

กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์และประสานราชการ
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ส่วนกลาง

- ☛ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ
- ☛ ทางไปรษณีย์ (จดหมาย) ส่งมาที่ สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ
ต่าบลศาลาษา อำเภอยุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๗๐
- ☛ ทางเว็บไซต์ <http://ic.onab.go.th>
- ☛ ทาง Call Center โทร. ๐ ๒๔๔๑ ๖๔๐๐ กด ๑ (วันเวลาราชการ)
- ☛ ศูนย์ฮอตไลน์แจ้งภัยทางพระพุทธศาสนา
หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๔๔ ๑ ๖๔๐๐ กด ๒ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
- ☛ ทางโทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐ ๒๔๔๑ ๐๐๘๗
- ☛ ผ่านทาง E-mail : iconab@onab.go.th

ส่วนภูมิภาค

- ☛ แจ้งที่สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด



คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน



กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์และประสานราชการ
สำนักงานเลขาธิการกรม
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ



คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน



กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์และประสานราชการ
สำนักงานเลขาธิการกรม
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

คำนำ



สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ในฐานะหน่วยงานของรัฐ มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการพัฒนากิจการพระพุทธศาสนาและสนองงานคณะสงฆ์ อุปถัมภ์ค้ำครอง และทำนุบำรุงพระพุทธศาสนา ส่งเสริมพัฒนาพระพุทธศาสนา ให้มีความเป็นเอกภาพและประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์ระหว่างศาสนิกชนของทุกศาสนา เพื่อนำหลักธรรมของพระพุทธศาสนามาใช้ในการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนใช้หลักธรรมในการดำรงชีวิตมากขึ้น รวมทั้งให้ประชาชนได้รับโอกาสกว้างขวางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ เกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ ของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ เพื่อที่ปวงชนชาวไทยสามารถตรวจสอบ เสนอแนะ การดำเนินงานด้านพระพุทธศาสนา รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นรูปธรรม และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์และประสานราชการ สำนักงานเลขาธิการกรม สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ จึงได้รวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานจริง ตั้งแต่เริ่มต้นจนเรื่องร้องเรียนยุติ และได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน โดยได้กำหนด ทิศทาง แนวทาง ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และขั้นตอนการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการ และจัดระบบการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ต่อไป

กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์และประสานราชการ

สำนักงานเลขาธิการกรม

สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

สารบัญ

หน้า

บทที่ ๑ บทนำ

- วัตถุประสงค์	๒
- ขอบเขต	๒
- ประโยชน์ที่ได้รับ	๓
- คำจำกัดความ	๔
- บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนกลางและภูมิภาค	๖
- การประชาสัมพันธ์	๘
- เกณฑ์และวิธีการประเมินฯ (ตัวชี้วัดความสำเร็จ)	๙

บทที่ ๒ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

- รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค)	๑๑
- แผนผังการปฏิบัติงานส่วนกลาง	๑๖
- แผนผังการปฏิบัติงานส่วนภูมิภาค	๑๗

บทที่ ๓ มาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน

- ขั้นตอนที่ ๑ : ตอบสนองเรื่องร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน/วันทำการ	
(๑) ส่วนกลาง	๑๘
(๒) ส่วนภูมิภาค	๑๙
- ขั้นตอนที่ ๒ : ดำเนินการตามมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน	
(๑) ส่วนกลาง	๒๐
(๒) ส่วนภูมิภาค	๒๑

- มาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน	
(๑) ด้านศาสนบุคคล	๒๒
(๒) ด้านศาสนสมบัติ	๒๕
(๓) ด้านศาสนสถานและศาสนวัตถุ	๒๖
(๔) ด้านศาสนศึกษา และศาสนธรรม	๓๑
(๕) ด้านการเผยแผ่พระพุทธศาสนา	๓๒
(๖) ด้านอื่น ๆ	๓๔

บทที่ ๔ แบบรายงาน/แบบฟอร์มการจัดการข้อร้องเรียน

- แบบรายงานผลการดำเนินงาน	
(๑) ส่วนกลาง	๔๒
(๒) ส่วนภูมิภาค	๔๔
- แบบฟอร์มการรับ/ดำเนินการข้อร้องเรียน (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๔๗
- แบบฟอร์มทะเบียนรับ-ส่งเรื่องร้องเรียน	
(๑) ส่วนกลาง	๔๘
(๒) ภูมิภาค	๔๙

บทที่ ๕ การจัดตั้งกลไกการบริหารจัดการต่อเรื่องเสื่อมเสียต่อพระพุทธศาสนา ที่ปรากฏทางสื่อสังคม

- ที่มา	๕๒
- ผังงาน กลไกการตรวจสอบ และมาตรฐานการจัดการเรื่องเสื่อมเสีย ต่อพระพุทธศาสนาที่ปรากฏทางสื่อสังคม (ที่ตรวจพบ)	๕๔
- คำอธิบายผังงานฯ	๕๕



บทที่ ๑

บทนำ



การร้องเรียนของประชาชน เป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าวมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของหน่วยงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดในสังคมและพระพุทธศาสนา โดยเฉพาะสังคมปัจจุบันที่มีการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านเทคโนโลยี และการเมืองมากขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารัดเอาเปรียบ การแสวงหาผลประโยชน์ในด้านพระพุทธศาสนามากยิ่งขึ้น การละเลยกฎ ระเบียบ มติของคณะสงฆ์โดยไม่คำนึงถึงคุณธรรม จริยธรรม หลักคำสอนทางพระพุทธศาสนาทำให้เกิดปัญหาความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียนต่อหน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้น

สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักในการดูแลพระพุทธศาสนา ได้จัดตั้ง “กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์และประสานราชการ” โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับราชการของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

อย่างไรก็ตาม ในสภาวะการณ์ปัจจุบันสังคมประสบปัญหาต่างๆ มากมาย รวมถึงด้านพระพุทธศาสนา อาทิ ด้านพฤติกรรมของพระสงฆ์ / สามเณร เกิดขึ้นในสังคม ดังนั้น สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ต้องให้ความสำคัญในการอุปถัมภ์คุ้มครอง และทำนุบำรุงพระพุทธศาสนา พัฒนาพระพุทธศาสนาให้มีความเป็นเอกภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์ระหว่างพุทธศาสนิกชน และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

การจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ดำเนินการ ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน (มาตรา ๓๗ ถึง มาตรา ๔๔)

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียน
๒. เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการ ข้อร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานต่อไป
๓. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

ขอบเขต

ขอบเขตในการจัดทำคู่มือ ฯ ฉบับนี้ มีเนื้อหา ๒ ส่วน คือ

๑. ช่องทางการร้องเรียน

สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ได้กำหนดช่องทางการรับเรื่อง ร้องเรียน ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

๒. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ได้กำหนดขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน และการจัดทำมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน เรียงตามลำดับดังนี้

๑. รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานต่าง ๆ

๒. ตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน

๓. นำเสนอผู้บริหารพิจารณา

๔. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (สำนัก/สำนักงาน/กอง/กลุ่มขึ้นตรง และสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด) ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาหาแนวทางการแก้ไข/ยุติข้อร้องเรียน

๕. ติดตามผลการดำเนินงาน

๖. รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว และตอบสนองข้อร้องเรียนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เป็นคู่มือการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

ประเภทข้อร้องเรียน

แบ่งเป็น ๓ ประเภท ตามภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักงาน-พระพุทธศาสนาแห่งชาติ ได้ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย

๓. อื่น ๆ

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่มีผู้ร้องเรียนมา แยกเป็น ๖ ด้าน ดังนี้

๑. ศาสนบุคคล เช่น พฤติกรรมของพระสงฆ์/สามเณร และการปฏิบัติหน้าที่/ละเว้น/ละเลยของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

๒. ศาสนสมบัติ เช่น การบุกรุกที่วัด/การเช่าที่ดินวัดและที่ดินศาสนสมบัติกลาง

๓. ศาสนสถานและศาสนวัตถุ เช่น การสร้าง/ตั้ง/ยุบเลิกวัด/การบูรณะพัฒนาวัด และการศาสนสงเคราะห์

๔. ศาสนศึกษาและศาสนธรรม เช่น การบริหารจัดการโรงเรียนพระปริยัติธรรม และการสอบธรรมศึกษา

๕. การเผยแผ่พระพุทธศาสนา เช่น คำสอนทางพระพุทธศาสนา/การปฏิบัติธรรม และการปฏิบัติศาสนกิจของพระธรรมทูต

