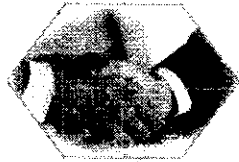


เครื่องมือวัดความโปร่งใสและตรวจสอบได้ของกระบวนการ



คำนำ

เครื่องมือวัดความโปร่งใสและตรวจสอบได้ของส่วนราชการนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ส่วนราชการได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการประเมินความโปร่งใสในหน่วยงานตามที่ อ.ก.พ. วิสามัญเกี่ยวกับการส่งเสริมจริยธรรมเพื่อราชการใสสะอาด สำนักงาน ก.พ. ได้มีมติไว้ตามข้อเสนอของศูนย์ส่งเสริมจริยธรรม สำนักงาน ก.พ. ซึ่งเป็นไปตามแนวโน้มสากลของประเทศต่างๆ ทั่วโลกที่มุ่งส่งเสริมการบริหารงานด้วยความโปร่งใส และรัฐบาลไทยก็ได้มีนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ที่ส่งเสริมให้มีการสร้างมาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม ธรรมภิบาล และมาตรฐานความโปร่งใสให้แก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ

การสร้างมาตรฐานความโปร่งใสของส่วนราชการจำเป็นต้องมีกรอบหลักเกณฑ์และแนวทางการดำเนินการที่เป็นรูปธรรม จึงจะบรรลุผลสัมฤทธิ์อย่างแท้จริง สำนักงาน ก.พ. ได้เห็นความสำคัญ และความจำเป็นในการดำเนินการเรื่องนี้อย่างเป็นระบบ ดังนั้นในปี 2548 สำนักงาน ก.พ. ร่วมกับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ได้ทำการศึกษาและพัฒนาเครื่องมือวัดความโปร่งใสและตรวจสอบได้ของส่วนราชการ และนำผลการศึกษาไปใช้ทดลองกับส่วนราชการนำร่องประเภทบริการก่อน แล้วจึงทำการศึกษาต่อเนื่องพร้อมทั้งปรับปรุงเครื่องมือมาเป็นระยะๆ พร้อมทั้งจัดรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากส่วนราชการต่าง ๆ นำข้อมูลที่ได้มาประมวลและสรุปเป็น เครื่องมือวัดความโปร่งใสและตรวจสอบได้ของส่วนราชการ เสนอ อ.ก.พ. วิสามัญเกี่ยวกับการส่งเสริมจริยธรรมเพื่อราชการใสสะอาด ครั้งที่ 4/2553 วันที่ 12 พฤษภาคม 2553 ซึ่ง อ.ก.พ. ได้มีมติเห็นชอบเครื่องมือวัดความโปร่งใสและตรวจสอบได้ของส่วนราชการ ตามที่ สำนักงาน ก.พ. เสนอ

สำนักงาน ก.พ. หวังเป็นอย่างยิ่งว่าส่วนราชการจะได้นำ เครื่องมือวัดความโปร่งใสและตรวจสอบได้ของส่วนราชการนี้ ไปใช้เป็นเครื่องมือหรือแนวทางที่ช่วยให้ข้าราชการตระหนักถึงการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส ลดความเสี่ยงของหน่วยงานต่อปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน รวมถึงเป็นการสร้างภูมิคุ้มกันของข้าราชการในการลดความเสี่ยงต่อการทุจริตประพฤติมิชอบ อีกทั้งหน่วยงานยังสามารถประเมินสถานภาพความโปร่งใสของหน่วยงานตนเองว่าอยู่ในระดับใด และมุ่งมั่นพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องต่อไป เพื่อให้เกิดความโปร่งใสของหน่วยงานเพิ่มขึ้น

สำนักงาน ก.พ.
ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรม
พฤษภาคม 2553

เครื่องมือวัดความโปร่งใสและตรวจสอบได้ของส่วนราชการ

.....

