

## ผลการดำเนินงานมาตรการสื่อสารภาพลักษณ์การให้บริการของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร

### 1. ปรับปรุงและสื่อสารสภาพแวดล้อมและจุดให้บริการให้เป็นมิตรและเข้าถึงง่าย

- จัดสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานและบริเวณจุดให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบ มีความสะดวกสบาย
- จัดทำและแสดงป้ายต้อนรับ แผ่นผังบริเวณ และข้อมูลบริการพื้นฐานที่จำเป็น ณ จุดเข้าถึงหลักของสำนักงานและบริเวณจุดบริการต่างๆ

### 2. พัฒนาและสื่อสารมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน

- กำหนดมาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการสำหรับงานบริการต่างๆ อัตราภาษี ค่าธรรมเนียมการรับบริการ และจัดทำและเผยแพร่คู่มือประชาชน ให้รับทราบโดยทั่วกัน

### 3. ส่งเสริมและสื่อสารทัศนคติและพฤติกรรมด้านบริการของเจ้าหน้าที่

- ผู้อำนวยการเขตวัฒนาได้กล่าวเน้นย้ำเรื่องการบริการ ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนบริการอย่างมี จิตสำนึกด้าน "Service Mind" การให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม เป็นมิตร และช่วยเหลือประชาชนอย่างเต็มที่ ภายใต้กรอบระเบียบ ให้ตระหนักถึงหน้าที่ของข้าราชการที่ดี

- ให้เจ้าหน้าที่บริการแต่งกายอย่างสุภาพเรียบร้อย เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือการให้บริการ

### 4. ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีและช่องทางออนไลน์ในการสื่อสารและพัฒนาบริการ

- ได้มีการปรับปรุงข้อมูลสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงานเขตอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนรับทราบข่าวสารของทางราชการอย่างเป็นปัจจุบัน รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นให้ประชาชนว่าหากติดต่อผ่านทางช่องทางดังกล่าว จะได้รับการตอบกลับ

### 5. สื่อสารความมุ่งมั่นด้านความโปร่งใสและธรรมาภิบาลอย่างเปิดเผย

- ได้มีการเผยแพร่นโยบาย No Gift Policy ของหน่วยงาน ณ จุดบริการ เพื่อสร้างความมั่นใจในการรับบริการของประชาชน เพราะจะสังเกตเห็นได้ง่าย รวมถึงเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงานเขต
- จัดทำช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือการรับสินบนของเจ้าหน้าที่ หากเคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับสินบนเพื่อแลกกับการให้บริการ

**6. เปิดช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและสื่อสารการตอบสนอง**

- จัดทำช่องทางการรับฟังความคิดเห็นการให้บริการในช่องทางที่สะดวก และง่ายต่อการแสดงความคิดเห็น และมีการสื่อสารให้ประชาชนทราบว่ามีการเปิดรับฟังความคิดเห็นเมื่อใด และมีการจัดทำสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ

**7. นำเสนอเรื่องราวความสำเร็จหรือการแก้ไขปัญหาที่สะท้อนภาพลักษณ์ที่ดี**

- มีการเผยแพร่เรื่องราวของเจ้าหน้าที่ที่ประชาชนประทับใจในการให้บริการ ให้เจ้าหน้าที่และประชาชนคนอื่นรับทราบ เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงาน และเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับเจ้าหน้าที่คนอื่น