เลขรับ 47/69
วันที่ 6 ม.ค. 69
เวลา 15.00 น.

ที่ ชย ๑๓๑๘/

ที่ว่าการอำเภอเทพสถิต
ถนนสุรนารายณ์ ชย ๓๖๒๓๐

๖ มกราคม ๒๕๖๙

เรื่อง การยกระดับการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (มาตรฐาน GECC) จังหวัดชัยภูมิ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเทพสถิต และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ทุกแห่ง

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือจังหวัดชัยภูมิ ที่ ชย ๐๐๑๗.๕/ว ๓๔๗๑
ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๘ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยจังหวัดชัยภูมิได้แจ้งให้ส่วนราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจทุกแห่ง และอำเภอ ทุกอำเภอ พิจารณาสมัครเพื่อขอรับการรับรองมารตฐาน GECC ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๙ ตั้งแต่วันที่ ๕ มกราคม - ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ พร้อมทั้งแจ้งให้เข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อทำความเข้าใจหลักเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (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 จึงให้ท่านดำเนินการยกระดับการให้บริการโดยใช้แนวทางการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (มาตรฐาน GECC) รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายวรวิทย์ นามมหานวล)
นายอำเภอเทพสถิต

เรียน นายก อบต.บ้านไร่
เพื่อโปรดทราบ
แจ้ง.....
.....
.....
เห็นควรพิจารณาดำเนินการต่อไป
.....
(นางสาววลินดา จังโกฏิ)
เจ้าพนักงานธุรการ ชำนาญงาน

(นายศุภกฤษ ฐานเจริญ)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่

ที่ทำการปกครองอำเภอ
สำนักงานอำเภอ
โทร.๐ ๔๔๘๕ ๗๑๐๕

โปรดสั่งการ.....

(นายมนตรี สถิรานุวัฒน์)

ที่ว่าการอำเภอเมืองชัยภูมิ
รับที่ 13 / 2569
วันที่ - ๕ ม.ค. ๒๕๖๙
ศาลากลางจังหวัดชัยภูมิ น

ที่ ชย ๐๐๑๗.๕/ว ๓๔๗๒

ถนนบรรณาการ ชย ๓๖๐๐๐

๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๘

เรื่อง การยกระดับการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (มาตรฐาน GECC) จังหวัดชัยภูมิ

เรียน หัวหน้าส่วนราชการส่วนภูมิภาค ทุกส่วนราชการ นายอำเภอ ทุกอำเภอ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ นายกเทศมนตรีเมืองชัยภูมิ

อ้างถึง หนังสือจังหวัดชัยภูมิ ด่วนที่สุด ที่ ชย ๐๐๑๗.๑/ว ๓๒๘๒ ลงวันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๘

ตามที่ จังหวัดได้แจ้งให้ส่วนราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจทุกแห่ง และอำเภอ ทุกอำเภอ พิจารณาสมัครเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๙ ตั้งแต่วันที่ ๕ มกราคม - ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ พร้อมทั้งแจ้งให้เข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อทำความเข้าใจหลักเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ เมื่อวันจันทร์ที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๘ ผ่านการประชุมทางไกลด้วยระบบ Zoom Meeting แล้ว นั้น

จังหวัดชัยภูมิพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการของส่วนราชการ อำเภอ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่จังหวัดชัยภูมิ ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการ รวมถึงสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นของประชาชนในการติดต่อราชการ และเป็นการเตรียมความพร้อมการสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (มาตรฐาน GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ จึงให้ส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการยกระดับการให้บริการโดยใช้แนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

๑. ขอความร่วมมือ ส่วนราชการส่วนภูมิภาค อำเภอ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง สมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (มาตรฐาน GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ โดยให้รายงานผลการสมัครฯ ภายในวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๙ ดังนี้

๑.๑ ส่วนราชการส่วนภูมิภาค ให้รายงานผลการสมัครฯ ให้สำนักงานจังหวัดชัยภูมิทราบ

๑.๒ อำเภอ ให้รายงานผลการสมัครฯ ให้ที่ทำการปกครองจังหวัดชัยภูมิทราบ

๑.๓ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้รายงานผลการสมัครฯ ให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดชัยภูมิทราบ

๒. ให้สำนักงานจังหวัดชัยภูมิ ที่ทำการปกครองจังหวัดชัยภูมิ และสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดชัยภูมิ ติดตามการสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกฯ และรายงานผลให้จังหวัดทราบ ภายในวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๙ และวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙

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

๔. ดำเนินการปรับปรุงด้านกายภาพของพื้นที่สำนักงานหรือพื้นที่งานบริการ อาทิ การติดป้ายประชาสัมพันธ์หรือการให้บริการออนไลน์ แสดงเวลาเปิด-ปิดให้บริการ สถานที่บริการ พื้นที่ให้บริการ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบคิว และมีแผนผังแสดงขั้นตอนในการรับบริการอย่างชัดเจน มีระบบการประเมินความพึงพอใจ การกำหนดพื้นที่การให้บริการที่มีแสงสว่างเพียงพอ รวมทั้งการคำนึงถึงความปลอดภัยในสถานการณ์ปกติและสถานการณ์ฉุกเฉิน การกำหนดเขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะในบริเวณที่เหมาะสม มีที่จอดรถและป้ายสัญลักษณ์สำหรับผู้พิการ เป็นต้น

/๕. ดำเนินการปรับปรุง...

เรียน ท่านนายอำเภอเทพสถิต

- จ.ชัยภูมิ ในฐานะเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ ขอประชาสัมพันธ์ มาตรฐาน ตามคำสั่งการ และเตรียมความพร้อมในการดำเนินการเปิดบริการ มาตรฐาน ศูนย์บริการผู้โดยสาร ระดับ (มาตรฐาน ศูนย์ LEVEL) ตั้งแต่วันที่ 5 พฤษภาคม - 23 กุมภาพันธ์ 2564

- เพื่อทราบและ ดำเนินการ

(นายสมชาย ชาติเสือ)

- เพื่อทราบ และดำเนินการแจ้ง ประชาสัมพันธ์ ตามเสนอ
- เพื่อโปรดทราบ

(นายโตรกพ หานิษณาสัย)
ปลัดอำเภอ

- เพื่อทราบ และดำเนินการ

(นางสาวภรภัสรีย์ จันทร์สิทธิ์)
ปลัดอำเภอ (หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง)

- ทราบ

(นายวรวิทย์ นามมหานาค)
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

(นายธงชัย โอฬารพัฒนะชัย)
รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดชัยภูมิ

สำนักงานจังหวัด
กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล
โทรศัพท์ ๐ ๔๔๘๑ ๑๕๗๓
มท. ๔๒๙๔๗