រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា

ក្រុមប្រឹក្សាកំណែទំរង់រដ្ឋបាល

គោលនយោបាយ

ស្ដីពី

ការផ្ដល់សេវាសាធារណៈ

“បំរើប្រជាពលរដ្ឋឱ្យបានកាន់តែល្អប្រសើរឡើង”

អនុម័តដោយគណៈរដ្ឋមន្ត្រីក្នុងសម័យប្រជុំពេញ
អង្គ

ថ្ងៃទី ០៥ ឧសភា ២០០៦

លក្ខណៈសម្បត្តិនៃរដ្ឋបាលសាធារណៈ

រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា

ក្រុមប្រឹក្សាកំណែទំរង់រដ្ឋបាល

គោលនយោបាយ

ស្តីពី

ការផ្តល់សេវាសាធារណៈ

"បំរើប្រជាពលរដ្ឋឱ្យបានកាន់តែល្អប្រសើរឡើង"

អនុម័តដោយគណៈរដ្ឋមន្ត្រីក្នុងសម័យប្រជុំពេញអង្គ

ថ្ងៃទី ០៥ ឧសភា ២០០៦

លក្ខណៈសម្បត្តិនៃរដ្ឋបាលសាធារណៈ

ប្រទេសកម្ពុជាក្នុងរយៈពេលជាងមួយទស្សវត្សកន្លងទៅនេះ បានប្រែ ក្លាយខ្លួនយ៉ាងឆាប់រហ័សពីប្រទេសដែលធ្លាប់ តែញាំញីដោយសារ សង្គ្រាមស៊ីវិលរាប់ ទស្សវត្សទៅជាប្រទេសជាតិដែលមានសន្តិភាព ស្ថិរភាព សន្តិសុខសណ្តាប់ ធ្នាប់សង្គម ប្រជាធិបតេយ្យ ការគោរពសិទ្ធិ សេរីភាពកំណើនសេដ្ឋកិច្ចខ្ពស់ និងភាពក្រីក្រ ត្រូវបានកាត់បន្ថយជាបន្ត បន្ទាប់។ តាំងនាមរាជរដ្ឋាភិបាល ខ្ញុំសូមសំដែងនូវ ការកោតសរសើរចំពោះ ការខិតខំ ប្រឹងប្រែងព្យាយាមអនុវត្តគោល នយោបាយ និង កម្មវិធីនានា របស់រាជរដ្ឋា ភិបាល ដែលសម្រេច បាន សមិទ្ធ ផលជាច្រើនគួរជាទី មោទនៈ។ សមិទ្ធផលដ៏ច្រើនទាំងនេះ មិនត្រូវធ្វើឱ្យយើងភ្លេចនូវគោលដៅ ជាយុទ្ធសាស្ត្រ និងមើលរំលង ចំពោះបញ្ហាប្រឈមនានាដែលកំពុងជួបប្រទះ។

យុទ្ធសាស្ត្រ និងកម្មវិធីដែលបានអនុម័តនាពេលថ្មីៗកន្លងទៅនេះ ដូចជាផែនការ យុទ្ធសាស្ត្រអភិវឌ្ឍន៍ជាតិ និងផែនការសកម្មភាពអភិបាលកិច្ចទី ២ បានបង្ហាញនូវទិសដៅយ៉ាងច្បាស់លាស់ដើម្បីជាត្រីវិស័យក្នុងការ អនុវត្តការដ្ឋានកំណែទម្រង់ជាអាទិភាពនានារបស់រាជរដ្ឋាភិបាល ដូចមានចែងក្នុងយុទ្ធសាស្ត្រចតុកោណ។ កម្ពុជាគ្មានជម្រើសណាល្អប្រសើរក្រៅតែពីការធ្វើកំណែទម្រង់ទេ នៅក្នុងឱកាស ដែលប្រទេស ជាតិយើងកំពុងតែទទួលផលចំណេញពីសន្តិភាព និងស្ថិរភាព ដែលយើងខិតខំកសាងនិងការពារបាន។

រដ្ឋបាលសាធារណៈ សព្វថ្ងៃត្រូវ ធ្វើកំណែទម្រង់ឱ្យកាន់តែស៊ីជម្រៅថែមទៀត ដើម្បីប្រែក្លាយខ្លួនឱ្យទៅជាអ្នកផ្តល់សេវាដ៏មានប្រសិទ្ធភាព និងជាដៃគូ អភិវឌ្ឍន៍ ដែល អាចទុកចិត្តបានសំដៅ "បំរើប្រជាពលរដ្ឋឱ្យបាន

កាន់តែល្អប្រសើរឡើង"។ ក្នុងឱកាស ដ៏ល្អនេះគ្រប់ក្រសួង ស្ថាប័ន និង រដ្ឋបាលសាធារណៈ ត្រូវតែបានពង្រឹង ដើម្បីជំរុញឱ្យមាន ការផ្លាស់ប្តូរប្រកបដោយនិរន្តរភាព និងពង្រឹងភាពជាអ្នកដឹកនាំ និងភាពជាម្ចាស់របស់ កម្ពុជា។

ក្នុងន័យនេះខ្ញុំយល់ឃើញថារដ្ឋបាលសាធារណៈ ត្រូវមានលក្ខណៈសម្បត្តិសំខាន់ៗបួន ដូចខាងក្រោម ៖

- ទឹកចិត្តបំរើការងារមោះមុត ៖រដ្ឋបាលសាធារណៈដែលមោះមុតក្នុងការងារ និងមានការ លើក កំពស់ ទឹកចិត្ត ការងាររបស់មន្ត្រី រាជការ ។
- ភក្តីភាព ៖រដ្ឋបាលសាធារណៈដែលជាសេនាធិការឱ្យរាជរដ្ឋាភិបាល និងស្ថាប័នរដ្ឋ ត្រូវមាន ភក្តីភាពចំពោះរដ្ឋ និងប្រជាពលរដ្ឋ។
- ផ្តោតលើសេវា ៖រដ្ឋបាលសាធារណៈត្រូវប្រែក្លាយខ្លួនពី "អ្នកគ្រប់គ្រង" ទៅជា "អ្នកផ្តល់ សេវា" គួរជាទីគោរព និងមានភាពត្រឹមត្រូវ ក្នុងការបំរើ និង ឆ្លើយតប ទៅនឹងតម្រូវការ ជាក់ស្តែងរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ។
- សីលធម៌វិជ្ជាជីវៈ ៖រដ្ឋបាលសាធារណៈ ត្រូវបំពេញភារកិច្ចរបស់ខ្លួន ប្រកបដោយតម្លាភាព សមត្ថភាព និងប្រសិទ្ធភាព។

លក្ខណៈសម្បត្តិរបស់រដ្ឋបាលខាងលើនេះអាចសម្រេចទៅបានទាល់តែអកប្បកិរិយា និង ទម្លាប់ការងារ របស់មន្ត្រីរាជការត្រូវបាន ផ្លាស់ប្តូរ។ ដើម្បីសម្រេចគោលដៅខាងលើ រាជរដ្ឋាភិបាលបានអនុម័ត កម្មវិធីកំណែទម្រង់ រដ្ឋបាលសាធារណៈ ដែលជា ស្នូលមួយ នៃយុទ្ធសាស្ត្រចតុកោណ ហើយដែលកំពុងដាក់ឱ្យ អនុវត្តយ៉ាងសកម្ម។ ជោគជ័យនៃការងារ កំណែទម្រង់នេះគឺអាស្រ័យទៅលើល្បឿននៃការផ្លាស់ ប្តូរផ្នត់គំនិត និងទម្លាប់ការងាររបស់ មន្ត្រីរាជការ ពីអ្នក គ្រប់គ្រង ទៅជាអ្នកផ្តល់សេវា។

ខ្ញុំសង្ឃឹមយ៉ាងមុតមាំថា មន្ត្រីរាជការគ្រប់ក្រសួង ស្ថាប័ន និងគ្រប់លំដាប់ថ្នាក់ នឹងពង្រឹង កិច្ចសហការឱ្យកាន់តែជិតស្និទ្ធថែម ទៀតក្នុងការអនុវត្តគោលនយោបាយនេះឱ្យមាន ប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់ ជាពិសេស ត្រូវយកចិត្តទុក ដាក់ទៅលើ ៖
- ភាពងាយស្រួលក្នុងការយកសេវាទៅប្រើប្រាស់
- ភាពគួរសម រួសរាយរាក់ទាក់ និងការយកចិត្តទុកដាក់ចំពោះអ្នកប្រើប្រាស់សេវា
- ការផ្តល់ចម្លើយងាយយល់នៅក្នុងថេរវេលា ដែលបានកំណត់ជាមុន និង
- ការផ្តល់ការបំភ្លឺរាល់ការទាមទាររបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា ។
ក្នុងទិសដៅ បំរើប្រជាពលរដ្ឋឱ្យបានកាន់តែល្អប្រសើរឡើង ។

ហ៊ុន សែន

នាយករដ្ឋមន្ត្រីនៃរាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជា

និងជាប្រធានឧត្តមក្រុមប្រឹក្សាកំណែទម្រង់រដ្ឋ

អារម្ភកថា

នៅក្នុងនីតិកាលទី២ នៃរដ្ឋសភា រាជរដ្ឋាភិបាលបានសម្រេចនូវ សមិទ្ធផលដ៏សំខាន់មួយ គឺការកសាងមូលដ្ឋានគ្រឹះនៃ ការគ្រប់គ្រងមុខងារ សាធារណៈ ដែលរួម មានៈ ការធ្វើ ជំរឿន មន្ត្រីរាជការស៊ីវិលទូទាំងប្រទេស ការរៀបចំលក្ខន្តិកៈ ដោយឡែក តាម ប្រភេទ ក្របខ័ណ្ឌនីមួយៗ ការបង្កើត និងដាក់ឱ្យដំណើរការនូវប្រព័ន្ធចំណាត់ ថ្នាក់តាម ប្រភេទក្របខ័ណ្ឌ ក ខ គ ឃ និងប្រព័ន្ធ បៀវត្សរ៍ថ្មី ការដាក់ឱ្យដំណើរការនូវ តារាងទូទាត់ បៀវត្សរ៍តាមព័ត៌មានវិទ្យា ការធ្វើសមា ហរណកម្មមន្ត្រីរាជការទៅក្នុងប្រព័ន្ធចំណាត់ ថ្នាក់ថ្មី ការដាក់ មន្ត្រីរាជការឱ្យចូលនិវត្តន៍ តាមព័ត៌មានវិទ្យា ការបង្កើតប្រាក់បំណាច់ មុខងារ និង ប្រាក់បំណាច់ផ្សេងៗទៀត ដែលធ្វើឱ្យបៀវត្សរ៍មធ្យម របស់មន្ត្រីរាជការបានកើនឡើងប្រមាណ ១៣៨% ក្នុងចន្លោះឆ្នាំ ២០០២-២០០៦ និងការបង្កើតលិខិតបទដ្ឋាន គតិយុត្ត ផ្សេងៗទៀតពាក់ព័ន្ធនឹងការគ្រប់គ្រង មន្ត្រីរាជការ នៅក្នុងក្របខ័ណ្ឌមុខងារ សាធារណៈ ។

ផ្អែកលើមូលដ្ឋានគ្រឹះនេះ រាជរដ្ឋាភិបាលបានដាក់ចេញនូវកម្មវិធីកំណែទម្រង់រដ្ឋបាល ៥ ឆ្នាំទៅមុខ (២០០៤-២០០៨)ដោយបាន កំណត់យ៉ាងច្បាស់លាស់ អំពីគោលដៅចម្បងគឺ "បំរើប្រជាពលរដ្ឋឱ្យបានកាន់តែល្អប្រសើរ ឡើង"។

យុទ្ធសាស្ត្រនៃកម្មវិធីនេះ ផ្អែកលើ គោលគ្រឹះសំខាន់៤ គឺៈ

១-ការកែលំអ សេវា សាធារណៈ

២-ការ បង្កើនបៀវត្សរ៍ និងការពង្រឹងការគ្រប់គ្រងនិយោជន៍

៣-ការ អភិវឌ្ឍសមត្ថភាព និង

៤-ការជំរុញការ ប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធបច្ចេកវិទ្យាព័ត៌មានដែលមានកម្មវិធី កន្សោមអាទិភាព ជាស្នូលនៃយុទ្ធសាស្ត្រ។

