



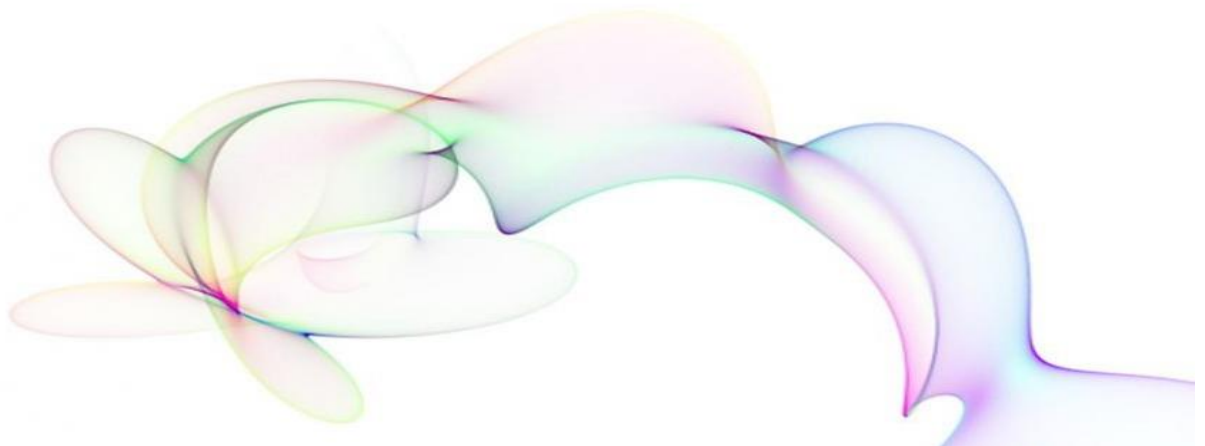
คู่มือการปฏิบัติงาน

ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๑

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร
(สำนักงาน ก.ก.)

เล่มที่ ๓

กองระบบงาน



คณะทำงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร



คำนำ

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงาน ก.ก. ฉบับนี้จัดทำขึ้นตามนโยบายของปลัดกรุงเทพมหานคร ให้มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน โดยให้มีการปรับปรุงคู่มือทุก ๓ ปี ซึ่งสำนักงาน ก.ก. ได้ดำเนินปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานครั้งแรกในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และครบกำหนดปรับปรุงในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ นอกจากนี้การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้บังคับบัญชา รวมทั้งผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นเครื่องมือในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถใช้สอนงาน ตรวจสอบการทำงาน ควบคุมงาน ติดตามงาน ประเมินผลการปฏิบัติงาน สำหรับผู้ปฏิบัติงานสามารถทราบได้ว่างานที่ทำนั้นมีขอบเขตแค่ไหน ข้อกำหนดที่สำคัญเป็นอย่างไร หรือรายละเอียดของการทำงานแต่ละขั้นตอนเป็นเช่นไร

เนื้อหาในคู่มือฉบับนี้ประกอบด้วย ส่วนที่จำเป็นและสำคัญต่อการปฏิบัติงานหลายส่วน เช่น การกำหนดผังกระบวนการ ระยะเวลา ขั้นตอน รายละเอียดของการปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพงานในแต่ละขั้นตอนที่สำคัญ โดยมีกระบวนการประกอบด้วย กระบวนการต่างๆ ของกองบริหารทั่วไป กองสรรหาบุคคล กองอัตรากำลัง กองทะเบียนประวัติข้าราชการกรุงเทพมหานคร กองวินัยและเสริมสร้างจริยธรรม กองพิทักษ์ระบบคุณธรรม กองระบบงาน และฝ่ายบริหารงานทั่วไปของทุกกอง ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล โปร่งใส เป็นธรรมและเกิดผลสัมฤทธิ์ของงานตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คณะทำงานหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้สำนักงาน ก.ก. เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงต่อไป

คณะทำงานจัดทำคู่มือ

กันยายน ๒๕๖๑



สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ความเป็นมาและความสำคัญในการจัดทำคู่มือ

วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

คำอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้

หน้า

๓

๕

๖

๗



กองระบบงาน

หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓ - ๑
ขอบเขตกระบวนงาน	๓ - ๒
กรอบแนวคิด	๓ - ๖
ข้อกำหนดที่สำคัญ	๓ - ๑๒
คำจำกัดความ	๓ - ๑๖
แผนผังกระบวนงาน	
๑. กระบวนงานการจัดประชุมแนวตั้งด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล	๓ - ๑๗
๒. การจัดประชุมชี้แจงเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการเพื่อเสนอขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)	๓ - ๒๒
๓. การเสนอขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร	๓ - ๒๖
๔. การจัดทำและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร	๓ - ๓๔
๕. การจัดทำและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงาน ก.ก.	๓ - ๔๑
๖. กระบวนงานการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการกรุงเทพมหานคร	๓ - ๔๖
๗. กระบวนงานการเสนอผลงานเพื่อสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ	๓ - ๕๓
๘. กระบวนงานพัฒนาระบบงานของกรุงเทพมหานคร	๓ - ๕๙
๙. กระบวนงานการดำเนินโครงการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ/ยุทธศาสตร์	๓ - ๖๘
๑๐. กระบวนงานประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร	๓ - ๗๒
๑๐.๑ กระบวนงานย่อยการกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการ	๓ - ๗๓
๑๐.๒ กระบวนงานย่อยการเผยแพร่ความรู้เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	๓ - ๗๙
๑๐.๓ กระบวนงานย่อยการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี	๓ - ๘๔
๑๐.๔ กระบวนงานย่อยการตรวจติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน	๓ - ๘๗
๑๐.๕ กระบวนงานย่อยการอุทธรณ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการ	๓ - ๙๕
๑๐.๖ กระบวนงานย่อยการจัดสรรเงินรางวัลประจำปี	๓ - ๙๙
๑๑. กระบวนงานประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ	๓ - ๑๐๔
๑๑.๑ กระบวนงานย่อยการพัฒนาหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ	๓ - ๑๐๕
๑๑.๒ กระบวนงานย่อยการถ่ายทอดความรู้เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลให้แก่ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญประจำปี	๓ - ๑๑๒