ประกอบด้วย

1. มาตรฐานความโปร่งใส ประกอบด้วย 4 มิติหลัก 13 ตัวชี้วัดย่อย
2. เกณฑ์ในการให้คะแนนประเมินตัวชี้วัดมาตรฐานความโปร่งใส

รายละเอียดมาตรฐานความโปร่งใส

1 มาตรฐานความโปร่งใส ประกอบด้วย 4 มิติหลัก 13 ตัวชี้วัดย่อย ดังนี้

มิติที่ 1 ด้านนโยบาย/ผู้บริหาร และความพยายาม/ริเริ่ม ของหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส

ตัวชี้วัด ประกอบด้วย

- 1.1 มีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส
- 1.2 บทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใสในองค์กร
- 1.3 ความพยายาม/ริเริ่มของหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส

มิติที่ 2 ด้านความเปิดเผย การมีระบบตรวจสอบภายในองค์กร และการมีส่วนร่วม

ตัวชี้วัด ประกอบด้วย

- 2.1 การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร
- 2.2 การมีมาตรฐานการให้บริการประชาชนและประกาศให้ทราบ
- 2.3 การมีระบบตรวจสอบภายในที่ดำเนินการตรวจสอบมากกว่าเรื่องเงิน/บัญชี
- 2.4 การเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและผลการประเมินตนเองต่อสาธารณะ
- 2.5 การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการ

มิติที่ 3 ด้านการใช้ดุลยพินิจ

ตัวชี้วัด ประกอบด้วย

- 3.1 การลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
- 3.2 การใช้ดุลยพินิจในการบริหารงานบุคคล
- 3.3 การมีระบบบริหารความเสี่ยงด้านความโปร่งใส

มิติที่ 4 ด้านการมีระบบ/กลไกจัดการรับเรื่องร้องเรียน

ตัวชี้วัด ประกอบด้วย

- 4.1 การมีหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน
- 4.2 การมีระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดเกณฑ์ในการให้คะแนนประเมินตัวชี้วัดมาตรฐานความโปร่งใส

มิติที่ 1 ด้านนโยบาย/ผู้บริหาร และความพยายาม/ริเริ่ม ของหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส

1.1 มีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส

0 คะแนน	ไม่มีการกำหนดนโยบายด้านความโปร่งใส การเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม
1 คะแนน	มีการกำหนดนโยบายด้านความโปร่งใส การเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม
2 คะแนน	1. ตามคะแนนระดับที่ 1 และ 2. มีการสื่อสารถึงความสำคัญของนโยบายด้านความโปร่งใส การเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม ไปยังเจ้าหน้าที่ทุกระดับ
3 คะแนน	1. ตามคะแนนระดับที่ 2 และ 2. มีการจัดทำยุทธศาสตร์ หรือแผนการดำเนินการจัดสร้างมาตรฐานความโปร่งใส ในหน่วยงาน
4 คะแนน	1. ตามคะแนนระดับที่ 3 และ 2. มีการดำเนินการตามยุทธศาสตร์หรือตามแผนการดำเนินการจัดสร้างมาตรฐานความโปร่งใสในหน่วยงาน
5 คะแนน	1. ตามคะแนนระดับที่ 4 และ 2. มีผลสำเร็จในการจัดสร้างความโปร่งใสในหน่วยงาน เช่น ได้รับรางวัล ได้รับการยกย่องชมเชย หรือสามารถระบุผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ หรือแผนอย่างเป็นรูปธรรม

หมายเหตุ

1. ตัวชี้วัด 1.1 เป็นตัวชี้วัดระดับกรมหรือเทียบเท่า
2. นโยบายด้านความโปร่งใสและตรวจสอบได้นี้ครอบคลุมถึงนโยบายชื่ออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใสและตรวจสอบได้ และหากส่วนราชการมีการกำหนดนโยบายหลายนโยบายก็ควรนำทุกนโยบายมาแสดงร่วมกัน