បន្ថែមពីលើឯកសារស្តីពីផែនការសកម្មភាព អភិបាលកិច្ច ទី ២ ដែលគណៈរដ្ឋមន្ត្រីបាន អនុម័តកាលពីថ្ងៃទី៣ ខែកុម្ភៈ ឆ្នាំ ២០០៦ ក្រុមប្រឹក្សាកំណែទម្រង់រដ្ឋបាលបាននិងកំពុង រៀបចំឯកសារគោលនយោបាយនានាជាច្រើន សំដៅពង្រីកវិសាលភាព និងធ្វើឱ្យកាន់តែ ស៊ីជម្រៅថែមទៀតនូវការដ្ឋានកំណែទម្រង់នានា ដើម្បីសម្រេចឱ្យបាន ជោគជ័យនូវ យុទ្ធសាស្ត្រចតុកោណមានជាអាទិ៍ ៖ គោលនយោបាយស្តីពីការផ្តល់សេវា សាធារណៈ គោលការណ៍ រួម នៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ តាមយន្តការការិយាល័យច្រកចេញចូលតែ មួយ គោលនយោបាយស្តីពីការ គ្រប់គ្រងធនធានមនុស្ស គោលនយោបាយស្តីពីការអភិវឌ្ឍ ធនធានមនុស្ស គោលនយោបាយស្តីពីលាភការ គោលនយោបាយស្តីពីការគ្រប់គ្រង និយោជន៍ ក្របខ័ណ្ឌគ្រប់គ្រងសម្រាប់ ការអភិវឌ្ឍសមត្ថភាព និងការជំរុញ ការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធបច្ចេកវិទ្យាព័ត៌មាន ជាជំនួយដល់ការផ្តល់សេវាសាធារណៈ និងការងារគ្រប់គ្រង ផ្ទៃក្នុង របស់ក្រសួង ស្ថាប័ននីមួយៗ ។

ខ្ញុំសូមឆ្លៀតឱកាសនេះថ្លែងអំណរគុណចំពោះតំណាងគ្រប់ក្រសួង ស្ថាប័នទាំងអស់ ដែល បានចូលរួមផ្តល់នូវ អនុសាសន៍ល្អៗ ជាច្រើនដែលធ្វើឱ្យឯកសារគោលនយោបាយនេះ មានខ្លឹមសារពេញលេញ និងគ្រប់ ជ្រុង ជ្រោយ ។

ឯកសារគោលនយោបាយស្តីពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈ បង្ហាញឱ្យឃើញអំពី និយមន័យ ប្រភេទនៃសេវាសាធារណៈរបស់រដ្ឋ គោលដៅ វិធីសាស្រ្ត យន្តការនៃការអនុវត្ត ការកែលំអ បទដ្ឋានគតិយុត្ត និងការសម្រប សម្រួលអនុវត្ត ។

កូនសៀវភៅនេះត្រូវបានរៀបចំឡើងមិនត្រឹមតែសម្រាប់ការសិក្សាស្វែងយល់របស់ថ្នាក់ ដឹកនាំ និងមន្ត្រីរាជការ គ្រប់រូបប៉ុណ្ណោះ ទេ ប៉ុន្តែនឹងបង្ហាញផងដែរអំពីវិសាលភាពនៃ សកម្មភាពជាអាទិភាពរបស់រាជរដ្ឋាភិបាល លើការដ្ឋានកំណែទម្រង់រដ្ឋបាល សំដៅធ្វើឱ្យ រដ្ឋបាល សាធារណៈមានសមត្ថភាពបម្រើ ប្រជាពលរដ្ឋឱ្យកាន់តែ បានល្អប្រសើរឡើងជា លំដាប់ ។

សុខ អាន

ឧបនាយករដ្ឋមន្ត្រី

រដ្ឋមន្ត្រីទទួលបន្ទុកទីស្តីការគណៈរដ្ឋមន្ត្រី

អនុប្រធានអចិន្ត្រៃយ៍ ឧត្តមក្រុមប្រឹក្សាកំណែទម្រង់រដ្ឋ

និងជាប្រធានក្រុមប្រឹក្សាកំណែទម្រង់រដ្ឋបាល

ចក្ខុវិស័យ

អ្នកផ្តល់សេវាប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព និង ដៃគូប្រកបដោយភាពជឿទុកចិត្ត
- ទឹកចិត្តបំរើការងារមោះមុត
- ភក្តីភាពចំពោះស្ថាប័នរដ្ឋ និងប្រជាពលរដ្ឋ
- ផ្តោតលើសេវា
- សីលធម៌វិជ្ជាជីវៈ

១_ការកែលំអសេវាសាធារណៈ

បំរើប្រជាពលរដ្ឋអោយបានកាន់តែល្អប្រសើរឡើង

តាមរយៈ ៩ យន្តការ : ១- នីតិវិធីខ្លីនិងសាមញ្ញ ២-ច្រកចេញចូលតែមួយ ៣- វិសហមជ្ឈការ
៤- វិមជ្ឈការ ៥- គ្រឹះស្ថានសាធារណៈរដ្ឋបាល ៦- សហគ្រាសសាធារណៈ ៧- កិច្ចសន្យា
៨-ភ្នាក់ងារប្រតិបត្តិការពិសេស និង ៩-ឯកជនភាវូបនីយកម្ម

២_ការអភិវឌ្ឍធនធានមនុស្ស

បង្កើនប្រសិទ្ធភាពបច្ចុប្បន្ន និង ត្រៀមប្រឈមនឹងអនាគត
- បង្កើនចំណេះដឹង (សំរាប់បច្ចុប្បន្នកាល និង អនាគតកាល)
- អភិវឌ្ឍចំណេះធ្វើ
- កែប្រែទំលាប់ការងារ និង អាកប្បកិរិយា

៣_ការគ្រប់គ្រងធនធានមនុស្ស

ចាត់ចែងរៀបចំធនធានអោយបានទាន់ពេលវេលា និង ចំទីកន្លែងដែលមានតំរូវការ

ដំណើរការទាំងអស់ដែលពាក់ព័ន្ធដល់ការគ្រប់គ្រងមន្ត្រីរាជការ : ១-របាយសម្ព័ន្ធការងារ ២-ផែនការកម្ម ចំនួនមន្ត្រី ៣-ការងារគ្រប់គ្រង (ការជ្រើសរើស ការចាត់តាំង ការតម្លើង ឋានន្តរស័ក្តិ ការចូលនិវត្តន៍) ៤-ការគ្រប់គ្រងប្រសិទ្ធភាពការងារ (ស្នាដៃក្នុងការបំពេញការងារ) ៥- វិន័យ និងសមធម៌ ៦-ការងាររដ្ឋបាល (ការឈប់សំរាក...)

៤_គោលនយោបាយលាភការ

លើកកំពស់ទឹកចិត្តការងាររបស់មន្ត្រីរាជការ
- បង្កើន ប្រាក់បៀវត្សមូលដ្ឋានប្រចាំឆ្នាំ ទៅតាមលទ្ធភាពថវិកាជាតិ
- ពង្រីកវិសាលភាពនៃការអនុវត្តប្រាក់បំណាច់ កពិសេស ប្រាក់បំណាច់មុខងារ និង កន្សោមអាទិភាព
- កែសំរួលប្រាក់វិភាជន៍គ្រួសារ និង ប្រាក់សោធននិវត្តន៍ និង ប្រាក់បំណាច់ដទៃទៀត

៥_គោលនយោបាយផ្ទេរមន្ត្រីរាជការ

រដ្ឋបាលនៅជិត និង រង់ចាំបំរើប្រជាពលរដ្ឋ
- ជ្រើសរើស និង បណ្តុះបណ្តាលមន្ត្រីរាជការនៅមូលដ្ឋានផ្ទាល់
- មន្ត្រីចាប់ផ្តើមអាជីពនៅតាមខេត្តក្រុង មុននឹងផ្ទេរមកថ្នាក់កណ្តាល
- ប្រាក់បំណាច់ផ្លាស់ប្តូរ កន្សោមអាទិភាព និង ប្រាក់បំណាច់ផ្សេងៗទៀតសំរាប់ការងារនៅតំបន់ឆ្ងាយ

៦_ក្របខ័ណ្ឌគ្រប់គ្រងការអភិវឌ្ឍសមត្ថភាព

ការពង្រឹងភាពជាម្ចាស់ និង ភាពជាអ្នកដឹកនាំ
- កម្ពុជាភាវូបនីយកម្ម (ដោយផ្តោតទៅលើស្ថានភាពជាក់ស្តែងរបស់កម្ពុជា)
- ការអភិវឌ្ឍសមត្ថភាពស្ថាប័ន (ពង្រឹងនីតិរដ្ឋ និង ការគោរពសមត្ថកិច្ចស្ថាប័ន)
- ការប្រើប្រាស់ជំនួយបច្ចេកទេសឱ្យកាន់តែមានប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់ (វិធីសាស្ត្រស្របតាមតំរូវការ)
- ការសំរបសំរួលកាន់តែល្អប្រសើរឡើងនូវកិច្ចសហការជាមួយដៃគូអភិវឌ្ឍន៍

៧_ការធ្វើទំនើបកម្មបច្ចេកវិទ្យាព័ត៌មាន

ការបង្កើននូវប្រសិទ្ធភាព ផលិតភាព និង តម្លាភាព
- អភិវឌ្ឍន៍ការគ្រប់គ្រងធនធានមនុស្សតាមប្រព័ន្ធព័ត៌មានវិទ្យា
- កុំព្យូទ័រូបនីយកម្មសេវាសាធារណៈ (សេវារដ្ឋបាល) និង ដំណើរការនៃការគ្រប់គ្រង

សេចក្តីផ្តើម

បន្ទាប់ពីសម្រេចបានកិច្ចព្រមព្រៀងក្រុងប៉ារីស ថ្ងៃទី ២៣ ខែតុលា ឆ្នាំ១៩៩១ និងដោយ សារការអនុវត្ត នយោបាយឈ្នះ-ឈ្នះ របស់រាជរដ្ឋាភិបាល ដែលដឹកនាំដោយសម្តេច នាយករដ្ឋមន្ត្រី **ហ៊ុន សែន** កម្ពុជាបាន បញ្ចប់សង្គ្រាមស៊ីវិលដែលអូសបន្លាយជិតបីទស វត្សរ៍ មន្ត្រីរាជការ និងកងកំលាំងប្រដាប់អាវុធ នៃភាគី នយោបាយទាំងអស់ត្រូវបានធ្វើ សមាហរណកម្មមកក្នុងសង្គមជាតិ ហើយ "រដ្ឋបាលសាធារណៈ ឯកភាពជាតិ "មួយបាន កកើតឡើងនាដើមឆ្នាំ១៩៩៩។ទាំងនេះគឺជាមូលដ្ឋានគ្រឹះដ៏រឹងមាំមិនអាចកាត់ថ្លៃ បាន និងជា បុរេលក្ខខណ្ឌដើម្បីធានាបាន នូវសន្តិភាព សន្តិសុខ ស្ថិរភាព សុវត្ថិភាព សណ្តាប់ធ្នាប់ សាធារណៈ និងការអភិវឌ្ឍ ប្រទេសជាតិ។

ផ្អែកលើសមិទ្ធផលដ៏ត្រចះត្រចង់ខាងលើនេះ រាជរដ្ឋាភិបាលបានប្តេជ្ញាចិត្តយ៉ាងមុតមាំក្នុង ការពង្រឹងនីតិរដ្ឋ និងអភិបាលកិច្ចល្អ តាមរយៈការធ្វើកំណែទម្រង់ ជាជំហានៗ និងដោយ មានការប្រុងប្រយ័ត្នលើ វិស័យអាទិភាព មួយចំនួន ៖ កំណែទម្រង់រដ្ឋបាល ការប្រយុទ្ធ ប្រឆាំងអំពើពុករលួយ កំណែទម្រង់ច្បាប់ និងប្រព័ន្ធយុត្តិធម៌ ការរំសាយកងកំលាំង ប្រដាប់អាវុធ កំណែទម្រង់កងកំលាំង ប្រដាប់អាវុធ ការងារ វិមជ្ឈការ និង វិសហមជ្ឈការ ការពង្រឹងការគ្រប់គ្រងចំណូល និងការធ្វើវិចារណកម្មចំណាយ និងកំណែ ទម្រង់ ការគ្រប់គ្រង ធនធានធម្មជាតិ (ដីធ្លី ព្រៃឈើ និងជលផល)។ ព្រមពេលជាមួយគ្នានោះ ដែរ រាជរដ្ឋាភិបាលបានរៀបចំគោលដៅអភិវឌ្ឍន៍ សហសវត្សកម្ពុជា ផែនការអភិវឌ្ឍន៍សេដ្ឋកិច្ច សង្គមកិច្ចប្រាំ ឆ្នាំលើកទី២ (២០០១-២០០៥) និងយុទ្ធសាស្ត្រជាតិកាត់បន្ថយភាព ក្រីក្រ ២០០៣-២០០៥ ។
លើសពីនេះទៅទៀតកម្ពុជាក៏បានធ្វើសមាហរណកម្មទៅក្នុងតំបន់ និងពិភពលោកផងដែរ។

ការដ្ឋានដ៏សំខាន់ៗទាំងអស់នេះ កំពុងតែត្រូវបានបន្តដាក់ឱ្យអនុវត្តនៅក្នុងនីតិកាលទី ៣ នៃរដ្ឋសភា ហើយដែល តម្រូវឱ្យមាន ការកែទម្រង់ស៊ីជម្រៅមួយជំហានថែមទៀតក្នុងវិស័យ អភិបាលកិច្ចល្អ ក្នុងនោះ កំណែទម្រង់ រដ្ឋបាល គឺជាស្នូលអាទិភាពមួយដែលបាន បញ្ចូលទៅក្នុងផែនការយុទ្ធសាស្ត្រអភិវឌ្ឍន៍ជាតិ ២០០៦-២០១០។

ទោះបីជារដ្ឋបាលសាធារណៈបានឆ្លងកាត់នូវការផ្លាស់ប្តូរ និងការធ្វើកំណែទម្រង់ជា បន្តបន្ទាប់យ៉ាងណាក៏ដោយក៏មិនទាន់ឆ្លើយ តបបាន ទាំងស្រុងនៅឡើយទៅនឹងតម្រូវការ របស់ប្រទេសជាតិដែលកាន់តែមាន ទំហំធំ ឡើងៗនៅក្នុងបរិបទនៃសកលភាវូបនីយកម្ម។

ដើម្បីសម្រេចបានគោលដៅខាងលើនេះ រាជរដ្ឋាភិបាលបានដាក់ចេញនូវកម្មវិធីកំណែ ទម្រង់រដ្ឋបាល ២០០៤-២០០៨ ដែលមាន មុំយុទ្ធសាស្ត្រសំខាន់ៗចំនួន ៤ រួមមាន ៖

១-ការកែលំអសេវាសាធារណៈ
២-ការបង្កើនបៀវត្សរ៍ និងការពង្រឹងការគ្រប់គ្រងនិយោជន៍

៣-ការអភិវឌ្ឍសមត្ថភាព
៤-ការជំរុញការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធបច្ចេកវិទ្យាព័ត៌មាន ដែលមានកម្មវិធី កន្សោមអាទិភាព ជាស្នូលនៃយុទ្ធសាស្ត្រ ។
ការកែលំអ សេវាសាធារណៈត្រូវធ្វើឡើងទៅ តាមសភាពការណ៍ជាក់ស្តែង និងជាជំហានៗ ដើម្បីប្រែក្លាយសេវាសាធារណៈឱ្យមានគុណភាពល្អ តម្លៃថោកខ្លីសាមញ្ញ អាចជឿទុក ចិត្តបាន ឆ្លើយតបទាន់ពេលវេលាទៅនឹង តម្រូវការនិងបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល (១)ដល់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា។
ឯកសារគោលនយោបាយស្តីពីការផ្តល់សេវា សាធារណៈ កំណត់អំពីនិយមន័យ ប្រភេទ នៃសេវាសាធារណៈរបស់រដ្ឋគោលដៅវិធីសាស្ត្រ យន្តការនៃការអនុវត្ត ការកែលំអបទដ្ឋាន គតិយុត្ត ការសម្របសម្រួលអនុវត្ត ។

ទន្ទឹមនឹងនេះ ឯកសារគោលនយោបាយនេះក៏ជាឯកសារគោលសម្រាប់អនុវត្តចំពោះការងារកំណែទម្រង់នានា សំដៅដល់ការកែ លំអការផ្តល់សេវាសាធារណៈដោយឈរលើបទពិសោធន៍ល្អៗដែលបានអនុវត្ត កន្លងមក និងកំពុងអនុវត្តនាពេលបច្ចុប្បន្ន។

I- និយមន័យ
សេវាសាធារណៈដូចមានចែងក្នុងគោល នយោបាយនេះត្រូវបានកំណត់ន័យដូចខាងក្រោមៈ
"រាល់សកម្មភាពទាំងឡាយដែលធ្វើឡើងដោយស្ថាប័នមានសមត្ថកិច្ច និងស្ថាប័នទទួល សមត្ថកិច្ច ក្នុងគោលដៅបម្រើផល ប្រយោជន៍ សាធារណៈគឺជាសេវាសាធារណៈ"។
"ស្ថាប័នមានសមត្ថកិច្ច" នៅក្នុងន័យនេះគឺសំដៅដល់ស្ថាប័នរដ្ឋ ឬភ្នាក់ងាររដ្ឋ ឬអាជ្ញាធរគ្រប់លំដាប់ថ្នាក់ទាំង អស់របស់រដ្ឋ ដែលបំពេញ ការងារតាមដែនសមត្ថកិច្ចរបស់ខ្លួន ។
"ស្ថាប័នទទួលសមត្ថកិច្ច" នៅក្នុងន័យនេះគឺសំដៅដល់ផ្នែកឯកជន និងសង្គមស៊ីវិលដែល ទទួលបានសិទ្ធិ និង ភារកិច្ចពីរដ្ឋ ហើយដែល ស្ថិតនៅក្រោមការគ្រប់គ្រងត្រួតពិនិត្យរបស់រដ្ឋ ឬភ្នាក់ងាររដ្ឋ។

ការគ្រប់គ្រង ការត្រួតពិនិត្យរបស់រដ្ឋ ឬភ្នាក់ងាររដ្ឋទៅលើផ្នែកឯកជន និងសង្គមស៊ីវិល ដែលរដ្ឋបានប្រគល់ សិទ្ធិអំណាចឱ្យត្រូវ ធ្វើឡើងផ្អែកលើលក្ខខណ្ឌ ដូចមានចែងក្នុងសេចក្តី សម្រេច កិច្ចព្រមព្រៀង ឬកិច្ចសន្យាដែល បានប្រគល់ភារកិច្ចក្នុងរង្វង់ដែនសមត្ថ កិច្ចមួយច្បាស់លាស់ និងពិនិត្យទៅលើសកម្មភាព ការងារ លទ្ធផលដែល សម្រេចបាន គោលដៅទៅអនាគត និងផលប៉ះពាល់ផ្សេងៗ ជាយថាហេតុ ដែលអាចកើតមាន ចំពោះ សង្គមជាតិ។

II- ប្រភេទនៃសេវាសាធារណៈរបស់រដ្ឋ
សេវាសាធារណៈដូចបានកំណត់ន័យខាងលើ និងដែលមានចែងក្នុងគោលនយោបាយនេះ ត្រូវបានចងក្រង និងប្រមូលផ្តុំជា៧ ប្រភេទ ធំៗទៅតាមវិស័យ និងការទទួលខុសត្រូវរបស់ ក្រសួង ស្ថាប័នដូចខាងក្រោម ៖

១- ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងអធិបតេយ្យភាពរដ្ឋ

ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងអធិបតេយ្យភាពរដ្ឋ គឺជាសេវាទទួលខុសត្រូវផ្តាច់មុខរបស់រដ្ឋដែល ផ្តល់ដោយ អង្គភាពរដ្ឋ ឬនីតិបុគ្គល នៃនីតិ សាធារណៈ ដែលរដ្ឋបានប្រគល់សិទ្ធិអំណាច ឱ្យដើម្បីអនុវត្ត ។ ចង្កោម សេវា ពាក់ព័ន្ធនឹងអធិបតេយ្យភាពរដ្ឋមានដូចជា: លិខិតអនុញ្ញាត អាជ្ញាប័ណ្ណ បញ្ជីអត្រានុកូលដ្ឋាន សំបុត្របញ្ជាក់កំណើត ប័ណ្ណសំគាល់យានយន្ត អាកាសយាន និងនាវា វិញ្ញាប័ណ្ណ ប័ត្រទទួលស្គាល់កម្មសិទ្ធិ អត្តសញ្ញាណប័ណ្ណ ណប្រជាពលរដ្ឋខ្មែរ សៀវភៅគ្រួសារ ការធ្វើនីត្យានុកូលកម្មជាដើម។

ពាក់ព័ន្ធទៅ នឹងចង្កោមនៃសេវាសាធារណៈនេះ ការរៀបចំ និង ការប្រតិបត្តិការ នៃការផ្តល់សេវាត្រូវ ទទួលខុស ត្រូវដោយរដ្ឋ ឬ ភ្នាក់ងាររបស់រដ្ឋ។

២- ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងផ្នែកសន្តិសុខសណ្តាប់ធ្នាប់សាធារណៈ និងសុវត្ថិភាព សង្គម

ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធផ្នែកសន្តិសុខ សណ្តាប់ធ្នាប់សាធារណៈ ការស្នាក់នៅ ការធ្វើដំណើរ ការប្រាស្រ័យទាក់ទង របស់ប្រជាពលរដ្ឋ និងសុវត្ថិភាពសង្គមគឺជាសមត្ថកិច្ចរបស់អាជ្ញាធរ មានសមត្ថកិច្ច នគរបាល ជាតិ កងរាជ អាវុធហត្ថ និងកងយោធពលខេមរភូមិន្ទគ្រប់ លំដាប់ ថ្នាក់ទូទាំងប្រទេស។ ចង្កោមសេវា នេះជាសេវាដ៏ចាំបាច់ និងមិនអាចខ្វះបាន ដើម្បីធានា បរិយាកាសល្អដល់ការអភិវឌ្ឍសង្គម ជាតិការកាត់ បន្ថយភាពក្រីក្រភាពសុខ សាន្តរបស់ ប្រជាពលរដ្ឋ និងជាទំនុកចិត្ត ដល់វិនិយោគិន ធុរជន ក្នុងការប្រកប របរអាជីវកម្ម និង ជំនួញជួញដូរ ។

ពាក់ព័ន្ធទៅនឹងចង្កោមនៃសេវាសាធារណៈនេះ ការរៀបចំ និង ការប្រតិបត្តិការនៃការផ្តល់ សេវាត្រូវ ធ្វើឡើង ដោយរដ្ឋ ឬ ភ្នាក់ ងារ របស់រដ្ឋ។

៣- ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងយុត្តិធម៌ និងអាជ្ញាកណ្តាល

ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងយុត្តិធម៌ និងអាជ្ញាកណ្តាល ដូចជា វិវាទរវាងប្រជាពលរដ្ឋ និង ប្រជាពលរដ្ឋ ឬរវាង ប្រជាពលរដ្ឋ និង អ្នករាជការ ឬ រវាងប្រជាពលរដ្ឋ និងផ្នែកឯកជន ឬរវាងអ្នករាជការ និងផ្នែក ឯកជនជាដើម សេវាដោះស្រាយវិវាទនេះធ្វើឡើងតាម រូបភាព ២ យ៉ាង ៖

- តាមរយៈក្រុមប្រឹក្សាអាជ្ញាកណ្តាល ដែលជាអ្នកសម្របសម្រួល និង ដោះស្រាយ ចំពោះករណីវិវាទ មិនធ្ងន់ធ្ងរ ដើម្បីសម្រួល ដល់ គូភាគីទាំងសងខាង ដោយមិនចាំបាច់ពឹង ផ្អែកតែទៅលើតុលាការ និងកាត់ បន្ថយការ កកស្ទះ សំណុំរឿងនៅតុលាការ ។

- ក្នុងករណីគូភាគីវិវាទមិនទទួលយកនូវដំណោះស្រាយរបស់ក្រុមប្រឹក្សាអាជ្ញាកណ្តាលទេ នោះការ ដោះស្រាយ វិវាទត្រូវធ្វើ ឡើងតាម រយៈតុលាការ។

ភាពជឿទុកចិត្តរបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា និងអ្នកពាក់ព័ន្ធទាំងអស់ អាស្រ័យទៅលើការ អនុវត្តច្បាប់

ឱ្យបានត្រឹមត្រូវនៅក្នុង បរិបទនៃនីតិរដ្ឋ ។ ដូចនេះ រាល់សកម្មភាពកែលំអប្រព័ន្ធ ការងារទាំងអស់ត្រូវរៀបចំឡើងជាជំហានៗ និងដោយប្រុងប្រយ័ត្នក្នុង ទិសដៅបង្កើន គុណភាព និង ប្រសិទ្ធភាពនៃសេវាកម្មយុត្តិធម៌។

៩-ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងការលើកកំពស់កិច្ចការពាណិជ្ជកម្ម សហគ្រាសធុនតូច និងមធ្យម បរិស្ថានវិនិយោគ និងការចូលរួម របស់ ផ្នែកឯកជនក្នុងការកសាង និងការថែទាំ ហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធ

ក- ការលើកកំពស់កិច្ចការពាណិជ្ជកម្ម

រាជរដ្ឋាភិបាល ដែលជាអ្នករៀបចំយុទ្ធសាស្ត្រ និងជាអ្នកគ្រប់គ្រងការអភិវឌ្ឍ ដើម្បីធ្វើ ឱ្យបរិស្ថានធុរកិច្ចកាន់តែប្រសើរសម្រាប់ វិស័យឯកជន បានចាត់ទុកវិស័យឯកជនជាក្បាល ម៉ាស៊ីននៃកំណើន សេដ្ឋកិច្ច។ អាទិភាពជាពិសេសនឹងត្រូវផ្តោតទៅលើការរៀបចំឱ្យកាន់តែ ប្រសើរឡើងនូវបរិស្ថានរួមសម្រាប់ការអភិវឌ្ឍ វិស័យឯកជនតាមរយៈវិធានការ ជាក់ស្តែង នានា ៖

