



ประกาศจังหวัดอุตรดิตถ์  
เรื่อง มาตรการในการจัดการเรื่องร้องเรียนของจังหวัดอุตรดิตถ์

ตามที่พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติมพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน ต้องมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน และกำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือความเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการหรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ นั้น

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงาน และให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค สามารถแก้ไขและบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชน ด้วยความรวดเร็วเป็นธรรม มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์และระเบียบกฎหมาย และประชาชนได้รับความพึงพอใจ จังหวัดอุตรดิตถ์จึงกำหนดแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ส่วนราชการในจังหวัดอุตรดิตถ์ทุกส่วนถือปฏิบัติและดำเนินการ ดังนี้

๑. กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก และไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ประชาชนได้รับทราบ
  ๒. กำหนดหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลักษณะเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่รับไว้พิจารณาหรือไม่อาจรับไว้พิจารณาอย่างชัดเจน โดยให้พิจารณาด้วยความละเอียด รอบคอบ และระมัดระวัง
  ๓. กำหนดกระบวนการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน โดยอาจตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ลงพื้นที่แก้ไขปัญหา ประชุมหารือแนวทางการแก้ไขปัญหาพร้อมกัน หรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ ได้มีการว่ากล่าวตักเตือนหรือลงโทษตามระเบียบกฎหมายที่กำหนดไว้
  ๔. กำหนดระยะเวลาการดำเนินการ โดยพิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วและให้ถือว่าความล่าช้าเป็นส่วนหนึ่งของความไม่เป็นธรรม
  ๕. ชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการดำเนินการ และแจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ
  ๖. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงาน
  ๗. ให้มีการรายงานผลการดำเนินการให้หัวหน้าส่วนราชการทราบเป็นประจำทุกเดือน
- จึงประกาศมาเพื่อทราบ และถือปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้อง

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายชนากร อัจฉิตโรไพศาล)  
ผู้ว่าราชการจังหวัดอุตรดิตถ์