



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....หน่วยตรวจสอบภายใน เทศบาลตำบลปลาไหล

ที่ สน.๕๔๐๐๘/.....๖.....วันที่.....๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง การแต่งตั้งคณะทำงานเกี่ยวกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลปลาไหล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลปลาไหล

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ 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 จึงขอแต่งตั้งคณะทำงานเกี่ยวกับการการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตามร่างคำสั่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางรุ่งทิwa ไชยจันทร์)

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ

(นางกาญจนา กวีพิชาพัชร)

รองปลัดเทศบาลตำบลปลาไหล

(นายสุรพัฒน์ พุฒธรรม)

ปลัดเทศบาลตำบลปลาไหล



คำสั่งเทศบาลตำบลปลาไหล

ที่ ๕๖ / ๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการเกี่ยวกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลปลาไหล (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑ เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานให้ความร่วมมือและเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔ 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 ๒๕๖๔ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด จึงอาศัยอำนาจตาม มาตรา ๔๘ เตรส แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๕๕๖ แต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบการดำเนินการประเมินดังต่อไปนี้

(๑) นายสุรพัฒน์ พุฒธรรม ปลัดเทศบาล

ประธานคณะกรรมการ

(ผู้บริหารที่รับผิดชอบการประเมินของหน่วยงาน)

(๒) นางกาญจนา กวีพิชาพัชร

รองปลัดเทศบาล

คณะกรรมการ

(๓) นายดุสิตสิทธิ์ งามราชจักร์

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

คณะกรรมการ

(๔) นายสมิทธิ์ พุทธวงศ์

ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

คณะกรรมการ

(๕) นายปริดา เจริญชัย

ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม

คณะกรรมการ

(๖) นายสะอาด ภู่นารถ

ผู้อำนวยการกองช่าง

คณะกรรมการ

(๗) นางสาวสรพร ปังสา

ผู้อำนวยการกองการศึกษา

คณะกรรมการ

(๘) นางสาวเปรมฤดี ศิริขันธุ์

ผู้อำนวยการกองคลัง

คณะกรรมการ

(๙) นายสุวัฒน์ หิรินรมย์

นิติกรชำนาญการ

คณะกรรมการ

(๑๐) นางสุรีพร วงษ์คำจันทร์

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ

คณะกรรมการ

(๑๑) นางรุ่งทิพา ไชยจันทร์

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ

คณะกรรมการ

(ผู้ดูแลระบบของหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบการประเมินของหน่วยงาน)

ให้คณะกรรมการเกี่ยวกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลปลาไหล มีหน้าที่ดังนี้

ข้อ ๑ คณะทำงาน มีหน้าที่ อำนวยความสะดวก ส่งเสริม สนับสนุน ให้บุคคลที่เกี่ยวข้องดำเนินการรวบรวมข้อมูลรายชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก และรวบรวมข้อมูลในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสำหรับตอบแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารสาธารณะ ให้เป็นไปตามกรอบแนวทางและระยะเวลาที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

ข้อ ๒ ผู้บริหารที่รับผิดชอบการประเมินของหน่วยงาน มีหน้าที่กำกับดูแลการประเมินในภาพรวมของหน่วยงาน ตรวจสอบและอนุมัติการนำเข้าข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกในระบบ ITAS ตรวจสอบและอนุมัติการตอบแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ ในระบบ ITAS รวมทั้งกำกับติดตามการประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน ให้ได้จำนวนตัวอย่างตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

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

ข้อ ๔ ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๕ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายสุรพัฒน์ พุฒธรรม)
ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่
นายกเทศมนตรีตำบลปลาไหล

แนวทางการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหาร สมาชิกสภา พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้าง เทศบาลตำบลปลาไหล เพื่อยกระดับผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส

ตัวชี้วัด คุณภาพการดำเนินงาน

ข้อคำถาม e1 – e5

e1 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่าน ตามประเด็นดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด?

- เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด
- เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

e2 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่าน กับผู้มาติดต่อคนอื่นๆ อย่างเท่าเทียมกันมากน้อยเพียงใด?

e3 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการแก่ท่านอย่างตรงไปตรงมาไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล มากน้อยเพียงใด?

e4 ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อง้อขอให้จ่ายหรือให้สิ่งดังต่อไปนี้เพื่อแลกกับการปฏิบัติงาน การอนุมัติ อนุญาต หรือให้บริการ หรือไม่?