១- ពង្រឹងអភិបាលកិច្ចល្អ ទាំងក្នុងវិស័យសាធារណៈ និង វិស័យឯកជន ។

២- កាត់បន្ថយរាល់បែបបទស្មុគស្មាញ និង វែងអន្លាយ នៅតាមក្រសួងស្ថាប័ន ដែលពាក់ព័ន្ធដល់ការនាំចេញ នាំចូល ។

៣- បំបាត់ចោលនូវភារកិច្ចជាន់គ្នារបស់ក្រសួង ស្ថាប័នពាក់ព័ន្ធ ដើម្បីជំរុញដំណើរការ ត្រួតពិនិត្យ តែមួយកន្លែង ឱ្យមាន ប្រសិទ្ធភាព។

៤- ពង្រឹងការអនុវត្តយន្តការការិយាល័យ "ច្រកចេញចូលតែមួយ"នៅតាមបណ្តាច្រក អន្តរជាតិ។

ខ-សហគ្រាសធុនតូច និងមធ្យម ៖

រាជរដ្ឋាភិបាលបន្តជំរុញការអភិវឌ្ឍសហគ្រាសធុនតូច និងមធ្យមតាមរយៈ គោលនយោបាយ ៖

១- លើកទឹកចិត្តដល់សហគ្រាសធុនតូច និងមធ្យម ជាពិសេសតាមរយៈការផ្តល់ឥណទាន រយៈពេល មធ្យម និង រយៈពេលវែង

២- ទប់ស្កាត់ការរត់គេចពន្ធគ្រប់ប្រភេទ

៣- កាត់បន្ថយបែបបទការចុះបញ្ជី និងការរៀបចំដំណើរការក្រុមហ៊ុន ។

៤- សម្រួលដល់ការនាំចេញនាំចូលតាមរយៈការកាត់បន្ថយបែបបទ ស្មុគស្មាញក្នុងការស្នើសុំ អាជ្ញាប័ណ្ណ និងលិខិតអនុញ្ញាត ផ្សេងៗ។ល។

៥- កាត់បន្ថយពេលវេលា និង កាត់បន្ថយថ្លៃសេវាកម្មក្នុងការអនុញ្ញាតឱ្យដំណើរ ការផលិតកម្ម នៃសហគ្រាស ធុនតូច និងមធ្យម តាម រយៈការអនុវត្តយន្តការការិយាល័យ ច្រកចេញចូលតែមួយ ។

៦- ផ្តល់ការគាំពារដល់សហគ្រាសមួយចំនួនក្នុង រយៈពេលមួយសមស្រប ។

៧- ជំរុញឱ្យមានសម្ព័ន្ធភាពរវាងសហគ្រាសធុន តូច និងមធ្យម ជាមួយនឹងឧស្សាហកម្មធុនធំ ជាដើម ដើម្បី សម្រេចគោលដៅខាងលើ រាជរដ្ឋាភិបាលយកចិត្តទុកដាក់ ៖

១- ជំរុញលើកទឹកចិត្តដល់ការផលិតទំនិញបម្រើទីផ្សារក្នុងស្រុកជំនួសការនាំចូល ដើម្បីឆ្លើយ តបទៅ នឹងយុទ្ធសាស្ត្រនៃការ បង្កើត មូលដ្ឋាន ផលិតកម្មទំនិញក្នុងប្រទេសឱ្យបានច្រើន ស្របទៅនឹងយុគសម័យ

នៃតំបន់ ភាវូបនីយកម្ម និងសកលភាវូបនីយកម្ម
២- រៀបចំយុទ្ធសាស្ត្របង្កើនសមត្ថភាពប្រកួត ប្រជែងសម្រាប់សហគ្រាសធុនតូច និង មធ្យម
៣- រៀបចំផែនការសកម្មភាព និង បទប្បញ្ញត្តិ នានា ដើម្បីគ្រប់គ្រង តាមដានត្រួតពិនិត្យ និងគាំទ្រ
ដល់ដំណើរ ការរបស់សហ គ្រាស ធុនតូច និង មធ្យម ។
គ- បរិស្ថានវិនិយោគ និងការចូលរួមផ្នែកឯកជនក្នុងការកសាង និង ថែទាំហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធ

ពាក់ព័ន្ធនឹងការងារនេះ រាជរដ្ឋាភិបាលនឹងចាត់វិធានការចាំបាច់ ដើម្បីពង្រឹងនិងកែលំអ បរិស្ថានវិនិយោគ និងធុរកិច្ច រួមមាន គោលនយោបាយលើកទឹកចិត្ត លិខិតបទដ្ឋានសម្រាប់ ណែនាំ និងជំរុញការចូលរួម របស់ផ្នែក ឯកជនក្នុងការកសាង និងថែទាំហេដ្ឋារ- ចនា សម្ព័ន្ធ ។
រចនាសម្ព័ន្ធនៃផ្នែកពាក់ព័ន្ធទៅនឹងចង្កោមសេវានេះដែលមិនទាន់អាច ឆ្លើយតបបានទៅ នឹងតម្រូវការជាចាំបាច់ក្នុងការសម្រួល ដល់ការធ្វើអាជីវកម្ម ការវិនិយោគទុន និងការ អភិវឌ្ឍន៍ផ្នែកឯកជន ត្រូវធ្វើការកែសម្រួលឱ្យបានសមស្រប និងឱ្យបានឆាប់រហ័សទៅ តាមស្ថាន ភាពជាក់ស្តែង និង ធនធានដែលមាន ។

៥- ចង្កោមសេវាសង្គមកិច្ច វប្បធម៌ និងកិច្ចការនារី ចង្កោមសេវានេះរួមមានសេវាអប់រំ (លើកកំពស់គុណភាពសេវាអប់រំសម្រាប់ទាំងអស់គ្នាសំភារៈសិក្សា គ្រប់គ្រាន់ និងសិទ្ធិទទួល បាន សេវាអប់រំជាមូលដ្ឋាន) សេវាអនាម័យនិងសុខភាព (បង្កលក្ខណៈងាយស្រួល គុណភាព ប្រសិទ្ធភាព ដើម្បីផ្តត់ផ្គង់សេវាសុខាភិបាល មូលដ្ឋានប្រកបដោយសមធម៌ និងនិរន្តរភាព ជូន ប្រជាពលរដ្ឋ គ្រប់រូប ជាពិសេសជនក្រីក្រ និងក្រុមជនងាយរងគ្រោះ) សេវា សម្រាប់ ការកំសាន្ត សេវា សង្គមកិច្ច សេវាគាំពារកុមារកំព្រា កុមារងាយរងគ្រោះ ជនពិការ សេវាលើកស្ទួយ និងការចូលរួមរបស់ស្ត្រី ក្នុងការ អភិវឌ្ឍសេដ្ឋកិច្ច និងសេវាដទៃទៀត ដែលរួមចំណែកដល់ការកាត់បន្ថយភាពក្រីក្រ។

៦- ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងការអភិវឌ្ឍហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធរូបវ័ន្ត
ការផ្តល់សេវានៃការអភិវឌ្ឍហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធរូបវ័ន្ត គឺជាអាទិភាពចំបងមួយរបស់ រាជរដ្ឋាភិបាល ដើម្បីជំរុញ និងបង្កើនល្បឿន កំណើនសេដ្ឋកិច្ច និងការកាត់បន្ថយភាពក្រីក្រ។
ការអភិវឌ្ឍហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធរូបវ័ន្តត្រូវផ្តោតជាសំខាន់លើការបន្តការ កសាងប្រព័ន្ធ គមនាគមន៍ដឹកជញ្ជូនរួមមានៈ ផ្លូវថ្នល់ ស្ពាន ផ្លូវដែក ផ្លូវទឹក កំពង់ផែ និងអាកាសយានដ្ឋាន ដែលអាចតភ្ជាប់ទីក្រុងទៅជនបទ និងគ្រប់ទីកន្លែង ទូទាំងប្រទេស កសាងមន្ទីរ ពេទ្យ សាលារៀន អណ្តូងទឹក ប្រព័ន្ធទឹកស្អាត ប្រព័ន្ធ ធារាសាស្ត្រ អគ្គីសនី ថាមពល បច្ចេកវិទ្យាព័ត៌មាន ប្រៃសណីយ៍ និងទូរគមនា គមន៍។ល។ ពាក់ព័ន្ធ នឹងចង្កោមសេវានេះ រាជរដ្ឋាភិបាល មានគោលនយោបាយ លើកទឹកចិត្តឱ្យមានការចូលរួមពីគ្រប់ភាគីពាក់ព័ន្ធ ទាំង អស់ជាពិសេសផ្នែកឯកជន។

៧- ចង្កោមសេវាពាក់ព័ន្ធនឹងការប្រមូលចំណូល ការធ្វើវិចារណកម្មចំណាយ និងការ បើកផ្តល់ចង្កោមសេវានេះពាក់ព័ន្ធនឹងការកែលំអការ គ្រប់គ្រងចំណូល ចំណាយ និងការបើកផ្តល់ ឱ្យមានតម្លាភាព និងប្រសិទ្ធភាពខ្ពស់ជាងមុន សំដៅកាត់បន្ថយការ លំបាករបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា។

ដើម្បីសម្រួលដល់ការអនុវត្ត ក្រសួង ស្ថាប័ន ដែលមានភារកិច្ចពាក់ព័ន្ធនឹងចង្កោមសេវាណាមួយក្នុងចំណោម ចង្កោមសេវាទាំង ៧ ខាង លើ ត្រូវរៀបចំចងក្រងបញ្ជីសេវានេះឱ្យបាន សមស្រប ។

ក្នុងករណីមានការវិវត្តនៃសេដ្ឋកិច្ចទីផ្សារបច្ចេកវិទ្យាទំនើប និងតម្រូវការជាក់ស្តែងដទៃ ទៀតដែលកើតមានឡើង ពីការវិវត្ត របស់ សង្គមជាតិ សេវាសាធារណៈនឹងត្រូវកំណត់តាម ស្ថានការណ៍វិវត្តនោះ។

ការផ្តល់សេវាសាធារណៈគ្រប់ប្រភេទ ទោះបីជាតាមយន្តការទីកន្លែង និងកាលៈទេសៈណា ក៏ដោយ ត្រូវគិតទៅ ដល់លទ្ធភាព និង ការគាំ ទ្រដល់ជនក្រីក្រ ជនពិការ ចាស់ជរា និងកុមារ ទាំងនៅក្នុងទីក្រុង និងនៅជនបទ ក្នុងការ ទទួលយកសេវាទៅប្រើប្រាស់។

III- គោលដៅ

គោលដៅជាយុទ្ធសាស្ត្ររបស់រាជរដ្ឋាភិបាល ក្នុងការផ្តល់សេវាសាធារណៈ គឺដើម្បី"បំរើ ប្រជាពលរដ្ឋឱ្យបាន កាន់តែល្អប្រសើរ ឡើង" មានន័យថារដ្ឋបាលសាធារណៈត្រូវ ៖

១-ធានាភាពងាយស្រួលក្នុងការទទួលយកសេវាទៅប្រើប្រាស់ ផ្តល់ព័ត៌មានគ្រប់គ្រាន់ ច្បាស់លាស់ និងងាយយល់ កាត់បន្ថយការិយាធិបតេយ្យ និងនីតិវិធីស្មុគស្មាញ សំដៅ កាត់បន្ថយការលំបាករបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា ក្នុងការស្វែងរកសេវាដោយខ្លួនឯង និងចំណាយបន្ថែមទៅលើ អ្នករត់ការក្រៅផ្លូវការ ។

២-ផ្តោតទៅលើតម្រូវការជាក់ស្តែងរបស់ អ្នកប្រើប្រាស់សេវា កន្លងមកមន្ត្រីរាជការក្នុង ឥរិយាបថជាអ្នកគ្រប់គ្រងបានកំណត់ជាស្រេចនូវប្រភេទសេវាដែលត្រូវផ្តល់ ជូនអ្នកប្រើ ប្រាស់ទោះជា សេវាមួយ ចំនួន អ្នកប្រើប្រាស់ មិនត្រូវការក៏ដោយ។ ប៉ុន្តែក្នុងឥរិយាបថជា អ្នកផ្តល់សេវា គឺត្រូវកំណត់ប្រភេទសេវាទៅតាមតម្រូវ ការរបស់ទីផ្សារ និងរបស់អ្នក ប្រើប្រាស់វិញ ។