๖. เรื่องอื่น ๆ เช่น การใช้อาคารสถานที่/กฎหมาย/การจัดซื้อจัดจ้างและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ผู้ประสานงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/เจ้าของเรื่อง หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่าง ๆ เกี่ยวกับข้อร้องเรียน

การตอบสนอง หมายถึง การส่งเรื่องร้องเรียนต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบ และนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตกเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการขั้นตอนแรก ภายใน ๑๕ วันทำการ และกรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อหรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะต้องดำเนินการนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตกเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย ภายใน ๑๕ วัน

การดำเนินการ หมายถึง กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนตามมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน

การติดตามผลการดำเนินการ หมายถึง มีการติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียน เป็นระยะ (ทุก ๓๐ วัน) พร้อมทั้งมีการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้อง และรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ



บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

ส่วนกลาง	ภูมิภาค
๑. รับเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทาง ๒. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ๓. เสนอข้อร้องเรียนต่อผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ เพื่อพิจารณามอบหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๔. ตรวจสอบข้อเท็จจริง และหาแนวทางแก้ไขปัญหา ๕. รายงานข้อเท็จจริง พร้อมทั้งเสนอความเห็นและข้อกฎหมายต่อผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ๖. ติดตามผลการดำเนินการเป็นระยะ ๆ (ทุก ๓๐ วัน) จนกว่าเรื่องจะยุติ ๗. รายงานสรุปข้อร้องเรียนประจำปี ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคให้ผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ	๑. รับเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทาง ๒. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ๓. เสนอข้อร้องเรียนต่อผู้ว่าราชการจังหวัด/ผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด เพื่อพิจารณาสั่งการ ๔. ตรวจสอบข้อเท็จจริง และหาแนวทางแก้ไขปัญหา ๕. รายงานข้อเท็จจริง และเสนอความเห็นและข้อกฎหมายต่อผู้บริหาร ๖. ติดตามผลการดำเนินการเป็นระยะ ๆ (ทุก ๓๐ วัน) จนกว่าเรื่องจะยุติ ๗. รายงานสรุปข้อร้องเรียนประจำปีให้ผู้ว่าราชการจังหวัด และผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติทราบ

หมายเหตุ

ส่วนกลาง : สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

ส่วนภูมิภาค : สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด

บทบาทและหน้าที่ของผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน (ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค)

- (๑) ให้คำปรึกษาแนะนำขั้นตอนการร้องเรียนให้ผู้รับบริการ
- (๒) กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลาและมาตรฐานที่กำหนด
- (๓) ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนและมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณา
- (๔) แจ้งผู้ร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด และมีการติดตามผลการดำเนินการเป็นระยะ ๆ (ทุก ๓๐ วัน) จนกว่าเรื่องจะยุติ
- (๕) รายงานข้อเท็จจริงรวมทั้งเสนอความเห็น ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บริหาร
- (๖) สรุปข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนประจำปี รายงานให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อดำเนินการต่อไป



การประชาสัมพันธ์เรื่องการจัดการข้อร้องเรียน ดำเนินการ ดังนี้

๑. จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ ณ อาคารสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ
๒. จัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์
๓. ผ่านเว็บไซต์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ (<http://www.onab.go.th>) ,
เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร (<http://ic.onab.go.th>), และเว็บไซต์
สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด

แผนการประชาสัมพันธ์

ลำดับ	กิจกรรม	เนื้อหา	สถานที่
๑	จัดบอร์ด	๑. แผนภูมิ ขั้นตอน/กระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียน ๒. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	- สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ - สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด
๒	จัดทำแผ่นพับ ประชาสัมพันธ์	๑. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ๒. ประโยชน์ที่ได้รับ ๓. แผนภูมิ ขั้นตอน/กระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียน	- สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ - สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด
๓	ผ่านเว็บไซต์	๑. คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ๒. แผ่นพับประชาสัมพันธ์	- เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร - เว็บไซต์สำนักงานพระพุทธศาสนา- แห่งชาติ - เว็บไซต์สำนักงานพระพุทธศาสนา- จังหวัด

เกณฑ์และวิธีการประเมินผลการจัดการและตอบสนองเรื่องร้องเรียน

เกณฑ์การให้คะแนน		วิธีการประเมินผล
ขั้นตอนที่ ๑	ตอบสนองเรื่องร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน/วันทำการ	๑. กรณีทราบชื่อและช่องทางการติดต่อผู้ร้องเรียนนับตั้งแต่ พศ. ได้รับเรื่องจนถึงการตอบกลับผู้ร้องเรียน (ว่าได้ดำเนินการหรือได้ส่งต่อเรื่องให้ผู้รับผิดชอบ) ทราบ (จากทะเบียนรับส่งของ พศ.) ให้ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วันทำการ ๒. กรณีที่ไม่ทราบชื่อ/ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้ทำการบันทึกข้อร้องเรียนและเริ่มดำเนินการภายใน ๑๕ วัน
ขั้นตอนที่ ๒	๑. ดำเนินการจัดการได้ตามมาตรฐานงานที่กำหนด ๒. ติดตามทุก ๓๐ วันจนกว่าเรื่องจะยุติ	๑. ประเมินจากจำนวนเรื่องที่สามารถติดตามและดำเนินการได้ตามมาตรฐานงานที่กำหนดจนแล้วเสร็จ ๒. กรณีที่เรื่องอยู่ระหว่างการพิจารณา และ/หรือ ดำเนินการของหน่วยงานอื่น ให้พิจารณาว่าได้มีการติดตามหรือไม่

เงื่อนไข

๑. พศ. ต้องจัดทำระบบการจัดการข้อร้องเรียน เป็นผังการปฏิบัติงานซึ่งมีรายละเอียด เช่น ช่องทางการร้องเรียน วิธีการจัดการเก็บข้อร้องเรียนประเภทต่างๆ มาตรฐานงานที่กำหนดสำหรับข้อร้องเรียนประเภทต่างๆ การแจ้งผลกลับผู้ร้องเรียน เป็นต้น และระบบการจัดการข้อร้องเรียนนี้ต้องเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกพื้นที่
๒. การดำเนินการตามตัวชี้วัดนี้จะต้องดำเนินการทุกจังหวัด โดยรายงานสรุปจำนวนและผลการดำเนินการแยกประเภทเรื่องและพื้นที่ที่ถูกร้องเรียนเสนอให้ ผอ.พศ. ทราบและพิจารณา
๓. พศจ. ต้องทำแผน/มาตรการรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบถึงช่องทางหรือวิธีการร้องเรียน
๔. พศ. ต้องนำรายงานสรุปที่ได้รับจาก พศจ. มาวิเคราะห์สภาพปัญหา/จัดเรียงลำดับความรุนแรง/จัดทำแผนหรือมาตรการปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป

บทที่ ๒
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน
ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ
โดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. ส่วนกลาง (สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ)

- ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ
- ทางไปรษณีย์ (จดหมาย) มาที่สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ
ตึบาลศาลาया อำเภอฟุทธมณฑล จัังหวัดนครปฐม ๗๓๑๗๐
- ทางเว็บไซต์ <http://ic.onab.go.th>
- ทาง Call Center โทร. ๐ ๒๔๔๑ ๖๔๐๐ กด ๑ (วันเวลาราชการ)
- ศูนย์ฮอตไลน์แจ้งภัยทางพระพุทธศาสนา
หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๔๔ ๑ ๖๔๐๐ กด ๒ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
- ทางโทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐ ๒๔๔๑ ๐๐๘๗
- ทาง E-mail : iconab@onab.go.th

๒. ส่วนภูมิภาค แจ้งที่สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด

- ๓. อื่น ๆ** - ส่วนราชการ เช่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล โทร. ๑๑๑๑ และกระทรวงวัฒนธรรม โทร. ๑๗๖๕
- สื่อประเภทต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์, วิทยุ, โทรศัพท์
และอินเทอร์เน็ต

รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค)

๑. การจัดตั้งหน่วยงานและผู้รับผิดชอบในการจัดการซื้อร้องเรียน ของหน่วยงาน ดำเนินการ ดังนี้

๑.๑ จัดตั้งหน่วยงานรับซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน (กำหนดสถานที่)

๑.๒ มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการจัดการซื้อร้องเรียน
ของหน่วยงาน โดยพิจารณาคัดเลือกบุคลากรที่มีความเหมาะสม

