



**សេចក្តីណែនាំ  
ស្តីពី**

**បែបបទ និងនីតិវិធីនៃការផ្តល់សេវារដ្ឋបាល  
តាមយន្តការច្រកចេញចូលតែមួយនៃរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់**

អនុលោមមាត្រា២០ មាត្រា២១ មាត្រា២២ និងមាត្រា២៣ នៃអនុក្រឹត្យលេខ១៨ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃទី០៨ ខែកុម្ភៈ ឆ្នាំ២០១៧ ស្តីពីការបង្កើតយន្តការច្រកចេញចូលតែមួយសម្រាប់ការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលនៅរដ្ឋបាលថ្នាក់ក្រោមជាតិ រដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ត្រូវរៀបចំឱ្យមានយន្តការច្រកចេញចូលតែមួយសម្រាប់ការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលជូនប្រជាពលរដ្ឋនៅក្នុងក្របខ័ណ្ឌសមត្ថកិច្ចរបស់ខ្លួន។

ដើម្បីធានានូវគុណភាព ប្រសិទ្ធភាព ប្រសិទ្ធផល តម្លាភាព និងគណនេយ្យភាពនៃការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលតាមរយៈយន្តការច្រកចេញចូលតែមួយនៃរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ ក្រសួងមហាផ្ទៃសូមធ្វើការណែនាំអំពីបែបបទ និងនីតិវិធីនៃការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលដូចខាងក្រោម៖

**១. ការរៀបចំយន្តការច្រកចេញចូលតែមួយនៃរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់**

យន្តការច្រកចេញចូលតែមួយនៃរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់គឺជាកន្លែងប្រមូលផ្តុំការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលនៅកន្លែងតែមួយ មានលក្ខណៈងាយស្រួល សាមញ្ញ ឆាប់រហ័ស តម្លាភាព គណនេយ្យភាព និងប្រកបដោយភាពជឿជាក់។

យន្តការច្រកចេញចូលតែមួយនៃរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ត្រូវស្ថិតនៅក្រោមការដឹកនាំរបស់មេឃុំ ចៅសង្កាត់ដោយមានស្ម័គ្រចិត្ត សង្កាត់ជាសេនាធិការ។

យន្តការច្រកចេញចូលតែមួយនៃរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ត្រូវរៀបចំនៅក្នុងបរិវេណសាលាឃុំ សង្កាត់ ឬទីតាំងណាមួយដែលមានលក្ខណៈសមស្រប និងមានលក្ខណៈងាយស្រួលដល់ប្រជាពលរដ្ឋមកទំនាក់ទំនងក្នុងការស្នើសុំសេវារដ្ឋបាល ដោយមានបំពាក់នូវសម្ភារៈចាំបាច់មួយចំនួនសម្រាប់បំពេញការងារដូចខាងក្រោម៖

- រៀបចំទីកន្លែងផ្តល់សេវា ដោយដាក់ផ្លាកសម្គាល់ “យន្តការច្រកចេញចូលតែមួយ”
- រៀបចំបញ្ជី ឬតុសម្រាប់ផ្តល់ព័ត៌មាននិងទទួលប្រគល់ឯកសារ ដោយដាក់ផ្លាកសម្គាល់ “ផ្តល់ព័ត៌មាននិងទទួលប្រគល់ឯកសារ”

- រៀបចំបញ្ជី ឬតុសម្រាប់ទទួលកម្រៃសេវាពីប្រជាពលរដ្ឋ ដោយដាក់ផ្លាកសម្គាល់ “បេឡា”
- រៀបចំ និងបិទបង្ហាញតារាងតម្លៃសេវារដ្ឋបាលនៅទីកន្លែងផ្តល់សេវា
- រៀបចំឱ្យមានទីកន្លែង និងកៅអីរង់ចាំសម្រាប់ប្រជាពលរដ្ឋដែលមកស្នើសុំ និងទទួលសេវា
- បិទបង្ហាញលេខទូរស័ព្ទរបស់អ្នកទទួលខុសត្រូវឱ្យបានច្បាស់លាស់នៅទីកន្លែងផ្តល់សេវាដែលប្រជាពលរដ្ឋអាចទំនាក់ទំនងបាន ក្នុងករណីចាំបាច់។

គំរូផ្លាកសម្គាល់នានាមានកំណត់នៅក្នុងឧបសម្ព័ន្ធទី១ នៃសេចក្តីណែនាំនេះ។

**២. តួនាទី ភារកិច្ច និងការរៀបចំបុគ្គលិក**

យន្តការច្រកចេញចូលតែមួយនៃរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ត្រូវបានរៀបចំឡើងសម្រាប់ប្រមូលផ្តុំការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលទាំងអស់ដែលស្ថិតក្នុងសមត្ថកិច្ចពិនិត្យ និងសម្រេចរបស់រដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ ដូចជាកំណត់ក្នុងលិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តជាធរមាន។

