ្ឋានដែលអ្នកផ្តល់សេវា សន្យាបំពេញឱ្យបានគឺជា អង្វាស់(ខ្នាត) ដ៏សំខាន់សម្រាប់ត្រួតពិនិត្យនិង វាយតម្លៃការផ្តល់សេវា ។

៣. គោលការណ៍ក្នុងការរៀបចំធម្មនុញ្ញពលរដ្ឋ

ដើម្បីឱ្យការអនុវត្តធម្មនុញ្ញប្រជា ពលរដ្ឋទទួលបានជោគជ័យ គួរពិចារណាចំណុច មួយចំនួនដូចខាងក្រោម៖

ក. រាល់ បណ្តាអ្នកពាក់ព័ន្ធ ទាំងអស់ សុទ្ធតែបានចូលរួមក្នុងដំណើរការ៖ អ្នកប្រើប្រាស់មន្ត្រីរដ្ឋាភិបាលនិងអ្នក

ផ្តល់សេវាគួរតែត្រូវបានបញ្ចូលក្នុងគ្រប់ដំណាក់កាលទាំងអស់របស់ដំណើរការដូចជាការកាត់តែងធម្មនុញ្ញប្រជាពលរដ្ឋ ការត្រួតពិនិត្យ ការអនុវត្តនិងការតាមដាន ។

ខ. មិនត្រូវសន្យាច្រើនជាងអ្វីដែលអ្នកអាចធ្វើបាន៖
ពេលដែលអ្នកប្រើប្រាស់ត្រូវបានផ្តល់ឱកាសឱ្យលើកឡើង ពិតម្រូវការរបស់ពួកគេ
ធម្មនុញ្ញប្រជាពលរដ្ឋមានការប្តេជ្ញាដែលអ្នកផ្តល់សេវាអាចធ្វើបានតែប៉ុណ្ណោះ ។ ទោះជា យ៉ាងនេះក្តី

ការកំណត់បទដ្ឋានគួរតែតាក់តែងឡើងក្នុងកម្រិតមួយ
ឱ្យបានកាន់តែល្អជាងមុន ។

ដែលលើកទឹកចិត្តភ្នាក់ងារឱ្យបំពេញការងារ

គ.

ធម្មនុញ្ញប្រជាពលរដ្ឋ គឺជាដំណើរការ:

ការតាក់តែងឯកសារជាលាយលក្ខណ៍អក្សរគឺមិនមែនជាការធ្វើ
សំហាត់ដោយឃើញលទ្ធផលបញ្ចប់តែម្តងនោះទេ ។ ឯកសារគ្រាន់តែជាជំហានមួយក្នុងដំណើរការពង្រឹង
គណនេយ្យភាពសង្គមតែប៉ុណ្ណោះ ។ ដើម្បីឱ្យមានឥទ្ធិពល ធម្មនុញ្ញប្រជាពលរដ្ឋចាំបាច់ត្រូវផ្សព្វផ្សាយឱ្យបាន
ទូលំទូលាយ ដាក់ឱ្យប្រើប្រាស់ និង ត្រួតពិនិត្យគ្រប់ពេល ។

ឃ.

ការផ្សព្វផ្សាយនិងការកសាងការយល់ដឹង:

ដើម្បីសំរេចគោលដៅនៃការធ្វើឱ្យការផ្តល់សេវាមានភាព ប្រសើរឡើង ជាការចាំបាច់ដែល:

- ធម្មនុញ្ញប្រជាពលរដ្ឋត្រូវតាក់តែងឡើងដោយប្រើភាសាសាមញ្ញងាយស្រួលយល់
- ទាំងអ្នកប្រើប្រាស់និងអ្នកផ្តល់សេវាសុទ្ធតែស្គាល់ធម្មនុញ្ញប្រជាពលរដ្ឋ (បុគ្គលិកគ្រប់កម្រិតទាំងអស់)

ប្រសិនបើសាធារណជនត្រូវបានជូនដំណឹងព័ត៌មានរួមបញ្ចូលទាំងអ្នកប្រើប្រាស់យ៉ាងទូលំទូលាយ និង អាចលើកឡើងពីកង្វល់
របស់ពួកគេពេលការផ្តល់សេវាមិនបានល្អ ធម្មនុញ្ញប្រជាពលរដ្ឋនឹងធ្វើឱ្យអ្នក ផ្តល់សេវាយល់ថា ពួកគេកំពុងត្រូវ
បានគេឃ្លាំមើល និង ដាក់សម្ពាធដើម្បីឱ្យផ្តល់សេវាកាន់តែល្អ ។

ង. ការអនុវត្ត: ផលអាក្រក់នឹងកើតមាន ប្រសិនបើធម្មនុញ្ញប្រជាពលរដ្ឋមាននៅតែក្នុងក្រដាស ដោយហេតុតែ
យន្តការតវ៉ាគ្មានប្រសិទ្ធភាព ។ ជាទូទៅសកម្មភាពរបស់អ្នកប្រើប្រាស់តែងមានកំណត់ ប្រសិនបើការតវ៉ារបស់ពួក
គេមិនត្រូវបានដោះស្រាយ បើទោះជាក្នុងកាលៈទេសៈខ្លះ ធម្មនុញ្ញប្រជាពលរដ្ឋត្រូវបានបង្កើតឡើងជាឯកសារ
ចាប់បង្ខំឱ្យអនុវត្ត ។ ដើម្បីឱ្យការអនុវត្តបានល្អ អ្នកផ្តល់ចាំបាច់ត្រូវមាននីតិវិធីដោះស្រាយការតវ៉ាផ្ទៃក្នុងល្អមួយ ។
យន្តការដោះស្រាយទំនាស់ខាងក្រៅគួរតែមាន ។ ធម្មនុញ្ញប្រជាពលរដ្ឋត្រូវបានប្រើប្រាស់ក្នុងប្រទេសជាច្រើន
ដូចជា ចក្រភពអង់គ្លេស (ដែលជាអ្នកត្រួសត្រាយយន្តការគណនេយ្យភាព) កាណាដា អូស្ត្រាលី ម៉ាឡេស៊ី ឥណ្ឌា
(នៅថ្នាក់ក្រោមជាតិ) ។

ឧទាហរណ៍៖ ឯកសារធម្មនុញ្ញប្រជាពលរដ្ឋក្នុងប្រទេសឥណ្ឌាអាចរកបានក្នុងគេហទំព័ររបស់មូលិធិប្រាយ៉ា
ក្រុងប៊ូប៉ែ ។

៤. ការប្រឈម

- ទាមទារការចូលរួមនិងសម្របសម្រួលពីអាជ្ញាធរ
- ការយល់ដឹង ទាំងពលរដ្ឋ និងមន្ត្រីសាធារណៈមានកម្រិត
- មិនមានប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងទិន្នន័យឬព័ត៌មាន

វគ្គបណ្តុះបណ្តាលស្តីពី “មូលដ្ឋានគ្រឹះនៃគណនេយ្យភាពសង្គម”

- ខ្វះខាតចរន្តគាំទ្រ (ប្រព័ន្ធផ្ទុកទិន្នន័យចាស់ ខ្វះខាតបុគ្គលិកដែលមានជំនាញ បច្ចេកទេស ខ្វះភស្តុភារគាំទ្រក្នុងសាលាក្រុង)
- ខ្វះខាតភាពបើកចំហចំពោះតម្លាភាព ឬការបង្ហាញព័ត៌មាន
- ការដោះស្រាយរបស់អាជ្ញាធរចំរុះនូវសេវាកម្មដូចៗគ្នា