



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....หน่วยตรวจสอบภายใน เทศบาลตำบลปลาไหล.....

ที่ สน ๕๔๐๐๘/.....๑.....วันที่.....๑๗ มกราคม ๒๕๖๕.....

เรื่อง การแต่งตั้งคณะกรรมการเกี่ยวกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลปลาไหล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลปลาไหล

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นไปภายใต้แนวคิด “Open to Transparency” ซึ่งเป็นหลักการพื้นฐานสำคัญของการประเมิน ITA ที่มาจากการ “เปิด” ๒ ประการ คือ “เปิดเผยข้อมูล” ของหน่วยหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้สาธารณชนได้รับทราบและสามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้ และ “เปิดโอกาส” ให้ผู้มีส่วนได้เสียของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และประชาชน ผู้รับบริการหรือติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐได้เข้ามามีส่วนร่วมประเมินหรือแสดงความเห็นต่อหน่วยงานภาครัฐผ่านการประเมิน ITA ซึ่งการ “เปิด” ทั้ง ๒ ประการข้างต้นนั้นจะช่วยส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐมีความโปร่งใสและนำไปสู่การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของทุกภาคส่วน

ดังนั้นเทศบาลตำบลปลาไหล จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการเกี่ยวกับการการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามร่างคำสั่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางรุ่งทิwa ไชยจันทร์)

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ

(นางกาญจนา กวีพิชาพัชร)

รองปลัดเทศบาลตำบลปลาไหล

(นายสุรพัฒน์ พุฒธรรม)

ปลัดเทศบาลตำบลปลาไหล



คำสั่งเทศบาลตำบลปลาไหล

ที่ ๓๗ / ๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการเกี่ยวกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลปลาไหล (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑ เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานให้ความร่วมมือและเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยใช้แนวทางและเครื่องมือการประเมินตามที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) กำหนด ซึ่งได้พัฒนาเครื่องมือการประเมินเชิงบวกเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม การประเมิน ITA ดังกล่าว ถูกนำไปกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ ๒๑ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) โดยในระยะแรก (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕) กำหนดค่าเป้าหมายให้หน่วยงานภาครัฐที่มีผลการประเมินผ่านเกณฑ์ (๘๕ คะแนนขึ้นไป) ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลปลาไหล ประจำปี ๒๕๖๕ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด จึงอาศัยอำนาจตาม มาตรา ๔๘ เตรส แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๕๔๖ แต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบการดำเนินการประเมินดังต่อไปนี้

(๑) นายสุรพัฒน์ พุฒธรรม ปลัดเทศบาล

ประธานคณะกรรมการ

(ผู้บริหารที่รับผิดชอบการประเมินของหน่วยงาน)

(๒) นางกาญจนา กวีพิชาพัชร

รองปลัดเทศบาล

คณะกรรมการ

(๓) นายดุสิตสิทธิ์ งามราชจักร์

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

คณะกรรมการ

(๔) นายสมิทธิ พุทธรังค์

ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

คณะกรรมการ

(๕) นายปรีดา เจริญชัย

ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม

คณะกรรมการ

(๖) นายสะอาด ภู่นารถ

ผู้อำนวยการกองช่าง

คณะกรรมการ

(๗) นางสาวสรพร บังสา

ผู้อำนวยการกองการศึกษา

คณะกรรมการ

(๘) นางสาวเปรมฤดี ศิริจันทร์

ผู้อำนวยการกองคลัง

คณะกรรมการ

(๙) นายสุวัฒน์ ทิรธรรมย์

นิติกรชำนาญการ

คณะกรรมการ

(๑๐) นางสุรีพร วงษ์คำจันทร์

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ

คณะกรรมการ

(๑๑) นางรุ่งทิพา ไชยจันทร์

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ

คณะกรรมการ

(ผู้ดูแลระบบของหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบการประเมินของหน่วยงาน)

ให้คณะกรรมการเกี่ยวกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของเทศบาลตำบล
ปลาไหล มีหน้าที่ดังนี้