៣-ផ្តល់សេវាឱ្យចំទីកន្លែងនៃតម្រូវការរបស់ អ្នកប្រើប្រាស់សេវារដ្ឋបាលសាធារណៈ ត្រូវផ្តល់សេវាដល់ទីកន្លែង ដែលអ្នកប្រើប្រាស់ត្រូវការលើកលែងតែក្នុងករណី ពិសេសមួយចំនួន ដែលមិនអាចផ្គត់ផ្គង់បាន ឧទាហរណ៍ សេវាវះកាត់បេះដូងដែលបច្ចុប្បន្ននេះមានតែមួយ កន្លែងគត់នៅរាជធានីភ្នំពេញ។

ក្នុងន័យនេះរដ្ឋបាលសាធារណៈត្រូវតែបង្វិតឱ្យនៅជិតប្រជាពលរដ្ឋ ដើម្បីសម្រួលការ ទទួលយកសេវាទៅប្រើប្រាស់។ ឧទាហរណ៍ បើអ្នកប្រើប្រាស់ត្រូវការប្រភេទសេវាណាមួយ នៅតំបន់ណាមួយ យើងត្រូវកំណត់ឱ្យមានសេវាប្រភេទនោះ នៅតំបន់នោះតែម្តង មិន ត្រូវឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់រត់រកសេវានោះនៅ ភ្នំពេញទេ ។

៤- ត្រូវមានតម្លាភាព និងការទទួលខុសត្រូវ ក្នុងការផ្តល់សេវាអ្នកផ្តល់សេវា ត្រូវផ្តល់ព័ត៌មាន ឱ្យបានទូលំទូលាយ ជាចំហដោយគ្មានការរើសអើង និងយកចិត្តទុកដាក់ផ្តល់ សេវាឱ្យបាន ទាន់ពេលវេលាកំណត់ និងមានគុណភាព ជូនអ្នកប្រើប្រាស់ ដោយ ស្មារតីទទួលខុស ត្រូវខ្ពស់។ ទន្ទឹមនឹងនោះ អ្នកផ្តល់ សេវាក៏ត្រូវទុក លទ្ធភាពឱ្យអ្នក ប្រើប្រាស់តាមដាន និងស្វែងយល់អំពីនីតិវិធីនៃការផ្តល់សេវា និងអាចធ្វើការទិទៀន តវ៉ា ឬ ទាមទារ ឱ្យមានការ កែលំអរ ការខ្វះខាត ផ្សេងៗតាមតម្រូវការ សំដៅលើកកម្ពស់ប្រសិទ្ធភាព និងតម្លាភាពស្រប តាមគោលការណ៍អភិបាលកិច្ច ល្អ ។

៥- គុណភាព និងប្រសិទ្ធភាពនៃសេវា អ្នកផ្តល់សេវា ត្រូវគោរពឱ្យបាននូវស្តង់ដារកំណត់ មានន័យថាអ្វីដែលបាន កំណត់ជូនអ្នកប្រើប្រាស់ ត្រូវតែធ្វើឱ្យបានទៅតាមការ កំណត់នោះ ទាំងតម្លៃ ទាំងពេលវេលា និងគុណភាព ។ គុណភាពនៃសេវា ត្រូវបានកំណត់ផ្អែកទៅ លើការពេញចិត្តរបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា នៅពេលដែលសេវាត្រូវបាន ផ្តល់ជូននោះ ឆ្លើយតបទៅនឹងតម្រូវការ និងផលប្រយោជន៍ទូទៅ របស់អ្នកប្រើប្រាស់ ។

សេវាទាំងឡាយណា ដែលរដ្ឋបាលសាធារណៈពុំទាន់មានលទ្ធភាពផ្តល់ជូនអ្នកប្រើប្រាស់ បានរដ្ឋអាចស្វែងរក ដៃគូអភិវឌ្ឍន៍ដែល មានលទ្ធភាព ដើម្បីជួយសម្រួលដល់អ្នកប្រើប្រាស់ សេវាស្របតាមតម្រូវការ ។

IV-វិធីសាស្ត្រ

ដើម្បីសម្រេចបាននូវគោលដៅខាងលើត្រូវមានវិធីសាស្ត្រសំខាន់ៗ ២ សម្រាប់អនុវត្ត ៖

១- ផ្លាស់ប្តូរអាកប្បកិរិយា និងទម្លាប់ការងារ របស់មន្ត្រីរាជការពី " អ្នកគ្រប់គ្រង " ទៅជា "អ្នកផ្តល់សេវា"។ នេះជាចំណុច គន្លឹះដ៏សំខាន់មួយព្រោះថា បើទោះបីជារបៀបរបប និងនីតិវិធីនៃការអនុវត្តល្អ យ៉ាងណាក៏ដោយ តែបើមន្ត្រីរាជការមិនធ្វើការផ្លាស់ ប្តូរ ឥរិយាបថ របស់ខ្លួនឱ្យទៅជាអ្នកបម្រើសេវាជូនអ្នក ប្រើប្រាស់ដោយអស់ ពីចិត្តពីថ្លើមទេនោះ ក៏មិនអាច ផ្តល់សេវាប្រកបដោយគុណ ភាពនិង ប្រសិទ្ធភាពជូន អ្នកប្រើប្រាស់បានដែរ។ អ្នកផ្តល់សេវា ត្រូវបម្រើអ្នកប្រើប្រាស់សេវាឱ្យបានល្អ ទាំងពាក្យសំដី អាកប្បកិរិយា និង ការទំនាក់ ទំនង ការងារទូទៅ ហើយត្រូវផ្តល់សេវាទៅតាមពេលវេលា និងទីកន្លែងដែលមាន តម្រូវការ ។ ដើម្បីផ្តល់សេវាប្រកប ដោយប្រសិទ្ធភាព និងគុណភាពជូនអ្នកប្រើប្រាស់ ទាមទារជាបឋម ឱ្យមន្ត្រីរាជការ ទូទៅយល់ដឹងឱ្យបាន ច្បាស់ លាស់អំពីទស្សនទាន "អ្នកផ្តល់សេវា" និង "អ្នក ប្រើប្រាស់សេវា" ដើម្បីផ្លាស់ប្តូរ ផ្នត់គំនិតខាងលើ សំដៅកាត់ បន្ថយការិយាធិបតេយ្យ ព្រមទាំងនីតិវិធី ស្មុគស្មាញក្នុងការ ផ្តល់សេវា ។

ការផ្លាស់ប្តូរផ្នត់គំនិត និងឥរិយាបថរបស់មន្ត្រីរាជការ ដែលបានចាក់ឬសដ៏ជ្រៅ ក្នុងទស្សនៈជា "អ្នកគ្រប់គ្រង" គឺជាការកែទម្រង់ មួយដ៏លំបាក និងទាមទារពេលវេលា សមស្របសម្រាប់អនុវត្ត។

២- កែប្រែរបៀបរបបការងារពី " រចនាសម្ព័ន្ធ មុខងារ " ទៅជា "រចនាសម្ព័ន្ធប្រតិបត្តិការ" វិធីសាស្ត្រនេះ គឺសំដៅកែលំអរបៀបរបបការងារនៅក្នុងរដ្ឋបាលសាធារណៈ ឱ្យកាន់តែបាន ល្អប្រសើរឡើងឆ្ពោះទៅរកលទ្ធផល ជាកត្តាសំខាន់។ របៀបរបបការងារតាមបែប រចនាសម្ព័ន្ធមុខងារ គឺធ្វើទៅ តាមនីតិវិធី និងបទប្បញ្ញត្តិនានាដែលបានកំណត់ដោយមិន គិត ពីលទ្ធផល ប្រសិទ្ធភាព និងការពេញចិត្ត របស់អ្នកប្រើប្រាស់ សេវាឡើយ ។

រចនាសម្ព័ន្ធប្រតិបត្តិការត្រូវអនុវត្តទៅតាម ទស្សនទាន ២ គឺ ផ្នែកជួរមុខ និង ផ្នែកទ្រទ្រង់។
១- ផ្នែកជួរមុខ
ផ្នែកជួរមុខគឺជាផ្នែកដែលត្រូវធ្វើទំនាក់ទំនង ដោយផ្ទាល់ជាមួយអ្នកប្រើប្រាស់សេវា។ ដើម្បីឱ្យផ្នែកជួរមុខមាន សមត្ថភាពគ្រប់ គ្រាន់ ក្នុងការផ្តល់សេវាជូន អ្នកប្រើប្រាស់សេវា មន្ត្រីរាជការ ឬភ្នាក់ងារដែលបម្រើការងារ នៅក្នុងផ្នែកនេះត្រូវតែយល់ដឹងជារួម និង តាមវិស័យ ជំនាញនូវសេវាសាធារណៈនោះ និងត្រូវមាន អាកប្បកិរិយាល្អ យកចិត្តទុកដាក់ចំពោះសេចក្តីត្រូវការ និងជួយបំភ្លឺចម្ងល់ ផ្សេងៗរបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា។
ផ្នែកជួរមុខមានភារកិច្ចផ្តល់ព័ត៌មាន ពន្យល់អំពីនីតិវិធីនៃការទទួលសេវា បញ្ជូន និងបែងចែកសំណុំឯកសារទៅ តាមវិស័យ ជំនាញ ទទួលប្រាក់កម្រៃសេវា ព្រមទាំងផ្តល់លទ្ធផល និងសេចក្តីសម្រេចពាក់ព័ន្ធនឹង ការស្នើសុំ សេវាទៅអ្នកប្រើប្រាស់សេវាវិញ ។
ក្នុងករណីចាំបាច់ ត្រូវផ្តល់ការណែនាំបន្ថែម និង ជួយសម្រួលដល់ការបំពេញបែបបទ និងការទទួលពាក្យស្នើ សុំពីអ្នកប្រើប្រាស់សេវា ទាំងឡាយណាដែលពុំមានការយល់ដឹងច្បាស់លាស់ ដូចជាករណីអ្នកមិនចេះអក្សរ ជាដើម ។
២-ផ្នែកទ្រទ្រង់
ផ្នែកទ្រទ្រង់ គឺជាផ្នែកដ៏សំខាន់សម្រាប់ធានាឱ្យផ្នែកជួរមុខទទួលជោគជ័យ ។ ផ្នែកទ្រទ្រង់មានភារកិច្ចពិនិត្យ ពាក្យស្នើសុំ និង ឯកសារ នានា លើកយោបល់ និងបញ្ជូនតាមលំដាប់លំដោយទៅសមត្ថកិច្ចពាក់ព័ន្ធ។
ដើម្បីសម្រេច និងប្រគល់លទ្ធផលទៅផ្នែកជួរមុខវិញ។ ការរៀបចំផ្នែកទ្រទ្រង់ត្រូវផ្តោតលើកត្តា សំខាន់ៗ ៥ រួមមានៈ
១-ធនធានមនុស្ស ៖ មន្ត្រីរាជការត្រូវមានការយល់ដឹងអំពីទស្សនទាននៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈប្រកបដោយ គុណភាព និង ប្រសិទ្ធភាព ដោយត្រូវផ្លាស់ប្តូរឥរិយាបថ ទម្លាប់ និង របៀបរបបការងារពី ៉អ្នកគ្រប់គ្រង ៉ ទៅជា ៉អ្នកផ្តល់សេវា ៉ និង ត្រូវបាន ទទួលការបណ្តុះបណ្តាលបង្កើន សមត្ថភាពដើម្បីពង្រឹងវិជ្ជា ជីវៈ លើក កម្ពស់ចំណេះដឹង ចំណេះធ្វើ ព្រមទាំងស្មារតី ទទួល ខុសត្រូវ សំដៅ ផ្តល់សេវាជូនអ្នកប្រើប្រាស់ស្រប តាមតម្រូវការ។
ក្នុងបរិបទនៃការគ្រប់គ្រងធនធានមនុស្ស ត្រូវយកចិត្តទុកដាក់ជាអាទិភាពចំពោះមន្ត្រីរាជការដែលមានស្នាដៃ ការងារល្អតាមរយៈ ការតម្លើងថ្នាក់។ ឋានន្តរសក្តិ ការផ្តល់គ្រឿងឥស្សរិយយស និងការលើកទឹកចិត្តតាម រូបភាពផ្សេងៗទៀត។

