



คู่มือ

กำหนดมาตรฐานการให้บริการ ภารกิจด้าน เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ ของเทศบาลตำบลบุญทัน

เทศบาลตำบลบุญทัน
สำนักปลัดเทศบาล
โทร ๐๔๒-๐๐๕๗๐๐

คำนำ

ความโปร่งใส หมายถึง การมองเห็นภาพโดยตลอดปราศจากประเด็นแอบแฝง ซ่อนเร้น มีข้อมูล ชัดเจน ละเอียดย ครอบคลุมการประสานงาน การร่วมมือ ร่วมใจ และการตัดสินใจ โดยความหมายของคำว่า ความโปร่งใสในองค์กร กร (Corporate transparency) ตามที่ ระบุ ไว้ในวิกิพีเดีย จะเน้นการขจัดอุปสรรค และ/หรือ การอำนวยความสะดวกให้ประชาชน เข้าสู่ ข้อมูลข่าวสารขององค์กร กฎหมาย กฎระเบียบ และกระบวนการทำงานโดยสะดวก จากคำจำกัดความดังกล่าว เทศบาลตำบลเกาะหวาย จึงได้จัดทำคู่มือกำหนดมาตรฐานความเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานภารกิจด้าน เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ ของเทศบาลตำบลเกาะหวายขึ้นในองค์กรเพื่อนำมากำกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

คู่มือกำหนดมาตรฐานความเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานภารกิจด้าน เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ ของเทศบาลตำบลเกาะหวาย จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน นำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อสร้างความเป็นธรรม โปร่งใสและตรวจสอบได้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะสร้างมาตรฐาน ความเป็นธรรม ความโปร่ง ซึ่งจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบุญทัน

สำนักปลัดเทศบาลตำบลบุญทัน

แนวทางการสร้างมาตรฐานความเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้
เกี่ยวกับการปฏิบัติงานภายในสำนักปลัดเทศบาล
ภารกิจด้าน เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ

.....

ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ได้ประกาศใช้ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๒ เพื่อใช้ในการดำเนินงานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งตามความนัยข้อ ๗ แห่งระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๒ กำหนดให้ภายในเดือนพฤศจิกายนของทุกปี ให้ผู้ที่จะมีอายุครบหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปในปีงบประมาณถัดไปลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุด้วยตนเองต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนมีภูมิลำเนา และตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยความพิการให้คนพิการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๓ ได้กำหนดให้ภายในเดือนพฤศจิกายนของทุกปี ให้ผู้พิการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยความพิการในปีงบประมาณถัดไปด้วยตนเองต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนมีภูมิลำเนา ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการบริหารราชการ ไว้ดังนี้

- การบริหารราชการที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง
- การบริหารราชการเกิดประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- การบริหารราชการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- การบริหารราชการมีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์
- การบริหารราชการประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- การบริหารราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

สำหรับ การบริหารราชการเกิดประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐนั้น ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ได้กำหนดให้ ส่วนราชการต้องปฏิบัติตามหลักดังนี้

- (๑) หลักความโปร่งใส
- (๒) หลักความคุ้มค่า
- (๓) หลักความชัดเจนในการปฏิบัติงาน
- (๔) หลักความรับผิดชอบ

ดังนั้น เพื่อให้เป็นการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ประกอบกับระเบียบกระทรวงมหาดไทยฉบับดังกล่าวข้างต้น เทศบาลตำบลเกาะหวาย จึงได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการของเทศบาลตำบลบุญทัน ตามต่อมาคณะทำงานฯ ดังกล่าว ได้กำหนดมาตรฐานความเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานภารกิจด้าน เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ ดังนี้

/องค์ประกอบของมิติ...

องค์ประกอบของมิติและตัวชี้วัดมาตรฐานความเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ มี ๕ มิติหลัก ดังนี้

มิติที่ ๑ ด้านความพยายามของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในการสร้างความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้

เป็นการแสดงเจตจำนงในการเอาใจจริงเอาใจต่อการสร้างความโปร่งใส เป็นธรรม ต่อการปฏิบัติงานเพื่อประชาชน เพื่อสร้างความเท่าเทียมกัน และเพื่อปลูกจิตสำนึกให้ผู้ปฏิบัติงานได้ตระหนักถึงควมมีคุณธรรม