๑.๓ แจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการ
การจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๔ แจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการจัดการซื้อร้องเรียน
ของหน่วยงานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ให้กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์และ
ประสานราชการ สำนักงานเลขาธิการกรม เพื่อประสานติดตามงาน



๒. การรับและตรวจสอบข้อมูลการร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อมูลการร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานผ่านช่องทางต่าง ๆ ทุกวันทำการ โดยปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	ระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน (เบื้องต้น)
โทรศัพท์/Call Center	เวลาราชการ	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ กลุ่ม / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
หนังสือ/จดหมาย/Fax	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๗ วัน (นับจากวันทำงานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ/จดหมาย)	ภายใน ๑๕ วันทำการ
E-mail	เวลาราชการ	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ทางระบบของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล โทร. ๑๑๑๑	เวลาราชการ	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มที่กำหนด

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ (โทรศัพท์/ Call Center) ต้องสอบถามชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ผู้ร้องทราบ

๔. การวิเคราะห์ประเภทข้อร้องเรียน

พิจารณาประเภทข้อร้องเรียน ดังนี้

- ข้อร้องเรียนประเภทข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่เพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือขอข้อมูลของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ เจ้าหน้าที่กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ หรือเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถให้ข้อคิดเห็น หรือตอบคำถามได้เลย
- ข้อร้องเรียนประเภทข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีผลกระทบต่อสังคมและประเทศชาติ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ต้องเสนอผู้บริหารทราบโดยด่วน และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น เจ้าคณะผู้ปกครองสงฆ์โดยด่วน เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหาแนวทางแก้ไข/ยุติเรื่อง
- ข้อร้องเรียนระดับนอกเหนืออำนาจสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องในเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/แนะนำผู้ร้องเรียนให้ดำเนินการแจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๕. การแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๕.๑ กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่ ต้องดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ (เบื้องต้น) ภายใน ๑๕ วันทำการ

๕.๒ กรณีไม่ทราบชื่อ/ที่อยู่ ต้องดำเนินการ (บันทึก, ตรวจสอบข้อเท็จจริง) ภายใน ๑๕ วัน

๕.๓ กรณีเรื่องยังไม่ยุติ ต้องมีการติดตามผลการดำเนินการ และแจ้งผู้ร้องเรียนเป็นระยะ จนได้ข้อยุติเรื่อง/แนวทางการแก้ไข

๖. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง

๖.๑ ผู้ร้องยื่นเรื่องในส่วนกลาง

- กรณีเหตุเกิดส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) หน่วยงานในส่วนกลางเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการประสานเจ้าคณะผู้ปกครองสงฆ์ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง/ยุติเรื่อง

- กรณีเหตุเกิดส่วนภูมิภาค มอบหน่วยงานส่วนกลางประสานสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการประสานเจ้าคณะผู้ปกครองสงฆ์ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง/ยุติเรื่อง และรายงานผู้บริหารทราบ

๖.๒ ผู้ร้องยื่นเรื่องในส่วนภูมิภาค

- สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการประสานเจ้าคณะผู้ปกครองสงฆ์ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง/ยุติเรื่อง และรายงานผู้บริหารทราบ

๗. ติดตามผลการดำเนินการ

ส่วนกลาง

- กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ ฯ สำนักงานเลขาธิการกรม ติดตามผลการดำเนินการจากหน่วยงานต่าง ๆ ทุก ๓๐ วัน

- หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการติดตาม และรายงานความคืบหน้าให้กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ ฯ สำนักงานเลขาธิการกรม ทราบทุก ๓๐ วัน และเมื่อเรื่องยุติหรือหาแนวทางการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

ส่วนภูมิภาค

- สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานพร้อมทั้งความคืบหน้าทุก ๓๐ วัน จนกว่าเรื่องจะยุติหรือหาแนวทางการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

๘. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

ส่วนกลาง

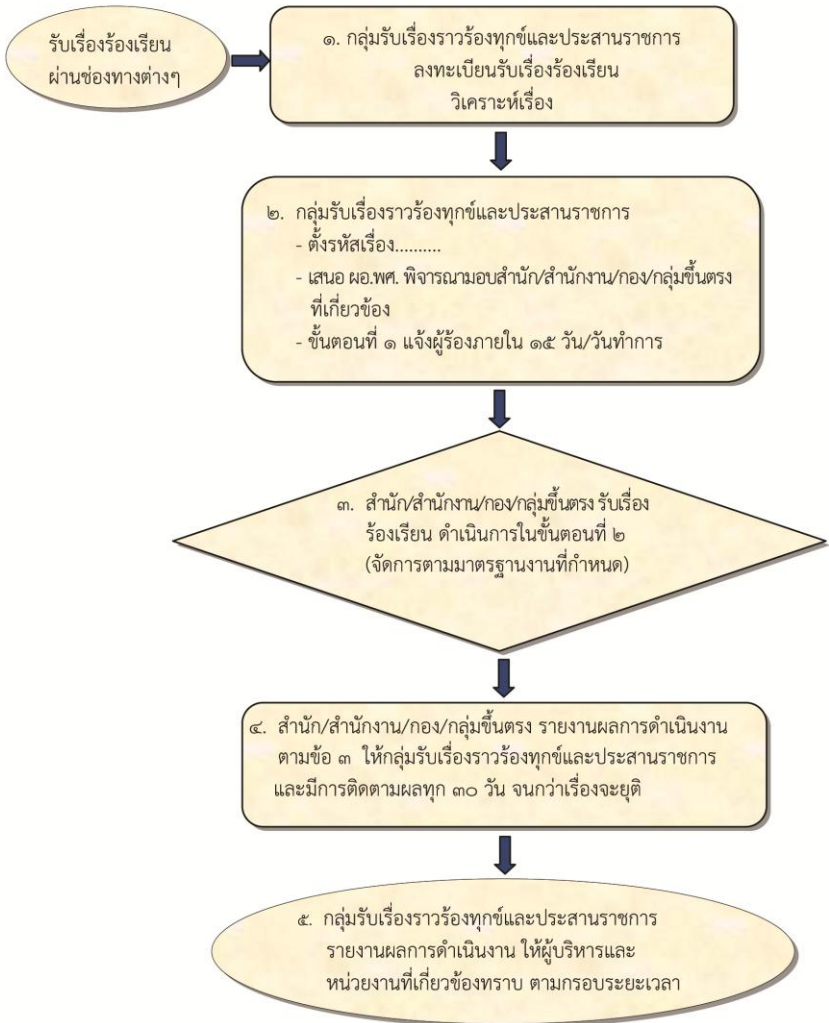
- กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ สำนักงานเลขาธิการกรม จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ทุก ๓๐ วัน และสรุปผลการปฏิบัติราชการประจำปี

ส่วนภูมิภาค

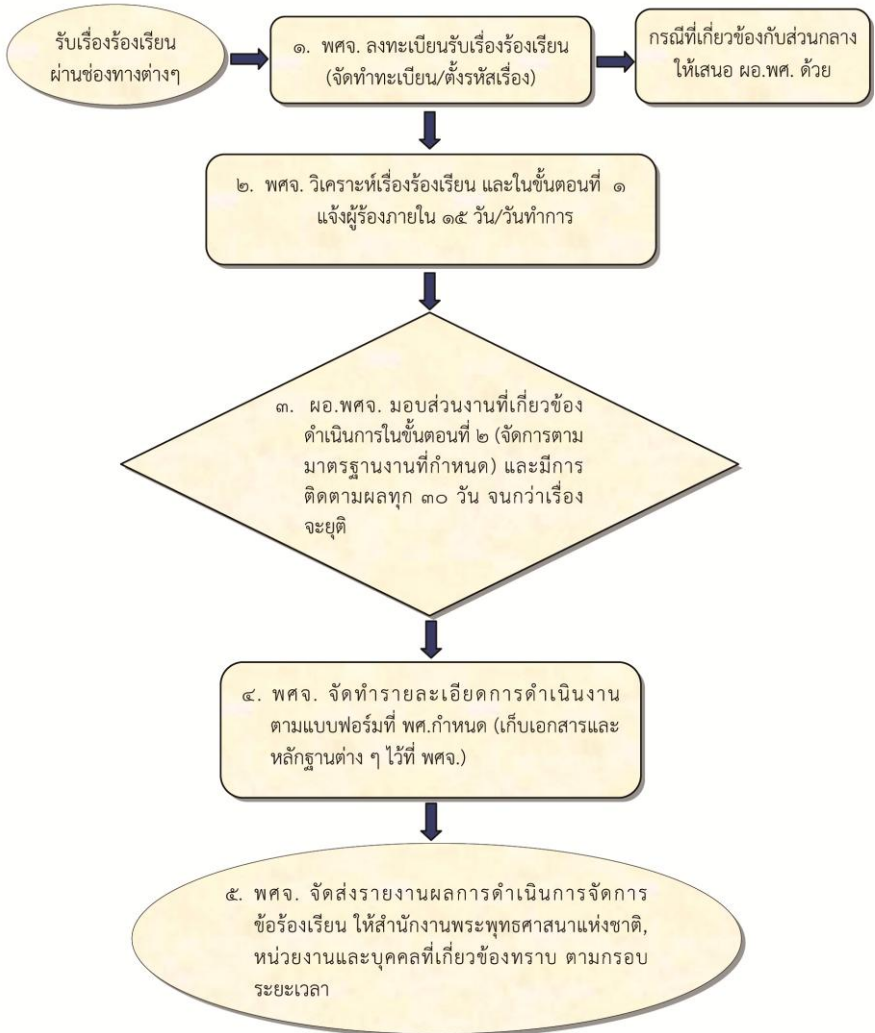
- สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด จัดทำรายงานผลการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนประจำปี เสนอผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ



แผนผังการปฏิบัติงานส่วนกลาง



แผนผังการปฏิบัติงานส่วนภูมิภาค



บทที่ ๓

มาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน



ขั้นตอนที่ ๑ : ตอบสนองเรื่องร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน/วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๒ : ดำเนินการตามมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑ : ตอบสนองเรื่องร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน/วันทำการ

๑.๑ ส่วนกลาง – สำนัก/สำนักงาน/กอง/กลุ่มขึ้นตรง

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	หลักเกณฑ์	เอกสารที่ เกี่ยวข้อง
๑	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ รับเรื่อง 	ลงทะเบียน (ตามแบบฟอร์มที่ กำหนด)	ผู้ร้องเรียน ๑. กรณีทราบ ชื่อ/ที่อยู่ผู้ร้อง ให้ตอบ ภายใน ๑๕ วันทำการ	ทะเบียน รับ – ส่ง ข้อร้องเรียน
๒	สำนัก/สำนักงาน/กอง/กลุ่มขึ้นตรง วิเคราะห์เรื่องและข้อมูลที่ได้ จากการร้องเรียน 	ภายใน ๑๕ วัน/ วันทำการ ผอ.สำนัก/สำนักงาน/ กอง/กลุ่มขึ้นตรง มอบหมายเรื่องให้ เจ้าหน้าที่ตอบผู้ร้อง ภายในกำหนด	๒. กรณีไม่ ทราบชื่อ/ที่อยู่ผู้ ร้องให้บันทึกไว้ เป็นหลักฐาน (รับแจ้งเมื่อ...../ อยู่ระหว่าง ติดตาม/ ดำเนินการแล้ว เสร็จเมื่อ.....)	บันทึก, หนังสือที่ ส่งออก
๓	เสนอ ๑. ผอ.สำนัก/สำนักงาน/กอง/กลุ่มขึ้นตรง หรือ ๒. ผอ.พศ. ลงนามหนังสือตอบผู้ร้อง	กรณีเรื่องที่ร้องเรียน จำเป็นต้องเข้าสู่การ บริหารจัดการตาม มาตรฐานงานให้ดู ขั้นตอนที่ ๒		

๑.๒ ส่วนภูมิภาค – สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	หลักเกณฑ์	เอกสารที่ เกี่ยวข้อง
๑	สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด รับเรื่อง 	ลงทะเบียน (ตามแบบฟอร์มที่ กำหนด)	ผู้ร้องเรียน ๑. กรณีทราบ ชื่อ/ที่อยู่ผู้ร้อง ให้ตอบ ภายใน ๑๕ วันทำการ ๒. กรณีไม่ทราบ ชื่อ/ที่อยู่ผู้ร้องให้	ทะเบียน รับ – ส่ง ข้อร้องเรียน
๒	ส่วน/หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ วิเคราะห์เรื่องและข้อมูลที่ได้ จากการร้องเรียน 	ภายใน ๑๕ วัน/ วันทำการ ผอ.พศจ. มอบหมาย เรื่องให้เจ้าหน้าที่ ตอบผู้ร้องภายใน กำหนด	บันทึกไว้เป็น หลักฐาน (รับแจ้งเมื่อ...../ อยู่ระหว่าง ติดตาม/ ดำเนินการแล้ว เสร็จเมื่อ.....)	บันทึก, หนังสือที่ ส่งออก
๓	เสนอ ผอ.พศจ. ลงนามหนังสือตอบผู้ร้อง	กรณีเรื่องที่ร้องเรียน จำเป็นต้องเข้าสู่การ บริหารจัดการตาม มาตรฐานงานให้ดู <u>ขั้นตอนที่ ๒</u>		

ขั้นตอนที่ ๒ : ดำเนินการตามมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน

๒.๑ ส่วนกลาง – สำนัก/สำนักงาน/กอง/กลุ่มขึ้นตรง

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	หมายเหตุ
๑	 สำนัก/สำนักงาน/กอง /กลุ่มขึ้นตรง ดำเนินการตาม มาตรฐานงานของหน่วยงาน	ดูรายละเอียดมาตรฐาน การจัดการข้อร้องเรียน ของสำนัก/สำนักงาน/ กอง/กลุ่มขึ้นตรง ต่าง ๆ ในหน้าถัดไป	เป็นไปตามมาตรฐาน การจัดการข้อร้องเรียน
๒	ติดตามและรายงานผลทุก ๓๐ วัน จนกว่าเรื่องจะยุติ	๑. อยู่ระหว่างดำเนินการ ในขั้นตอน..... หรือ ๒. เรื่องได้ส่งไปยัง หน่วยงานภายนอก (ระบุชื่อตามหน่วยงาน หรือคณะสงฆ์ เพื่อ พิจารณาแล้ว จึงเรียน มาเพื่อทราบ)	หากเรื่องใดอยู่นอกเหนือ อำนาจหน้าที่ของสำนักงาน- พระพุทธศาสนาแห่งชาติ เช่น เจ้าคณะผู้ปกครองสงฆ์, หน่วยงานภายนอก เรื่องจะ ใช้เวลาอย่างน้อยเพียงใด ก็ขึ้นอยู่กับพิจารณาของ หน่วยงาน/องค์กรเหล่านั้น



๒.๒ ส่วนภูมิภาค – สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	หมายเหตุ
๑		ดูรายละเอียดมาตรฐานการจัดการซื้อโรงเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กอง/กลุ่มขึ้นตรง ต่าง ๆ ในส่วนกลาง	เป็นไปตามมาตรฐานการจัดการซื้อโรงเรียน
๒	ติดตามและรายงานผลทุก ๓๐ วัน จนกว่าเรื่องจะยุติ	 ๑. อยู่ระหว่างดำเนินการในขั้นตอน..... หรือ ๒. เรื่องได้ส่งไปยังหน่วยงานภายนอก (ระบุชื่อตามหน่วยงานหรือคณะสงฆ์ เพื่อพิจารณาแล้ว จึงเรียนมาเพื่อทราบ)	หากเรื่องใดอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของสำนักงาน-พระพุทธศาสนาแห่งชาติ เช่น เจ้าคณะผู้ปกครองสงฆ์, หน่วยงานภายนอก เรื่องจะใช้เวลานานน้อยเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับพิจารณาของหน่วยงาน/องค์กรเหล่านั้น



มาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน

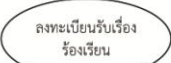
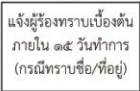
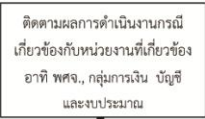
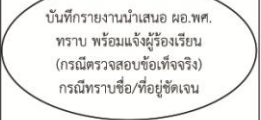
(๑) ด้านศาสนบุคคล

(๑.๑) สำนักเลขานุการมหาเถรสมาคม (ทางการปกครองคณะสงฆ์)