มิติที่ 1 ด้านนโยบาย/ผู้บริหาร และความพยายาม/ริเริ่ม ของหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส

1.2 บทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใสในองค์กร

0 คะแนน	ผู้บริหารไม่แสดงบทบาทในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใส
1 คะแนน	ผู้บริหารสูงสุด หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายมีส่วนร่วมในกิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน
2 คะแนน	ผู้บริหารสูงสุด หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายมีส่วนร่วมในกิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส ไม่น้อยกว่า 2 ด้าน
3 คะแนน	ผู้บริหารสูงสุด หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายมีส่วนร่วมในกิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส ไม่น้อยกว่า 3 ด้าน
4 คะแนน	ผู้บริหารสูงสุด หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายมีส่วนร่วมในกิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส ไม่น้อยกว่า 4 ด้าน
5 คะแนน	ผู้บริหารสูงสุด หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายมีส่วนร่วมในกิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส ไม่น้อยกว่า 5 ด้าน

- หมายเหตุ
- ตัวชี้วัด 1.2 เป็นตัวชี้วัดระดับสำนัก/กอง ซึ่งเป็นโครงสร้างตามกฎหมายของส่วนราชการทุกสำนัก/กอง
 - ตัวอย่างการแสดงบทบาทมีส่วนร่วมของผู้บริหาร เช่น การเป็นประธาน เป็นที่ปรึกษาเป็นคณะกรรมการ เป็นวิทยากรให้ความรู้ มีการสั่งการและติดตามผลการดำเนินงาน สนับสนุนด้านงบประมาณและทรัพยากรอย่างเพียงพอ การมีมาตรการ จูงใจ การเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ การเปิดรับฟังความคิดเห็นจากทุกภาคส่วน ฯลฯ
 - ตัวอย่างกิจกรรมด้านต่างๆ เช่น ด้านส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ด้านการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ ด้านการรักษาจรรยา ด้านการทำตัวเป็นต้นแบบด้านการกำหนดกติกาหรือมาตรฐานการทำงานของข้าราชการเพื่อลดช่องทางการแสวงหาผลประโยชน์ ฯลฯ

มิติที่ 1 ด้านนโยบาย/ผู้บริหาร และความพยายาม/ริเริ่ม ของหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส

1.3 ความพยายาม/ริเริ่มของหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส

0 คะแนน	ไม่มีแนวทางหรือกิจกรรมใด ๆ เพื่อให้การทำงานในหน่วยงานเกิดความโปร่งใส
1 คะแนน	ในแต่ละปีงบประมาณมีการคิดริเริ่ม แนวทางหรือกิจกรรมเพื่อให้การทำงานภายในหน่วยงานมีความโปร่งใส 1 อย่าง
2 คะแนน	ในแต่ละปีงบประมาณมีการคิดริเริ่ม แนวทางหรือกิจกรรมเพื่อให้การทำงานภายในหน่วยงานมีความโปร่งใส 2 อย่าง
3 คะแนน	ในแต่ละปีงบประมาณมีการคิดริเริ่ม แนวทางหรือกิจกรรมเพื่อให้การทำงานภายในหน่วยงานมีความโปร่งใส 3 อย่าง
4 คะแนน	ในแต่ละปีงบประมาณมีการคิดริเริ่ม แนวทางหรือกิจกรรมเพื่อให้การทำงานภายในหน่วยงานมีความโปร่งใส 4 อย่าง
5 คะแนน	ในแต่ละปีงบประมาณมีการคิดริเริ่ม แนวทางหรือกิจกรรมเพื่อให้การทำงานภายในหน่วยงานมีความโปร่งใสไม่น้อยกว่า 5 อย่าง และต้องมีกิจกรรมใหม่ๆ ที่ไม่เคยทำมาก่อน อย่างน้อย 2 กิจกรรม