มิติที่ ๑ ประกอบด้วยตัวชี้วัด ๒ ตัวชี้วัด ดังนี้

- ๑.๑ ความพยายามของเจ้าหน้าที่ในการสร้างความโปร่งใส
- ๑.๒ ความคิดริเริ่มในการหาแนวทางเพื่อพัฒนาตนเอง

เกณฑ์ชี้วัด ได้แก่

- ๑.๑ มีการรายงานผลการปฏิบัติงานและปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบอย่างต่อเนื่อง เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน
- ๑.๒ มีการค้นคว้าหาความรู้และศึกษาระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน

มิติที่ ๒ ด้านความเปิดเผย มาตรฐานการบริการประชาชน

เป็นการสร้างมาตรฐานความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน เพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางและเป็นการอำนวยความสะดวกและได้ตอบสนองความต้องการของประชาชน

มิติที่ ๒ ประกอบด้วย ๔ ตัวชี้วัดดังนี้

- ๒.๑ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร
- ๒.๒ การมีมาตรฐานการให้บริการประชาชน
- ๒.๓ การเผยแพร่ผลการปฏิบัติงาน.
- ๒.๔ การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการ

เกณฑ์ชี้วัด ได้แก่

- ๒.๑ มีการจัดทำแผนผังขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
- ๒.๒ มีบัตรคิว หรือมีระบบการจัดลำดับการมาก่อน หลัง
- ๒.๓ มีการประกาศรายชื่อผู้มีคุณสมบัติให้ประชาชนได้รับทราบทางช่องทางต่าง ๆ
- ๒.๔ มีระบบช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจน
- ๒.๕ มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ

มิติที่ ๓ ด้านการมีระบบตรวจสอบการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่

เป็นการสร้างมาตรฐานความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน เพื่อมุ่งให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และสร้างความเป็นธรรมในองค์กร

มิติที่ ๓ ประกอบด้วย ๓ ตัวชี้วัดดังนี้

- ๓.๑ มีการเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานให้ประชาชนได้รับทราบ
- ๓.๒ มีระบบการตรวจสอบที่ชัดเจน
- ๓.๓ มีการให้ความรู้และมีบทลงโทษเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน

เกณฑ์ชี้วัด ได้แก่

- ๓.๑ มีการจัดทำประกาศผลการดำเนินงาน
- ๓.๒ มีการจัดทำช่องทางการร้องเรียน
- ๓.๓ มีการจัดทำปฏิทินการปฏิบัติงานที่โปร่งใสร่วมกัน
- ๓.๔ มีการแต่งตั้งคณะทำงานติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

มิติที่ ๔ ด้านการใช้ดุลยพินิจ

เป็นการแสดงออกถึงการใช้ดุลยพินิจอย่างโปร่งใส และเป็นธรรม

มิติที่ ๔ ประกอบด้วย ๒ ตัวชี้วัด ดังนี้

- ๔.๑ มีแนวทางในการพิจารณาอย่างชัดเจน มุ่งประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน
- ๔.๒ ไม่เลือกปฏิบัติ

เกณฑ์ชี้วัด ได้แก่

จัดทำเกณฑ์เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่

มิติที่ ๕ การมีระบบ/กลไกจัดการรับเรื่องร้องเรียน

เป็นการแสดงระบบ/กลไกของหน่วยงานที่สร้างขึ้นเพื่อจัดการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียน สามารถแก้ไขปัญหาและคุ้มครองผู้ร้องเรียนได้ อย่างเหมาะสม เพื่อป้องกันและตอบสนองต่อความเสี่ยงที่จะเกิดความไม่เป็นธรรม หรือการทุจริตคอร์รัปชัน

มิติที่ ๕ ประกอบด้วย ๒ ตัวชี้วัด ดังนี้

- ๕.๑ มีหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน
- ๕.๒ มีระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

เกณฑ์ชี้วัด ได้แก่

- ๕.๑ มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ
- ๕.๒ รายงานผลการร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด

การประเมินความโปร่งใสในแต่ละตัวชี้วัดเป็นการประเมินแบบขั้นบันไดเกณฑ์ การประเมินจะพิจารณาจากความก้าวหน้าของงานตามระดับขั้นความสำเร็จ (Milestone) หรือระดับความสมบูรณ์ ในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายของแต่ละตัวชี้วัด และประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของผู้ปฏิบัติงาน

ประกาศกำหนดนโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสตรวจสอบได้
เพื่อเป็นมาตรฐานและเป็นแนวทางปฏิบัติ รวมทั้งเป็นค่านิยมร่วมสำหรับองค์กร
และบุคลากรทุกคนพึงยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ

ภาคผนวก

สำเนาฉบับ

ประกาศเทศบาลตำบลบุญทัน

เรื่อง กำหนดนโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสตรวจสอบได้ เพื่อเป็นมาตรฐานและเป็นแนวทางปฏิบัติ รวมทั้งเป็นค่านิยมร่วมสำหรับองค์กรและบุคลากรทุกคนพึงยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ

.....

เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ รวมทั้งให้สอดคล้องกับแนวนโยบายของรัฐบาลในการให้เจ้าหน้าที่ของรัฐและพัฒนาความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ พร้อมทั้งป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างจริงจังเพื่อให้ภาคราชการเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจแก่ประชาชน เทศบาลตำบลเกาะหวาย จึงได้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสตรวจสอบได้ ขึ้นเพื่อเป็นมาตรฐานและเป็นแนวทางปฏิบัติ รวมทั้งเป็นค่านิยมร่วมสำหรับองค์กรและบุคลากรทุกคนพึงยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติควบคู่กับกฎ ข้อบังคับอื่นๆ อย่างทั่วถึงนโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ดังนี้

นโยบายที่ ๑ ด้านความพยายามของเจ้าหน้าที่ ในการสร้างความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้

เป็นการแสดงเจตจำนงในการเอาใจจริงเอาใจต่อการสร้างความโปร่งใส เป็นธรรม เพื่อสร้างความเท่าเทียมกัน และเพื่อปลูกจิตสำนึกให้ผู้ปฏิบัติงานได้ตระหนักถึงความมีคุณธรรม มีแนวปฏิบัติ ได้แก่

๑.๑ มีการรายงานผลการปฏิบัติงานและปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบอย่างต่อเนื่อง เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาร่วมกัน

๑.๒ มีการค้นคว้าหาความรู้และศึกษาระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน

นโยบายที่ ๒ ด้านความเปิดเผย มาตรฐานการบริการประชาชน

เป็นการสร้างมาตรฐานความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน เพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางและเป็นการอำนวยความสะดวกและได้ตอบสนองความต้องการของประชาชน มีแนวปฏิบัติ ได้แก่

๒.๑ มีการจัดทำแผนผังขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

๒.๒ มีบัตรคิว หรือมีระบบการจัดลำดับการมาก่อน หลัง

๒.๓ มีการประกาศรายชื่อผู้มีคุณสมบัติให้ประชาชนได้รับทราบทางช่องทางต่าง ๆ

๒.๔ มีระบบช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจน

๒.๕ มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ

นโยบายที่ ๓ ด้านการมีระบบตรวจสอบการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่

เป็นการสร้างมาตรฐานความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน เพื่อมุ่งให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และสร้างความเป็นธรรมในองค์กร มีแนวปฏิบัติ ได้แก่

๓.๑ มีการจัดทำประกาศผลการดำเนินงาน

๓.๒ มีการจัดทำช่องทางการร้องเรียน

๓.๓ มีการจัดทำปฏิทินการปฏิบัติงานที่โปร่งใสร่วมกัน

๓.๔ มีการแต่งตั้งคณะทำงานติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

นโยบายที่ ๔ ด้านการใช้ดุลยพินิจ

เป็นการแสดงออกถึงการใช้ดุลยพินิจอย่างโปร่งใส และเป็นธรรม มีแนวปฏิบัติ ได้แก่ มีการจัดทำเกณฑ์เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่

นโยบายที่ ๕ การมีระบบ/กลไกจัดการรับเรื่องร้องเรียน

เป็นการแสดงระบบ/กลไกของหน่วยงานที่สร้างขึ้นเพื่อจัดการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียน สามารถแก้ไขปัญหาและคุ้มครองผู้ร้องเรียนได้ อย่างเหมาะสม เพื่อป้องกันและตอบสนองต่อความเสี่ยงที่จะเกิดความไม่เป็นธรรม หรือการทุจริตคอร์รัปชัน มีแนวปฏิบัติ ได้แก่

๕.๑ มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ

๕.๒ รายงานผลการร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๐

(นายสมหมาย ศรีบุรีรินทร์)

นายกเทศมนตรีตำบลบุญทัน