

แผนงาน/มาตรการรณรงค์
การร้องเรียนของศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสิงห์บุรี

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆในการร้องเรียน

๑.๒ เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานต่อไป

๑.๓ เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

๒. หน้าที่/ความรับผิดชอบ

๒.๑ สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด

๒.๑.๑ รับผิดชอบในการรับเรื่องเรียนทุกช่องทางของจังหวัด

๒.๑.๒ วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน

๒.๑.๓ เสนอข้อร้องเรียนแก่ผู้ว่าราชการจังหวัดทราบและ/หรือเจ้าคณะปกครองสงฆ์ (ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับคณะสงฆ์)

๒.๑.๔ รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บริหาร

๒.๑.๕ ติดตามทุกกระยะ เพื่อหาข้อยุติและแนวทางการแก้ไขปัญหา

๒.๑.๖ รายงานสถิติข้อร้องเรียนแก่ผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ทราบข้อร้องเรียนทุกไตรมาสและสิ้นปีงบประมาณ

๒.๒ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ

๒.๒.๑ ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้มารับบริการ

๒.๒.๒ การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การแจ้งเตือน

๒.๒.๓ แจ้งผู้ร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด

๒.๒.๔ รายงานข้อเท็จจริง พร้อมข้อเสนอแนะ/ความเห็นที่ได้จากการตรวจสอบข้อเท็จจริงทุกช่องทาง/ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค/จังหวัดเสนอผู้บังคับบัญชาทุกไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒.๒.๕ รวบรวมสถิติข้อมูล รายงานทุกไตรมาส และสิ้นปีงบประมาณ

๓. มาตรการช่องทางการให้บริการ

สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสิงห์บุรี ได้กำหนดช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนไว้ดังนี้

ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	ระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน
ทางโทรศัพท์	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ทางหนังสือ/จดหมาย/Fax	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
เจ้าหน้าที่รับเรื่องโดยตรง ณ ศูนย์ฯ/จุดรับข้อร้องเรียนของสำนักงาน	ภายใน ๗ วัน (นับจากวันทำงานสารบรรณของหน่วยงานลงทะเบียนหนังสือ/จดหมาย)	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี	ภายใน ๗ วัน (นับจากวันทำงานสารบรรณของหน่วยงานลงทะเบียนหนังสือ/จดหมาย)	ภายใน ๑๕ วันทำการ

๔. มาตรการประชาสัมพันธ์

- ๔.๑ จัดพิมพ์แผ่นพับ
- ๔.๒ ออกหน่วยเคลื่อนที่กับจังหวัด
- ๔.๓ สื่อ/เว็บไซต์

๕. มาตรการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

- ๕.๑ ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะจากผู้ร้อง
- ๕.๒ วิเคราะห์เรื่องเพื่อแยกประเภท
- ๕.๓ บันทึกรายงานเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดรับทราบ
 - กรณีที่เกี่ยวข้องกับส่วนกลางให้เสนอ ผอ.พศ. ด้วย
- ๕.๔ หน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน และแจ้งผู้ร้องภายใน ๑๕ วันทำการ กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่ชัดเจน ถ้าหากไม่ทราบชื่อ/ที่อยู่ ให้ดำเนินการ ภายใน ๑๕ วัน
- ๕.๕ ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ประสานเจ้าคณะปกครองทราบและดำเนินการ/หาแนวทางแก้ไข
- ๕.๖ บันทึกรายงานผลการดำเนินงานเสนอต่อผู้ว่าราชการจังหวัด และผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ กรณีที่เกี่ยวข้องกับส่วนกลาง
- ๕.๗ กรณียุติเรื่อง แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่
- ๕.๘ กรณีไม่ยุติเรื่อง ให้ติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะและแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะ กรณีที่ทราบชื่อ/ที่อยู่

๖. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ

- ๖.๑ เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ
- ๖.๒ เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด
- ๖.๓ เพื่ออุปถัมภ์คุ้มครอง และทำนุบำรุงพระพุทธศาสนา ส่งพัฒนาพระพุทธศาสนาให้มีความเป็นเอกภาพและประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์ระหว่างศาสนิกชนของทุกศาสนา และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง