

อบต.นายกปลัด
เลขที่รับ...
วันที่...
เวลา...



ที่ ขย ๑๓๑๘/๒๖

ที่ว่าการอำเภอเทพสถิต
ถนนสุนทรารายณ์ ขย ๓๖๒๓๐

๖ มกราคม ๒๕๖๙

เรื่อง การยกระดับการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (มาตรฐาน GECC) จังหวัดชัยภูมิ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเทพสถิต และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ทุกแห่ง

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือจังหวัดชัยภูมิ ที่ ขย ๐๐๑๗.๕/ว ๓๔๗๑

ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๘

จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยจังหวัดชัยภูมิได้แจ้งให้ส่วนราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจทุกแห่ง และอำเภอ ทุกอำเภอ พิจารณาสัมครเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๙ ตั้งแต่วันที่ ๕ มกราคม - ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ พร้อมทั้งแจ้งให้เข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อทำความเข้าใจหลักเกณฑ์ มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๙ เมื่อวันจันทร์ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๘ ผ่านการประชุมทางไกลด้วยระบบ Zoom Meeting แล้ว นั้น

เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่ ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการ รวมถึงสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และความเชื่อมั่นของประชาชนในการติดต่อราชการ และเป็นการเตรียมความพร้อมการสมัครการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (มาตรฐาน GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ จึงให้ท่านดำเนินการยกระดับการให้บริการโดยใช้แนวทางการรับรอง มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (มาตรฐาน GECC) รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

เรียน นายก อบต.นายกปลัด จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการ

- เพื่อโปรดทราบ/พิจารณา
- เห็นควรจึงให้
- ☐ สำนักปลัด ☐ กองช่าง ☐ กองคลัง
- ☐ กองสวัสดิการสังคม ☐ กองการศึกษา
- ☐ กองสาธารณสุข
- ☐ อื่นๆ

ขอแสดงความนับถือ (นางสาวอ้อจันทร์ เคนเหลื่อม)

รักษาการบุคคลชำนาญการ รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

(นายวรวิทย์ นามมหานวล)

นายกอำเภอเทพสถิต

ที่ทำการปกครองอำเภอ

สำนักงานอำเภอ

โทร.๐ ๔๔๘๕ ๗๑๐๕

(นายบุญฤทธิ์ คำโค)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(นายอนันตเดช โชคินอก)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนายกปลัด ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนายกปลัด



ที่ว่าการอำเภอเทพเสด็จ
รับที่ 13 / 256
วันที่ ๕ มี.ค. ๒๕๖๕
ศาลากลางจังหวัดเชียงใหม่
ถนนบรรณาการ ชย ๓๖๐๐๐

ที่ ขย ๐๐๑๗.๕/๑ ๓๕๓/๑

๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง การยกระดับการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (มาตรฐาน GECC) จังหวัดเชียงใหม่

เรียน หัวหน้าส่วนราชการส่วนภูมิภาค ทุกส่วนราชการ นายอำเภอ ทุกอำเภอ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ นายกเทศมนตรีเมืองเชียงใหม่

อ้างถึง หนังสือจังหวัดเชียงใหม่ ด่วนที่สุด ที่ ขย ๐๐๑๗.๑/ว ๓๒๕๒ ลงวันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๔

ตามที่ จังหวัดได้แจ้งให้ส่วนราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจทุกแห่ง และอำเภอ ทุกอำเภอ พิจารณาสัมครเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่วันที่ ๕ มกราคม - ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ พร้อมทั้งแจ้งให้เข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อทำความเข้าใจหลักเกณฑ์ มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เมื่อวันจันทร์ที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๔ ผ่านการประชุมทางไกลด้วยระบบ Zoom Meeting แล้ว นั้น

จังหวัดเชียงใหม่พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการของส่วนราชการ อำเภอ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการ รวมถึงสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และความเชื่อมั่นของประชาชนในการติดต่อราชการ และเป็นการเตรียมความพร้อมการสมัครขอรับการรับรอง มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (มาตรฐาน GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จึงให้ส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการยกระดับการให้บริการโดยใช้แนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

๑. ขอความร่วมมือ ส่วนราชการส่วนภูมิภาค อำเภอ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง สมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (มาตรฐาน GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยให้รายงานผลการสมัครฯ ภายในวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๔ ดังนี้

๑.๑ ส่วนราชการส่วนภูมิภาค ให้รายงานผลการสมัครฯ ให้สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ทราบ

๑.๒ อำเภอ ให้รายงานผลการสมัครฯ ให้ที่ทำการปกครองจังหวัดเชียงใหม่ทราบ

๑.๓ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้รายงานผลการสมัครฯ ให้สำนักงานส่งเสริม การปกครองท้องถิ่นจังหวัดเชียงใหม่ทราบ

๒. ให้สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ ที่ทำการปกครองจังหวัดเชียงใหม่ และสำนักงานส่งเสริม การปกครองท้องถิ่นจังหวัดเชียงใหม่ ติดตามการสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการ สะดวกฯ และรายงานผลให้จังหวัดทราบ ภายในวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๔ และวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