ข้อ ๑ คณะทำงาน มีหน้าที่ อำนวยความสะดวก ส่งเสริม สนับสนุน ให้บุคคลที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
รวบรวมข้อมูลรายชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก และรวบรวมข้อมูลในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสำหรับตอบแบบ
ตรวจการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารสาธารณะ ให้เป็นไปตามกรอบแนวทางและระยะเวลาที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

ข้อ ๒ ผู้บริหารที่รับผิดชอบการประเมินของหน่วยงาน มีหน้าที่กำกับดูแลการประเมินในภาพรวม
ของหน่วยงาน ตรวจสอบและอนุมัติการนำเข้าข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกในระบบ ITAS
ตรวจสอบและอนุมัติการตอบแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ ในระบบ ITAS รวมทั้งกำกับติดตามการ
ประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน ให้ได้จำนวนตัวอย่างตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

ข้อ ๓ ผู้ดูแลระบบของหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบการประเมินของหน่วยงาน มีหน้าที่นำเข้าข้อมูลผู้
มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกในระบบ ITAS ตอบแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ ในระบบ ITAS
ติดตามการประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน ให้ได้จำนวนตัวอย่างตามที่สำนักงาน ป.ป.ช.
รวมทั้งการรายงานผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลปลาไหล

ข้อ ๔ ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๗ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายดำเนิน สอนไชยา)
นายกเทศมนตรีตำบลปลาไหล

ร่าง.....
พิมพ์.....
ตรวจ/ทบทวน.....

ท.๖๕๖๕



**แนวทางการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหาร สมาชิกสภา พนักงานเทศบาล
และพนักงานจ้าง เทศบาลตำบลปลาไหล
เพื่อยกระดับผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส**

ตัวชี้วัด คุณภาพการดำเนินงาน

ข้อคำถาม e1 – e5

e1 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่าน ตาม
ประเด็นดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด?

- เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด
- เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

e2 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่าน กับผู้มา
ติดต่อคนอื่นๆ อย่างเท่าเทียมกันมากน้อยเพียงใด?

e3 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/
ให้บริการแก่ท่านอย่างตรงไปตรงมาไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล มากน้อย
เพียงใด?

e4 ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่าน
ติดต่อร้องขอให้จ่ายหรือให้สิ่งดังต่อไปนี้เพื่อแลกกับการปฏิบัติงาน การ
อนุมัติ อนุญาต หรือให้บริการ หรือไม่?

- เงิน
- ทรัพย์สิน
- ประโยชน์อื่นๆ ที่อาจคำนวณเป็นเงินได้ เช่น การลดราคา การให้ความ
บันเทิง เป็นต้น

หมายเหตุ เป็นการให้ที่นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เช่น

ค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ค่าปรับ เป็นต้น

e5 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการดำเนินงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของ
ประชาชนและส่วนรวมเป็นหลักมากน้อยเพียงใด?

แนวทางการดำเนินงานตามตัวชี้วัด คุณภาพการดำเนินงาน

1. จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยเผยแพร่
ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากร และประชาชนทราบผ่านระบบสารสนเทศ และ
ช่องทางที่หลากหลาย