หมายเหตุ

1. ตัวชี้วัด 1.3 เป็นตัวชี้วัดระดับกรมหรือเทียบเท่า
2. ตัวอย่างแนวทาง/กิจกรรมเพื่อให้การทำงานในหน่วยงานเกิดความโปร่งใส เช่น การตั้งบุคคลภายนอก (ระดับกรม) มาเป็นกรรมการ การจัดทำโปสเตอร์ หรือ แผ่นพับรณรงค์ต่อต้านคอร์รัปชัน การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างต่อสาธารณชน การจัดบรรยายพิเศษเรื่องความสำคัญของความโปร่งใส การกำหนดวิธีการ ช่องทางให้สาธารณชนได้ตรวจสอบการดำเนินการของหน่วยงาน การเผยแพร่กระบวนการหรือขั้นตอนระยะเวลาการทำงานให้ผู้ใช้บริการได้ทราบ ฯลฯ

มิติที่ 2 ด้านความเปิดเผย การมีระบบตรวจสอบภายในองค์กร และการมีส่วนร่วม

2.1 การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

0 คะแนน	ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร
1 คะแนน	จัดสถานที่/ จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำหรับให้บริการข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 9 แห่ง พรบ.ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าตรวจสอบข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารหรือปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสารเป็นการเฉพาะ มีป้ายบอกถึงที่ตั้งของสถานที่หรือศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่หน่วยงานจัดไว้สำหรับการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ที่เข้าใจได้ง่าย และมองเห็นได้ชัดเจน
2 คะแนน	1. ตามคะแนนระดับที่ 1 และ 2. มีข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 9 ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน(ตามบริบทหน้าที่ของแต่ละกรม)
3 คะแนน	1. ตามคะแนนระดับที่ 2 และ 2. จัดทำดัชนีข้อมูลข่าวสารไว้ให้บริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจนและสามารถสืบค้นได้สะดวก รวดเร็ว มีการมอบหมายให้ผู้บริหารระดับรองหัวหน้าส่วนราชการรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารฯเป็นการเฉพาะ และเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการประกวดราคา ประกาศสอบราคา จัดทำสรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างเป็นรายเดือน และเผยแพร่บนเว็บไซต์
4 คะแนน	1. ตามคะแนนระดับที่ 3 และ 2. จัดเก็บสถิติและสรุปผลการมาใช้บริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร รายงานให้ผู้บริหารของส่วนราชการทราบอย่างสม่ำเสมอ (รายเดือนหรือรายไตรมาส) และมีการปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 28 ธันวาคม พ.ศ. 2547 ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว โดยมีเรื่องที่สามารถตอบสนอง หรือให้บริการข้อมูลข่าวสารได้ครบถ้วน ร้อยละ 100
5 คะแนน	1.ตามคะแนนระดับที่ 4 และ 2.เผยแพร่ข้อมูลโดยเฉพาะในประเด็นที่สาธารณะให้ความสนใจ ส่งผลกระทบต่อประชาชนโดยตรง และเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก (Core function) โดยเฉพาะการดำเนินโครงการขนาดใหญ่ที่มีมูลค่าสูง เช่น รายงานการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการขนาดใหญ่ รายงานการประเมินคุณภาพสิ่งแวดล้อมของโครงการขนาดใหญ่ สัญญาสัมปทาน สัญญากับบริษัทเอกชน สัญญาสัมปทาน ข้อมูลการดำรงตำแหน่งและการได้รับผลประโยชน์อื่นของผู้บริหาร เป็นต้น