สารบัญ

	หน้า
๑๒. กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร	๓ - ๑๑๖
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
๑. กระบวนการจัดประชุมแนวดิ่งด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล	๓ - ๑๙
๒. การจัดประชุมชี้แจงเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการเพื่อเสนอขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)	๓ - ๒๔
๓. การเสนอขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร	๓ - ๓๐
๔. การจัดทำและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร	๓ - ๓๗
๕. การจัดทำและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงาน ก.ก.	๓ - ๔๓
๖. กระบวนการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการกรุงเทพมหานคร	๓ - ๔๙
๗. กระบวนการเสนอผลงานเพื่อสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ	๓ - ๕๖
๘. กระบวนการพัฒนาระบบงานของกรุงเทพมหานคร	๓ - ๖๒
๙. กระบวนการดำเนินโครงการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ/ยุทธศาสตร์	๓ - ๗๐
๑๐. กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร	
๑๐.๑ กระบวนการย่อยการกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการ	๓ - ๗๖
๑๐.๒ กระบวนการย่อยการเผยแพร่ความรู้เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	๓ - ๘๑
๑๐.๓ กระบวนการย่อยการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี	๓ - ๘๕
๑๐.๔ กระบวนการย่อยการตรวจติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน	๓ - ๙๐
๑๐.๕ กระบวนการย่อยการอุทธรณ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการ	๓ - ๙๗
๑๐.๖ กระบวนการย่อยการจัดสรรเงินรางวัลประจำปี	๓ - ๑๐๑
๑๑. กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ	
๑๑.๑ กระบวนการย่อยการพัฒนาหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ	๓ - ๑๐๘
๑๑.๒ กระบวนการย่อยการถ่ายทอดความรู้เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลให้แก่ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญประจำปี	๓ - ๑๑๔
๑๒. กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร	๓ - ๑๑๘
เอกสารอ้างอิง	๓ - ๑๒๑



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

คู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงาน ก.ก. ประกอบด้วยภารกิจและหน้าที่รับผิดชอบต่างๆ ของสำนักงาน ก.ก. โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบหลักออกเป็น ๗ กอง และภารกิจสนับสนุน ๑ ฝ่าย ซึ่งมีกระบวนการงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานของกองระบบงาน มี ๑๒ กระบวนการงาน ดังนี้

ลำดับ	กระบวนการงาน	จำนวน ขั้นตอน	ระยะเวลา (วัน)
๑	กระบวนการงานการจัดประชุมแนวดิ่งด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล	๗	๑๔
๒	การจัดประชุมชี้แจงเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการเพื่อเสนอขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)	๗	๑๔
๓	การเสนอขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร	๑๒	๖๓
๔	การจัดทำและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร	๘	๕๘
๕	การจัดทำและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงาน ก.ก.	๕	๔๔
๖	กระบวนการงานพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร	๑๒	๑๓๒
๗	กระบวนการงานการเสนอผลงานเพื่อสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ	๗	๔๕
๘	กระบวนการงานพัฒนาระบบงานของกรุงเทพมหานคร	๑๐	๑๗๑
๙	กระบวนการงานการดำเนินโครงการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ/ยุทธศาสตร์	๙	๑๒๔
๑๐	กระบวนการงานประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร		
	๑๐.๑ กระบวนการงานย่อยการกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการ	๘	๑๒๐
	๑๐.๒ กระบวนการงานย่อยการเผยแพร่ความรู้เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	๕	๓๐
	๑๐.๓ กระบวนการงานย่อยการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี	๕	๒๕
	๑๐.๔ กระบวนการงานย่อยการตรวจติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการ	๑๐	๘๑
	๑๐.๕ กระบวนการงานย่อยการอุทธรณ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการ	๕	๗
	๑๐.๖ กระบวนการงานย่อยการจัดสรรเงินรางวัลประจำปี	๕	๑๗



คู่มือการปฏิบัติงาน สำนักงาน ก.ก.

ลำดับ	กระบวนงาน	จำนวน ขั้นตอน	ระยะเวลา (วัน)
๑๑	กระบวนงานประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ		
	๑๑.๑ กระบวนงานย่อยการพัฒนาหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผล การปฏิบัติราชการระดับบุคคลของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ	๑๐	๑๗๐
	๑๑.๒ กระบวนงานย่อยการถ่ายทอดความรู้เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการ ประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลให้แก่ข้าราชการกรุงเทพมหานคร สามัญประจำปี	๕	๓๐
๑๒	กระบวนงานจัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของ กรุงเทพมหานคร	๖	๑๕๕



ความเป็นมาและความสำคัญในการจัดทำคู่มือ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ กรุงเทพมหานครได้กำหนดให้ทุกหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้เป็นรูปแบบเดียวกัน ซึ่งหลักในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) เป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งในการทำงานทั้งระดับหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการจัดทำรายละเอียดของการทำงานในหน่วยงานนั้นๆ อย่างเป็นระบบและครบถ้วน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้หลายประการ เช่น การสอนงาน การตรวจสอบการทำงาน การควบคุมงาน การติดตามงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร เปรียบเสมือนแผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด มีคำอธิบายตามที่จำเป็นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไว้ใช้อ้างอิงมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงาน ก.ก. ไว้สำหรับเป็นคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานจริง กิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพการบริการทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพเกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพและบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ อีกทั้งเพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร



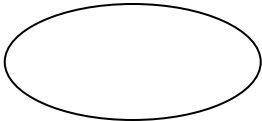
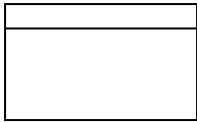
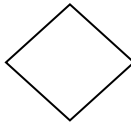
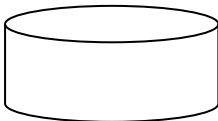
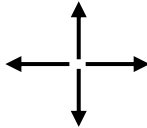
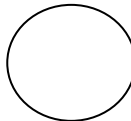
วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

๑. เพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องสามารถทราบถึงความเชื่อมโยงของงานทั้งหมด เข้าใจว่าควรทำอะไรก่อนและหลัง ควรปฏิบัติงานอย่างไร เมื่อใด กับใคร
๒. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงขั้นตอน รายละเอียดของการปฏิบัติงาน รวมถึงมาตรฐานคุณภาพงานในขั้นตอนที่สำคัญ
๓. เพื่อให้ผู้บริหารสามารถติดตามงานได้ทุกขั้นตอน
๔. เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลการปฏิบัติงาน การฝึกอบรม และเป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน



คำอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้

การเขียนแผนผังของกระบวนการ (Work Flow) มีสัญลักษณ์ที่ใช้เพื่อแสดงถึงกิจกรรมที่ดำเนินการ ทิศทางของการปฏิบัติ การตัดสินใจ ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และรายงาน/เอกสารต่างๆ ซึ่งมีคำอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้ ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กระบวนการที่มีกิจกรรมย่อยอยู่ภายใน
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ (Decision)
	ฐานข้อมูล (Database)
	เอกสาร / รายงาน (Document)
	เอกสาร รายงานหลายแบบ / ประเภท (Multi Document)
	ทิศทาง / การเคลื่อนไหวของงาน
	ทิศทางการนำเข้า / ส่งออกของเอกสาร / รายงาน / ฐานข้อมูล ที่อาจจะเกิดขึ้น
	จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน / กระบวนการ (Connector)



หน้าที่ความรับผิดชอบกองระบบงาน

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการศึกษาวิเคราะห์ วิจัย ให้คำปรึกษา แนะนำการดำเนินการ ติดตามและประเมินผลเกี่ยวกับการจัดทำแผนกลยุทธ์ การพัฒนาระบบงาน การพัฒนาระบบบริหาร การพัฒนาหลักสูตรและมาตรฐานการบริหารงานบุคคล การนำเทคนิคทางการบริหารสมัยใหม่ไปใช้ให้เหมาะสมกับหน่วยงานในสังกัด กรุงเทพมหานคร การดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการของกรุงเทพมหานคร และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง



ขอบเขตกระบวนการงาน

กองระบบงานได้กำหนดขอบเขตของกระบวนการงานที่ปรากฏในคู่มือปฏิบัติงานตามบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน เป็น ๖ กระบวนการ ดังนี้

๑. กระบวนการการจัดประชุมแนวดิ่งด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

กระบวนการการจัดประชุมแนวดิ่งด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลมีขอบเขตของกระบวนการงานเริ่มต้นจากการจัดทำหนังสือขอความเห็นชอบการจัดประชุม จัดทำหนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่งหัวข้อ/เนื้อหาที่จะชี้แจงในการประชุม การจัดทำเอกสารประกอบการประชุม ดำเนินการประชุม จัดทำสรุปผลการประชุม จัดทำรายงานการประชุม และสิ้นสุดที่การเวียนแจ้งรายงานการประชุมในเว็บไซต์กองกลาง

๒. การจัดประชุมชี้แจงเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการเพื่อเสนอขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

กระบวนการการจัดประชุมชี้แจงเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการเพื่อเสนอขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) มีขอบเขตของกระบวนการงานเริ่มต้นจากการทำหนังสือขอความเห็นชอบการจัดประชุม ประสานสถานที่และวิทยากร แจ้งหน่วยงานให้ส่งรายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม จัดทำบัญชีรายชื่อและเวียนแจ้งกำหนดการประชุม จัดทำเอกสารประกอบการประชุม ดำเนินการประชุม และสิ้นสุดที่การจัดทำสรุปผลการประชุมเสนอผู้บริหารทราบ

๓. การเสนอขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร

กระบวนการการเสนอขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร มีขอบเขตของกระบวนการงานเริ่มต้นจากการจัดทำปฏิทินขั้นตอนการดำเนินการเพื่อเสนอขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เวียนแจ้งปฏิทินขั้นตอนการดำเนินการและกำหนดส่งแบบประเมินตนเอง หน่วยงานประเมินตนเอง สำนักงาน ก.ก. รวบรวมแบบประเมินตนเองและกลั่นกรองเบื้องต้น จัดประชุมชี้แจงทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการตรวจประเมินให้แก่คณะตรวจประเมิน ออกตรวจประเมิน หน่วยงาน/ส่วนราชการที่เสนอขอรับรองมาตรฐานฯ รวบรวมผลคะแนนการตรวจประเมินเสนอคณะกรรมการติดตามผลการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ให้ความเห็นชอบ รวบรวมใบสมัครและเอกสารประกอบเสนอผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครให้ความเห็นชอบส่งหน่วยงานเสนอขอรับรองมาตรฐานฯ ประสานสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อรับทราบปฏิทินการตรวจประเมินร่วมสังเกตการณ์การตรวจประเมิน รวบรวมข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของคณะอนุกรรมการฯ นำเสนอคณะกรรมการติดตามผลฯ และสิ้นสุดที่การรายงานผลการเสนอขอรับรองมาตรฐานฯ ให้คณะกรรมการติดตามผลฯ ทราบ

๔. การจัดทำและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร

กระบวนการการจัดทำและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร มีขอบเขตของกระบวนการงานเริ่มต้นจากการเวียนแจ้งปฏิทินขั้นตอนและแนวทางปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน แต่งตั้งคณะทำงานปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานเขต ตรวจสอบและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน เวียนแจ้งร่างคู่มือให้สำนักงานเขตเสนอข้อคิดเห็น จัดประชุมคณะทำงานเพื่อปรับปรุงคู่มือตามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของสำนักงานเขต ปรับปรุงร่างคู่มือการปฏิบัติงาน นำเสนอร่างคู่มือการปฏิบัติงานที่ปรับปรุงให้ปลัดกรุงเทพมหานครเห็นชอบและสิ้นสุดที่การส่งไฟล์คู่มือฉบับสมบูรณ์ให้หน่วยงานนำไปใช้และถือปฏิบัติ



คู่มือการปฏิบัติงาน สำนักงาน ก.ก.

๕. การจัดทำและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงาน ก.ก.

กระบวนการการจัดทำและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงาน ก.ก. มีขอบเขตของกระบวนการ เริ่มต้นจากการแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานของสำนักงาน ก.ก. การประชุม คณะกรรมการและคณะทำงานปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน คณะทำงานตรวจสอบและปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงาน คณะทำงานนำเสนอร่างคู่มือปฏิบัติงานให้คณะกรรมการฯ เห็นชอบ และสิ้นสุดที่คณะทำงานจัดส่งคู่มือและ ซีดีไฟล์ข้อมูลคู่มือการปฏิบัติงานฉบับสมบูรณ์

๖. กระบวนการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

กระบวนการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานครมีขอบเขตของกระบวนการ เริ่มต้นจากการจัดทำโครงการเพื่อขออนุมัติจากผู้บริหารกรุงเทพมหานคร การประกาศรับสมัคร การจัดประชุมชี้แจง หลักเกณฑ์ฯ การออกให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ การตรวจสอบเอกสารและรวบรวมผลงานเสนอคณะกรรมการฯ พิจารณา การตรวจประเมินจากเอกสารรายงาน การออกตรวจประเมินผลงาน การพิจารณาตัดสินคุณภาพผลงาน การสรุปผลการพิจารณา การขออนุมัติและดำเนินการจัดจ้างทำของรางวัลฯ การเสนอผลการพิจารณารางวัลและเสนอ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครพิจารณาลงนามในประกาศ และสิ้นสุดที่การจัดพิธีมอบรางวัล