2. จัดทำแผนผังแสดงขั้นตอน/ระยะเวลาให้บริการประชาชน และระบุ
ผู้รับผิดชอบงานให้บริการในทุกกระบวนการให้ทราบ โดยเผยแพร่
ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์
สื่อสังคมออนไลน์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว เสียงตามสาย หอ
กระจายข่าว ฯลฯ
3. จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้มาติดต่อหรือรับบริการ ณ จุด
ให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวก เช่น การประเมิน QR Code การ
ประเมินผ่านระบบการประเมินความพึงพอใจ และรายงานผลการประเมิน
ให้ผู้บริหารท้องถิ่นได้รับทราบ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง รวมทั้งเผยแพร่ผล
การประเมินความพึงพอใจดังกล่าวให้บุคลากรภายในหน่วยงานและ
สาธารณชนได้รับทราบ
4. พัฒนาการบริการสร้างมาตรฐานที่เท่าเทียมกัน เช่น การจัดให้มีบัตรคิว
หรือการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดระบบคิว โดยพิจารณาให้เหมาะสม
กับจำนวนผู้มารับบริการในแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. จัดให้มีระบบและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (สะดวก/
รวดเร็ว/ตอบสนองในการแก้ไข) กรณีบุคลากรเลือกปฏิบัติและให้บริการ
โดยไม่เป็นธรรม เช่น ผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ สื่อสังคมออนไลน์ของ
หน่วยงาน อีเมลหน่วยงาน เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น
6. กำหนดแนวทางในการชื่นชม ยกย่อง เพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากร
ที่ให้บริการประชาชนตามมาตรฐานของหน่วยงานกำหนดไว้ รวมทั้งมี
มาตรการในการดำเนินการกับบุคลากรที่ให้บริการโดยเลือกปฏิบัติและไม่
เป็นธรรม เช่น การตักเตือน ภาคทัณฑ์ เป็นต้น
7. พัฒนาศูนย์ข้อมูล โดย
 - ปลุกฝังฐานความคิดในการแยกแยะประโยชน์ส่วนตนและส่วนรวม เช่น
เสริมสร้างความรู้ให้เกิดความตระหนักในการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม
มากกว่าประโยชน์ส่วนบุคคล
 - สร้างวัฒนธรรมองค์กรในการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และไม่เลือก
ปฏิบัติ เช่น กำหนดประเด็นการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไว้ในพันธกิจ
ขององค์กรและมีแนวทางในการดำเนินการร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

8. กำหนดมาตรการการบริหารบุคคลตามหลักคุณธรรมในการพิจารณาความดี
ความชอบ ความก้าวหน้า โดยกำหนดข้อตกลงการปฏิบัติงานในระดับ
บุคคล พิจารณาจากเกณฑ์ผลงาน/ผลสำเร็จของงาน/กรอบระยะเวลา/ผล
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

ตัวชี้วัด ประสิทธิภาพการสื่อสาร

ข้อคำถาม e6 – e10

e6 การเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีลักษณะดังต่อไปนี้ มาก
น้อยเพียงใด

- เข้าถึงงาน ไม่ซับซ้อน
- มีช่องทางหลากหลาย

e7 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควร
รับทราบอย่างชัดเจนมากน้อยเพียงใด?

e8 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับ
การดำเนินงาน/การให้บริการ หรือไม่?

e9 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการชี้แจงและตอบคำถามเมื่อมีข้อกังวลสงสัย
เกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างชัดเจนมากน้อยเพียงใด?

e10 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของ
เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน หรือไม่?

แนวทางการดำเนินงานตามตัวชี้วัด ประสิทธิภาพการสื่อสาร

1. การจัดให้มีและปรับปรุงศูนย์ข้อมูลข่าวสารตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูล
ข่าวสารของทางราชการ
 - จัดข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล การบริหารงบประมาณ
การเงิน การจัดหาพัสดุ การคำนวณราคากลาง การจัดซื้อจัดจ้าง การใช้
จ่ายงบประมาณ รายงานผลการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์
วิธีการที่กฎหมาย ระเบียบ กฎ ข้อบังคับที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่นต้องเผยแพร่ให้ประชาชนทราบและตรวจสอบ รวมทั้งมีข้อมูล
ครบถ้วน ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง
 - มีข้อมูลที่เผยแพร่ ณ ที่ทำการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และบน
เว็บไซต์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - มีการเผยแพร่บทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. จัดให้มีช่องทางการสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ ที่จะติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูล หรือรับฟังคำติชม/แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น
 - จัดให้มีหมายเลขโทรศัพท์เฉพาะที่มีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานให้บริการ ข้อมูลการบริการหรือการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดระยะเวลาทำการ
 - แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการที่จะติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - จัดให้มีช่องทางสื่อสารในรูปแบบต่างๆ เช่น การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม กล้อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น ตู้ ปณ. ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การประชุมรับฟังความคิดเห็น การสัมภาษณ์รายบุคคล สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น
3. เผยแพร่ผลงานและข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับสาธารณชนให้เป็นปัจจุบันทาง เว็บไซต์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสื่อออนไลน์รูปแบบอื่นๆ และช่องทางที่หลากหลาย อาทิ บอร์ดประชาสัมพันธ์ตามหมู่บ้านหรือชุมชน สื่อสิ่งพิมพ์/วารสารประชาสัมพันธ์/จดหมายข่าวเผยแพร่ให้กับหน่วยงานต่างๆ หอกระจายข่าว เสียงตามสาย วิทยุชุมชน วิทยุกระจายเสียง การจัดหน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่/การโฆษณาผ่านรถกระจายเสียง การจัด แดงข่าว/การจัดนิทรรศการ ฯลฯ