หมายเหตุ

ตัวชี้วัด 2.1 เป็นตัวชี้วัดระดับกรมหรือเทียบเท่า

มติที่ 2 ด้านความเปิดเผย การมีระบบตรวจสอบภายในองค์กร และการมีส่วนร่วม

2.2 การมีมาตรฐานการให้บริการประชาชน และประกาศให้ทราบ

0 คะแนน	ไม่มีการกำหนดมาตรฐานและขั้นตอนการให้บริการประชาชน
1 คะแนน	มีการกำหนดมาตรฐานและขั้นตอนการให้บริการประชาชน
2 คะแนน	1. ตามคะแนนระดับที่ 1 และ 2. ประกาศมาตรฐานและขั้นตอนการให้บริการประชาชนเฉพาะภายในสถานที่ให้บริการ
3 คะแนน	1. ตามคะแนนระดับที่ 2 และ 2. ประกาศมาตรฐานและขั้นตอนการให้บริการประชาชนภายในกรมหรือเทียบเท่า
4 คะแนน	1. ตามคะแนนระดับที่ 3 และ 2. ประกาศมาตรฐานและขั้นตอนการให้บริการประชาชนทางเว็บไซต์
5 คะแนน	1. ตามคะแนนระดับที่ 4 และ 2. ประกาศมาตรฐานและขั้นตอนการให้บริการประชาชนทางช่องทางอื่น ๆ เพิ่มอีกอย่างน้อย 1 ช่องทาง

- หมายเหตุ
1. ตัวชี้วัด 2.2 เป็นตัวชี้วัดระดับสำนัก/กอง ซึ่งเป็นโครงสร้างตามกฎหมายของส่วนราชการทุกสำนัก/กอง
 2. ประชาชนในที่นี้ รวมถึง ข้าราชการเจ้าหน้าที่ภายในกรมและส่วนราชการที่มารับบริการ

มิติที่ 2 ด้านความเปิดเผย การมีระบบตรวจสอบภายในองค์กร และการมีส่วนร่วม

2.3 การมีระบบตรวจสอบภายในที่ดำเนินการตรวจสอบมากกว่าเรื่องเงิน/บัญชี

0 คะแนน	ไม่มีระบบตรวจสอบภายในของสำนัก/กอง
1 คะแนน	มีระบบตรวจสอบภายในสำนัก/กองเฉพาะเรื่องเงิน/บัญชี
2 คะแนน	มีระบบตรวจสอบภายในสำนัก/กองมากกว่าเรื่องเงิน/บัญชี 1 ระบบ
3 คะแนน	มีระบบตรวจสอบภายในสำนัก/กองมากกว่าเรื่องเงิน/บัญชี 2 ระบบ
4 คะแนน	มีระบบตรวจสอบภายในสำนัก/กองมากกว่าเรื่องเงิน/บัญชี 3 ระบบ
5 คะแนน	มีระบบตรวจสอบภายในสำนัก/กองมากกว่าเรื่องเงิน/บัญชี 4 ระบบ

หมายเหตุ

1. ตัวชี้วัด 2.3 เป็นตัวชี้วัดระดับกรมหรือเทียบเท่า
2. ระบบตรวจสอบที่มากกว่าเรื่องเงิน/บัญชี เช่น ระบบพัสดุ ระบบการจัดซื้อจัดจ้าง ระบบบริหารความเสี่ยง ฯลฯ

มิติที่ 2 ด้านความเปิดเผย การมีระบบตรวจสอบภายในองค์กร และการมีส่วนร่วม

2.4 การเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและผลการประเมินตนเองต่อสาธารณะ

0 คะแนน	ไม่มีการเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและผลการประเมินตนเองต่อสาธารณะ
1 คะแนน	มีการเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและผลการประเมินตนเองเฉพาะภายในหน่วยตรวจสอบภายใน
2 คะแนน	มีการเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและผลการประเมินตนเองเฉพาะภายในหน่วยตรวจสอบภายใน และผู้บริหารระดับสำนัก/กองขึ้นไป
3 คะแนน	มีการเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและผลการประเมินตนเองเฉพาะภายในหน่วยตรวจสอบภายใน และผู้บริหารระดับสำนัก/กองขึ้นไปและต่อสาธารณะอย่างน้อย 1 ช่องทาง
4 คะแนน	มีการเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและผลการประเมินตนเองเฉพาะภายในหน่วยตรวจสอบภายใน และผู้บริหารระดับสำนัก/กองขึ้นไปและต่อสาธารณะอย่างน้อย 2 ช่องทาง
5 คะแนน	มีการเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและผลการประเมินตนเองเฉพาะภายในหน่วยตรวจสอบภายใน และผู้บริหารระดับสำนัก/กองขึ้นไปและต่อสาธารณะอย่างน้อย 3 ช่องทาง

