



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐ ๒๔๔๑ ๐๐๘๗

ที่ ก.รป. ๕๗๓ (ว.๓๕๐)

วันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

เรื่อง การปฏิบัติราชการเกี่ยวกับการจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการสำนัก/สำนักงาน/กอง/กลุ่มขึ้นตรง

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใด ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ตามมาตรา ๓๗” และสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี แจ้งให้สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ถือปฏิบัติตามข้อสั่งการ ของนายกรัฐมนตรี กรณีการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน เพื่อให้ปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ได้กำหนดให้การจัดการข้อร้องเรียนเป็นตัวชี้วัดขององค์กร มาตั้งแต่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๙ จนถึงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ (เอกสาร ๑ - ๓) นั้น

สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การปฏิบัติราชการ เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาฯ ตามข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรี และตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ อย่างต่อเนื่อง จึงขอให้สำนัก/สำนักงาน/กอง/กลุ่มขึ้นตรง ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน พร้อมจัดทำข้อมูลและส่งรายงานให้สำนักงานเลขานุการกรม กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ ดังนี้

๑. จัดการและตอบสนองเรื่องร้องเรียน ตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงาน พระพุทธศาสนาแห่งชาติ

๒. ส่งรายงานผลการดำเนินการจัดการและตอบสนองเรื่องร้องเรียน ตามแบบฟอร์มที่แนบ (เอกสาร ๔) ประกอบด้วย

๒.๑ รายงานรอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๕๙ - มีนาคม ๒๕๖๐) ภายในวันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๐

๒.๒ รายงานรอบ ๙ เดือน (ตุลาคม ๒๕๕๙ - มิถุนายน ๒๕๖๐) ภายในวันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๐

๒.๓ รายงานรอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๕๙ - กันยายน ๒๕๖๐) ภายในวันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๐

๓. ส่งผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาข้อร้องเรียน/แผนหรือมาตรการปรับปรุงการดำเนินงาน จัดการข้อร้องเรียน ภายในวันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๐ ตามแบบฟอร์มที่แนบ (เอกสาร ๕)

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการต่อไป

(นางสาวประนอม คงพิกุล)

รองผู้อำนวยการ ปฏิบัติราชการแทน

ผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