យន្តការច្រកចេញចូលតែមួយនៃរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់អាចទទួលសំណុំឯកសារស្នើសុំសេវា និងផ្តល់លទ្ធផលសម្រេចជូនអ្នកស្នើសុំសេវា ចំពោះប្រភេទសេវារដ្ឋបាលផ្សេងទៀតដែលមិនស្ថិតនៅក្នុងសមត្ថកិច្ចពិនិត្យ សម្រេចរបស់រដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ អាស្រ័យទៅតាមការកំណត់របស់រាជរដ្ឋាភិបាល ឬលិខិតបទដ្ឋានរបស់ក្រសួង ស្ថាប័ន និងរដ្ឋបាលថ្នាក់ក្រោមជាតិ។

**២.១. តួនាទី ភារកិច្ចរបស់យន្តការច្រកចេញចូលតែមួយនៃរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់**

យន្តការច្រកចេញចូលតែមួយនៃរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់មានតួនាទី ភារកិច្ចដូចខាងក្រោម៖

- ទទួលពាក្យស្នើសុំ ទម្រង់បែបបទ និងសំណុំឯកសារភ្ជាប់ស្នើសុំសេវារដ្ឋបាលរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ
- ពិនិត្យ សម្រេចលើរាល់ការស្នើសុំសេវារដ្ឋបាលដែលស្ថិតក្នុងសមត្ថកិច្ចពិនិត្យ និងសម្រេចរបស់រដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់
- បញ្ជូនសំណុំឯកសារស្នើសុំសេវាទៅក្រសួង ស្ថាប័ន អង្គភាពពាក់ព័ន្ធ ដើម្បីពិនិត្យ និងសម្រេចចំពោះប្រភេទសេវារដ្ឋបាលផ្សេងទៀតដែលមិនស្ថិតនៅក្នុងសមត្ថកិច្ចពិនិត្យ សម្រេចរបស់រដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់
- ផ្សព្វផ្សាយ និងផ្តល់ព័ត៌មាននានាពាក់ព័ន្ធនឹងការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលនៃរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ឱ្យបានទូលំទូលាយ
- សម្របសម្រួលដោះស្រាយបញ្ហា និងផ្តល់ព័ត៌មានជូនប្រជាពលរដ្ឋ ដែលបានដាក់ពាក្យស្នើសុំសេវារដ្ឋបាលនៅយន្តការច្រកចេញចូលតែមួយនៃរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់។

**២.២. ការរៀបចំបុគ្គលិក**

មេឃុំ ចៅសង្កាត់ត្រូវរៀបចំ និងចាត់តាំងបុគ្គលិកបំពេញការងារប្រចាំការនៅយន្តការច្រកចេញចូល តែមួយសម្រាប់ការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលស្របតាមស្ថានភាពជាក់ស្តែង និងទំហំការងារនៃរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ នីមួយៗ។

យន្តការច្រកចេញចូលតែមួយនៃរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ត្រូវមានបុគ្គលិកទទួលបន្ទុកការងារ "ផ្តល់ព័ត៌មាន និងទទួលប្រគល់ឯកសារ" និងបុគ្គលិកទទួលបន្ទុកការងារ"បេឡា"។

ចំពោះការងារ "ផ្តល់ព័ត៌មាននិងទទួលប្រគល់ឯកសារ" មេឃុំ ចៅសង្កាត់អាចចាត់តាំងបុគ្គលិក ជំនួយការរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ ឬបុគ្គលិកស្ម័គ្រចិត្ត ឬស្មៀនឃុំ សង្កាត់(ក្នុងករណីគ្មានជំនួយការរដ្ឋបាល) ឱ្យទទួលបន្ទុកការងារនេះ។ ទន្ទឹមនេះ មេឃុំ ចៅសង្កាត់ក៏អាចប្រើប្រាស់បុគ្គលិកដែលទទួលបានការចាត់តាំង ពីក្រសួង ស្ថាប័ន ឬអង្គការពាក់ព័ន្ធឱ្យទទួលបន្ទុកការងារ "ផ្តល់ព័ត៌មាននិងទទួលប្រគល់ឯកសារ" ផងដែរ ចំពោះប្រភេទសេវាដែលមិនស្ថិតនៅក្នុងសមត្ថកិច្ចពិនិត្យ សម្រេចរបស់ខ្លួន។

ដោយឡែកការងារ "បេឡា" មេឃុំ ចៅសង្កាត់ត្រូវចាត់តាំងជំនួយការហិរញ្ញវត្ថុរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ ឱ្យទទួលបន្ទុកការងារនេះ។ ក្នុងករណីរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់មិនទាន់មានជំនួយការហិរញ្ញវត្ថុ មេឃុំ ចៅសង្កាត់ ត្រូវចាត់តាំងស្មៀនឃុំ សង្កាត់ឱ្យបំពេញការងារ "បេឡា" នេះ ជាបណ្តោះអាសន្នសិន។

ការចាត់តាំង ឬការប្រគល់ភារកិច្ចជូនបុគ្គលិកបំពេញការងារក្នុងយន្តការច្រកចេញចូលតែមួយនៃ រដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ត្រូវធ្វើឡើងដោយសេចក្តីសម្រេចរបស់រដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់។

