

คู่มือปฏิบัติงาน

Q1 : คู่มือสำหรับประชาชน กับ คู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างกันอย่างไร

A1 : คู่มือสำหรับประชาชน คือ คู่มือที่หน่วยงานรัฐจัดทำขึ้นเพื่อให้ประชาชนทราบข้อมูลที่ชัดเจนในการติดต่อขอรับบริการ โดยระบุหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน ระยะเวลา และเอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ เพื่อความสะดวก โปร่งใส และเป็นไปตามกฎหมายเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกของภาครัฐ

คู่มือการปฏิบัติงาน คือ คู่มือที่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งรวบรวมขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงาน รายละเอียด และมาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรมหรือกระบวนการต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อให้บุคลากรใช้เป็นแนวทางในการทำงานอย่างถูกต้อง และสอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาระบบราชการที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) กำหนด

Q2 : ทำไมต้องทบทวนกระบวนการงานและคู่มือปฏิบัติงานทุกปี ?

A2 : : เพราะวิธีทำงาน กฎหมาย ระเบียบ หรือผู้รับผิดชอบอาจเปลี่ยนไป หากยังใช้กระบวนการหรือคู่มือฉบับเดิม อาจไม่ตรงกับการทำงานจริง การทบทวนจึงช่วยดูว่าเรื่องใดยังใช้ได้ เรื่องใดควรปรับปรุง และเรื่องใดไม่จำเป็นต้องใช้แล้ว

แต่สำหรับคู่มือสำหรับประชาชน ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตและการให้บริการแก่ประชาชน พ.ศ. ๒๕๖๙ กำหนดให้ผู้อนุญาตจัดให้มีการทบทวนคู่มือสำหรับประชาชนเป็นประจำตามรอบระยะเวลาที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด แต่ไม่เกิน ๓ ปี นับแต่วันที่มีการทบทวนครั้งล่าสุด และให้เผยแพร่ผลการพิจารณาทบทวนดังกล่าว ผ่านช่องทางที่สำนักงาน ก.พ.ร. ประกาศกำหนด