



ที่ พศ ๐๐๐๑/ ๑๐๕๒๓

สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ
อำเภอพุทธมณฑล
จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๗๐

๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

เรื่อง การปฏิบัติราชการเกี่ยวกับการจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด

- อ้างถึง ๑. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๒. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้มีหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ว ๕๐๙๒ ลงวันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๕๘
๓. คำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. รายละเอียดการจัดทำแผนงาน/มาตรการรณรงค์ประชาสัมพันธ์
๒. แบบรายงานผลการจัดการทำแผนงาน/มาตรการรณรงค์ประชาสัมพันธ์
๓. แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน
๔. ขั้นตอนการดาวน์โหลดข้อมูล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใด ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ตามมาตรา ๓๗” และสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี แจ้งให้ สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ถือปฏิบัติตามข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรี กรณีการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน เพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ได้กำหนดให้การจัดการข้อร้องเรียนเป็นตัวชี้วัดขององค์กรมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ จนถึงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ (อ้างถึง ๑ - ๓) นั้น

สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาฯ ตามข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรี และตามคำรับรองการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง จึงขอให้สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน พร้อมจัดทำข้อมูล และส่งให้สำนักงานเลขาธิการกรม กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์และประสานราชการ ดังนี้

๑. จัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน ตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

๒. จัดทำแผนงาน/มาตรการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบถึงช่องทางหรือวิธีการร้องเรียน (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑) และส่งแบบรายงานผลการดำเนินการ (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๒) ภายในวันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๐

/๓. ส่งรายงาน

๓. ส่งรายงานผลการดำเนินการจัดการและตอบสนองเรื่องร้องเรียนทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องที่ได้รับจากสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๓) ประกอบด้วย

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

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

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

ทั้งนี้ ขอให้จัดส่งเอกสารในรูปแบบไฟล์ที่สามารถแก้ไขได้ทาง E-mail : re_onab 2557@ hotmail.com และจัดส่งเป็นเอกสารทางไปรษณีย์ต่อไป โดยสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มและข้อมูลต่าง ๆ ได้ที่ www.onab.go.th (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๔)

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นางสาวประนอม คงพิกุล)

รองผู้อำนวยการ ปฏิบัติราชการแทน

ผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

สำนักงานเลขาธิการกรม

โทร. ๐ ๒๔๔๑ ๐๐๘๗

โทรสาร ๐ ๒๔๔๑ ๐๐๘๗