២-ធនធានហិរញ្ញវត្ថុ ៖ ធនធានហិរញ្ញវត្ថុ ត្រូវតែស្របទៅនឹងផែនការសកម្មភាព និងផែនការការងារ ប្រចាំឆ្នាំរបស់វិស័យ នីមួយៗ ។ ម្យ៉ាងទៀតប្រតិបត្តិការសាច់ប្រាក់ ត្រូវតែធ្វើឡើងឱ្យទាន់ពេលវេលា តាមកាលបរិច្ឆេទ ដែលបានគ្រោងទុក។
៣-ការធ្វើផែនការ ៖ ផ្នែកទ្រទ្រង់ ត្រូវរៀបចំផែនការយុទ្ធសាស្ត្រ និងផែនការប្រតិបត្តិសម្រាប់ ដំណើរការផ្តល់សេវាជូនអ្នក ប្រើប្រាស់ឱ្យបានទាន់ពេលវេលាប្រកបដោយគុណភាព និងប្រសិទ្ធភាព។ ផែនការដែលត្រូវរៀបចំរួមមាន: ផែនការការងារ ផែនការ សកម្មភាព ផែនការថវិកា ផែនការហិរញ្ញវត្ថុ លទ្ធផលរំពឹងទុក និងហានីភ័យនានាជាដើម ។
៤-ការធ្វើអធិការកិច្ច ត្រួតពិនិត្យនិងការវាយតម្លៃ: ការអនុវត្តផែនការសកម្មភាពនៃការផ្តល់សេវា សាធារណៈ ត្រូវមានការតាម ដាន ត្រួតពិនិត្យ វាយតម្លៃ និងធ្វើអធិការកិច្ច ដើម្បីឆ្លុះបញ្ចាំងអំពីសកម្មភាព ដែលកំពុងដំណើរការ ធៀបទៅនឹងលទ្ធផលរំពឹងទុក ដែលបានកំណត់នៅក្នុងផែនការសកម្មភាព។
៥-បច្ចេកវិទ្យាព័ត៌មាន និងទូរគមនាគមន៍ ៖ ការប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធបច្ចេកវិទ្យាព័ត៌មាន និងទូរគម-នាគមន៍ ដែលជាមធ្យោបាយ ទំនើបអាចនាំឱ្យមានការប្រែប្រួលជាសារវន្តនូវរបៀបរបបនៃការប្រាស្រ័យ ទាក់ទងរវាងរដ្ឋបាលសាធារណៈ និងអ្នកប្រើប្រាស់សេវា។ ការប្រើ ប្រាស់ប្រព័ន្ធបច្ចេកវិទ្យាព័ត៌មាន
នាំឱ្យកាត់បន្ថយបាននូវ ការិយាធិបតេយ្យ ពេលវេលាបង្កើនប្រសិទ្ធភាពការងារគ្រប់គ្រង និង លើកកំពស់គោលការណ៍តម្លាភាព ជាពិសេសជួយសម្រួលដល់អ្នកប្រើប្រាស់សេវាឱ្យចូលយកព័ត៌មាន និងសេវាសាធារណៈបាន គ្រប់ពេលវេលា និង គ្រប់ទីកន្លែង ។
ជារួមការងាររបស់ផ្នែកជួរមុខ និងផ្នែកទ្រទ្រង់ ត្រូវតែឆ្លើយតបគ្នាទៅវិញទៅមកដោយរលូន និងស៊ីសង្វាក់ គ្នានៅគ្រប់ដំណាក់កាល ដើម្បីសម្រេចគោលដៅចុងក្រោយគឺ ៉បំរើប្រជាពលរដ្ឋឱ្យបានកាន់
តែល្អប្រសើរឡើង៉។

V-យន្តការនៃការអនុវត្ត

ការកំណត់យន្តការខាងក្រោមនេះ មានគោលបំណងជួយសម្រួលការងារដល់ក្រសួងស្ថាប័នទាំងអស់ ក្នុងដំណើរការកែលំអ និង ការបង្កើតស្តង់ដារក្នុងការប្រើប្រាស់យន្តការទាំងនេះ។ ក៏ប៉ុន្តែការអនុវត្ត
អាស្រ័យទៅលើ កាលៈទេសៈ និងទិដ្ឋភាពជាក់ស្តែង នៃ រដ្ឋបាលសា ធារណៈរបស់កម្ពុជា។

ភាពជោគជ័យនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ អាស្រ័យទៅលើកិច្ចដំណើរការរបស់យន្តការទាំងអស់
ពេលវេលា នៃការប្រព្រឹត្តទៅ និង តម្លៃនៃសេវា ។
យន្តការនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈត្រូវបានដំណើរការតាមជម្រើសដូចខាងក្រោម ៖
១-ការកែលំអកិច្ចដំណើរការការងារ នៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ ការកែលំអកិច្ចដំណើរការការងារ
នៃការផ្តល់ សេវាសាធារណៈគឺជាយន្តការជា មូលដ្ឋានដើម្បីកែលំអការ ផ្តល់សេវាសាធារណៈដែល កំពុងដំណើរការ នៅតាមក្រសួងស្ថាប័ន និងភ្នាក់ងាររបស់រដ្ឋទាំងអស់ តាមរយៈការលុបចោលនូវភាពជាន់គ្នា ឬភាពមិនច្បាស់ លាស់ នៃភារកិច្ច និងនីតិវិធីដែលមិនចាំបាច់។ ការងារនេះត្រូវផ្តោតទៅលើនីតិវិធី អភិក្រម ពេលវេលា តម្លៃ នៃការចំណាយ ប្រសិទ្ធភាព ជំនឿទុកចិត្ត និងគុណ
ភាពនៃសេវាសាធារណៈដែលអ្នកប្រើប្រាស់បានទទួល។
២-ច្រកចេញចូលតែមួយ
ច្រកចេញចូលតែមួយ ជាយន្តការនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ ដែលបង្កភាពងាយស្រួលដល់អ្នក ប្រើប្រាស់

តាមនីតិវិធីសាមញ្ញ មាន តម្លាភាព ប្រសិទ្ធភាព និងយកចិត្តទុកដាក់ចំពោះការផ្តល់យោបល់ និងការចាប់អារម្មណ៍របស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា។ យន្តការនេះ ប្រមូលផ្តុំ ជាចង្កោម នូវសេវាសាធារណៈមួយ ចំនួនឱ្យមកនៅកន្លែងតែមួយ ទាំងកន្លែងស្នើសុំ និងកន្លែងទទួល ដោយកំណត់ពេល វេលាប្រគល់សេវា និងកំណត់តម្លៃច្បាស់លាស់។ បទពិសោធន៍ល្អៗដែលបានអនុវត្តកន្លងមកត្រូវយកមកធ្វើជាគំរូនៃការ អនុវត្តនៅទូទាំងប្រទេស។

ការផ្តល់សេវាសាធារណៈតាមយន្តការការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយត្រូវរៀបចំឡើង ដោយកំណត់តួនាទី ភារកិច្ច និងដែន សមត្ថកិច្ចឱ្យបានច្បាស់លាស់ ។

ការរៀបចំ និងការប្រព្រឹត្តទៅ ក្របខ័ណ្ឌ គោលការណ៍ នីតិវិធី និងរចនាសម្ព័ន្ធ នៃការផ្តល់សេវាតាមយន្តការ ការិយាល័យច្រកចេញចូលតែមួយត្រូវធ្វើឡើងតាមការសម្រេចរបស់រាជរដ្ឋាភិបាល។

៣-វិសហមជ្ឈការសេវាសាធារណៈ

ការរៀបចំអំណាចគ្រប់គ្រងរដ្ឋបាល គឺជាការងារអាទិភាព និងជាយុទ្ធសាស្ត្រ ដូចមានចែង ក្នុងក្របខ័ណ្ឌយុទ្ធសាស្ត្រស្តីពីកំណែ ទម្រង់វិមជ្ឈការ និងវិសហមជ្ឈការ ដែលត្រូវបានអនុម័ត ដោយគណៈរដ្ឋមន្ត្រីក្នុងសម័យ ប្រជុំពេញអង្គនាថ្ងៃទី ១៧ ខែ មិថុនា ឆ្នាំ ២០០៥។

"វិសហមជ្ឈការ" នៅក្នុងគោលនយោបាយនេះ កំណត់តែអំពីសេវាសាធារណៈ និងការផ្តល់សេវាសាធារណៈ ក្នុងកំរិតនៃអំណាច គ្រប់គ្រងរដ្ឋបាលសាធារណៈនៅថ្នាក់ក្រោមជាតិតាមប្រព័ន្ធរដ្ឋបាលឯកភាពប៉ុណ្ណោះ។

រដ្ឋបាលឯកភាពនៅថ្នាក់ខេត្ត ក្រុង ស្រុក ខណ្ឌ នឹងជួយជំរុញកិច្ចសម្របសម្រួលនូវរាល់សកម្មភាពរដ្ឋបាលសាធាណៈនៅក្នុង ដែនដីរបស់ខ្លួន សំដៅជំរុញ កិច្ចអភិវឌ្ឍន៍ និង ការផ្តល់សេវាសាធាណៈ ដើម្បីឆ្លើយតប តាមសេចក្តីត្រូវការរបស់ប្រជាពលរដ្ឋ ។

៤-វិមជ្ឈការសេវាសាធារណៈ

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

១-តួនាទីបម្រើកិច្ចការមូលដ្ឋាន សម្រាប់បម្រើ ផលប្រយោជន៍ ឃុំ សង្កាត់ និងប្រជាពលរដ្ឋក្នុងឃុំ សង្កាត់ របស់ខ្លួន ។

២-តួនាទីជាភ្នាក់ងារតំណាងរដ្ឋ ក្រោមការចាត់ តាំង ឬការប្រគល់អំណាចរបស់អាជ្ញាធររដ្ឋ ។

ក្នុងតួនាទីទាំង ២ ខាងលើនេះ រដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ មានភារកិច្ចដូចមានចែងក្នុងមាត្រា៤៣ និង មាត្រា៤៤ នៃច្បាប់ស្តីពីការគ្រប់ គ្រង រដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ ។

ការផ្តល់សេវាសាធារណៈរបស់រដ្ឋបាលឃុំ សង្កាត់ ត្រូវអនុវត្តជាជំហានៗ ផ្អែកលើស្ថានភាពជាក់ស្តែងនៃការ វិវត្តរីកចម្រើនរបស់ ទីផ្សារ និងទៅតាមតម្រូវការរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ ។

៥- គ្រឹះស្ថានសាធារណៈរដ្ឋបាល

គ្រឹះស្ថានសាធារណៈរដ្ឋបាល គឺជាយន្តការនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈមួយផ្សេងទៀត ដែលមានស្វ័យភាពខាង ហិរញ្ញវត្ថុ ឬរដ្ឋបាល និងជានីតិបុគ្គលនៃនីតិសាធារណៈ ដែលទទួលបន្ទុកជាចម្បងនូវបេសកកម្មផ្នែក សេវាសាធារណៈជាលក្ខណៈរដ្ឋបាល សង្គម សុខាភិបាល វប្បធម៌ វិទ្យាសាស្ត្រ ឬបច្ចេកទេស។

ក្នុងក្របខ័ណ្ឌនេះ គ្រឹះស្ថានសាធារណៈរដ្ឋបាល ត្រូវមានលក្ខណៈសម្បត្តិជារួមដូចតទៅ ៖
១- នាមករណ៍ និង ទីស្នាក់ការ
២- មានកម្មវត្ថុដែលកំណត់អំពីប្រភេទសកម្មភាព
៣- មានក្រុមប្រឹក្សាភិបាលដើម្បីដឹកនាំគ្រប់គ្រង ដំណើរការ និងការគ្រប់គ្រងដោយឡែក
៤- មានថវិកាផ្ទាល់ខ្លួន
៥- មានទ្រព្យសម្បត្តិសម្រាប់ធ្វើសកម្មភាព ដូចមានគ្រោងទុកក្នុងកម្មវត្ថុរបស់គ្រឹះស្ថានសាធារណៈរដ្ឋបាល
៦- មានសមត្ថភាពចុះកិច្ចសន្យា និងប្ដឹង ឬការ ពារខ្លួននៅចំពោះមុខច្បាប់និងតុលាការ និង
៧- ទទួលខុសត្រូវផ្នែកព្រហ្មទណ្ឌ និងរដ្ឋប្បវេណី លើទង្វើរបស់អ្នកតំណាងស្របច្បាប់ ឬនិយោជិត របស់ខ្លួនក្នុងពេលបំពេញ ការងារ ជូនគ្រឹះស្ថាន។

គ្រឹះស្ថានសាធារណៈរដ្ឋបាល ត្រូវបង្កើតឡើងដោយអនុក្រឹត្យ តាមសំណើរួមរបស់ក្រសួង ឬអាជ្ញាធរ អាណាព្យាបាលបច្ចេកទេស និងក្រសួងសេដ្ឋកិច្ច និង ហិរញ្ញវត្ថុ ។ គ្រឹះស្ថានសាធារណៈរដ្ឋបាល ត្រូវកំណត់ ជាពិសេស នូវបេសកកម្ម បុព្វសិទ្ធិ កាតព្វកិច្ច សមាស ភាពនៃ ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល ព្រមទាំងវិធានពិសេស សម្រាប់អនុវត្ត ក្នុងការគ្រប់គ្រង និងការត្រួតពិនិត្យលើ គ្រឹះស្ថាន និងត្រូវបញ្ជាក់ ផងដែរ នូវក្រសួង ឬអាជ្ញាធរ អាណាព្យាបាល ។