- เงิน
- ทรัพย์สิน ประโยชน์อื่นๆ ที่อาจคำนวณเป็นเงินได้ เช่น การลดราคา การให้ความบันเทิง เป็นต้น

หมายเหตุ เป็นการให้ที่นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เช่น ค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ค่าปรับ เป็นต้น

e5 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการดำเนินงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลักมากน้อยเพียงใด?

แนวทางการดำเนินงานตามตัวชี้วัด คุณภาพการดำเนินงาน

1. จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้มาติดต่อหรือรับบริการ จัดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวก เช่น ประเมินผลผ่าน QR Code และรายงานผลการประเมินให้ผู้บริหารท้องถิ่นได้รับทราบ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง รวมทั้งเผยแพร่ผลการประเมินความพึงพอใจดังกล่าวให้บุคลากรภายในหน่วยงานและสาธารณชนได้รับทราบ

2. จัดทำแผนผังแสดงขั้นตอน/ระยะเวลาให้บริการประชาชน และระบุผู้รับผิดชอบงานให้บริการในทุกกระบวนการงานให้ทราบ โดยเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์สื่อสังคมออนไลน์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว เสียงตามสาย หอกระจายข่าว ฯลฯ
3. พัฒนาการบริการสร้างมาตรฐานที่เท่าเทียมกัน เช่น การจัดให้มีบัตรคิว หรือการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดระบบคิว โดยพิจารณาให้เหมาะสมกับจำนวนผู้มารับบริการในแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. จัดให้มีระบบและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (สะดวก/รวดเร็ว/ตอบสนองในการแก้ไข) กรณีบุคลากรเลือกปฏิบัติและให้บริการโดยไม่เป็นธรรม เช่น ผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ สื่อสังคมออนไลน์ของหน่วยงาน อีเมลหน่วยงาน เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น
5. กำหนดแนวทางในการขึ้นชม ยกย่องบุคลากรที่ให้บริการประชาชนตามมาตรฐานของหน่วยงานกำหนดไว้ รวมทั้งมีมาตรการในการดำเนินการกับบุคลากรที่ให้บริการโดยเลือกปฏิบัติและไม่เป็นธรรม เช่น การตักเตือน ภาคทัณฑ์ เป็นต้น
6. พัฒนาบุคลากร โดย
 - ปลูกฝังฐานความคิดในการแยกแยะประโยชน์ส่วนตนและส่วนรวม เช่น เสริมสร้างความรู้ให้เกิดความตระหนักในการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนบุคคล
 - สร้างวัฒนธรรมองค์กรในการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และไม่เลือกปฏิบัติ เช่น กำหนดประเด็นการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไว้ในพันธกิจขององค์กรและมีแนวทางในการดำเนินการร่วมกันอย่างต่อเนื่อง
7. กำหนดมาตรการบริหารบุคคลตามหลักคุณธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ ความก้าวหน้า โดยกำหนดข้อตกลงการปฏิบัติงานในระดับบุคคล พิจารณาจากเกณฑ์ผลงาน/ผลสำเร็จของงาน/กรอบระยะเวลา/ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

8. มีการประกาศยกย่องชมเชย หรือให้รางวัลแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถ ด้วยความวิริยะอุตสาหะเป็นระยะ

ตัวชี้วัด ประสิทธิภาพการสื่อสาร

ข้อคำถาม e6 – e10

e6 การเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีลักษณะดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

- เข้าถึงงาน ไม่ซับซ้อน
- มีช่องทางหลากหลาย

e7 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจนมากน้อยเพียงใด?

e8 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ หรือไม่?

e9 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการชี้แจงและตอบคำถามเมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างชัดเจนมากน้อยเพียงใด?

e10 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อง้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน หรือไม่?