**បុគ្គលិកទទួលបន្ទុកការងារផ្តល់ព័ត៌មាននិងទទួលប្រគល់ឯកសារមានភារកិច្ចដូចខាងក្រោម៖**

- ផ្តល់ព័ត៌មានទូទៅពាក់ព័ន្ធនឹងការស្នើសុំសេវារដ្ឋបាល ដែលស្ថិតក្នុងដែនសមត្ថកិច្ចរបស់យន្តការ ច្រកចេញចូលតែមួយនៃរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ ដូចជា ប្រភេទសេវា តម្លៃសេវា រយៈពេលនៃការផ្តល់ សេវា សុពលភាពនៃសេវា និងបែបបទនីតិវិធីនៃការស្នើសុំសេវា
- ផ្តល់ពាក្យស្នើសុំ និងពន្យល់អំពីតម្រូវការឯកសារភ្ជាប់នៃការស្នើសុំសេវារបស់រដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់
- ជួយណែនាំ ឬជួយបំពេញពាក្យស្នើសុំសេវា ក្នុងករណីអ្នកស្នើសុំសេវាមិនចេះអក្សរ ឬមាន ពិការភាពមិនអាចបំពេញព័ត៌មានក្នុងពាក្យស្នើសុំដោយខ្លួនឯងបាន
- ទទួល និងពិនិត្យពាក្យស្នើសុំ និងសំណុំឯកសារភ្ជាប់ស្នើសុំសេវារដ្ឋបាលពីអ្នកស្នើសុំសេវា
- ចេញបង្កាន់ដៃទទួលពាក្យស្នើសុំជូនប្រជាពលរដ្ឋ
- ផ្តល់លទ្ធផលសម្រេចជាផ្លូវការនៃសេវារដ្ឋបាលដែលបានស្នើសុំជូនអ្នកស្នើសុំសេវា
- រៀបចំរបាយការណ៍អំពីចំនួនសេវាតាមគោលការណ៍កំណត់
- បំពេញភារកិច្ចផ្សេងទៀតតាមការប្រគល់ភារកិច្ចរបស់មេឃុំ ចៅសង្កាត់។



**បុគ្គលិកទទួលបន្ទុកការងារបេឡាមានភារកិច្ចដូចខាងក្រោម៖**

- ទទួលកម្រៃសេវារដ្ឋបាលពីប្រជាពលរដ្ឋ និងចេញបង្កាន់ដៃបង់ប្រាក់តាមគោលការណ៍កំណត់
- បញ្ជូនពាក្យស្នើសុំ និងសំណុំឯកសារភ្ជាប់ជូនមេឃុំ ចៅសង្កាត់ពិនិត្យ សម្រេចចំពោះប្រភេទសេវាដែលស្ថិតក្នុងសមត្ថកិច្ចពិនិត្យ សម្រេចរបស់រដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់
- រៀបចំបញ្ជូនសំណុំឯកសារស្នើសុំសេវាទៅក្រសួង ស្ថាប័ន ឬអង្គភាពពាក់ព័ន្ធ ដើម្បីពិនិត្យ សម្រេចចំពោះប្រភេទសេវាដែលមិនស្ថិតក្នុងសមត្ថកិច្ចពិនិត្យ សម្រេចរបស់រដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ លើកលែងតែមានការកំណត់ផ្សេងពីនេះ
- ទុកដាក់ ថែរក្សា ធានាសុវត្ថិភាពសាច់ប្រាក់ និងបង់ចំណូលដែលទទួលបានពីការផ្តល់សេវាស្របតាមគោលការណ៍ និងនីតិវិធីជាធរមាន
- ទុកដាក់ និងថែរក្សាបង្កាន់ដៃបង់ប្រាក់ស្របតាមគោលការណ៍ និងនីតិវិធីដែលបានកំណត់
- រៀបចំរបាយការណ៍ចំណូលនៃការផ្តល់សេវាតាមគោលការណ៍កំណត់
- បំពេញភារកិច្ចផ្សេងទៀតតាមការប្រគល់ភារកិច្ចរបស់មេឃុំ ចៅសង្កាត់។

**៣. នីតិវិធីនៃការផ្តល់សេវា**

ការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលរបស់យន្តការច្រកចេញចូលតែមួយនៃរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ត្រូវអនុវត្តតាមជំហានដូចខាងក្រោម៖

១. ការផ្តល់ព័ត៌មាន និងទម្រង់បែបបទស្នើសុំសេវា
២. ការទទួលទម្រង់បែបបទស្នើសុំសេវារដ្ឋបាល និងសំណុំឯកសារភ្ជាប់
៣. ការបង់កម្រៃសេវារដ្ឋបាល
៤. ការពិនិត្យ សម្រេច និងការផ្តល់លទ្ធផលសម្រេច។