លក្ខខណ្ឌ និងគោលការណ៍ទាំងឡាយនៃការ បង្កើតគ្រឹះស្ថានសាធារណៈរដ្ឋបាល ត្រូវអនុលោមតាម ព្រះរាជក្រឹត្យ លេខ នស/រកត/១២៩៧/៩១ ចុះថ្ងៃទី៣១ ខែធ្នូ ឆ្នាំ១៩៩៧ ស្ដីពីលក្ខន្តិកៈគតិយុត្ត នៃគ្រឹះស្ថាន សាធារណៈ រដ្ឋបាល។

៦-សហគ្រាសសាធារណៈ

សហគ្រាសសាធារណៈ គឺជាយន្តការផ្ដល់សេវាសាធារណៈរបស់រដ្ឋដែលស្ថិតក្រោមការគ្រប់គ្រងនៃ នីតិឯកជន និង នីតិសាធារណៈ និងជានីតិបុគ្គលដែល មានស្វ័យភាពហិរញ្ញវត្ថុ ហើយដែលមានដើម ទុនទាំងអស់ ឬភាគ ច្រើនជារបស់រដ្ឋ។ សហគ្រាសសាធារណៈ មាន បេសកកម្ម បង្កលក្ខណៈដល់ការ អភិវឌ្ឍសេដ្ឋកិច្ច និងសង្គម មានជាអាទិ៍ ការបង្កើនតម្លៃធនធានធម្មជាតិ និងការបង្កើតអាជីព។

សហគ្រាសសាធារណៈ មានទម្រង់ជាៈ

-គ្រឹះស្ថានសាធារណៈដែលមានលក្ខណៈសេដ្ឋកិច្ច
-ក្រុមហ៊ុនរដ្ឋ
-ក្រុមហ៊ុនចម្រុះ ដែលក្នុងនោះរដ្ឋកាន់កាប់ ដោយផ្ទាល់ ឬដោយប្រយោលលើសពី ៥១ ភាគរយ នៃ ដើមទុន ក្រុមហ៊ុន ឬ សិទ្ធិ បោះឆ្នោត។

សហគ្រាសសាធារណៈត្រូវស្ថិតនៅក្រោមអាណាព្យាបាលបច្ចេកទេសនៃក្រសួង ឬអាជ្ញាធរសាធារណៈណាមួយអាស្រ័យលើប្រភេទ នៃ សកម្មភាពរបស់សហគ្រាសនោះ។

ក. គ្រឹះស្ថានសាធារណៈដែលមានលក្ខណៈសេដ្ឋកិច្ច

គ្រឹះស្ថានសាធារណៈដែលមានលក្ខណៈសេដ្ឋកិច្ច គឺជានីតិបុគ្គលនៃនីតិសាធារណៈដែលមានស្វ័យភាព ហិរញ្ញវត្ថុ ។ គ្រឹះស្ថាននេះ ផលិត ទំនិញ និង សេវាសម្រាប់បម្រើទីផ្សារ។

គ្រឹះស្ថានសាធារណៈដែលមានលក្ខណៈសេដ្ឋកិច្ច ត្រូវបង្កើតឡើងដោយអនុក្រឹត្យ តាមការស្នើរួមគ្នា របស់ក្រសួង សេដ្ឋកិច្ច និង ហិរញ្ញវត្ថុ និងក្រសួងអាណាព្យាបាល ឬ អាជ្ញាធរអាណាព្យាបាល ។ អនុក្រឹត្យ

នេះកំណត់ជាអាទ៍អំពី ភារកិច្ច ដើមទុន ក្រសួងអាណា ព្យាបាល ឬអាជ្ញាធរអាណាព្យាបាល សមាសភាពក្រុម ប្រឹក្សាភិបាល ការរៀបចំ រដ្ឋបាល និងហិរញ្ញវត្ថុ វិធាននៃការប្រព្រឹត្តទៅរបស់ គ្រឹះស្ថាន។

ខ. ក្រុមហ៊ុនរដ្ឋ

ក្រុមហ៊ុនរដ្ឋ គឺជាក្រុមហ៊ុនដែលមានដើមទុន ទាំងអស់ជារបស់រដ្ឋ។ ក្រុមហ៊ុនរដ្ឋ គឺជាយន្តការនៃ ការផ្តល់សេវាសាធារណៈជូន អ្នក ប្រើប្រាស់សេវា ដោយធ្វើការប្រកួតប្រជែងនៅក្នុងបរិស្ថានសេដ្ឋកិច្ចទីផ្សារ ហើយដែលរដ្ឋអាចដំណើរការទៅបានដោយខ្លួនឯង។

ក្រុមហ៊ុនរដ្ឋ ត្រូវបានបង្កើតឡើងដោយ អនុក្រឹត្យ តាមការស្នើរួមគ្នាពីក្រសួងសេដ្ឋកិច្ច និង ហិរញ្ញវត្ថុ និង ក្រសួងអាណាព្យាបាល ឬអាជ្ញាធរ អាណា ព្យាបាល។ អនុក្រឹត្យនេះត្រូវកំណត់ជាអាទ៍អំពីកម្មវត្ថុ របស់ក្រុមហ៊ុន ទម្រង់គតិយុត្ត ក្រសួងអាណាព្យាបាល ឬ អាជ្ញាធរអាណា ព្យាបាល របបត្រួតពិនិត្យដែលត្រូវអនុវត្ត សមាសភាព របស់ក្រុមប្រឹក្សាភិបាល។

ក្រសួងអាណាព្យាបាល ឬ អាជ្ញាធរអាណាព្យាបាលបច្ចេកទេស ទទួលខុសត្រូវបំពេញទម្រង់បែប បទនៃការបង្កើតក្រុមហ៊ុនដោយ ៖

-រៀបចំលក្ខន្តិកៈរបស់ក្រុមហ៊ុន ដោយមានការ ព្រមព្រៀងជាមួយនឹងក្រសួងសេដ្ឋកិច្ច និងហិរញ្ញវត្ថុ

-ចាត់ចែងចុះឈ្មោះក្នុងបញ្ជីពាណិជ្ជកម្ម

-បំពេញទម្រង់បែបបទទាំងអស់តាមគោលការណ៍និងបែបបទ ទាំងឡាយនៃនីតិក្រុមហ៊ុនពាណិជ្ជ កម្ម

គ. ក្រុមហ៊ុនចម្រុះ

ក្រុមហ៊ុនចម្រុះ គឺជាក្រុមហ៊ុនដែលត្រូវបានបង្កើតឡើងតាមគោលការណ៍ និងតាមបែបបទទាំងឡាយ នៃនីតិក្រុមហ៊ុនពាណិជ្ជកម្ម ហើយដែលដើមទុនត្រូវបានកាន់កាប់រួមគ្នាដោយនីតិបុគ្គល ឬរូបវន្តបុគ្គល ឯកជន និង នីតិបុគ្គលសាធារណៈ។កាលណាភាគកម្ម លាភសា ធារណៈលើសពី ៥១ភាគរយ នៃដើមទុន ឬ សិទ្ធិបោះឆ្នោត ក្រុមហ៊ុនចម្រុះត្រូវបានចាត់ទុកជាសហគ្រាសសាធារណៈ។

តំណាងរបស់រដ្ឋ ឬតំណាងរបស់គ្រឹះស្ថានសាធារណៈនៅក្នុងក្រុមប្រឹក្សាភិបាល នៃក្រុមហ៊ុនចំរុះត្រូវបានចាត់ តាំងដោយការសម្រេច របស់រាជ រដ្ឋាភិបាលតាមសំណើរបស់ក្រសួងសេដ្ឋកិច្ច និងហិរញ្ញវត្ថុ។ តំណាងរបស់ក្រុមហ៊ុនរដ្ឋនៅក្នុងក្រុមប្រឹក្សាភិបាលនៃក្រុមហ៊ុន ចម្រុះ ត្រូវ តែងតាំងដោយសេចក្តី សម្រេចរបស់ក្រុមប្រឹក្សាភិបាលនៃក្រុមហ៊ុននោះ ក្រោយពីមានមតិយោបល់ឯកភាពពីក្រសួងសេដ្ឋ កិច្ចនិង ហិរញ្ញវត្ថុ។

ការទទួលខុសត្រូវផ្នែករដ្ឋប្បវេណីរបស់តំណាង ក្នុងការបំពេញភារកិច្ចរបស់ខ្លួននៅក្នុងក្រុមប្រឹក្សា ភិបាលនៃក្រុមហ៊ុនចម្រុះ ត្រូវធ្លាក់លើរដ្ឋ លើគ្រឹះស្ថានសាធារណៈ ឬលើក្រុមហ៊ុនរដ្ឋ តែអ្នកតំណាងត្រូវ ទទួលខុសត្រូវ ដោយខ្លួនឯងខាងផ្នែកព្រហ្មទណ្ឌ។

លក្ខខណ្ឌ និងគោលការណ៍ទាំងឡាយនៃការបង្កើតសហគ្រាសសាធារណៈ ដែលមានទម្រង់ជាគ្រឹះស្ថានសាធារណៈដែលមានលក្ខណៈ សេដ្ឋកិច្ច ក្រុមហ៊ុនរដ្ឋ និងក្រុមហ៊ុនចម្រុះ ដែលក្នុងនោះរដ្ឋកាន់កាប់ដោយផ្ទាល់ ឬដោយប្រយោលលើសពី ៥១ ភាគរយនៃដើម ទុនក្រុមហ៊ុន ឬ សិទ្ធិបោះឆ្នោត ត្រូវអនុលោមតាមច្បាប់ ស្តីពីលក្ខន្តិកៈទូទៅនៃសហគ្រាសសាធារណៈ ដែល ប្រកាសឱ្យប្រើដោយ ព្រះរាជក្រមលេខ ជស/រកម/ ០៦៩៦/០៣ ចុះថ្ងៃទី១៧ ខែមិថុនា ឆ្នាំ១៩៩៦ និង អនុក្រឹត្យលេខ ៤១ អនក្រ.បក ចុះថ្ងៃ ទី០៦ ខែសីហា ឆ្នាំ ១៩៩៧ ស្តីពីការអនុវត្តព្រះរាជក្រមលក្ខន្តិកៈទូទៅ នៃសហគ្រាសសាធារណៈ។

៧-កិច្ចសន្យា

កិច្ចសន្យា គឺជាយន្តការមួយនៃការផ្តល់សេវាសាធារណៈ ក្នុងពេលដែលរដ្ឋពុំទាន់មានលទ្ធភាពគ្រប់គ្រាន់ក្នុង ការដាក់ឱ្យដំណើរ ការ នូវការផ្តល់សេវា ស្របតាមតម្រូវការរបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា សំដៅពង្រឹងប្រសិទ្ធភាព ការងារលើកកំពស់គុណភាពសេវា ដើម្បី ទទួលបាន នូវទំនុកចិត្តពីអ្នកប្រើប្រាស់សេវា ។

ការអនុវត្តយន្តការកិច្ចសន្យា ត្រូវមានលក្ខខណ្ឌការងារច្បាស់លាស់ដោយផ្អែកលើលទ្ធផលរំពឹងទុកលក្ខខណ្ឌ នៃការអនុវត្តធន ធានចាំបាច់ សម្រាប់ដំណើរការ ការតាមដានត្រួតពិនិត្យ និងវាយតម្លៃ ។

ភាគីជាប់កិច្ចសន្យា ត្រូវប្រើប្រាស់មន្ត្រីរាជការនៅនឹងកន្លែង ដែលអាចទទួលប្រាក់ ឧបត្ថម្ភផ្អែកលើសមត្ថភាព មុខងារទទួល ខុសត្រូវ និងលទ្ធផលដែលសម្រេចបាន។ ក្នុងករណីចាំបាច់ភាគីជាប់ កិច្ចសន្យាអាចជ្រើស រើស បុគ្គលិកបន្ថែមក្រៅពី មន្ត្រីរាជការរបស់រដ្ឋដើម្បីបំពេញការងារទៅតាមតម្រូវការ ។

ការសម្រេចដាក់ឱ្យដំណើរការផ្តល់សេវាសាធារ ណៈតាមយន្តការកិច្ចសន្យា ត្រូវធ្វើឡើងតាមគំនិតផ្តួចផ្តើមរបស់ ក្រសួង ស្ថាប័ន សាមី ដោយមានការយល់ព្រមពីរាជរដ្ឋាភិបាល ។

៨-ភ្នាក់ងារប្រតិបត្តិការពិសេស

ការគ្រប់គ្រង និងការផ្តល់សេវាសាធារណៈ តាមយន្តការភ្នាក់ងារប្រតិបត្តិការពិសេស គឺជាទស្សនទានមួយថ្មី ដែលរបៀបនៃការ ដំណើរការត្រូវធ្វើឡើង តាមគោលដៅកំណត់ ។