๗. กระบวนการเสนอผลงานเพื่อสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ

กระบวนการเสนอผลงานเพื่อสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐมีขอบเขตของกระบวนการ เริ่มต้นจาก เวียนแจ้งปฏิทินการสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ การเข้าร่วมประชุมเกี่ยวกับการสมัครขอรับรางวัล คัดเลือกหน่วยงาน เพื่อสมัครขอรับรางวัล ประสานหน่วยงานที่ได้รับการคัดเลือกให้จัดเตรียมผลงาน กรอกใบสมัครและจัดส่งเอกสาร การสมัคร เวียนแจ้งประกาศผลการคัดเลือก และสิ้นสุดที่การรายงานผลการเสนอผลงานต่อผู้บริหาร

๘. กระบวนการพัฒนาระบบงานของกรุงเทพมหานคร

กระบวนการพัฒนาระบบงานของกรุงเทพมหานคร มีขอบเขตของกระบวนการ เริ่มต้นจากการศึกษา วรรณกรรมและแนวคิดทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้อง สำรองความคิดเห็นจากแบบสอบถาม/การสัมภาษณ์/สังเกต การ เทียบเคียงข้อมูล(Benchmark) จากองค์กรต่างๆที่เกี่ยวข้อง การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ประชุมสัมมนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็น นำเสนอคณะกรรมการฯ นำเสนอผลการศึกษาต่อผู้บริหาร/อ.ก.ก. ที่เกี่ยวข้อง จัดทำรายงาน ผลการศึกษาให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำรายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อผู้บริหาร และสิ้นสุดที่การ นำเสนอระบบงานที่เป็นมาตรฐานเพื่อเผยแพร่

๙. กระบวนการดำเนินโครงการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ/ยุทธศาสตร์

กระบวนการดำเนินโครงการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ/ยุทธศาสตร์ มีขอบเขตของ กระบวนการ เริ่มต้นจากศึกษาข้อมูล การกำหนดรายละเอียดและเขียนโครงการ ดำเนินโครงการ ประเมินผลโครงการ และสิ้นสุดที่การรายงานผลการดำเนินการ

๑๐. กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร

กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น ๖ กระบวนการย่อย ที่รับผิดชอบโดยกองระบบงาน สำนักงาน ก.ก. (อีก ๑ กระบวนการ คือ การเจรจา ตกลงการประเมินผลการปฏิบัติราชการ รับผิดชอบโดยสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล) ประกอบด้วย (๑) การ กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการ (๒) การเผยแพร่ความรู้เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการ ปฏิบัติราชการ (๓) การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี (๔) การตรวจติดตามและประเมินผลการปฏิบัติ ราชการ (๕) การอุทธรณ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการ และ (๖) การจัดสรรเงินรางวัลประจำปี โดยมีรายละเอียด



คู่มือการปฏิบัติงาน สำนักงาน ก.ก.

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน จำนวนผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ และเอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อกำหนดของกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งแต่ละกระบวนการย่อมมีขอบเขตของงาน ดังนี้

๑๐.๑ กระบวนการย่อยการกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการ มีขอบเขตของกระบวนการเริ่มตั้งแต่ การศึกษาข้อมูล การปรับปรุง/พัฒนาตัวชี้วัดและรายละเอียดของตัวชี้วัด คณะกรรมการฯ พิจารณาร่างหลักเกณฑ์ฯ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครให้ความเห็นชอบร่างหลักเกณฑ์ฯ อ.ก.ก. วิสามัญเกี่ยวกับการสรรหาฯ พิจารณาร่างหลักเกณฑ์ฯ ก.ก.รับทราบหลักเกณฑ์ฯ จัดทำคู่มือแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี และสิ้นสุดที่การเวียนแจ้งหลักเกณฑ์ฯ ให้หน่วยงานทราบ

๑๐.๒ กระบวนการย่อยการเผยแพร่ความรู้เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ มีขอบเขตของกระบวนการเริ่มตั้งแต่ การเขียนโครงการ การประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมเป็นวิทยากร/จัดหาสถานที่ในการจัดอบรม/ประชุม จัดทำคำสั่งคณะกรรมการฯและผู้เข้ารับการอบรม การจัดทำหนังสือเรียนเชิญเป็นประธานในพิธีเปิด การดำเนินการประชุม/อบรม และสิ้นสุดที่การจัดทำรายงานผลการจัดอบรมเสนอผู้บริหาร

๑๐.๓ กระบวนการย่อยการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี มีขอบเขตของกระบวนการเริ่มตั้งแต่การแจ้งหน่วยงานให้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี การจัดทำคำรับรองฯ ระดับกรุงเทพมหานคร การตรวจสอบคำรับรองฯ ระดับหน่วยงาน การเสนอคำรับรองฯ ให้ผู้บริหารกรุงเทพมหานครลงนามคำรับรองฯ และสิ้นสุดที่การจัดเก็บคำรับรองฯ ระดับกรุงเทพมหานครและการส่งสำเนาคำรับรองฯ คืนหน่วยงาน

๑๐.๔ กระบวนการย่อยการตรวจติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน มีขอบเขตของกระบวนการเริ่มตั้งแต่ การกำหนดแนวทางดำเนินงานตามตัวชี้วัด การให้คำปรึกษาแนะนำการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ การตรวจติดตามความก้าวหน้าผลการปฏิบัติราชการ ณ หน่วยงาน การสรุปผลการตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการ การพิจารณาผลการประเมิน การทบทวนผลการประเมิน ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครให้ความเห็นชอบรายงานการตรวจฯ การเสนอ อ.ก.ก.สรรหาฯ พิจารณารายงานการประเมินฯ ก.ก.รับทราบรายงานการประเมินฯ และสิ้นสุดที่การแจ้งรายงานปัญหาฯ หรือผลคะแนนการประเมินผลฯ ให้หน่วยงาน