**៣.១. ការផ្តល់ព័ត៌មាន និងទម្រង់បែបបទស្នើសុំសេវា**

នៅពេលប្រជាពលរដ្ឋមកទំនាក់ទំនងសាកសួរព័ត៌មានផ្សេងៗ ដែលពាក់ព័ន្ធនឹងការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលនៅបញ្ជូរ ឬតុផ្តល់ព័ត៌មាននិងទទួលប្រគល់ឯកសាររបស់យន្តការច្រកចេញចូលតែមួយនៃរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ បុគ្គលិកទទួលបន្ទុកការងារផ្តល់ព័ត៌មាននិងទទួលប្រគល់ឯកសារត្រូវផ្តល់ព័ត៌មានសំខាន់ៗជូនប្រជាពលរដ្ឋលើប្រភេទសេវាដែលចង់ស្នើសុំ រួមមាន តម្លៃសេវា រយៈពេលនៃការផ្តល់សេវា សុពលភាពនៃសេវា ទម្រង់បែបបទ និងឯកសារភ្ជាប់នានាជាដើម។ បុគ្គលិកទទួលបន្ទុកត្រូវផ្តល់ព័ត៌មានដែលត្រឹមត្រូវច្បាស់លាស់ សាមញ្ញ និងងាយយល់ ប្រកបដោយភាពរួសរាយ ទន់ភ្លន់ និងពាក្យសម្តីសមរម្យ។

ក្នុងករណីប្រជាពលរដ្ឋមានបំណងស្នើសុំសេវារដ្ឋបាលណាមួយដែលស្ថិតក្នុងដែនសមត្ថកិច្ចរបស់យន្តការច្រកចេញចូលតែមួយនៃរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ បុគ្គលិកទទួលបន្ទុកការងារផ្តល់ព័ត៌មាននិងទទួលប្រគល់ឯកសារត្រូវផ្តល់ជូនប្រជាពលរដ្ឋនូវទម្រង់បែបបទស្នើសុំសេវារដ្ឋបាលដើម្បីបំពេញព័ត៌មាន។ បុគ្គលិក

ទទួលបន្ទុកត្រូវពន្យល់ដល់ប្រជាពលរដ្ឋអំពីរបៀបនៃការបំពេញព័ត៌មានក្នុងទម្រង់បែបបទស្នើសុំសេវារដ្ឋបាល និងតម្រូវការឯកសារភ្ជាប់ទាំងអស់ក្នុងពេលតែ១លើក ជៀសវាងបង្កការលំបាកដល់ប្រជាពលរដ្ឋ។

ការផ្តល់ទម្រង់បែបបទនៃការស្នើសុំសេវារដ្ឋបាលមិនតម្រូវឱ្យប្រជាពលរដ្ឋបង់ថ្លៃសេវាឡើយ លើកលែងតែមានការកំណត់ក្នុងលិខិតបទដ្ឋានផ្សេងពីនេះ។ ចំពោះអ្នកស្នើសុំសេវាដែលមិនចេះអក្សរ ឬមានពិការភាពមិនអាចបំពេញព័ត៌មានលើទម្រង់បែបបទស្នើសុំសេវាបានដោយខ្លួនឯង បុគ្គលិកទទួលបន្ទុកផ្តល់ព័ត៌មាន និងទទួលប្រគល់ឯកសារត្រូវជួយបំពេញព័ត៌មានជូនប្រជាពលរដ្ឋដោយមិនគិតកម្រៃសេវាឡើយ។

**៣.២. ការទទួលទម្រង់បែបបទស្នើសុំសេវារដ្ឋបាល និងសំណុំឯកសារភ្ជាប់**

ការទទួលទម្រង់បែបបទស្នើសុំសេវារដ្ឋបាល និងសំណុំឯកសារភ្ជាប់ត្រូវធ្វើឡើងនៅបញ្ជារ ឬតុផ្តល់ព័ត៌មាន និងទទួលប្រគល់ឯកសាររបស់យន្តការច្រកចេញចូលតែមួយនៃរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់។

ក្នុងការទទួលទម្រង់បែបបទស្នើសុំសេវារដ្ឋបាល និងសំណុំឯកសារភ្ជាប់ពីអ្នកស្នើសុំសេវា បុគ្គលិកទទួលបន្ទុកការងារផ្តល់ព័ត៌មាន និងទទួលប្រគល់ឯកសារត្រូវផ្តោតការយកចិត្តទុកដាក់ដូចខាងក្រោម៖

១) ពិនិត្យទៅលើភាពពេញលេញ ត្រឹមត្រូវ ច្បាស់លាស់នៃព័ត៌មានដែលបានបំពេញក្នុងទម្រង់បែបបទស្នើសុំសេវារដ្ឋបាល។ ក្នុងករណីដែលការបំពេញព័ត៌មានពុំមានលក្ខណៈពេញលេញ ឬពុំទាន់ត្រឹមត្រូវ បុគ្គលិកទទួលបន្ទុកត្រូវជម្រាបជូន ឬផ្តល់ព័ត៌មានដល់អ្នកស្នើសុំសេវាឱ្យបំពេញបន្ថែមនូវចំណុចដែលខ្វះខាត ឬកែតម្រូវព័ត៌មានដែលបំពេញមិនទាន់បានត្រឹមត្រូវឡើងវិញ។ ចំពោះការបំពេញបន្ថែម ឬការកែតម្រូវព័ត៌មានដែលមានលក្ខណៈតិចតួច អាចធ្វើឡើងភ្លាមៗនៅបញ្ជារ ឬតុផ្តល់ព័ត៌មាននិងទទួលប្រគល់ឯកសារតែម្តង។

