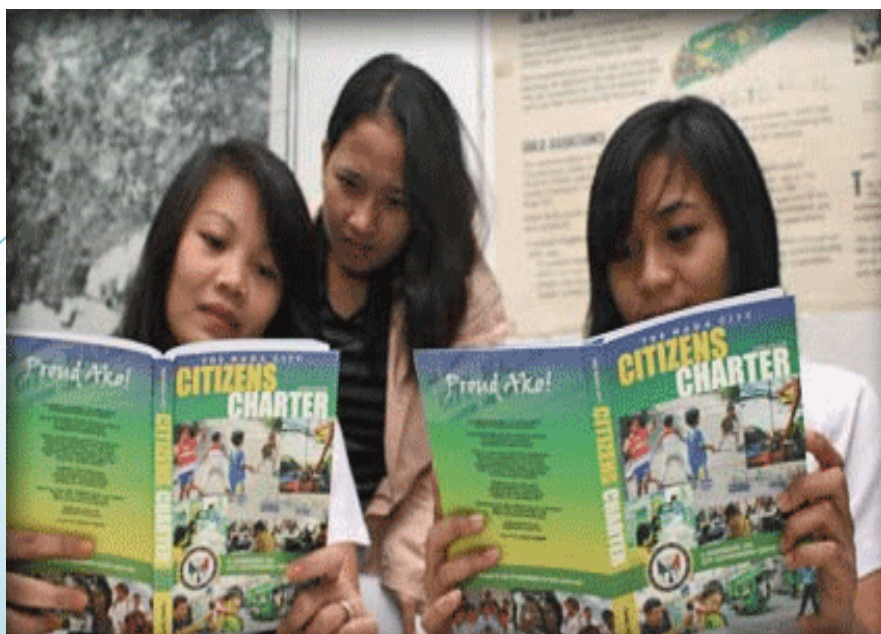


៦

កិច្ចការពារសិទ្ធិ

ខ្យងករណីគណនេយ្យភាពសង្គម

# គម្រោងការងារសង្គម



ម៉ូឌុល៤ : ឧបករណ៍គណនេយ្យភាពសង្គម

មេរៀន : ធម្មនុញ្ញពលរដ្ឋ



**មាតិកា**

**ទំព័រ**

១ - តើធម្មនុញ្ញប្រជាពលរដ្ឋគឺជាអ្វី? .....	៣
២ - គោលដៅបំណង.....	៣
៣ - គោលការណ៍ក្នុងការរៀបចំធម្មនុញ្ញពលរដ្ឋ.....	៣
៤ - ការប្រឈម .....	៤

**ធម្មនុញ្ញប្រជាពលរដ្ឋ**

១- តើ ធម្មនុញ្ញប្រជាពលរដ្ឋ គឺជាអ្វី?

ធម្មនុញ្ញប្រជាពលរដ្ឋគឺជាឯកសារផ្លូវការដែលប្រាប់ពលរដ្ឋអំពី:

- សិទ្ធិក្នុងនាមជាអ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈ
- បទដ្ឋានសេវាដែលគាត់រំពឹងទុក (ពេលវេលានិងគុណភាព)
- វិធានការណ៍សម្រាប់សេវាដែលមិនគោរពតាមបទដ្ឋានគុណភាព
- ដំណើរការ តម្លៃ និងការយកច្នៃការផ្តល់សេវា

ធម្មនុញ្ញផ្សេងៗគ្នាត្រូវបានតាក់តែងឡើងសម្រាប់សេវានិង/ឬអង្គភាព និង ទីភ្នាក់ងារខុសៗគ្នា ជួនកាល កាតព្វកិច្ចប្រាប់សម្រាប់ផ្នែកពិសេសក៏ត្រូវបានបញ្ចូលក្នុងបញ្ជីដែរ។