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑		๑. รับคำร้อง/ข้อร้องเรียน และตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีความน่าเชื่อถือหรือไม่ เช่น กรณีข้อร้องเรียนมีการแจ้งข้อผู้ร้องและสามารถติดต่อขอเอกสารเพิ่มเติมหรือสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้	๒ วันทำการ	กลุ่มคุ้มครองพระพุทธศาสนา	-แบบคำร้อง/หนังสือร้องเรียน
๒		๒. วิเคราะห์คำร้อง/ข้อร้องเรียนที่ได้รับ สรุปนำถวายเจ้าคณะผู้ปกครองสงฆ์ที่เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการตาม พรบ.สงฆ์ กฎหมาย กฎระเบียบ คำสั่งมหาเถรสมาคม ประกาศคณะสงฆ์ มติมหาเถรสมาคม อาทิ - เรื่อง บิณฑบาตไม่สำรวม/เล่นการพนัน/ดื่มสุรา (กฎ มส. ๑. ๒๑) - เรื่อง ขู่สาปกับสาป /เสพมณีสว่างละเมิดทางเพศ (มติวินัยร้ายแรงต้องอาบัติปาราชิก ลงมติธรรม/ (กฎ มส. ๑. ๑๑) - เรื่อง พระเร่ร่อนไม่มีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง (กฎ มส. ๑. ๒๓) - เรื่อง การตรวจสอบคุณสมบัติพระอุปัชฌาย์ (กฎ มส. ๑. ๑๗) - เรื่อง การเรียไร (คำสั่ง มส. เรื่องควบคุมการเรียไร พ.ศ. ๒๕๓๔) (ถ้าผู้กระทำความผิดเป็นพระสังฆาธิการ (กฎ มส. ๒๔)	๕ วันทำการ	กลุ่มคุ้มครองพระพุทธศาสนา	- บันทึกแจ้งเจ้าคณะผู้ปกครองสงฆ์ - คู่มือพระสังฆาธิการพระราชบัญญัติคณะสงฆ์, พระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง, กฎกระทรวง, กฎมหาเถรสมาคม ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ มติของทางคณะสงฆ์
๓		๓. เจ้าคณะผู้ปกครองสงฆ์ผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องดำเนินการพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาคำร้องเรื่อง - ขอรับการถวายคำแนะนำความสะอาด การอุปถัมภ์คุ้มครองอื่น - เพื่อประโยชน์แก่การปกครองคณะสงฆ์	* (เป็นอำนาจตุลาการของเจ้าคณะผู้ปกครองสงฆ์)	เจ้าคณะผู้ปกครองสงฆ์ตามบังคับบัญชา	- หนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีทราบที่อยู่ให้แจ้งเป็นหนังสือ - กรณีไม่ทราบชื่อ-ที่อยู่ผู้ร้อง เก็บข้อมูลไว้ที่หน่วยงาน
๔		๔. เจ้าคณะผู้ปกครองสงฆ์ผู้บังคับบัญชามีหนังสือแจ้งผลการดำเนินงาน หรือเจ้าหน้าที่ ประสานงานขอทราบผลการดำเนินการ หลังส่งให้เจ้าคณะผู้ปกครองสงฆ์พิจารณา	ทุก ๓๐ วันจนกว่าเรื่องจะยุติ	กลุ่มคุ้มครองพระพุทธศาสนา	-
๕		๕. แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ		กลุ่มคุ้มครองพระพุทธศาสนา	- หนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีทราบที่อยู่ให้แจ้งเป็นหนังสือ - กรณีไม่ทราบชื่อ-ที่อยู่ผู้ร้อง เก็บข้อมูลไว้ที่หน่วยงาน

หมายเหตุ - หากเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการพิจารณาของเจ้าคณะผู้ปกครองสงฆ์ผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้อง/ย้ายแล้ว จะใช้เวลาดำเนินการน้อยเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับพิจารณาที่อยู่นอกเหนืออำนาจการควบคุมของหน่วยงาน
- กรณีกระบวนการในส่วนภูมิภาค ให้นำส่งเรื่องการมอบอำนาจมาประกอบในการจัดการข้อร้องเรียนฯ ด้วย

(๑.๒) สำนักเลขาธิการมหาเถรสมาคม (การเบิกจ่ายเงินนิตยภัต)

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑		เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน (ลงทะเบียนรับ)	๑ วัน	กลุ่มกิจการ คณะสงฆ์	- ตามเอกสารระเบียบ สำนักงาน พระพุทธศาสนา แห่งชาติ ว่าด้วยการ เบิกจ่ายนิตยภัต
๒		เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อร้องเรียน (เอกสาร) เช่น ใบตราตั้ง, การดำรงตำแหน่ง, อัตรานิตยภัต และการจัดทำบัญชีรายละเอียดนิตยภัตที่จะขอถือจ่ายประจำงวดพร้อมประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อมูล อาทิ พคจ., กลุ่มการเงิน บัญชี และงบประมาณ ฯลฯ	๑๕ วัน	กลุ่มกิจการ คณะสงฆ์	- ปี ๒๕๕๑ เพิ่มเติม ปี ๒๕๕๖ - เอกสารการจัดสรรเงิน - เอกสารการเบิก จ่ายเงิน
๓		แจ้งผู้ร้องทราบ กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่ ชัดเจนภายใน ๑๕ วันทำการ (เบื้องต้น)	๑๕ วัน	กลุ่มกิจการ คณะสงฆ์	
๔		ติดตามผลการดำเนินงาน ทุก ๓๐ วัน จนกว่าเรื่องจะยุติ (กรณีมอบหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง)	ทุก ๓๐ วัน จนกว่าเรื่อง จะยุติ	กลุ่มกิจการ คณะสงฆ์	
๕		บันทึกรายงานนำเสนอ ผอ.พค.ทราบ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ (กรณีตรวจสอบข้อเท็จจริง) กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่ชัดเจน	ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง เรียบร้อยแล้ว	กลุ่มกิจการ คณะสงฆ์	

หมายเหตุ - หากเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการพิจารณาของเจ้าคณะผู้ปกครองหรือผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้อง/ศาลแล้ว เรื่องจะใช้เวลาสั้นกว่านี้
ที่ขึ้นอยู่กับการศึกษาการฟ้องร้องหรือการควบคุมของหน่วยงาน
- กรณีกระบวนการในส่วนภูมิภาค ให้นำส่งเรื่องกรมอบอำนาจมาประกอบในการจัดการข้อร้องเรียนฯ ด้วย

(๑.๓) กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑	รับเรื่องร้องเรียน	ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	๑ วัน	ผ.บ.ท.	๑. สมุดลงทะเบียนรับ-ส่ง เรื่อง ร้องเรียน ๒. แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน
๒	วิเคราะห์เรื่องและข้อมูล จากการร้องเรียน และมอบผู้เกี่ยวข้อง	วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ขอ ความเป็นธรรม/คำร้อง ได้แก่ ๑. การสรรหา การบรรจุ และ การแต่งตั้ง ๒. การดำเนินการทางวินัย ๓. การเสนอขอพระราชทาน เครื่องราชฯ ๔. การฝึกอบรม ๕. การเลื่อนเงินเดือน	* * * ๕ วัน ๕ วัน	ผอ.กลุ่ม บริหาร ทรัพยากร บุคคล	๑. พรบ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ๒. พระราชกฤษฎีกา ระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการขอ พระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ๓. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วย ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมฯ พ.ศ. ๒๕๔๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ๔. กฎ ก.พ.ว่าด้วยการเลื่อนเงินเดือน พ.ศ. ๒๕๕๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๓	ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข ปัญหาตามข้อ ร้องเรียนและ รายงานผล	ดำเนินการหาแนวทางแก้ไข ปัญหาตามข้อร้องเรียนและ รายงานผล	๑๕ วัน	กลุ่มบริหาร ทรัพยากร บุคคล	๑. พรบ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ๒. พระราชกฤษฎีกา ระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการขอ พระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ๓. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วย ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมฯ พ.ศ. ๒๕๔๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ๔. กฎ ก.พ.ว่าด้วยการเลื่อนเงินเดือน พ.ศ. ๒๕๕๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๔	ติดตามผลการดำเนินงาน	ติดตามผลการดำเนินงาน (กรณีเป็นเรื่องที่ต้อง พิจารณาในรูปแบบของคณะ กรรมการฯ)	ทุก ๓๐ วัน จนกว่าเรื่อง จะยุติ	กลุ่มบริหาร ทรัพยากร บุคคล	
๕	แจ้งผลการดำเนินงาน ให้ผู้ร้องเรียนทราบ	ผู้เกี่ยวข้อง แจ้งการ ดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ	๑๕ วัน	กลุ่มบริหาร ทรัพยากร บุคคล	กรณีทราบชื่อที่อยู่ มีหนังสือแจ้ง ผู้ร้องเรียน