២) ពិនិត្យទៅលើភាពគ្រប់គ្រាន់ និងភាពត្រឹមត្រូវនៃសំណុំឯកសារភ្ជាប់ ស្របតាមលក្ខខណ្ឌកំណត់ទៅតាមប្រភេទសេវារដ្ឋបាលនីមួយៗ។ ក្នុងករណីដែលសំណុំឯកសារភ្ជាប់ពុំទាន់មានភាពត្រឹមត្រូវ ឬគ្រប់គ្រាន់តាមលក្ខខណ្ឌកំណត់ បុគ្គលិកទទួលបន្ទុកត្រូវជម្រាបជូនអ្នកស្នើសុំសេវាឱ្យរៀបចំឯកសារភ្ជាប់ឱ្យបានត្រឹមត្រូវ និងគ្រប់គ្រាន់ទៅតាមប្រភេទសេវារដ្ឋបាលនីមួយៗដែលបានស្នើសុំ។

បុគ្គលិកទទួលបន្ទុកការងារផ្តល់ព័ត៌មាននិងទទួលប្រគល់ឯកសារ មិនត្រូវទាមទារឯកសារភ្ជាប់បន្ថែមពីអ្នកស្នើសុំសេវាលើសពីលក្ខខណ្ឌកំណត់ដោយលិខិតបទដ្ឋានដែលនៅជាធរមានឡើយ។

នៅពេលពិនិត្យឃើញថា សំណុំឯកសារស្នើសុំសេវារដ្ឋបាលមានលក្ខណៈពេញលេញ និងត្រឹមត្រូវស្របតាមគោលការណ៍ និងលក្ខខណ្ឌកំណត់ បុគ្គលិកទទួលបន្ទុកការងារផ្តល់ព័ត៌មាននិងទទួលប្រគល់ឯកសារ ត្រូវកត់ត្រាការស្នើសុំសេវារដ្ឋបាលដូចខាងក្រោម៖

- បោះត្រាចូលលើពាក្យស្នើសុំ ចុះលេខ និងចុះកាលបរិច្ឆេទ (ឧបសម្ព័ន្ធទី២)
- ចុះក្នុងសៀវភៅកត់ត្រាលិខិតចូល ឬប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធកត់ត្រាទិន្នន័យ (ប្រសិនបើមាន)
- ចេញបង្កាន់ដៃទទួលពាក្យ (ឧបសម្ព័ន្ធទី៣)

- បញ្ជូនសំណុំឯកសារស្នើសុំសេវាទៅបញ្ជូរ ឬតុបេឡា
- អញ្ជើញអ្នកស្នើសុំសេវាឱ្យទៅបង់កម្រៃសេវានៅបញ្ជូរ ឬតុបេឡារបស់យន្តការច្រកចេញចូលតែមួយនៃរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ ក្នុងករណីដែលសេវានោះតម្រូវឱ្យមានការបង់កម្រៃសេវា។

**៣.៣. ការបង់កម្រៃសេវារដ្ឋបាល**

ការបង់កម្រៃសេវារដ្ឋបាលត្រូវធ្វើឡើងនៅបញ្ជូរ ឬតុបេឡារបស់យន្តការច្រកចេញចូលតែមួយនៃរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ លើកលែងតែមានការកំណត់ផ្សេងពីនេះ។

បុគ្គលិកទទួលបន្ទុកការងារបេឡាត្រូវពិនិត្យលើបង្កាន់ដៃទទួលពាក្យរបស់អ្នកស្នើសុំសេវា ដើម្បីចេញបង្កាន់ដៃបង់ប្រាក់ជូនអ្នកស្នើសុំសេវា ផ្អែកទៅតាមប្រភេទសេវារដ្ឋបាល និងតម្លៃសេវាដែលបានកំណត់។ បុគ្គលិកទទួលបន្ទុកការងារបេឡាត្រូវប្រើប្រាស់បង្កាន់ដៃបង់ប្រាក់ ដែលកំណត់ដោយក្រសួងសេដ្ឋកិច្ច និងហិរញ្ញវត្ថុ លើកលែងតែមានការកំណត់ផ្សេងពីនេះ។ ចំណូលដែលបានមកពីការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលរបស់យន្តការច្រកចេញចូលតែមួយនៃរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ ត្រូវគ្រប់គ្រងដោយជំនួយការហិរញ្ញវត្ថុរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ ឬស្មៀនឃុំ សង្កាត់ (ក្នុងករណីមិនទាន់មានជំនួយការហិរញ្ញវត្ថុ) ស្របតាមគោលការណ៍ និងនីតិវិធីគ្រប់គ្រងហិរញ្ញវត្ថុរបស់រដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់។

រាល់ការទាមទារកម្រៃសេវាបន្ថែមពីអ្នកស្នើសុំសេវា លើសពីការកំណត់នៅក្នុងតារាងតម្លៃសេវារដ្ឋបាលរបស់រដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ ក្រោមហេតុផលផ្សេងៗ ត្រូវចាត់ទុកជាអំពើខុសច្បាប់។