หมายเหตุ ตัวชี้วัด 2.4 เป็นตัวชี้วัดระดับกรมหรือเทียบเท่า

มิติที่ 2 ด้านความเปิดเผย การมีระบบตรวจสอบภายในองค์กร และการมีส่วนร่วม

2.5 การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการ

0 คะแนน	ไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการ
1 คะแนน	เผยแพร่งานตามภารกิจหลักของหน่วยงานให้สาธารณะชนได้รับทราบโดยช่องทางใดช่องทางหนึ่ง เช่น website หรือเอกสารรายงานประจำปี <ul style="list-style-type: none"> - หน่วยงานนโยบายการบริหาร ประเด็นการกำหนดนโยบายสาธารณะ - หน่วยงานบังคับใช้กฎหมาย ประเด็นการควบคุม กำกับดูแล ติดตาม ตรวจสอบ ให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบการ การพิจารณาอนุมัติอนุญาตในแต่ละเรื่อง - หน่วยงานสนับสนุนวิชาการ ประเด็นเกี่ยวกับกิจกรรม/โครงการที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศตามภารกิจของหน่วยงาน - หน่วยงานบริการ ประเด็นภารกิจหลักการบริการของหน่วยงาน
2 คะแนน	1. ตามคะแนนระดับที่ 1 และ 2. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholder) ที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทาง และกระบวนการต่างๆ ในภารกิจหลักไม่น้อยกว่า 50 %
3 คะแนน	1. ตามคะแนนระดับที่ 2 และ 2. มีนโยบายให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมโดยระบุประเด็นที่ต้องการสร้างการมีส่วนร่วม ซึ่งต้องเป็นประเด็นที่มีความสอดคล้องกับภารกิจหลัก
4 คะแนน	1. ตามคะแนนระดับที่ 3 และ 2. ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตามภารกิจหลักของหน่วยงานตามนโยบายได้ 50 % โดยประชาชนดังกล่าวอาจมีคุณสมบัติ เช่น ผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญ ประชาชนผู้ได้รับประโยชน์
5 คะแนน	1. ตามคะแนนระดับที่ 4 และ 2. ให้ประชาชนตามเกณฑ์ที่ระบุไว้ในระดับ 4 คะแนน เข้ามามีส่วนร่วมตามภารกิจหลักของหน่วยงานตามนโยบายได้ 70 % ของจำนวนภารกิจที่ดำเนินการขึ้นไป

หมายเหตุ

1. ตัวชี้วัด 2.5 เป็นตัวชี้วัดระดับกรมหรือเทียบเท่า
2. การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง กระบวนการที่ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทาง ร่วมแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา
3. ช่องทาง /กระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น โทรศัพท์/ตู้รับข้อคิดเห็น/ตู้ปณ.รับเรื่องจากประชาชน/เว็บไซต์ /เว็บบอร์ด การจัดกิจกรรม /สัมมนา /เวทีเพื่อรับฟังความคิดเห็น

