

แนวทางการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
(Government Easy Contact Center : GECC)
โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

หลักการและเหตุผล

นายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) ได้มอบนโยบายในที่ประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ จัดให้มีศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความมั่นใจให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ อันเป็นการดำเนินงานให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

ศูนย์ราชการสะดวก เป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวก โดยมีมาตรฐานระบบงานเชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน ส่งมอบบริการด้วยใจ เพื่อให้ประชาชนได้รับความ “สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย” ประชาชนมี ความพึงพอใจต่อการบริการของภาครัฐ

กำหนดการเปิดรับสมัคร

ขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (มาตรฐาน GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม – ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นของประชาชนในการติดต่อราชการ เพื่อเป็นการกระตุ้นและส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวกตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการเข้าถึงบริการภาครัฐและการขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖

- การสมัครเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม – ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ โดยสามารถดูรายละเอียดและส่งใบสมัครผ่านทางระบบ Online ที่เว็บไซต์ www.psc.opm.go.th หัวข้อศูนย์ราชการสะดวก “GECC Online” ทั้งนี้ รวมหน่วยงานที่ครบอายุการรับรองมาตรฐานแล้วด้วย

หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก Government Easy Contact Center :GEC เงื่อนไขการรับรองมาตรฐาน

๑. เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (self - Checklist) มีทั้งหมด ๑๔ ข้อ

หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ

หากดำเนินการไม่ครบถ้วน จะไม่ได้รับการตรวจประเมินในลำดับต่อไป

๒. เกณฑ์ด้านคุณภาพ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๒.๑ เกณฑ์พื้นฐาน สัญลักษณ์ ☐ มี ๑๖ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๑๖ คะแนน

หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ ๑๖ คะแนน

๒.๒ เกณฑ์ขั้นสูง สัญลักษณ์ 😊 มี ๒๑ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน และ ๒ ข้อ ข้อละ ๖ คะแนน รวม ๕๔ คะแนน

หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ได้อย่างน้อย ๓๘ คะแนน

๓. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ มี ๓๐ คะแนน หน่วยงานจะต้องได้คะแนนอย่างน้อย ๑๖ คะแนน