แนวทางการดำเนินงานตามตัวชี้วัด ประสิทธิภาพการสื่อสาร

1. การจัดให้มีและปรับปรุงศูนย์ข้อมูลข่าวสารตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของทางราชการ
 - จัดข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล การบริหารงบประมาณ การเงิน การจัดหาพัสดุ การคำนวณราคากลาง การจัดซื้อจัดจ้าง การใช้จ่ายงบประมาณ รายงานผลการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์วิธีการที่กฎหมาย ระเบียบ กฎ ข้อบังคับที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเผยแพร่ให้ประชาชนทราบและตรวจสอบ โดยมีข้อมูลครบถ้วนถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง
 - มีหน่วยประชาสัมพันธ์ ณ ที่ทำการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - มีสื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่บทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. จัดให้มีช่องทางการสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ ที่จะติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูล หรือรับฟังคำติชม/แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น
 - จัดให้มีหมายเลขโทรศัพท์เฉพาะที่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล การบริการหรือการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดระยะเวลาทำการ
 - แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการที่จะติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - จัดให้มีช่องทางสื่อสารในรูปแบบต่างๆ เช่น การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม กล้อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น ตู้ ปณ. ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การประชุมรับฟังความคิดเห็น การสัมภาษณ์รายบุคคล สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น
3. เผยแพร่ผลงานและข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับสาธารณชนให้เป็นปัจจุบันทางเว็บไซต์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสื่อออนไลน์รูปแบบอื่นๆ และช่องทางที่หลากหลาย อาทิ บอร์ดประชาสัมพันธ์ตามหมู่บ้านหรือชุมชน สื่อสิ่งพิมพ์/วารสาร ประชาสัมพันธ์/จดหมายข่าวเผยแพร่ให้กับหน่วยงานต่างๆ หอกระจายข่าว เสียงตามสาย วิทยุชุมชน วิทยุกระจายเสียง การจัดหน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่/การโฆษณาผ่านรถกระจายเสียง การจัดแถลงข่าว/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/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้นมากน้อยเพียงใด?
- e15 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด?

แนวทางการดำเนินงานตามตัวชี้วัด การปรับปรุงระบบการทำงาน

1. จัดให้มีการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนหรือผู้มาติดต่อ มีดังนี้
 - 1.1 มีเก้าอี้รับรองผู้มาติดต่อราชการหรือรับบริการ
 - 1.2 มีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน
 - 1.3 มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนและช่องทางการติดต่อ
 - 1.4 มีแบบคำร้องพร้อมทั้งตัวอย่างการกรอกข้อมูล/เจ้าหน้าที่ผู้ให้คำแนะนำ
 - 1.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการสำหรับการบริการที่มีความจำเป็นเร่งด่วน หรือพิจารณาจัดบริการให้สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในพื้นที่
 - 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

2. จัดทำระบบบริการเชิงรุก จัดชุดบริการเคลื่อนที่ให้บริการนอกสถานที่ หรือในช่วงนอกวันและเวลาราชการ เช่น การจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ หรือการปรับขยายเวลาการให้บริการในช่วงพักเที่ยง หรือจัดตั้งระบบ One Stop Service (OSS) หรือบริการดิจิทัลแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว เป็นต้น
3. มีการประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้รับบริการและนำผลการประเมินมาวิเคราะห์สรุปรายงานให้ผู้บริหารหน่วยงานพิจารณาเพื่อปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานและบริการอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง รวมทั้งเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนทราบ
4. จัดฝึกอบรมส่งเสริมความรู้ และพัฒนาศักยภาพบุคลากรผู้ให้บริการ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
5. ผู้บริหารจัดประชุมระดมความคิดเห็นบุคลากรอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน คุณภาพการปฏิบัติงาน และการบริการให้ดีขึ้น และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลการประชุมให้บุคลากร และประชาชนทราบ
6. ประกาศยกย่องชมเชยบุคลากรที่ให้บริการผู้มาติดต่อ และประชาชนด้วยหัวใจ และจิตบริการ
7. นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาการปฏิบัติงานให้โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น ให้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต การใช้โปรแกรมอนุมัติงานก่อสร้างแจ้งผลการอนุมัติผ่านระบบ SMS การจองคิวขอรับบริการออนไลน์ การแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบออนไลน์
8. จัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบบริการโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย มาประยุกต์ใช้งานให้มีความสะดวก รวดเร็ว ง่ายต่อการใช้งาน และคุ้มค่า โดยพิจารณาให้เหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการในแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งพัฒนาศักยภาพความรู้ด้านเทคโนโลยีของบุคลากรผู้ดูแลระบบอย่างต่อเนื่อง