มิติที่ 3 ด้านการใช้ดุลยพินิจ

3.1 การลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

0 คะแนน	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยใช้ดุลยพินิจส่วนตัว ไม่มีคู่มือ ไม่มีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานหรือไม่มีการใช้เทคโนโลยี
1 คะแนน	มีแนวทางในการปฏิบัติงานที่อยู่ในภารกิจหลักของหน่วยงาน
2 คะแนน	1. มีแนวทางในการปฏิบัติงานที่อยู่ในภารกิจหลักของหน่วยงาน 2. มีคู่มือหรือมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างน้อย 2 กระบวนงาน
3 คะแนน	1. มีแนวทางในการปฏิบัติงานที่อยู่ในภารกิจหลักของหน่วยงาน 2. มีคู่มือหรือมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน 3 กระบวนงาน
4 คะแนน	1. มีแนวทางในการปฏิบัติงานที่อยู่ในภารกิจหลักของหน่วยงาน 2. มีคู่มือหรือมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน 4 กระบวนงาน
5 คะแนน	1. มีแนวทางในการปฏิบัติงานที่อยู่ในภารกิจหลักของหน่วยงาน 2. มีคู่มือหรือมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน 5 กระบวนงานขึ้นไป

- หมายเหตุ
1. ตัวชี้วัด 3.1 เป็นตัวชี้วัดระดับกรมหรือเทียบเท่า
 2. การลดดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการได้โดยวิธีการต่าง ๆ เช่น การมีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน การเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้อง การใช้เทคโนโลยีและข้อมูลทางวิชาการประกอบการตัดสินใจ การพิจารณาเป็นคณะบุคคล/กรรมการ การลดการใช้ดุลยพินิจนี้เป็นการลดความเสี่ยงต่อโอกาสที่จะเกิดการใช้อำนาจโดยมิชอบโดยตรง

มิติที่ 3 ด้านการใช้ดุลยพินิจ

3.2 การใช้ดุลยพินิจในการบริหารงานบุคคล

0 คะแนน	ไม่มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งและพิจารณาความดีความชอบของบุคลากร
1 คะแนน	มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบของบุคลากร และประกาศเผยแพร่หลักเกณฑ์ดังกล่าวให้บุคลากรได้ทราบ
2 คะแนน	1.ตามคะแนนระดับที่ 1 และ 2.มีการประกาศเผยแพร่ข้อมูลผู้สมัครเพื่อเลื่อนตำแหน่งหรือพิจารณาความดีความชอบ
3 คะแนน	1.ตามคะแนนระดับที่ 2 และ 2.มีระบบฐานข้อมูลบุคลากรที่มีคุณภาพเพื่อใช้เป็นหลักฐานประกอบการพิจารณาความดีความชอบ หรือเลื่อนตำแหน่งบุคลากร
4 คะแนน	1.ตามคะแนนระดับที่ 3 และ 2.มีการรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากรภายในประกอบการพิจารณาความดีความชอบ หรือเลื่อนตำแหน่งบุคลากร
5 คะแนน	1.ตามคะแนนระดับที่ 4 และ 2.มีการประกาศผลการพิจารณาความดีความชอบ หรือเลื่อนตำแหน่ง พร้อมระบุเหตุผลอย่างชัดเจน

หมายเหตุ ตัวชี้วัด 3.2 เป็นตัวชี้วัดระดับกรมหรือเทียบเท่า

มิติที่ 3 ด้านการใช้ดุลยพินิจ

3.3 การมีระบบบริหารความเสี่ยงด้านความโปร่งใส

0 คะแนน	ไม่มีระบบบริหารความเสี่ยงด้านความโปร่งใส
1 คะแนน	มีการกำหนดเป้าหมายการบริหารความเสี่ยงด้านความโปร่งใส
2 คะแนน	1.ตามคะแนนระดับที่ 1 และ 2.มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงด้านความโปร่งใส และความเสี่ยงที่อาจเป็นเหตุให้เกิดการทุจริต หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือการปฏิบัติราชการเป็นไปในลักษณะที่ขาดหรือมีความรับผิดชอบไม่เพียงพอ ขาดความเชื่อถือในควมมีคุณธรรม จริยธรรม ค่านึงถึงผลประโยชน์ส่วนตนมากกว่าประโยชน์ส่วนรวม และการไม่ยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล
3 คะแนน	1.ตามคะแนนระดับที่ 2 และ 2.มีการจัดทำแผนหรือกลยุทธ์ และกิจกรรมในการจัดการกับความเสี่ยงด้านความโปร่งใส
4 คะแนน	1.ตามคะแนนระดับที่ 3 และ 2.มีการดำเนินกิจกรรมตามแผนอย่างเป็นรูปธรรม
5 คะแนน	1.ตามคะแนนระดับที่ 4 และ 2.มีการติดตามผล และกำหนดแนวทางเฝ้าระวังความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

