

การจัดการเรื่องร้องเรียน

สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสิงห์บุรี

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	รายละเอียดกระบวนการงาน	เอกสารประกอบ	กฎหมาย/ระเบียบ มติที่เกี่ยวข้อง
๑	ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ (ระยะเวลา ๑๕ นาที/เรื่อง) ↓	ทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	๑. สมุดทะเบียนรับ-ส่งเรื่อง ร้องเรียน ๒. แบบฟอร์มการรับเรื่อง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๓. หนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน กรณี ทราบชื่อ - ที่อยู่	๑. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์การบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ๒. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร ราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ๓. ระเบียบสำนักงานพระพุทธ- ศาสนาแห่งชาติ ว่าด้วยข้อมูล ข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๕๑ และได้ประกาศในราชกิจจานุ- เบกษาฉบับประกาศและงาน ทั่วไป เล่ม ๑๒๖ ตอนพิเศษ ๖ ง
๒	วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อมูล ประมวลผล การดำเนินการประกอบการนำเสนอ ผู้บริหารพิจารณา (ระยะเวลา ๑ วัน/เรื่อง) ↓	วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อมูล ประมวลผล - ข้อร้องเรียน - ข้อเสนอแนะ - การสอบถามข้อมูล	๔. รูปถ่าย ๕. หลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง	๔. คำรับรองการปฏิบัติราชการที่ ๑.๒ “ระดับความสำเร็จในการ จัดการและตอบสนองเรื่อง ร้องเรียน” ๕. คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของ สำนักงานพระพุทธศาสนา แห่งชาติ
๓	- เสนอผู้บริหาร ทราบและพิจารณา - แจ้งผู้ร้องภายใน ๑๕ วันทำการ (๔ วัน/เรื่อง) ↓	- บันทึกรายงานเสนอผู้บริหารทราบและ พิจารณา - ตรวจสอบข้อเท็จจริง - กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่ชัดเจน ตอบผู้ร้อง ภายใน ๑๕ วันทำการ		
๔	ติดตามผลการ ดำเนินงาน ครั้งที่ ๑ (๑๕ วัน/ส่งเรื่อง) → ติดตามผลการ ดำเนินงาน ครั้งที่ ๒ (๓๐ วัน/ส่งเรื่อง)	บันทึกติดตามผลการดำเนินงาน - ครั้งที่ ๑ ภายใน ๑๕ วันทำการ/ส่งเรื่อง - ครั้งที่ ๒ ภายใน ๓๐ วันทำการ/ส่งเรื่อง		
๕	กรณีเรื่องยุติ เสนอผู้บริหารรับทราบ	๑. รวบรวมเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหาร ๒. วิเคราะห์ปัญหา/สาเหตุและจัดทำแผน หรือมาตรการการดำเนินงาน		