๑๐.๕ กระบวนการย่อยการอุทธรณ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการ มีขอบเขตของกระบวนการเริ่มตั้งแต่ การจัดทำคำสั่งคณะกรรมการอุทธรณ์ฯ การแจ้งหน่วยงานเกี่ยวกับการขออุทธรณ์ฯ การพิจารณาคำขออุทธรณ์เบื้องต้น การเสนอคณะกรรมการอุทธรณ์ฯ พิจารณา และสิ้นสุดที่การแจ้งผลการพิจารณาให้หน่วยงานทราบ

๑๐.๖ กระบวนการย่อยการจัดสรรเงินรางวัลประจำปี มีขอบเขตของกระบวนการเริ่มตั้งแต่การศึกษาและรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดรูปแบบการจัดสรรเงินรางวัลประจำปี การนำเสนอคณะกรรมการฯ การนำเสนอผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และสิ้นสุดที่การเวียนแจ้งหน่วยงานรับทราบและดำเนินการ

๑๑. กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ

กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ แบ่งเป็น ๒ กระบวนการย่อย ประกอบด้วย (๑) การพัฒนาหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ และ (๒) การถ่ายทอดความรู้เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลให้แก่ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญประจำปี ซึ่งแต่ละกระบวนการย่อมมีขอบเขตของงาน ดังนี้



๑๑.๑ กระบวนการย่อยการพัฒนาหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ มีขอบเขตของกระบวนการเริ่มตั้งแต่การศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล/ยกร่างหลักเกณฑ์ฯ การปรับปรุง/พัฒนารายละเอียดหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ คณะทำงานพิจารณาร่างหลักเกณฑ์ฯ หัวหน้าสำนักงาน ก.ก. พิจารณาร่างหลักเกณฑ์ฯ เบื้องต้น ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครให้ความเห็นชอบร่างหลักเกณฑ์เบื้องต้น นำเสนอ อ.ก.ก.วิสามัญเกี่ยวกับการสรรหาฯ พิจารณาร่างฯ นำเสนอ ก.ก. พิจารณาร่างหลักเกณฑ์ การจัดจำคู่มือแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ การเวียนแจ้งหลักเกณฑ์ฯ และสิ้นสุดที่การประเมินผลหลักเกณฑ์ฯ

๑๑.๒ กระบวนการย่อยการถ่ายทอดความรู้เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลให้แก่ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญประจำปี มีขอบเขตของกระบวนการเริ่มตั้งแต่การเขียนโครงการ การประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมเป็นวิทยากร การจัดหาสถานที่ในการจัดอบรม การทำคำสั่งคณะทำงานและผู้เข้ารับการอบรม การจัดทำหนังสือเชิญเป็นประธานในพิธีเปิดดำเนินการประชุม/อบรม และสิ้นสุดที่การจัดทำรายงานผลการอบรมเสนอผู้บริหาร

๑๒. กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร

กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร มีขอบเขตของกระบวนการเริ่มตั้งแต่การศึกษาข้อมูล การแต่งตั้งคณะทำงานสรุปรวบรวมข้อมูล การจัดทำร่างแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร การนำร่างแผนยุทธศาสตร์ฯ เสนอคณะอนุกรรมการวิสามัญเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร การสัมมนาผู้บริหารของกรุงเทพมหานครและผู้ที่เกี่ยวข้อง และสิ้นสุดที่การติดตามประเมินผล



กรอบแนวคิด

๑. กระบวนการการจัดประชุมแนวตั้งด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

ผู้เกี่ยวข้อง		ความต้องการ/ความคาดหวัง
ผู้รับบริการ ผู้รับผิดชอบงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล		รับทราบนโยบาย ภารกิจ และความก้าวหน้าของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงาน ก.ก. สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักงานการเจ้าหน้าที่		ชี้แจงข้อมูลข่าวสาร นโยบาย ภารกิจ และความก้าวหน้าของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า
- แผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร - แผนพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร - กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคล	- การสร้างความเข้มแข็งด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล - การสร้างเครือข่ายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล - การสร้างสัมพันธภาพด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล	การบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครเป็นไปอย่างคุ้มค่า

๒. กระบวนการการจัดประชุมชี้แจงเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับการเสนอขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

ผู้เกี่ยวข้อง		ความต้องการ/ความคาดหวัง
ผู้รับบริการ หน่วยงานให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร		หน่วยงานรับทราบแนวทาง หลักเกณฑ์การเสนอขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงาน ก.ก. ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร		หน่วยงานเข้าใจแนวทาง หลักเกณฑ์การเสนอขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) สามารถเสนอขอรับรองมาตรฐานฯ ได้
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า
หลักเกณฑ์และแนวทางการเสนอขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)	หน่วยงานมีความเข้าใจในหลักเกณฑ์และแนวทางการเสนอขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)	หน่วยงาน/ส่วนราชการที่ให้บริการประชาชนสามารถผ่านการรับรองการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)



คู่มือการปฏิบัติงาน สำนักงาน ก.ก.

๓. กระบวนการเสนอขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร

ผู้เกี่ยวข้อง		ความต้องการ/ความคาดหวัง
ผู้รับบริการ หน่วยงานให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร		หน่วยงาน/ส่วนราชการของกรุงเทพมหานครมีมาตรฐานการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการกับกรุงเทพมหานคร
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงาน ก.ก. ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร		หน่วยงาน/ส่วนราชการผ่านการเสนอขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) จากสำนักนายกรัฐมนตรี
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า
- หลักเกณฑ์และแนวทางการเสนอขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) - นโยบายนายกรัฐมนตรีในการประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘	หน่วยงาน/ส่วนราชการที่ให้บริการประชาชนสามารถสมัครเพื่อขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่สำนัก	หน่วยงาน/ส่วนราชการที่ให้บริการประชาชนสามารถผ่านการรับรองการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

๔. กระบวนการจัดทำและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร

ผู้เกี่ยวข้อง		ความต้องการ/ความคาดหวัง
ผู้รับบริการ หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัดกรุงเทพมหานคร		- คู่มือการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานได้รับการปรับปรุงให้มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน - หน่วยงานเกิดการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผล
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้าราชการ/ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร ประชาชน		- หน่วยงานเกิดการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผลตอบสนองความต้องการของข้าราชการ/ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร ประชาชน
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า
นโยบายของผู้บริหาร	การปฏิบัติงานของข้าราชการ/ลูกจ้างของสนองตอบตามแผนยุทธศาสตร์หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก และหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายพิเศษ และบรรลุผลตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ	- ข้าราชการ/ลูกจ้างของกรุงเทพมหานครมีการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและเป็นเครื่องมือที่ใช้ลดความผิดพลาดในการทำงาน - ผู้บริหารสามารถติดตามงานได้ทุกขั้นตอน



คู่มือการปฏิบัติงาน สำนักงาน ก.ก.

๕. กระบวนการงานการจัดทำและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงาน ก.ก.

ผู้เกี่ยวข้อง		ความต้องการ/ความคาดหวัง
ผู้รับบริการ ข้าราชการและลูกจ้างสังกัดสำนักงาน ก.ก.		- คู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงาน ก.ก. ได้รับการปรับปรุงให้มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน - หน่วยงานเกิดการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้าราชการกรุงเทพมหานคร		- หน่วยงานเกิดการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลตอบสนองความต้องการของข้าราชการ/ลูกจ้าง กรุงเทพมหานคร
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า
นโยบายของผู้บริหาร	การปฏิบัติงานของข้าราชการ/ลูกจ้างของสำนักงาน ก.ก. สนองตอบตามแผนยุทธศาสตร์ หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก และหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายพิเศษ และบรรลุผลตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ	- ข้าราชการ/ลูกจ้างของสำนักงาน ก.ก. มีการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและเป็นเครื่องมือที่ใช้ลดความผิดพลาดในการทำงาน - ผู้บริหารสามารถติดตามงานได้ทุกชั้นตอน

๖. กระบวนการงานการพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการ

ผู้เกี่ยวข้อง		ความต้องการ/ความคาดหวัง
ผู้รับบริการ ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร(ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ปลัดกรุงเทพมหานคร รองปลัดกรุงเทพมหานคร หัวหน้าหน่วยงาน/หัวหน้าส่วนราชการ		หน่วยงาน/ส่วนราชการของกรุงเทพมหานครมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการทั้งรายกระบวนการคือ มีการลดขั้นตอนการให้บริการได้อย่างรวดเร็วและมีการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆมาใช้ในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน		การได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.๒๕๒๘ - ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครเรื่องการพัสดุ พ.ศ.๒๕๓๘ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๘	- การพิจารณารางวัลคุณภาพการให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม และรางวัลเป็นแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น	-



คู่มือการปฏิบัติงาน สำนักงาน ก.ก.

๗. กระบวนการเสนอผลงานเพื่อสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ

ผู้เกี่ยวข้อง		ความต้องการ/ความคาดหวัง
ผู้รับบริการ ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร(ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ปลัดกรุงเทพมหานคร รองปลัดกรุงเทพมหานคร หัวหน้าหน่วยงาน/หัวหน้าส่วน ราชการ		หน่วยงาน/ส่วนราชการของกรุงเทพมหานครมีการพัฒนา คุณภาพการให้บริการเป็นที่ยอมรับในระดับประเทศ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน		การได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า
-	- หน่วยงาน/ส่วนราชการของ กรุงเทพมหานครมีการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการเป็นที่ยอมรับใน ระดับประเทศ	-

๘. กระบวนการพัฒนาระบบงานของกรุงเทพมหานคร

ผู้เกี่ยวข้อง		ความต้องการ/ความคาดหวัง
ผู้รับบริการ หน่วยงาน/ส่วนราชการในกรุงเทพมหานคร		๑. มีระบบงานที่สอดคล้องกับภารกิจ ๒. ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน		การบริการที่สะดวกรวดเร็ว
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ - พระราชบัญญัติระเบียบบริหาร ราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.๒๕๒๘ - กฎหมายอื่นๆที่เกี่ยวข้อง	มีรายงานการศึกษาเพื่อพัฒนา ระบบงานของกรุงเทพมหานคร	-



คู่มือการปฏิบัติงาน สำนักงาน ก.ก.

๙. กระบวนการดำเนินการดำเนินโครงการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ/ยุทธศาสตร์

ผู้เกี่ยวข้อง		ความต้องการ/ความคาดหวัง
ผู้รับบริการ หน่วยงาน/ส่วนราชการในกรุงเทพมหานคร		๑. มีระบบงานที่สอดคล้องกับภารกิจ ๒. ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน		การบริการที่สะดวกรวดเร็ว
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ - พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ - กฎหมายอื่นๆที่เกี่ยวข้อง	มีรายงานการศึกษาเพื่อพัฒนาระบบงานของกรุงเทพมหานคร	-

๑๐. กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร

ผู้เกี่ยวข้อง		ความต้องการ/ความคาดหวัง
ผู้รับบริการ บุคลากรกรุงเทพมหานคร (ข้าราชการ และลูกจ้างประจำ)		การประเมินผลการปฏิบัติราชการ มีความเป็นธรรม โปร่งใส น่าเชื่อถือ และสามารถตรวจสอบได้
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บริหาร และหน่วยงานผู้รับผิดชอบประเมิน		ผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในสังกัด กรุงเทพมหานครมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๘ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ - พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒	การประเมินผลการปฏิบัติราชการ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย กรุงเทพมหานครมีผลการปฏิบัติงาน เพื่อประกอบการจัดสรรเงินรางวัล ประจำปีได้ทันตามกรอบเวลาที่ผู้บริหารกำหนด	ผู้รับบริการของกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานครเพิ่มมากขึ้น



คู่มือการปฏิบัติงาน สำนักงาน ก.ก.

๑๑. กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ

ผู้เกี่ยวข้อง		ความต้องการ/ความคาดหวัง
ผู้รับบริการ ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ		ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลตามหลักเกณฑ์ที่มีความชัดเจน โปร่งใส และเป็นธรรม
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา (ผู้ประเมิน) และ ผู้ใต้บังคับบัญชา(ผู้รับการประเมิน)		ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ก่อเกิดผลงานที่มีคุณภาพสูง สุด ส่งผลต่อความเจริญเติบโตของกรุงเทพมหานคร
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า
พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๘ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ	การปฏิบัติงานของข้าราชการสนองตอบตามแผนยุทธศาสตร์ หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก และหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายพิเศษ และบรรลุผลตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ	ผลการปฏิบัติงานนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการะบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑๒. กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร

ผู้เกี่ยวข้อง		ความต้องการ/ความคาดหวัง
ผู้รับบริการ ข้าราชการกรุงเทพมหานคร		มีระบบการบริหารงานบุคคลที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการด้านประสิทธิภาพการทำงาน ค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในอาชีพ การมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชนกรุงเทพมหานคร		- การได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ที่มีศักยภาพ และให้บริการด้วยความเต็มใจ - การได้รับการบริการที่มีมาตรฐาน ถูกต้อง รวดเร็ว
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า
- นโยบายรัฐบาล - นโยบายผู้บริหารกรุงเทพมหานคร - แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๑๒ ปี ระยะที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๒ - ๒๕๕๖) - แผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคล (พ.ศ. ๒๕๕๒ - ๒๕๕๖) - พ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ - พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานคร พ.ศ.๒๕๕๔	ยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร มีกลยุทธ์ตอบสนองพันธกิจของกรุงเทพมหานคร	-



ข้อกำหนดที่สำคัญ

กระบวนการงาน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดของข้อกำหนด
๑. กระบวนการงานการจัดประชุม แนวตั้งด้านการบริหารทรัพยากร บุคคล	- การสร้างความเข้มแข็งด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล - การสร้างเครือข่ายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล - การสร้างสัมพันธภาพด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคลเข้าร่วมประชุมครบถ้วน
๒. การจัดประชุมชี้แจงเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการตามตัวชี้วัดต่างๆ เพื่อเสนอขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)	หน่วยงาน/ส่วนราชการที่มีภารกิจงานด้านการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครรับทราบแนวทางการดำเนินการตามตัวชี้วัดต่างๆ เพื่อเสนอขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)	หน่วยงาน/ส่วนราชการที่มีภารกิจงานด้านการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครเข้าร่วมประชุมครบถ้วน
๓. กระบวนการงานการเสนอขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของหน่วยงานให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร	หน่วยงาน/ส่วนราชการผ่านการเสนอขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) จากสำนักนายกรัฐมนตรี	- หน่วยงาน/ส่วนราชการกรุงเทพมหานครที่ให้บริการประชาชนผ่านการเสนอขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ไม่น้อยกว่า ๕ หน่วยงาน - หน่วยงาน/ส่วนราชการมีมาตรฐานการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการกับกรุงเทพมหานคร
๔. กระบวนการงานการจัดทำและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร	คู่มือการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานของกรุงเทพมหานครได้รับการปรับปรุงให้มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	- ข้าราชการกรุงเทพมหานครมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน - หน่วยงานของกรุงเทพมหานครเกิดการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล



คู่มือการปฏิบัติงาน สำนักงาน ก.ก.

กระบวนการงาน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดของข้อกำหนด
๕. กระบวนการงานการจัดทำและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงาน ก.ก.	คู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงาน ก.ก. ได้รับการปรับปรุงให้มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	- ข้าราชการสำนักงาน ก.ก. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน - สำนักงาน ก.ก. เกิดการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
๖. กระบวนการงานพิจารณาร่างวัลคุณภาพการให้บริการของกรุงเทพมหานคร	การพิจารณาร่างวัลคุณภาพการให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติ และวิธีดำเนินการที่ชัดเจน	ร้อยละ ๑๐๐ ของคู่มือหลักเกณฑ์ฯ มีคำอธิบาย แนวทางปฏิบัติและวิธีดำเนินการเสนอเพื่อขอรับรางวัลแต่ละประเภทที่ชัดเจน
๗. กระบวนการงานการเสนอผลงานเพื่อสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ	หน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ดำเนินการปรับผลงานสามารถเสนอขอรับรางวัลเลิศรัฐ	หน่วยงานของกรุงเทพมหานครมีการเสนอผลงานเพื่อเสนอขอรับรางวัลเลิศรัฐ
๘. กระบวนการงานพัฒนาระบบงานของกรุงเทพมหานคร	ระบบงานมีการพิจารณาให้มีขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ลดลงโดยการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับโครงสร้างภารกิจอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานในปัจจุบันเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นที่มีลักษณะงานเหมือนหรือใกล้เคียงกัน	- รายงานการศึกษาเพื่อพัฒนาระบบงานของกรุงเทพมหานครจำนวน ๑ ฉบับ - ทุกหน่วยงานมีขั้นตอนระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
๙. กระบวนการงานการดำเนินโครงการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ/ยุทธศาสตร์	การดำเนินโครงการเป็นไปตามแนวทางตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ/ยุทธศาสตร์	มีโครงการเป็นไปตามแนวทางตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ/ยุทธศาสตร์
๑๐. กระบวนการงานประเมินผล การปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร ๑๐.๑ กระบวนการงานย่อยการกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการ	- หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการสามารถวัดผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติราชการของหน่วยงานได้อย่างถูกต้องชัดเจน	- ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมากขึ้นไป



คู่มือการปฏิบัติงาน สำนักงาน ก.ก.

กระบวนงาน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดของข้อกำหนด
๑๐.๒ กระบวนงานย่อย การเผยแพร่ความรู้เรื่องหลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติ ราชการ	- ข้อมูลสำหรับการเผยแพร่ความรู้เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการ ปฏิบัติราชการต้องถูกต้องครบถ้วน ตามที่กำหนดไว้ในคู่มือแนวทางการ ประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำ หน่วยงาน	- ร้อยละ ๑๐๐ ของประเด็นสำคัญใน หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลฯ ได้รับการเผยแพร่ - ความพึงพอใจของข้าราชการ กรุงเทพมหานครต่อการเผยแพร่ ความรู้เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการ ประเมินผลฯ อยู่ในระดับมากขึ้นไป
๑๐.๓ กระบวนงานย่อย การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติ ราชการประจำปี	- คำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี ทั้งระดับกรุงเทพมหานคร และระดับ หน่วยงานมีความถูกต้องตามรูปแบบที่ กำหนดในคู่มือแนวทางการประเมินผล การปฏิบัติราชการประจำปีและลงนาม ภายในเวลาที่กำหนด	- ร้อยละ ๑๐๐ ของคำรับรองฯ มี รายละเอียดครบถ้วนถูกต้องตาม รูปแบบที่กำหนด - ร้อยละ ๑๐๐ ของคำรับรองฯ ได้รับ การลงนามภายในระยะเวลาที่กำหนด
๑๐.๔ กระบวนงานย่อย การตรวจติดตามและประเมินผลการ ปฏิบัติราชการของหน่วยงานใน สังกัดกรุงเทพมหานคร	- การตรวจติดตามมีมาตรฐาน โปร่งใส และน่าเชื่อถือ - ผลการประเมินการปฏิบัติราชการเป็น ที่ยอมรับของหน่วยงานผู้ขอรับการ ประเมิน โดยมีการตรวจแบบเผชิญหน้า มีบันทึกผลการตรวจจากหลักฐาน เอกสารของหน่วยงาน	- จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการ ตรวจติดตามและประเมินผลการ ปฏิบัติราชการของหน่วยงานลดลงจาก ปีที่ผ่านมา - ความพึงพอใจของหน่วยงานผู้ขอรับ การประเมินต่อการดำเนินการตรวจ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติ ราชการอยู่ในระดับมากขึ้นไป
๑๐.๕ กระบวนงานย่อย การจัดสรรเงินรางวัลประจำปี	- การจัดสรรเงินรางวัลเป็นไปตาม ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยการ เบิกจ่ายเงินรางวัลสำหรับผู้บริหารและ หน่วยงานเพื่อจ่ายให้แก่ข้าราชการและ ลูกจ้างประจำของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๔๙ และแนวทางที่ผู้ว่าราชการ กรุงเทพมหานครให้ความเห็นชอบ - การจัดสรรเงินรางวัลเป็นไปตาม หลักผลงาน มีความโปร่งใสและ เป็นธรรม	- จำนวนข้อร้องเรียนและหรือข้อหาข้อ เกี่ยวกับการจ่ายเงินรางวัลประจำปี จากหน่วยงาน ข้าราชการและ ลูกจ้างประจำของกรุงเทพมหานคร ลดลงจากปีที่ผ่านมา - ความพึงพอใจของข้าราชการและ ลูกจ้างประจำต่อการจัดสรรเงินรางวัล ประจำปีของกรุงเทพมหานครอยู่ใน ระดับมากขึ้นไป