หมายเหตุ - * หมายถึง เป็นปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการกำหนดระยะเวลา เนื่องจากอยู่ในดุลยพินิจของคณะกรรมการฯ/อ.ก.พ.กรมฯ/อ.ก.พ.กระทรวง/หัวหน้าส่วนราชการ
- กรณีกระบวนการในส่วนภูมิภาค ให้นำส่งเรื่องการมอบอำนาจมาประกอบในการจัดการข้อร้องเรียนฯ ด้วย

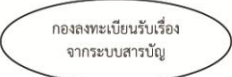
(๒) ด้านศาสนสมบัติ (สำนักงานศาสนสมบัติ)

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑	รับเรื่องร้องเรียน	ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	๑ วัน	ฝ.บ.ท.	๑. สมุดทะเบียนรับ-ส่ง เรื่องร้องเรียน ๒. แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์
๒	วิเคราะห์เรื่องและข้อมูล จากการร้องเรียน สรุปเรื่องเสนอ ผอ.ศส. มอบผู้เกี่ยวข้อง	วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม/ คำร้อง ได้แก่ ๑. การต่อสัญญา ๒. การรับเข้าลิขี้นแทนอาคาร/ ที่ดิน ๓. การโอนสิทธิ์การเช่าอาคาร/ ที่ดิน ๔. การขอคืนสิทธิการเช่า ๕. การเช่าใหม่ ๖. การขอปลูกสร้างบ้าน/ไฟฟ้า/ น้ำประปา ๗. การปลูก/การเช่าที่ดิน วัดร้าง, ที่ ศบก. ต่าง ๆ ๘. การปลูก/การเช่าที่ดินวัด ๙. การขอการจ่ายอม ๑๐. อื่น ๆ	๑ - ๒ วัน	ทุกกลุ่ม/ฝ่าย	- พรบ.คณะสงฆ์ พ.ศ. ๒๕๐๕ (มาตรา ๓๔, ๓๕) - พรบ. ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๔๖ (๓) - ระเบียบสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติว่าด้วยอัตราค่าธรรมเนียมและเงินบำรุงศาสนสมบัติ พ.ศ. ๒๕๕๖ - คู่มือการจัดการและดูแลศาสนสมบัติ - มติ มส. และ มติ พศป. - ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ - กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๕๗
๓	กลุ่ม/ฝ่าย/พศจ. ดำเนินการแก้ไข ปัญหาตาม ข้อร้องเรียนและ รายงานผล	กลุ่ม/ฝ่าย/พศจ. ดำเนินการ หาแนวแก้ไขปัญหาดตาม ข้อร้องเรียนและรายงานผล	๓ - ๕ วัน	ทุกกลุ่ม/ ฝ่าย/พศจ.	- พรบ.คณะสงฆ์ พ.ศ. ๒๕๐๕ (มาตรา ๓๔, ๓๕) - พรบ. ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๔๖ (๓) - ระเบียบสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติว่าด้วยอัตราค่าธรรมเนียมและเงินบำรุงศาสนสมบัติ พ.ศ. ๒๕๕๖ - คู่มือการจัดการและดูแลศาสนสมบัติ - มติ มส. และ มติ พศป. - ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ - กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๕๗
๔	แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ	กลุ่ม/ฝ่าย/ผู้เกี่ยวข้องติดตามผล และรายงานผลทุก ๓๐ วัน	๑๕ วัน	ทุกกลุ่ม/ฝ่าย	
๕	ติดตามผลการดำเนินงาน จนกว่าจะยุติเรื่อง	๑. กลุ่ม/ฝ่าย/ผู้เกี่ยวข้องติดตาม ผลและรายงานผลทุก ๓๐ วัน ๒. แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้อง ทราบทุก ๓๐ วัน		ทุกกลุ่ม/ ฝ่าย/พศจ.	- หนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน กรณี ทราบข้อ - ที่อยู่ - หนังสือแจ้งหน่วยรับเรื่อง ร้องเรียน

หมายเหตุ - กรณีที่ต้องส่งเรื่องร้องเรียนให้คณะกรรมการพิจารณาศาสนสมบัติกลาง (พศป.) หรือมหาเถรสมาคมพิจารณาเห็นชอบ เรื่องจะใช้เวลานานอย่างน้อยเพียงใด ก็ขึ้นอยู่กับพิจารณาของหน่วยงาน/องค์กรเหล่านั้น
- กรณีกระบวนการในส่วนภูมิภาค ให้นำส่งเรื่องกรมอบอำนาจมาประกอบในการจัดการข้อร้องเรียนฯ ด้วย

(๓) ด้านศาสนสถานและศาสนวัตถุ (กองพุทธศาสนสถาน)

(๓.๑) ฝ่ายบริหารทั่วไป

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑		นำลงสมุดทะเบียนเรื่องเข้า	๑ วัน	ฝ่ายบริหาร ทั่วไป	๑. ทะเบียนรับ-ส่ง ข้อร้องเรียน ๒. แบบฟอร์มการรับเรื่อง ร้องเรียนทางโทรศัพท์
๒		วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ๑. กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่ให้ตอบ กลับผู้ร้องเบื้องต้น ๒. กรณีไม่ทราบชื่อ/ที่อยู่ผู้ร้อง ให้บันทึกไว้เป็นหลักฐาน	๑๕ วัน	ฝ่ายบริหาร ทั่วไป	
๓		เสนอ ผอ.กองฯ มอบหมาย เรื่องให้ กลุ่ม/ฝ่าย เพื่อมอบ เจ้าหน้าที่ตอบผู้ร้องภายใน กำหนด	๑ วัน	ฝ่ายบริหาร ทั่วไป	

หมายเหตุ - กรณีกระบวนการในส่วนภูมิภาคให้นำส่งเรื่องการมอบอำนาจมาประกอบในการจัดการข้อร้องเรียนฯ ด้วย



(๓.๒) กลุ่มบูรณะพัฒนาวัดและศาสนสงเคราะห์ (งานอุดหนุนบูรณปฏิสังขรณ์วัด)

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑		- นำลงทะเบียนรับเรื่อง - วิเคราะห์เรื่อง ตรวจสอบข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	กลุ่ม/เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมาย	ทะเบียนรับ-ส่งข้อร้องเรียน
๒		- กรณีอยู่ในขั้นตอนการดำเนินงานของ กลุ่ม บว. และเอกสารข้อมูลถูกต้องครบถ้วน - จัดทำหนังสือตอบกลับ ผู้ร้อง - *ดำเนินการตามขั้นตอนการพิจารณาจัดสรรเงินอุดหนุนต่อไป	๕ วัน	กลุ่ม/เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมาย	ประกาศสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ เรื่องหลักเกณฑ์การขอรับ และการจัดสรรเงินอุดหนุนบูรณปฏิสังขรณ์วัดและการพัฒนาวัด * เป็นปัจจัยเกินควบคุม เนื่องจากการพิจารณาเป็นในรูปคณะกรรมการและ เป็นไปตามประกาศหลักเกณฑ์ที่กำหนด
๓		- กรณีเรื่องเกี่ยวกับจังหวัด ประสาน พตจ. ตรวจสอบ และเสนอความเห็น - รวบรวมข้อมูล - จัดทำหนังสือตอบกลับผู้ร้อง - กรณีเรื่องเรียนโดยไม่พบการเสนอเอกสารหลักฐานตามระเบียบการจัดสรรเงินอุดหนุนตอบกลับผู้ร้องและยุติเรื่อง	๓๐ วัน ๕ วัน	พตจ./กลุ่ม	* เป็นปัจจัยเกินควบคุม เนื่องจากเป็นการติดต่อประสานหน่วยงานในพื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอก
๔		- แจ้งกลับผู้ร้อง - แจ้งผลการดำเนินงานต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๓๐ วัน	กลุ่ม	- หนังสือแจ้งหน่วยรับเรื่องร้องเรียน - หนังสือแจ้งกลับผู้ร้อง

หมายเหตุ - กรณีกระบวนการในส่วนภูมิภาค ให้นำส่งเรื่องกรมอำนวยการมาประกอบในการจัดการข้อร้องเรียนฯ ด้วย

(๓.๓) กลุ่มศาสนสถานและควบคุมทะเบียนวัด (งานสร้างวัด ตั้งวัด)