ตัวชี้วัด การปรับปรุงระบบการทำงาน

ข้อคำถาม e11 – e15

- e11 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้นมากน้อยเพียงใด?
- e12 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการให้ดีขึ้นมากน้อยเพียงใด?
- e13 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้นหรือไม่?

- e14 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด?
- e15 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด?

แนวทางการดำเนินงานตามตัวชี้วัด การปรับปรุงระบบการทำงาน

1. จัดให้มีการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนหรือผู้มาติดต่อ มีดังนี้
 - 1.1 มีเก้าอี้รับรองผู้มาติดต่อราชการหรือรับบริการ
 - 1.2 มีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน และที่ตั้งของจุดให้บริการ
 - 1.3 มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนและช่องทางการติดต่อ
 - 1.4 มีแบบคำร้องพร้อมทั้งตัวอย่างการกรอกข้อมูล/เจ้าหน้าที่ผู้ให้คำแนะนำ
 - 1.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการในการบริการที่มีความจำเป็นเร่งด่วนหรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในพื้นที่
 - 1.6 มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ
 - 1.7 ให้บริการอินเทอร์เน็ต หรือ WIFI
 - 1.8 ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากลทั้งขณะยืน หรือล้อเลื่อน
 - 1.9 มีการจัดแสงสว่างอย่างเพียงพอ
 - 1.10 มีการจัดบัตรคิว หรือระบบเทคโนโลยีอื่นๆ เพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม
 - 1.11 มีจุดแรกรับเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น คัดกรองผู้มาติดต่อ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการหรือช่วยเตรียมเอกสาร
 - 1.12 มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้รับบริการ

2. จัดทำระบบบริการเชิงรุก จัดชุดบริการเคลื่อนที่ให้บริการนอกสถานที่ หรือในช่วงนอกวันและเวลาราชการ เช่น การจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ หรือการปรับขยายเวลาการให้บริการในช่วงพักเที่ยง หรือจัดตั้งระบบ One Stop Service (OSS) หรือบริการดิจิทัลแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว เป็นต้น
3. มีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ โดยประมวลความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ เช่น กล้องหรือตู้รับฟังความคิดเห็น ตู้ ปณ. การจัดประชุมรับฟังความคิดเห็น การสัมภาษณ์รายบุคคล โทรศัพท์ โทรศัพท์สายด่วน ช่องทางออนไลน์ เป็นต้น และมีการรายงานผลให้ผู้บริหาร และนำมาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชนทราบ
4. จัดฝึกอบรมส่งเสริมความรู้ และพัฒนาศักยภาพบุคลากรผู้ให้บริการ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
5. ผู้บริหารจัดประชุมระดมความคิดเห็นบุคลากรอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค ในการดำเนินงานและกำหนดแนวทางร่วมกันในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และพัฒนาการบริการประชาชนให้ดีขึ้น รวมทั้งเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลการประชุมให้บุคลากร และประชาชนทราบโดยทั่วกัน
6. ประกาศยกย่องชมเชยบุคลากรที่ให้บริการผู้มาติดต่อ และประชาชนด้วยหัวใจ และจิตบริการ
7. นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาการปฏิบัติงานให้โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น ให้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต การใช้โปรแกรมอนุมัติงานก่อสร้าง แจ้งผลการอนุมัติผ่านระบบ SMS การจองคิวขอรับบริการออนไลน์ การแจ้งผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านระบบออนไลน์
8. จัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบบริการ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้งานให้มีความสะดวก รวดเร็ว ง่ายต่อการใช้งาน และคุ้มค่า โดยพิจารณาให้เหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการ ในแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งพัฒนาศักยภาพความรู้ด้านเทคโนโลยีของบุคลากรผู้ดูแลระบบอย่างต่อเนื่อง