ក្រោយពេលបានចេញបង្កាន់ដៃបង់ប្រាក់ជូនអ្នកស្នើសុំសេវា បុគ្គលិកទទួលបន្ទុកការងារបេឡាត្រូវបញ្ជូនទម្រង់បែបបទ និងសំណុំឯកសារភ្ជាប់ភ្លាមៗជូនមេឃុំ ចៅសង្កាត់ ដើម្បីពិនិត្យ និងសម្រេច។

ចំពោះប្រភេទសេវារដ្ឋបាលផ្សេងទៀតដែលមិនស្ថិតក្នុងសមត្ថកិច្ចពិនិត្យ សម្រេចរបស់រដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ បុគ្គលិកទទួលបន្ទុកការងារបេឡាត្រូវរៀបចំប្រគល់សំណុំឯកសារស្នើសុំសេវាទាំងនោះជូនបុគ្គលិកដែលទទួលបានការចាត់តាំងពីក្រសួង ស្ថាប័ន ឬអង្គភាពពាក់ព័ន្ធ ដើម្បីចាត់ចែងអនុវត្តតាមការកំណត់របស់ក្រសួង ស្ថាប័ន ឬអង្គភាពពាក់ព័ន្ធ ដោយប្រើប្រាស់ទម្រង់លិខិតប្រគល់-ទទួលឯកសារ (ឧបសម្ព័ន្ធទី៤)។ ក្នុងករណីក្រសួង ស្ថាប័ន ឬអង្គភាពពាក់ព័ន្ធមិនបានចាត់តាំងបុគ្គលិកឱ្យមកបំពេញការងារនៅយន្តការច្រកចេញចូលតែមួយនៃរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ទេ បុគ្គលិកទទួលបន្ទុកការងារបេឡាត្រូវរៀបចំសេចក្តីព្រាងដីកាអមដោយភ្ជាប់ជាមួយសំណុំឯកសារស្នើសុំសេវា ដើម្បីដាក់ជូនមេឃុំ ចៅសង្កាត់ចុះហត្ថលេខា ហើយត្រូវបញ្ជូនដីកាអម និងសំណុំឯកសារស្នើសុំសេវាទាំងនោះជូនក្រសួង ស្ថាប័ន ឬអង្គភាពពាក់ព័ន្ធមានសមត្ថកិច្ច ដើម្បីពិនិត្យ និងសម្រេច។

**៣.៤. ការពិនិត្យ សម្រេច និងការផ្តល់លទ្ធផលសម្រេច**

មេឃុំ ចៅសង្កាត់គឺជាអ្នកពិនិត្យ និងសម្រេចលើរាល់សំណុំឯកសារស្នើសុំសេវារដ្ឋបាលរបស់អ្នកស្នើសុំសេវានៅក្នុងដែនសមត្ថកិច្ចរបស់ខ្លួន។ មេឃុំ ចៅសង្កាត់ត្រូវពិនិត្យ និងសម្រេចលើរាល់សំណុំឯកសារស្នើសុំសេវារដ្ឋបាលឱ្យបានឆាប់រហ័ស និងមិនត្រូវឱ្យលើសពីរយៈពេលដែលបានកំណត់ក្នុងលិខិតបទដ្ឋាន

គតិយុត្តជាធរមាន។ ក្នុងការពិនិត្យ សម្រេចលើការស្នើសុំសេវារដ្ឋបាល មេឃុំ ចៅសង្កាត់អាចប្រគល់សិទ្ធិជូនជំទប់ ឬចៅសង្កាត់រងរបស់ខ្លួន ស្របតាមមាត្រា៤០នៃច្បាប់ស្តីពីការគ្រប់គ្រងរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ ដើម្បីពន្លឿនការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលជូនអ្នកស្នើសុំសេវា។

ចំពោះប្រភេទសេវារដ្ឋបាលមួយចំនួនដែលតម្រូវឱ្យមានការពិនិត្យ ផ្តល់យោបល់ ឬចុះហត្ថលេខាបញ្ជាក់ពីមេភូមិមុនការពិនិត្យ សម្រេច មេឃុំ ចៅសង្កាត់ត្រូវចាត់ចែងឱ្យមេភូមិមកពិនិត្យ ផ្តល់យោបល់ ឬចុះហត្ថលេខាបញ្ជាក់លើឯកសារទាំងនោះនៅសាលាឃុំ សង្កាត់ឱ្យបានឆាប់រហ័ស ដោយមិនត្រូវឱ្យអ្នកស្នើសុំសេវាយកឯកសារស្នើសុំសេវាទៅពិនិត្យបញ្ជាក់ពីមេភូមិឡើយ។

បន្ទាប់ពីបានពិនិត្យ សម្រេច និងចុះហត្ថលេខាដោយមេឃុំ ចៅសង្កាត់ ឬជំទប់ ចៅសង្កាត់រង ព្រមទាំងបោះត្រា ចុះលេខលើលិខិតរួច លទ្ធផលសម្រេចនៃការស្នើសុំសេវារដ្ឋបាលទាំងនោះត្រូវបញ្ជូនទៅបុគ្គលិកទទួលបន្ទុកការងារផ្តល់ព័ត៌មាននិងទទួលប្រគល់ឯកសារ ដើម្បីប្រគល់ជូនអ្នកស្នើសុំសេវា។

