

Các Tiêu Chuẩn Công Bằng của Viên Chức Thanh Tra

Giao Tế

- Có thông tin công cộng dễ hiểu
- Đơn từ dùng ngôn từ đơn giản dễ hiểu
- Các thân chủ nhận được tất cả các thông tin cần thiết
- Các thân chủ được đối xử lịch sự

Các hạ tầng cơ sở và dịch vụ

- Điện thoại được trả lời nhanh chóng
- Có phương tiện nhắn tin điện tử (voicemail), các máy nhận tin hoặc các số điện thoại miễn phí
- Các cơ sở ra vào dễ dàng và thuận tiện cho xe lăn
- Môi trường an toàn và lành mạnh cho nhân viên
- Quyền riêng tư của dân chúng được tôn trọng

Các thủ tục ra quyết định

- Những ai bị ảnh hưởng bởi một quyết định có cơ hội trình bày bằng chứng và chi tiết để hỗ trợ cho nội vụ của họ
- Các quyết định được đưa ra trong một thời gian hợp lý
- Có các lý do để giải thích các quyết định

Các thủ tục kháng cáo, tái xét và khiếu nại

- Ở thời điểm đưa ra các quyết định, người dân được cho biết bất cứ thủ tục kháng cáo hoặc tái xét hiện hành nào
- Các thủ tục khiếu nại được định nghĩa rõ ràng
- Dân chúng được yêu cầu đóng góp ý kiến vào việc đưa ra những cách cải tiến dịch vụ

Các Vấn Đề về Tổ Chức

- Nhân viên được giao chức vụ rõ ràng phản ánh đúng các chức năng làm việc của họ
- Các cơ quan cân nhắc xem việc tái tổ chức có mang lại chất lượng dịch vụ tốt hơn không
- Các cơ quan hợp tác với nhau để cung cấp dịch vụ tốt hơn cho dân chúng

Việc kiểm điểm và lên kế hoạch của một cơ quan

- Dân chúng được mời tham dự vào việc lên kế hoạch cho các chương trình
- Làm sáng tỏ ngay từ đầu các quyết định sẽ được đưa ra như thế nào
- Các chi tiết thống kê cần thiết để đánh giá và cải tiến hiệu năng làm việc được ghi nhận và lưu trữ