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑		เจ้าหน้าที่นำลงทะเบียนรับเรื่อง	๑ วัน	กลุ่ม ศก. เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมาย	๑. ทะเบียนรับ-ส่งข้อร้องเรียน ๒. แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์
๒		- วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลที่เกี่ยวข้อง - กรณีเรื่อง/ข้อมูล อยู่ในขั้นตอนการดำเนินงานของกลุ่ม ศก. จัดทำบันทึกแจ้งเพื่อตอบกลับผู้ร้อง - เสนอ ผอ.กอง / ผอ.พศ. ลงนาม แจ้งผู้ร้อง	ภายใน ๕ วัน	กลุ่ม ศก. เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมาย	๑. กฎกระทรวง ฉบับที่ ๑๓,๕ พ.ศ. ๒๕๓๕ ออกตามพระราชบัญญัติคณะสงฆ์ พ.ศ. ๒๕๐๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ๒. ระเบียบการขอใช้ที่ดินของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อสร้างวัด ๓. ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงชื่อวัด
๓		- กรณีเรื่อง/การดำเนินงาน ต้องส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม - จัดทำหนังสือประสาน พศจ. ตรวจสอบข้อเท็จจริง และเสนอความเห็นแนวทางแก้ปัญหา	ภายใน ๕ วัน	กลุ่ม ศก./พศจ./ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง	บันทึกแจ้งจังหวัด * เป็นปัจจัยเฝ้าระวังการคุกคามเนื่องจากเป็นการติดต่อประสานหน่วยงานในพื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอก ทั้งนี้จะมีการติดตามทุก ๓๐ วัน
		- ติดตามผล เพื่อรายงานผล	ทุก ๓๐ วัน จนกว่าเรื่องจะยุติ	กลุ่ม ศก. /พศจ.	
๔		- แจ้งกลับผู้ร้อง - แจ้งผลการดำเนินงานต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ทุก ๓๐ วัน จนกว่าเรื่องจะยุติ	กลุ่ม ศก.	- หนังสือแจ้งหน่วยรับเรื่องร้องเรียน - หนังสือแจ้งกลับผู้ร้อง

หมายเหตุ - กรณีกระบวนการในส่วนภูมิภาค ให้นำส่งเรื่องกรมอบอำนาจมาประกอบในการจัดการข้อร้องเรียนฯ ด้วย

(๓.๔) ฝ่ายออกแบบและก่อสร้าง (กรณีผลกระทบจากการก่อสร้างเสนาสนะภายในวัด)

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑	ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน (ลงทะเบียน)	รับเรื่องจากธุรการลงทะเบียน - วิเคราะห์เรื่องปัญหาจำแนก ระดับข้อร้องเรียน	๑ วัน	ฝ่ายออกแบบฯ	ทะเบียนรับ-ส่งข้อร้องเรียน
๒	↓ วิเคราะห์เรื่องและข้อมูล ที่ได้จากการร้องเรียน	- กรณีข้อร้องเรียน ปัญหาอยู่ใน เขตกรุงเทพฯ ประสาน รายละเอียด ผู้ร้องและผู้ถูกร้อง - ตรวจสอบข้อเท็จจริง - รวบรวมข้อมูล คลี่คลายปัญหา จัดทำหนังสือเสนอ ผู้บังคับบัญชาและตอบผู้ร้อง - *กรณีต่างจังหวัด ประสาน พศจ. ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๗ วัน	ฝ่ายออกแบบฯ	๑. พระราชบัญญัติควบคุม อาคารและสิ่งปลูกสร้าง ๒. พระราชบัญญัติควบคุม มลพิษ ๓. พระราชบัญญัติคณะสงฆ์ พ.ศ. ๒๕๐๕ เรื่องการจัด ประโยชน์ที่ดินของวัด
๓	↓ ประสาน พศจ. หน่วยงานภายนอก ตรวจสอบ/ คลี่คลายปัญหา ↓ ติดตามผลการดำเนินงาน	- ติดตาม เฝ้าระวังตรวจสอบ - รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ แนวทางคลี่คลายปัญหา - เสนอผู้บังคับบัญชา และ ลงนาม หนังสือตอบผู้ร้อง - * ประสานหน่วยงานนอก ดำเนินการคลี่คลายปัญหากรณี ที่เกี่ยวข้อง	ทุก ๓๐ วัน จนกว่าเรื่อง จะยุติ	*พศจ. / หน่วยงาน ภายนอก / คณะสงฆ์	หนังสือแจ้งการ ประสานงาน พศจ./ หน่วยงานภายนอก ฯ * เป็นปัจจัยเกินควบคุม เนื่องจากเป็นการติดต่อ ประสานหน่วยงาน ในพื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับ หน่วยงานภายนอก ทั้งนี้ จะมีการติดตาม ทุก ๓๐ วัน
๔	↓ แจ้งผลการดำเนินงาน	- แจ้งกลับผู้ร้อง - แจ้งผลการดำเนินงานต่อ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ทุก ๓๐ วัน จนกว่าเรื่อง จะยุติ	ฝ่ายออกแบบฯ	- หนังสือแจ้งหน่วยรับเรื่อง ร้องเรียน - หนังสือแจ้งกลับผู้ร้อง

หมายเหตุ - กรณีกระบวนการในส่วนภูมิภาค ให้นำส่งเรื่องกรรมมอบอำนาจมาประกอบในการจัดการข้อร้องเรียนฯ ด้วย

(๓.๕) ฝ่ายสำรวจและรังวัดที่ดิน (กรณีโต้แย้งกรรมสิทธิ์ที่ดิน)

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑	ฝ่ายรับเรื่อง (ลงทะเบียน)	รับเรื่องจากตุลาการนำทะเบียน - วิเคราะห์ปัญหาจำแนกระดับ ข้อร้องเรียน	๑ วัน	ฝ่ายสำรวจและ รังวัดที่ดิน	ทะเบียนรับ-ส่งข้อร้องเรียน
๒	วิเคราะห์เรื่องและข้อมูล ที่ได้จากการร้องเรียน	- กรณีปัญหาข้อร้องเรียนอยู่ใน เขตกรุงเทพฯ ประสาน รายละเอียด ผู้ร้องและผู้ถูกร้อง - ตรวจสอบข้อเท็จจริง - รวบรวมหลักฐานข้อเท็จจริง คลี่คลายปัญหา เสนอต่อ ผู้บังคับบัญชา เพื่อลงนาม หนังสือตอบผู้ร้อง	๗ วัน	ฝ่ายสำรวจและ รังวัดที่ดิน	๑. ระเบียน/กฎ/มติที่ เกี่ยวข้อง ๒. กฎกระทรวง/ พระราชบัญญัติคณะสงฆ์ ๓. ประมวลกฎหมายที่ดิน ๔. กฎหมายแพ่ง/อาญา
๓	ประสาน พศจ. หน่วยงานภายนอก ตรวจสอบ/ คลี่คลายปัญหา ติดตามผลการดำเนินงาน	- *ในส่วนภูมิภาค ประสาน พศจ. ตรวจสอบข้อเท็จจริง - ติดตาม เกร็ดการตรวจสอบ - รวบรวมหลักฐานข้อเท็จจริง วิเคราะห์แนวทางคลี่คลาย ปัญหา - เสนอผู้บังคับบัญชา และ ลงนามในหนังสือตอบผู้ร้อง - * ประสานหน่วยงานภายนอก ดำเนินการคลี่คลายปัญหากรณี ที่เกี่ยวข้อง	ทุก ๓๐ วัน จนกว่าเรื่อง จะยุติ	*พศจ. / หน่วยงาน ภายนอก / คณะสงฆ์	๑. หนังสือแจ้งการ ประสานงาน พศจ./ หน่วยงานภายนอก ฯ * เป็นปัจจัยเกินควบคุม เนื่องจากเป็นการติดต่อ ประสานหน่วยงาน ในพื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับ หน่วยงานภายนอก ทั้งนี้ จะมีการติดตาม ทุก ๓๐ วัน
๔	แจ้งผลการดำเนินงาน	สรุปข้อเท็จจริงขั้นตอน ดำเนินการ แจ้งกลับผู้ร้อง - แจ้งผลการดำเนินงานต่อ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ทุก ๓๐ วัน จนกว่าเรื่อง จะยุติ	ฝ่ายสำรวจและ รังวัดที่ดิน	- หนังสือแจ้งหน่วยรับเรื่อง ร้องเรียน - หนังสือแจ้งกลับผู้ร้อง

หมายเหตุ - กรณีกระบวนการในส่วนภูมิภาค ให้นำส่งเรื่องกรมอบอำนาจมาประกอบในการจัดการข้อร้องเรียนฯ ด้วย