ក្នុងករណីដែលរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ពិនិត្យឃើញថា មិនអាចសម្រេចផ្តល់សេវាណាមួយជូនអ្នកស្នើសុំសេវាបាន មេឃុំ ចៅសង្កាត់ត្រូវចាត់ចែងផ្តល់ព័ត៌មានត្រឡប់ជូនអ្នកស្នើសុំសេវាវិញឱ្យបានច្បាស់លាស់អំពីមូលហេតុដែលរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់មិនអាចផ្តល់សេវាតាមការស្នើសុំ។

ចំពោះប្រភេទសេវារដ្ឋបាលដែលមិនស្ថិតក្នុងសមត្ថកិច្ចពិនិត្យ សម្រេចរបស់រដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ មេឃុំ ចៅសង្កាត់ត្រូវសម្របសម្រួល ជំរុញ និងតាមដានលើការផ្តល់សេវាដោយក្រសួង ស្ថាប័ន ឬអង្គភាពពាក់ព័ន្ធនឹងការស្នើសុំសេវាទាំងនោះឱ្យបានឆាប់រហ័ស ស្របតាមពេលវេលាដែលបានកំណត់ក្នុងលិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តជាធរមាន។

ក្នុងករណីដែលមានភាពយឺតយ៉ាវក្នុងការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលជូនអ្នកស្នើសុំសេវា មេឃុំ ចៅសង្កាត់ត្រូវចាត់ចែងឱ្យបុគ្គលិកទទួលបន្ទុកការងារផ្តល់ព័ត៌មាននិងទទួលប្រគល់ឯកសារជូនជំណាងដល់អ្នកស្នើសុំសេវារដ្ឋបាល ដោយបញ្ជាក់អំពីមូលហេតុនៃភាពយឺតយ៉ាវនោះ។

**៤. ទម្រង់បែបបទស្នើសុំសេវារដ្ឋបាល**

មេឃុំ ចៅសង្កាត់ត្រូវធានាថា ទម្រង់បែបបទស្នើសុំសេវារដ្ឋបាលមានគ្រប់គ្រាន់នៅក្នុងយន្តការច្រកចេញចូលតែមួយនៃរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់របស់ខ្លួនសម្រាប់ផ្តល់ជូនប្រជាពលរដ្ឋ។ គំរូទម្រង់បែបបទស្នើសុំសេវារដ្ឋបាលរបស់យន្តការច្រកចេញចូលតែមួយនៃរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់មានកំណត់នៅក្នុងឧបសម្ព័ន្ធទី៥ ភ្ជាប់នឹងសេចក្តីណែនាំនេះ។

ចំពោះប្រភេទសេវាមួយចំនួនដែលតម្រូវឱ្យមានការបញ្ជាក់ពីរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ទៅតាមទម្រង់បែបបទរបស់ក្រសួង ស្ថាប័នជំនាញ រដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ត្រូវប្រើប្រាស់ទម្រង់ដែលកំណត់ដោយក្រសួង ស្ថាប័នជំនាញនោះសម្រាប់ផ្តល់សេវាជូនប្រជាពលរដ្ឋ។

**៥. ការគាំទ្រ ការផ្សព្វផ្សាយ និងការតាមដាន ត្រួតពិនិត្យ និងវាយតម្លៃ**

អគ្គនាយកដ្ឋានពាក់ព័ន្ធចំណុះក្រសួងមហាផ្ទៃមានតួនាទីសម្របសម្រួលជាមួយក្រសួង ស្ថាប័ន ឬ អង្គការពាក់ព័ន្ធដើម្បីផ្តល់ការគាំទ្រផ្នែកបច្ចេកទេស ការអភិវឌ្ឍសមត្ថភាព និងការតាមដាន ត្រួតពិនិត្យ និងវាយតម្លៃលើការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលតាមយន្តការច្រកចេញចូលតែមួយនៃរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់។

រដ្ឋបាលរាជធានី ខេត្ត និងរដ្ឋបាលក្រុង ស្រុក ខណ្ឌត្រូវជួយធ្វើការផ្សព្វផ្សាយព័ត៌មានអំពីការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលតាមយន្តការច្រកចេញចូលតែមួយនៃរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ និងត្រូវផ្តល់ការគាំទ្រ ធ្វើការតាមដាន ត្រួតពិនិត្យ និងវាយតម្លៃ ព្រមទាំងជួយសម្របសម្រួលដោះស្រាយបញ្ហានានាពាក់ព័ន្ធនឹងការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលតាមយន្តការច្រកចេញចូលតែមួយនៃរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់។

រដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ត្រូវធ្វើការផ្សព្វផ្សាយឱ្យបានទូលំទូលាយដល់ប្រជាពលរដ្ឋអំពីយន្តការច្រកចេញចូលតែមួយសម្រាប់ការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលនៅរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ តាមគ្រប់មធ្យោបាយដែលមាននៅក្នុងមូលដ្ឋានរបស់ខ្លួនដូចជា ក្តារព័ត៌មាន វេទិកាសាធារណៈ កិច្ចប្រជុំ និងបណ្តាញសង្គមនានាជាដើម។

រដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ត្រូវបិទផ្សាយតារាងតម្លៃសេវារដ្ឋបាលរបស់យន្តការច្រកចេញចូលតែមួយនៃរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់របស់ខ្លួនតាមទីប្រជុំជន និងនៅតាមទីសាធារណៈនានាក្នុងមូលដ្ឋានរបស់ខ្លួន។

រដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ត្រូវរៀបចំឱ្យមានការផ្តល់ព័ត៌មានត្រឡប់តាមរយៈមធ្យោបាយផ្សេងៗ អំពីការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលរបស់យន្តការច្រកចេញចូលតែមួយនៃរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ ដើម្បីទទួលបានព័ត៌មានពីប្រជាពលរដ្ឋអំពីភាពពេញចិត្ត ឬចំណុចខ្វះខាត ឬសំណូមពរនានាពាក់ព័ន្ធនឹងការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលរបស់រដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់។

មេឃុំ ចៅសង្កាត់ ត្រូវសម្របសម្រួលដោះស្រាយនូវបញ្ហាប្រឈមនានាពាក់ព័ន្ធនឹងការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលក្នុងដែនសមត្ថកិច្ចរបស់ខ្លួន។ ក្នុងករណីដែលមិនអាចដោះស្រាយបញ្ហាប្រឈមនានាពាក់ព័ន្ធការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលក្នុងដែនសមត្ថកិច្ចរបស់ខ្លួន មេឃុំ ចៅសង្កាត់ត្រូវលើកសំណើ ឬសំណូមពរមករដ្ឋបាលក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ ឬរដ្ឋបាលរាជធានី ខេត្ត ឬក្រសួងមហាផ្ទៃ ដើម្បីជួយសម្របសម្រួល និងផ្តល់ការគាំទ្រក្នុងការដោះស្រាយបញ្ហាប្រឈមទាំងនោះ។

រដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ត្រូវធ្វើការតាមដាន ត្រួតពិនិត្យ និងវាយតម្លៃជាទៀងទាត់ទៅលើកិច្ចដំណើរការនៃការផ្តល់សេវារដ្ឋបាលនៅយន្តការច្រកចេញចូលតែមួយនៃរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់របស់ខ្លួន និងរៀបចំរបាយការណ៍ជាទៀងទាត់ស្របតាមគោលការណ៍កំណត់។

**៦. ការសម្របសម្រួលដោះស្រាយបណ្តឹង**

ក្នុងករណីប្រជាពលរដ្ឋមានការមិនពេញចិត្តពាក់ព័ន្ធនឹងការផ្តល់សេវាសាធារណៈ និងការគ្រប់គ្រងរដ្ឋបាលនៅរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ ប្រជាពលរដ្ឋគ្រប់រូបមានសិទ្ធិដាក់ពាក្យបណ្តឹង ឬផ្តល់ព័ត៌មានផ្សេងៗទៅការិយាល័យប្រជាពលរដ្ឋក្រុង ស្រុក ខណ្ឌមានសមត្ថកិច្ច តាមរយៈការអញ្ជើញទៅផ្ទាល់ដល់ទីកន្លែង



បំពេញការងាររបស់ការិយាល័យប្រជាពលរដ្ឋ ឬតាមប្រព័ន្ធទូរស័ព្ទ ឬតាមប្រអប់សំបុត្ររបស់ការិយាល័យ  
ប្រជាពលរដ្ឋ ឬតាមប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិច ដោយពុំមានបង់ថ្លៃសេវាឡើយ។

ទទួលបានសេចក្តីណែនាំនេះ គ្រប់អង្គភាពពាក់ព័ន្ធចំណុះក្រសួងមហាផ្ទៃ រដ្ឋបាលរាជធានី ខេត្ត  
រដ្ឋបាលក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ និងរដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ត្រូវចាត់ចែងអនុវត្តឱ្យមានប្រសិទ្ធភាព និងប្រកបដោយ  
ស្មារតីទទួលខុសត្រូវខ្ពស់។ *ឃ*

ថ្ងៃ...*សុក្រ ១៣កើត*...ខែ...*សីហា*...ឆ្នាំខាល ចត្វាស័ក ព.ស២៥៦៥  
ធ្វើនៅរាជធានីភ្នំពេញ ថ្ងៃទី...*១៣*...ខែ...*សីហា*... ឆ្នាំ២០២២

ឧបនាយករដ្ឋមន្ត្រី រដ្ឋមន្ត្រីក្រសួងមហាផ្ទៃ *✓*  
  
សម្តេចក្រុងច្បារមោម ស ខេង

- កន្លែងទទួល ៖**
- ទីស្តីការគណៈរដ្ឋមន្ត្រី
  - ក្រសួងសេដ្ឋកិច្ច និងហិរញ្ញវត្ថុ
  - ក្រសួងមុខងារសាធារណៈ
  - អង្គភាពប្រឆាំងអំពើពុករលួយ
  - លេខាធិការដ្ឋាន គ.ជ.អ.ប.
  - ឯកសារ-កាលប្បវត្តិ