กระบวนงาน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดของข้อกำหนด
๑๑. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนงานประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ๑๑.๑ กระบวนงานย่อยการพัฒนาหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลของข้าราชการกรุงเทพมหานคร-มหานครสามัญ ๑๑.๒ การถ่ายทอดความรู้เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลให้แก่ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญประจำปี	- มีหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญที่ชัดเจน โปร่งใส และเป็นธรรม - ข้อมูลสำหรับการเผยแพร่ความรู้เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลถูกต้อง ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้	- จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญลดลง (โดยเทียบกับปีที่ผ่านมา) - ร้อยละ ๑๐๐ ของประเด็นสำคัญในหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลฯ ได้รับการเผยแพร่ให้ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญทุกหน่วยงานรับทราบ - ความพึงพอใจของข้าราชการกรุงเทพมหานครต่อการเผยแพร่ความรู้เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลฯ อยู่ในระดับมากขึ้นไป
๑๒. กระบวนงานจัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร	๑. มีทิศทางการดำเนินการที่สอดคล้องและตอบสนองต่อพันธกิจตามแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานครหรือแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๒. หน่วยงานมีการรายงานผลการดำเนินการตามแผนงานหรือโครงการตามแผนยุทธศาสตร์อย่างสม่ำเสมอ	- ร้อยละ ๑๐๐ ของผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ฯ มีความสอดคล้องและตอบสนองต่อพันธกิจตามแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานครหรือแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร - ร้อยละ ๑๐๐ ของหน่วยงานได้รับการติดตามให้รายงานผลการดำเนินการตามแผนงานหรือโครงการตามแผนยุทธศาสตร์ฯ ทุก ๓ เดือน



คำจำกัดความ

“คุณภาพการให้บริการ” หมายถึง การให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ถูกต้องตามกฎหมาย และประหยัดทรัพยากร

“งานบริการประชาชน” หมายถึง งานที่หน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการให้กับประชาชนหรือให้กับส่วนราชการด้วยตนเอง เนื่องจากเป็นอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ทั้งนี้อาจเป็นการบริการที่ให้กับประชาชนโดยตรงหรือการบริการทางอ้อมก็ได้

“กระบวนการงาน” หมายถึง งานที่ต้องมีความสมบูรณ์ในตัวเอง มีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน สามารถควบคุมระยะเวลาการปฏิบัติงานได้ มีความชัดเจน และมีจุดเริ่มต้นและสิ้นสุด

“นวัตกรรมการให้บริการ” หมายถึง การดำเนินการปรับปรุงการให้บริการโดยนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

“หน่วยงาน” หมายถึง สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักงานปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งมีฐานะเป็นสำนัก สำนักงานเขต

“มาตรฐานการให้บริการ” หมายถึง การให้บริการของส่วนราชการ สำนักงานเขต เป็นไปตาม กฎ ระเบียบ ระยะเวลา ที่กำหนดไว้

“ส่วนราชการ สำนักงานเขต” หมายถึง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตให้เป็น ๑๐ ฝ่าย ตามประกาศกรุงเทพมหานครเรื่อง การแบ่งส่วนราชการ สำนักงานเขต

“การประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี” หมายถึง การตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครที่ได้ให้คำรับรองการปฏิบัติราชการไว้กับปลัดกรุงเทพมหานครในรอบปีงบประมาณนั้น ๆ

“การจัดคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี” หมายถึง ในช่วงก่อนเริ่มปีงบประมาณหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจะต้องทำข้อตกลงเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการประจำปีกับปลัดกรุงเทพมหานคร และปลัดกรุงเทพมหานครก็จะทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการประจำปีกับผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ผลงานของกรุงเทพมหานครที่กำหนดไว้บรรลุเป้าหมาย

“การอุทธรณ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการ” หมายถึง กรณีหน่วยงานไม่สามารถปฏิบัติราชการได้ตามตัวชี้วัดที่ได้ทำคำรับรองการปฏิบัติราชการไว้ตั้งแต่ต้นปีงบประมาณได้ หน่วยงานสามารถขออุทธรณ์การเปลี่ยนแปลงรายละเอียดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย เกณฑ์การให้คะแนน และน้ำหนักคะแนนของตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการได้ โดยให้หน่วยงานส่งเรื่องมาที่สำนักงาน ก.ก. เพื่อนำเสนอคณะกรรมการอุทธรณ์การปฏิบัติราชการของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครพิจารณา โดยจะเปิดรับคำขออุทธรณ์จากหน่วยงาน จำนวน 2 รอบ ต่อปี

“หน่วยงาน/ส่วนราชการกรุงเทพมหานคร” หมายถึง สำนักงานเขต โรงพยาบาล ศูนย์บริการสาธารณสุข และหน่วยงานอื่นที่ให้บริการประชาชน

“มาตรฐานการให้บริการ” หมายถึง มาตรฐานการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)