- หมายเหตุ
1. ตัวชี้วัด 3.3 เป็นตัวชี้วัดระดับกรมหรือเทียบเท่า
 2. ระบบบริหารความเสี่ยงด้านความโปร่งใส หมายถึง ระบบการบริหารปัจจัย และควบคุมกิจกรรม รวมทั้งกระบวนการการดำเนินการต่าง ๆ โดยลดมูลเหตุของแต่ละโอกาสที่จะเกิดการทุจริตคอร์รัปชันและทำให้เกิดความเสียหาย เพื่อให้ระดับของความเสี่ยงและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่สามารถรับได้ประเมินได้ ควบคุมได้ และตรวจสอบได้อย่างมีระบบ
 3. ความเสี่ยงของหน่วยงานแต่ละประเภทอาจแตกต่างกันขึ้นอยู่กับภารกิจหลัก และจำนวนงบประมาณที่ได้รับ

มิติที่ 4 การมีระบบ/กลไกจัดการรับเรื่องร้องเรียน

4.1 การมีหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

0 คะแนน	ไม่มีการกำหนดหน่วยงาน/มอบหมายผู้รับผิดชอบโดยตรงภายในสำนัก/กองในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน
1 คะแนน	มีการกำหนดหน่วยงาน/มอบหมายเจ้าหน้าที่ภายในสำนัก/กองให้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนเฉพาะเรื่อง
2 คะแนน	มีการมอบหมายหน่วยงานภายในสำนัก/กองให้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนทุกเรื่อง
3 คะแนน	มีการมอบหมายหน่วยงานภายในสำนัก/กองให้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนทุกเรื่องและมีการส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบ
4 คะแนน	1. มีการมอบหมายหน่วยงานภายในสำนัก/กองให้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนทุกเรื่องและมีการส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบและ 2. มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในกรมทราบ(ว่าได้มีการมอบหมายหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ)
5 คะแนน	1. มีการมอบหมายหน่วยงานภายในสำนัก/กองให้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนทุกเรื่องและมีการส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบและ 2. มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในและภายนอกกรมทราบ(ว่าได้มีการมอบหมายหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ)

- หมายเหตุ
- ตัวชี้วัด 4.1 เป็นตัวชี้วัดระดับสำนัก/กอง ซึ่งเป็นโครงสร้างตามกฎหมายของส่วนราชการ ทุกสำนัก/กอง
 - เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หน่วยงานได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ รวมทั้งการได้รับการประสานงานจากส่วนราชการอื่นมาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขตามอำนาจหน้าที่

มิติที่ 4 การมีระบบ/กลไกจัดการรับเรื่องร้องเรียน

4.2 การมีระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

0 คะแนน	ไม่มีการกำหนดระเบียบในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน
1 คะแนน	มีการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อกำหนดระเบียบในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน
2 คะแนน	1. ตามคะแนนระดับที่ 1 และ 2. มีระเบียบการปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน
3 คะแนน	1. ตามคะแนนระดับที่ 2 และ 2. มีขั้นตอนการปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน
4 คะแนน	1. ตามคะแนนระดับที่ 3 และ 2. เผยแพร่ระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติให้หน่วยงานภายในและภายนอกทราบ
5 คะแนน	1. ตามคะแนนระดับที่ 4 และ 2. มีการรายงานผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

หมายเหตุ ตัวชี้วัด 4.2 เป็นตัวชี้วัดระดับกรมหรือเทียบเท่า