២ - គោលដៅបំណង

ធម្មនុញ្ញប្រជាពលរដ្ឋមានគោលដៅធ្វើឱ្យគុណភាពសេវាមានភាពប្រសើរឡើង ដោយបង្កើតបទដ្ឋានដែលអ្នកប្រើប្រាស់អាចរំពឹងទុកពីសេវាដែលពួកគេទទួលបានពីរដ្ឋាភិបាល។ ធម្មនុញ្ញផ្តល់សិទ្ធិដល់អ្នកប្រើប្រាស់ (ពេលខ្លះ មានការសងជំងឺចិត្ត) ប្រសិនបើសេវាមិនទាន់បំពេញបានតាមបទដ្ឋាន។ ប្រសិនបើពលរដ្ឋត្រូវបានជូនដំណឹង យ៉ាងល្អ អំពីសិទ្ធិរបស់គាត់ជាអតិថិជនរបស់សេវាសាធារណៈ និងយន្តការប្តឹងតវ៉ាសម្រាប់សំណើការមិនពេញចិត្ត ដោយ ពលរដ្ឋអាចដាក់សម្គាល់លើអ្នកផ្តល់សេវាដើម្បីធ្វើឱ្យគុណភាពសេវាល្អប្រសើរឡើង។ ធម្មនុញ្ញប្រជាពលរដ្ឋក៏ដើរតួនាទី យ៉ាងសំខាន់ក្នុងយន្តការគណនេយ្យភាពសង្គមដទៃទៀតដែរ។ បទដ្ឋានដែលអ្នកផ្តល់សេវា សន្យាបំពេញឱ្យបានគឺជា រង្វាស់(ខ្នាត) ដ៏សំខាន់សម្រាប់ត្រួតពិនិត្យនិង វាយតម្លៃការផ្តល់សេវា។

៣ - គោលការណ៍ក្នុងការរៀបចំ ធម្មនុញ្ញពលរដ្ឋ

ដើម្បីឱ្យការអនុវត្តធម្មនុញ្ញប្រជា ពលរដ្ឋទទួលបានជោគជ័យ គួរពិចារណាចំណុច មួយចំនួនដូចខាងក្រោម :

- ក. រាល់បណ្តាអ្នកពាក់ព័ន្ធទាំងអស់សុទ្ធតែបានចូលរួមក្នុងដំណើរការ:** អ្នកប្រើប្រាស់ មន្ត្រីរដ្ឋាភិបាលនិងអ្នកផ្តល់សេវាគួរតែត្រូវបានបញ្ចូលក្នុងគ្រប់ដំណាក់កាលទាំងអស់របស់ដំណើរការដូចជាការតាក់តែងធម្មនុញ្ញប្រជា ពលរដ្ឋ ការត្រួតពិនិត្យ ការអនុវត្តនិងការតាមដាន។
- ខ. មិនត្រូវសន្យាច្រើនជាងអ្វីដែលអ្នកអាចធ្វើបាន:** ពេលដែលអ្នកប្រើប្រាស់ត្រូវបានផ្តល់ឱកាសឱ្យលើកឡើង ពីតម្រូវការរបស់ពួកគេ ធម្មនុញ្ញប្រជាពលរដ្ឋមានការប្តេជ្ញាដែលអ្នកផ្តល់សេវាអាចធ្វើបានតែប៉ុណ្ណោះ។ ទោះជា

យ៉ាងនេះក្តី ការកំណត់បទដ្ឋានគួរតែតាក់តែងឡើងក្នុងកម្រិតមួយ ដែលលើកទឹកចិត្តភ្នាក់ងារឱ្យបំពេញការងារ ឱ្យបានកាន់តែល្អជាងមុន។

**គ. ធម្មនុញ្ញប្រជាពលរដ្ឋគឺជាដំណើរការ:** ការតាក់តែងឯកសារជាលាយលក្ខណ៍អក្សរគឺមិនមែនជាការធ្វើ លំហាត់ដោយឃើញលទ្ធផលបញ្ចប់តែម្តងនោះទេ។ ឯកសារគ្រាន់តែជាជំហានមួយក្នុងដំណើរការពង្រឹង គណនេយ្យភាពសង្គមតែប៉ុណ្ណោះ។ ដើម្បីឱ្យមានឥទ្ធិពល ធម្មនុញ្ញប្រជាពលរដ្ឋចាំបាច់ត្រូវផ្សព្វផ្សាយឱ្យបាន ទូលំទូលាយ ដាក់ឱ្យប្រើប្រាស់ និង ត្រួតពិនិត្យគ្រប់ពេល។