ភ្នាក់ងារប្រតិបត្តិការពិសេស គឺជាអង្គភាព មួយរបស់ក្រសួង ស្ថាប័ន ដែលចាត់តាំងឡើងដើម្បីអនុវត្តឱ្យបាន សម្រេចនូវគោល ដៅ ពិសេសណាមួយ របស់រាជរដ្ឋាភិបាល
ដោយផ្អែកលើលក្ខខណ្ឌបេសកកម្ម ហើយដែល មានភាពអនុគ្រោះ និងភាពបត់បែនបាន ទៅលើការ រៀបចំ និងការប្រព្រឹត្តទៅ ការគ្រប់គ្រងធន ធានមនុស្ស និងធនធានហិរញ្ញវត្ថុ ខុសពីអង្គភាពដទៃទៀតនៅក្នុងក្រសួង ស្ថាប័ននោះ។

ការរៀបចំឱ្យមានភ្នាក់ងារប្រតិបត្តិការពិសេសនេះ មានគោលដៅលើកកំពស់ប្រសិទ្ធភាពការងារ ពង្រឹងគណនេយ្យភាព ជំរុញ និវានុវត្តន៍ និងគំនិតផ្តួចផ្តើម សំដៅពង្រឹងវប្បធម៌នៃការយកចិត្តទុកដាក់ ដល់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា។

លក្ខខណ្ឌបេសកកម្មដើម្បីអនុវត្តយន្តការភ្នាក់ងារប្រតិបត្តិការពិសេស ត្រូវផ្អែកលើចំណុចជាមូលដ្ឋាន ៤ យ៉ាងគឺ ៖

១- ផ្តោតការយកចិត្តទុកដាក់លើតម្រូវការជាអាទិ ភាពរបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា ដោយកំណត់ឱ្យបានច្បាស់លាស់ អំពីប្រភេទ គុណភាព និង តម្លៃនៃសេវាដែលត្រូវផ្តល់ជូន ។

២- កំណត់ឱ្យបានច្បាស់លាស់អំពីលទ្ធផលរំពឹង ទុក និងធនធានចាំបាច់នានា ។

៣- កំណត់ឱ្យបានច្បាស់លាស់អំពីការរៀបចំ និងការប្រព្រឹត្តទៅរបស់ភ្នាក់ងារនេះ។

៤- កំណត់ឱ្យបានច្បាស់លាស់អំពីយន្តការនៃ ការតាមដាន ត្រួតពិនិត្យ និងវាយតម្លៃ ។

៩-ឯកជនភាវូបនីយកម្ម

ក្នុងករណីចាំបាច់ខ្លះ ឯកជនភាវូបនីយកម្ម អាច ត្រូវបានជ្រើសរើសជាយន្តការមួយដើម្បី សម្រួល ដល់ការផ្តល់សេវាសាធារណៈ ជូនអ្នក ប្រើប្រាស់សេវា។

ការដឹកនាំកម្មវិធីឯកជនភាវូបនីយកម្ម ត្រូវអនុលោមទៅតាមបទប្បញ្ញត្តិកំណត់ និងផ្សព្វផ្សាយឱ្យសាធារណជន បានយល់ដឹង អំពី ដំណើរការនៃការប្រព្រឹត្តទៅ។ ការធ្វើឯកជនភាវូបនីយកម្មត្រូវធ្វើឡើង

ដោយសេចក្តីសម្រេច របស់រាជរដ្ឋាភិបាលតាមការស្នើសុំ ពីក្រសួង ស្ថាប័នសាមី ។

VI-ការកែលំអបទដ្ឋានគតិយុត្ត

ក្នុងគោលដៅកែលំអការផ្តល់សេវាសាធារណៈ ឱ្យដំណើរការបានដោយជោគជ័យនិងប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព ការកែសម្រួល បទដ្ឋាន គតិយុត្ត ដែលមានស្រាប់ ឬការបង្កើតបទដ្ឋានគតិយុត្តថ្មី ឱ្យស្របទៅតាមតម្រូវការ ជាក់ស្តែង គឺជាការចាំបាច់ ។

ដូចនេះ ការងារដែលត្រូវអនុវត្ត ត្រូវផ្តោតការ យកចិត្តទុកដាក់លើចំណុចមួយចំនួនដូចខាងក្រោម ៖

១- កែសម្រួលបទដ្ឋានគតិយុត្តណាដែលជាន់ មុខងារគ្នា ដើម្បីឱ្យមានភាពរលូន ។

២- កែសម្រួលបទដ្ឋានគតិយុត្តណាដែលកំណត់ នីតិវិធីស្មុគស្មាញ ឱ្យមានភាពសាមញ្ញ ។

៣- កែសម្រួលបទដ្ឋានគតិយុត្តដែលមានស្រាប់ ឱ្យស្របតាមតម្រូវការជាក់ស្តែង។

៤- រៀបចំ និងតាក់តែងបទដ្ឋានគតិយុត្តថ្មី ទៅ តាមប្រភេទនិងវិស័យនៃសេវាសាធារណៈ។

ក្នុងការកែសម្រួលបទដ្ឋានគតិយុត្ត ដែលមានស្រាប់ ឬការបង្កើតបទដ្ឋានគតិយុត្តថ្មី ក្រសួង ស្ថាប័នសាមីត្រូវរួម សហការយ៉ាង ជិតស្និទ្ធ ជាមួយក្រុមប្រឹក្សាកំណែទម្រង់រដ្ឋបាល ដើម្បីឱ្យបទដ្ឋានគតិយុត្តទាំងនោះមានភាព រលូនស្របទៅនឹងគោលនយោបាយស្តីពី ការផ្តល់សេវា សាធារណៈនេះ ។

VII- ការសម្របសម្រួលអនុវត្ត

ក្រុមប្រឹក្សាកំណែទម្រង់រដ្ឋបាល ត្រូវបានរាជរដ្ឋាភិបាលប្រគល់ភារកិច្ច និងតួនាទីផ្តួចផ្តើមគំនិតសម្របសម្រួល ជំរុញ និងឃ្លាំ មើលការ អនុវត្ត ទាំងផ្នែកបច្ចេកទេសនិងបទពិសោធន៍ ដើម្បីឱ្យគោលនយោបាយស្តីពីការ ផ្តល់សេវាសាធារណៈនេះអនុវត្តទៅបាន ប្រកបដោយ ជោគជ័យ។

ក្រសួង ស្ថាប័ន និងអាជ្ញាធរខេត្ត ក្រុង ត្រូវសហការយ៉ាងជិតស្និទ្ធជាមួយក្រុមប្រឹក្សាកំណែទម្រង់រដ្ឋបាល ដើម្បី ឱ្យការអនុវត្ត មាន ប្រសិទ្ធភាព ផ្លែផ្កា និង ប្រកបដោយជោគជ័យ ។ ជាងនេះទៅទៀត គ្រប់ ក្រសួង ស្ថាប័ន និង អាជ្ញាធរខេត្ត ក្រុង ត្រូវទទួលខុស ត្រូវចំពោះ គុណភាព និងការផ្តល់សេវាសាធារណៈ ដែលស្ថិតនៅក្រោម ដែន សមត្ថកិច្ចរបស់ខ្លួន។

ក្រុមប្រឹក្សាកំណែទំរង់រដ្ឋបាល គ្រប់ក្រសួង ស្ថាប័ន ត្រូវសហការគ្នាធ្វើការផ្សព្វផ្សាយឱ្យបានទូលំទូលាយ និង បណ្តុះបណ្តាល ដល់មន្ត្រី រាជការក្រោមឱវាទរបស់ខ្លួន ឱ្យបានយល់ដឹងជ្រួតជ្រាបអំពីគោលនយោបាយ នេះ ព្រមទាំងដាក់បញ្ចូលទៅក្នុងកម្មវិធីសិក្សា នៅសាលាភូមិន្ទ រដ្ឋបាល ។

ការអនុវត្តគោលនយោបាយស្តីពីការផ្តល់សេវាសាធារណៈនេះ ទាមទារឱ្យមានការចូលរួមយ៉ាងសកម្ម ពីគ្រប់ក្រសួង ស្ថាប័ន អាជ្ញា ធរ ដែនដីគ្រប់លំដាប់ថ្នាក់ មន្ត្រីរាជការ កងកំលាំងប្រដាប់អាវុធ សង្គមស៊ីវិល ព្រមទាំង ភាគីពាក់ព័ន្ធទាំងអស់ក៏ដូចជាដៃគូអ្នកផ្តល់ ជំនួយនានា របស់កម្ពុជា សំដៅបម្រើប្រជាពលរដ្ឋឱ្យបានកាន់តែ ល្អប្រសើរឡើង។

រាជធានីភ្នំពេញ ថ្ងៃទី ០៥ ខែ ឧសភា ឆ្នាំ ២០០៦

ឧបសម្ព័ន្ធ

១. អត្ថន័យពាក្យគន្លឹះ

១- គុណភាពល្អ ៖ សំដៅទៅលើការពេញចិត្តរបស់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា នៅពេលដែលសេវាត្រូវបានផ្តល់ជូនទៅតាមលក្ខខណ្ឌកំណត់ (នីតិវិធីពេលវេលា និងតម្លៃ) និងឆ្លើយតបទៅ នឹងតម្រូវការ

និងផល ប្រយោជន៍ទូទៅ របស់អ្នកប្រើប្រាស់។

២- តម្លៃថោក ៖ តម្លៃសេវាដែលត្រូវបង់ ត្រូវមានកម្រិតមួយសមរម្យ ស្របតាមទីកន្លែង និងលទ្ធភាព របស់អ្នកប្រើប្រាស់។

៣- ខ្លី ៖ សំដៅទៅលើនីតិវិធីនៃការផ្តល់សេវាតាមរចនាសម្ព័ន្ធប្រតិបត្តិ គឺលុបបំបាត់ ការិយាធិបតេយ្យ មិនចាំបាច់។

៤- សាមញ្ញ ៖ មានន័យថា លក្ខខណ្ឌផ្សេងៗ ដែលអ្នកប្រើប្រាស់សេវាត្រូវបំពេញ ដើម្បីទទួល បានសេវាយក ទៅប្រើប្រាស់មាន លក្ខណៈ ងាយយល់ទាំងទម្រង់បែបបទ និងនីតិវិធី ។

៥- អាចជឿទុកចិត្តបាន ៖ ការផ្តល់សេវាត្រូវអនុវត្តទៅតាមនីតិវិធី និងបទដ្ឋាននានាដែលបានកំណត់ទុកជាមុន និង មានការដឹង ឮជាទូទៅ។ ប្រសិនបើអ្នកផ្តល់សេវាអនុវត្តផ្ទុយពីអ្វីដែលបានកំណត់នោះនឹងធ្វើឱ្យអ្នកប្រើប្រាស់ សេវាបាត់បង់នូវជំនឿទុកចិត្ត ។

៦- ឆ្លើយតបទាន់ពេលវេលាទៅនឹងតម្រូវការ: ប្រភេទនៃសេវា នីតិវិធី និងពេលវេលានៃការផ្តល់សេវាត្រូវបាន កំណត់ដោយឈរ លើមូលដ្ឋាន នៃតម្រូវការរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ជា អាទិភាព។

៧- បង្កលក្ខណៈងាយស្រួល ៖ អ្នកផ្តល់សេវាសម្រួលដល់អ្នកប្រើប្រាស់សេវា ទាំងការងារ ទំនាក់ទំនង ការបំពេញបែបបទ និង ការទទួលយកសេវាត្រឡប់ទៅវិញ។ល។

២. យុទ្ធសាស្ត្រចតុកោណរបស់រាជរដ្ឋាភិបាល

៣. ផែនការសកម្មភាពអភិបាលកិច្ចទី ២

ផែនការសកម្មភាពនៅក្នុងបរិបទនៃ ស្ថិរភាព សន្តិភាព សន្តិសុខ និងប្រជាធិបតេយ្យ

កំណែទម្រង់រដ្ឋបាល និង ការប្រយុទ្ធប្រឆាំងនឹងអំពើពុករលួយ

<table>
<tr><td colspan="6">វិមជ្ឈការ វិសហមជ្ឈការ និង ការងារនគរបាល</td></tr>
<tr><td colspan="6">កំណែទម្រង់ច្បាប់ និងប្រព័ន្ធយុត្តិធម៌</td></tr>
<tr><td colspan="6">កំណែទម្រង់សេដ្ឋកិច្ច និង ហិរញ្ញវត្ថុ</td></tr>
<tr><td colspan="6">ការអភិវឌ្ឍសង្គមកិច្ច (កាត់បន្ថយភាពក្រីក្រ សន្តិសុខស្បៀង អប់រំ សុខាភិបាល ការងារអភិវឌ្ឍន៍ជនបទ)</td></tr>
<tr><td colspan="6">សមធម៌យេនឌ័រ</td></tr>
<tr><td rowspan="2">កំណែទម្រង់កងយោធពលខេមរភូមិន្ទ</td><td rowspan="2">គោលនយោបាយដីធ្លី</td><td colspan="4">កំណែទម្រង់ការគ្រប់គ្រងធនធានធម្មជាតិ</td></tr>
<tr><td>ព្រៃឈើ</td><td>ជលផល</td><td>ធនធានទឹក</td><td>បរិស្ថាន</td></tr>
</table>