๓. ศึกษาหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ทั้ง ๓ หลักเกณฑ์ คือ (๑) เกณฑ์ด้านกายภาพ (๒) เกณฑ์ด้านคุณภาพ และ (๓) เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ และใช้เป็นแนวทาง ในการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

๔. ดำเนินการปรับปรุงด้านกายภาพของพื้นที่สำนักงานหรือพื้นที่งานบริการ อาทิ การติดป้าย ประชาสัมพันธ์หรือการให้บริการออนไลน์ แสดงเวลาเปิด-ปิดให้บริการ สถานที่บริการ พื้นที่ให้บริการ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบคิว และมีแผนผังแสดงขั้นตอนในการรับบริการอย่างชัดเจน มีระบบ การประเมินความพึงพอใจ การกำหนดพื้นที่การให้บริการที่มีแสงสว่างเพียงพอ รวมทั้งการคำนึงถึง ความปลอดภัยในสถานการณ์ปกติและสถานการณ์ฉุกเฉิน การกำหนดเขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มี เขตปลอดบุหรี่เป็นการเฉพาะในบริเวณที่เหมาะสม มีที่จอดรถและป้ายสัญลักษณ์สำหรับผู้พิการ เป็นต้น

/๕. ดำเนินการปรับปรุง...

เขียน ราชบัณฑิตยสถาน

- ១. ផែនការ បែងចែកការងារ ឆ្នាំ២០២២

[illegible][illegible]

(အောင်ကျော်စိုးစိုး စာအုပ်/ပုံနှိပ်ရေး)

[illegible]

- 150/1500000000



(นายไตรภพ ทานัชนาลัย)

ปลัดอำเภอ

- ကပ်စပ်စာလိပ်စာ စာ, စာ

9. der Notwendigkeit der Migration

U. anderen Faktoren als nur bei einem

၈. နဂါး နှင့် ခြင်္သေ့ တို့သည် မည်သို့ ဖွဲ့စည်း ဖွဲ့စည်း

GN ✓

(นางสาวกรรณิพย์ จันทรลิต)

ปลัดอำเภอ (หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง)



(นายวรวิทย์ นามมหานวด)

นายอำเภอเทพสถิต

๕. ดำเนินการปรับปรุงด้านสถานที่ มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน มีการออกแบบที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ รวมทั้งจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการที่ทุกคนสามารถใช้งานร่วมกันได้โดยไม่แบ่งแยกเพศ อายุ หรือความแตกต่างทางกายภาพตามแนวคิดอารยสถาปัตย์ หรือ Universal design หรือปรับเปลี่ยนบริการให้เหมาะสมกับกลุ่มบุคคลพิเศษหรือผู้พิการ รวมทั้งการจัดการขยะตามแนวทางลดขยะให้เป็นศูนย์ (Zero Waste) หรือการติดตั้ง Solar Rooftop โดยนำพลังงานไปใช้งานภายในอาคาร เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่อง

๖. ดำเนินการปรับปรุงด้านบริการ มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ นำผลการสำรวจมาออกแบบและ/หรือปรับปรุงการให้บริการหรืองานบริการ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน มีระบบและกระบวนการติดตามสถานะผู้รับบริการ (Tracking System) มีระบบและกระบวนการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ หรือการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ มีการกำหนดช่องทางการรับเรื่อง ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ รวมทั้ง มีแผนการบริหารความต่อเนื่อง ในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ เป็นต้น

๗. การเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร มีคำสั่งหรือตารางมอบหมายการให้บริการที่ชัดเจน มีการจัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง ศึกษาดูงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ โดยอาจกำหนดคุณลักษณะ ๗ ประการ (SERVICE) ด้านการบริการสำหรับบุคลากร รวมทั้ง มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทาง เช่น การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที หรือการติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น

๘. การเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยี มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความครอบคลุมถูกต้อง มีแผนหรือระบบการจัดการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความมั่นคงปลอดภัยและน่าเชื่อถือ การนำนวัตกรรม/เทคโนโลยี/ปัญญาประดิษฐ์ (AI) จากส่วนกลางต้นสังกัดหรือแหล่งอื่นมาพัฒนาต่อยอดในการปรับปรุงและออกแบบงานบริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน หรือการเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการแบบเรียลไทม์หรือภายใน ๒๔ ชั่วโมง โดยคำนึงถึงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) เป็นต้น

๙. การติดตามการปรับปรุงงานบริการ มีรายงานความพึงพอใจของประชาชน ในการรับบริการ มีการรวบรวมข้อมูลจำนวนช่องทางการให้บริการหลักและช่องทางออนไลน์และจำนวนผู้ใช้บริการ เป็นต้น

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการ สำหรับอำเภอให้แจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ดำเนินการด้วย

ขอแสดงความนับถือ

๘

(นายธงชัย โอฬารพัฒนะชัย)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน

ผู้ว่าราชการจังหวัดชัยภูมิ

สำนักงานจังหวัด

กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล

โทรศัพท์ ๐ ๔๔๘๑ ๑๕๗๓

มท. ๔๒๔๔๗