**ឃ. ការផ្សព្វផ្សាយនិងការកសាងការយល់ដឹង:** ដើម្បីសំរេចគោលដៅនៃការធ្វើឱ្យ ការផ្តល់សេវាមានភាព ប្រសើរឡើង ជាការចាំបាច់ដែល:

- ធម្មនុញ្ញប្រជាពលរដ្ឋត្រូវតាក់តែងឡើងដោយប្រើភាសាសាមញ្ញងាយស្រួលយល់
- ទាំងអ្នកប្រើប្រាស់និងអ្នកផ្តល់សេវាសុទ្ធតែស្គាល់ធម្មនុញ្ញប្រជាពលរដ្ឋ ( បុគ្គលិកគ្រប់កម្រិតទាំងអស់ )

ប្រសិនបើសាធារណជនត្រូវបានជូនដំណឹងពីសិទ្ធិរបស់អ្នកប្រើប្រាស់យ៉ាងទូលំទូលាយ និង អាចលើកឡើងពីកង្វល់ របស់ពួកគេពេលការផ្តល់សេវាមិនបានល្អ ធម្មនុញ្ញប្រជាពលរដ្ឋនឹងធ្វើឱ្យអ្នក ផ្តល់សេវាយល់ថា ពួកគេកំពុងត្រូវ បានគេឃ្នាំមើល និង ដាក់សម្ពាធដើម្បីឱ្យផ្តល់សេវាកាន់តែល្អ។

**ង. ការអនុវត្ត:** ផលអាក្រក់នឹងកើតមាន ប្រសិនបើធម្មនុញ្ញប្រជាពលរដ្ឋមាននៅតែក្នុងក្រដាស ដោយហេតុតែ យន្តការតវ៉ាគ្មានប្រសិទ្ធភាព។ ជាទូទៅសកម្មភាពរបស់អ្នកប្រើប្រាស់តែងមានកំណត់ ប្រសិនបើការតវ៉ារបស់ពួក គេមិនត្រូវបានដោះស្រាយ បើទោះជាក្នុងកាលៈទេសៈខ្លះ ធម្មនុញ្ញប្រជាពលរដ្ឋត្រូវបានបង្កើតឡើងជាឯកសារ ចាប់បង្ខំឱ្យអនុវត្ត។ ដើម្បីឱ្យការអនុវត្តបានល្អ អ្នកផ្តល់ចាំបាច់ត្រូវមាននីតិវិធីដោះស្រាយការតវ៉ាផ្ទៃក្នុងល្អមួយ។ យន្តការដោះស្រាយទំនាស់ខាងក្រៅគួរតែមាន។ ធម្មនុញ្ញប្រជាពលរដ្ឋត្រូវបានប្រើប្រាស់ក្នុងប្រទេសជាច្រើន ដូចជា ចក្រភពអង់គ្លេស (ដែលជាអ្នកត្រួតត្រាយន្តការគណនេយ្យភាព) កាណាដា អូស្ត្រាលី ម៉ាឡេស៊ី ឥណ្ឌា (នៅថ្នាក់ក្រោមជាតិ)។

ឧទាហរណ៍: ឯកសារធម្មនុញ្ញប្រជាពលរដ្ឋក្នុងប្រទេសឥណ្ឌាអាចរកបានក្នុងគេហទំព័ររបស់មូលិធិប្រាយ៉ា ក្រុងប៊ិប៉េ។

- ៨- ការប្រឈម
- ទាមទារការចូលរួមនិងសម្របសម្រួលពីអាជ្ញាធរ
  - ការយល់ដឹង ទាំងពលរដ្ឋ និងមន្ត្រីសាធារណៈមានកម្រិត
  - មិនមានប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងទិន្នន័យប្រព័ន្ធមាន

វគ្គបណ្តុះបណ្តាលស្តីពី " មូលដ្ឋាន គ្រឹះនៃ គណនេយ្យភាពសង្គម "

---

- ខ្វះខាតចរន្តគាំទ្រ (ប្រព័ន្ធផ្គុំកទិដ្ឋភាពចាស់ ខ្វះខាតបុគ្គលិកដែលមានជំនាញឬ បច្ចេកទេស ខ្វះភស្តុភារ គាំទ្រក្នុងសាលាក្រុង)
- ខ្វះខាតភាពបើកចំហចំពោះតម្លាភាព ឬការបង្ហាញព័ត៌មាន
- ការដោះស្រាយរបស់អាជ្ញាធរចំរុះដូរសេវាកម្មដូចគ្នា