(๔) ด้านศาสนศึกษา ศาสนธรรม

กองพุทธศาสนศึกษา (กลุ่มการศึกษาพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา)

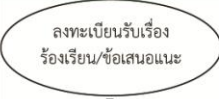
ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐานงาน ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑		ลงทะเบียนรับเรื่อง	๑ วัน	ผ.บท	๑. สมุดลงทะเบียนรับ-ส่งเรื่องร้องเรียน ๒. แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์
๒		วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม/คำร้อง ได้แก่ ๑. การบริหารจัดการโรงเรียน ๒. จปประมาณอุดหนุน ๓. ไม่เป็นธรรม ครูและบุคลากรทางการศึกษา	๑-๒ วัน	กลุ่ม	- ประกาศมหาเถรสมาคมว่าด้วยโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๓ - คู่มือปฏิบัติงานโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา - มติมหาเถรสมาคม - มติคณะกรรมการการศึกษาพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษา
๓		กลุ่มฯ ดำเนินการหาแนวทางแก้ไข ปัญหาตามข้อร้องเรียนและรายงานผล	๓-๕ วัน	กลุ่ม/พศจ./ กลุ่มโรงเรียน	- ประกาศมหาเถรสมาคมว่าด้วยโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๓ - คู่มือปฏิบัติงานโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา - มติมหาเถรสมาคม - มติคณะกรรมการการศึกษาพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษา
๔		กลุ่ม/ฝ่าย/ผู้เกี่ยวข้อง ติดตามผล และรายงานผลทุก ๓๐ วัน จนกว่าเรื่องจะยุติ	ทุก ๓๐ วัน จนกว่าเรื่องจะยุติ	ทุกกลุ่ม/ ฝ่าย/พศจ.	
๕		กลุ่ม/ฝ่าย/ผู้เกี่ยวข้อง แจ้งการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ			หนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน -กรณีทราบข้อ,ที่อยู่

หมายเหตุ- กรณีที่ต้องส่งเรื่องร้องเรียนให้คณะกรรมการการศึกษา หรือมหาเถรสมาคมพิจารณาเห็นชอบ เรื่องจะใช้เวลานานอย่างน้อยเพียงใด ก็ขึ้นอยู่กับพิจารณาของหน่วยงาน/องค์กรเหล่านั้น

- กรณีกระบวนการในส่วนภูมิภาค ให้นำส่งเรื่องการมอบอำนาจมาประกอบในการจัดการข้อร้องเรียนฯ ด้วย

(๕) ด้านการเผยแพร่พระพุทธศาสนา (กองส่งเสริมงานเผยแพร่พระพุทธศาสนา)

(๕.๑) กลุ่มเผยแพร่พระพุทธศาสนา

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑		ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	๑ วัน	กลุ่มเผยแพร่พระพุทธศาสนา	๑. ทะเบียนรับ-ส่งข้อร้องเรียน
๒		มอบหมายเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	๒ วัน	กลุ่มเผยแพร่พระพุทธศาสนา	
๓		- วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อมูล ประมวลผล - รายงานตามลำดับ	๑๕ วัน	กลุ่มเผยแพร่พระพุทธศาสนา	- บัญชีรายชื่อหน่วยงานเผยแพร่พระพุทธศาสนา - บัญชีรายชื่อบุคลากรผู้เผยแพร่พระพุทธศาสนา - แบบฟอร์ม และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
๔		ติดตามผลการดำเนินงาน ทุก ๓๐ วัน จนกว่าเรื่องจะยุติ	ทุก ๓๐ วัน จนกว่าเรื่องจะยุติ	กลุ่มเผยแพร่พระพุทธศาสนา	
๕		แจ้งผู้ร้อง/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		กลุ่มเผยแพร่พระพุทธศาสนา	- หนังสือแจ้งหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน - หนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน กรณีทราบชื่อ – ที่อยู่

หมายเหตุ - กรณีกระบวนการในส่วนภูมิภาค ให้นำส่งเรื่องการมอบอำนาจมาประกอบในการจัดการข้อร้องเรียนฯ ด้วย

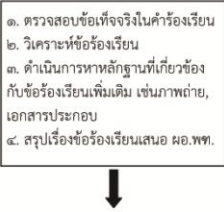
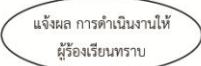
(๕.๒) กลุ่มวิเทศสัมพันธ์และวิชาการพระพุทธศาสนา

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑		ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	๑ วัน	ผ.บพ./ กลุ่มวิเทศ สัมพันธ์ฯ	สมุดทะเบียนรับ-ส่ง ข้อร้องเรียน
๒		ได้แก่ - กรณีมีการกระทำผิดกรรม ที่ไม่เหมาะสมที่เป็นการลบหลู่ พระพุทธศาสนา - กรณีพระธรรมทูตกระทำ ความผิดวินัยในต่างประเทศ	๒ วัน	กลุ่มวิเทศ สัมพันธ์ฯ	
๓		๑. ส่งหนังสือขออนุเคราะห์ที่ กระทรวงการต่างประเทศ ดำเนินการแจ้งไปยังสถานทูตไทย ณ ประเทศที่มีผู้ร้องเรียน เพื่อดำเนินการต่อไป ๒. กรณีร้องเรียนพระธรรมทูตไทย ในต่างประเทศ ส่งหนังสือแจ้ง ประธานสำนักกักกัณฑ์ดูแลพระธรรมทูต ไปต่างประเทศ เพื่อทรงวินิจฉัย	๓ วัน	กลุ่มวิเทศ สัมพันธ์ฯ	- หนังสือถึงกระทรวง การต่างประเทศ - หนังสือถึงประธาน กักกัณฑ์ดูแลพระธรรมทูต ไปต่างประเทศ (ธรรมยุต – มหานิกาย)
๔		กลุ่มที่ได้รับมอบหมาย ติดตามผล และรายงานผลเป็นระยะๆ จาก กระทรวงการต่างประเทศและ สำนักกักกัณฑ์ดูแลพระธรรมทูต ไปต่างประเทศ (ธรรมยุต-มหานิกาย)	ทุก ๓๐ วัน จนกว่าเรื่อง จะยุติ	กลุ่มวิเทศ สัมพันธ์ฯ	
๕		กลุ่มที่ได้รับมอบหมาย แจ้งการ ดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ		กลุ่มวิเทศ สัมพันธ์ฯ	- หนังสือแจ้งหน่วยรับเรื่อง ร้องเรียน - หนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน กรณีทราบชื่อ – ที่อยู่

หมายเหตุ - กรณีกระบวนการในส่วนภูมิภาค ให้นำส่งเรื่องการมอบอำนาจมาประกอบในการจัดการข้อร้องเรียนฯ ด้วย

(๖) ด้านอื่น ๆ

(๖.๑) สำนักงานพุทธมณฑล ด้านการใช้อาคารสถานที่

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑		๑. กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก ฝ่ายบริหาร ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ๒. กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก นำเรื่อง เสนอ ผอ.พท. พิจารณามอบ กลุ่ม/ ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องในข้อร้องเรียน	๑ วัน	กลุ่มช่วย อำนวยความสะดวก	- ทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน
๒		กลุ่ม/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องในข้อร้องเรียน ดำเนินการ ๑. ตรวจสอบข้อเท็จจริงในคำร้องเรียน ในเรื่องของการใช้อาคารสถานที่ ๒. วิเคราะห์ข้อร้องเรียน ๓. หาหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับข้อ ร้องเรียนเพิ่มเติม เช่น ภาพถ่าย, เอกสารประกอบ	๑- ๒ วัน	กลุ่ม/ฝ่าย ที่ได้รับ มอบหมาย จาก ผอ.พท.	- ระเบียบสำนักงานพระพุทธศาสนา แห่งชาติ “ว่าด้วยขั้นตอนและวิธีการ ขอใช้อาคารสถานที่พุทธมณฑล พ.ศ. ๒๕๔๗”
๓		กลุ่มฝ่ายที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการ ชี้แจงแก้ไขปัญหา ตามข้อร้องเรียน และรายงานผล	๒ -๓ วัน	กลุ่ม/ฝ่าย ที่ได้รับ มอบหมาย จาก ผอ.พท.	
๔		๑. กลุ่มฝ่ายที่รับผิดชอบติดตาม ผลการดำเนินการ ชี้แจงแก้ไข ปัญหาคตามข้อร้องเรียน และ รายงานผล ๒. นำเรียนเสนอ ผอ.พท. ทราบ	ทุก ๓๐ วัน จนกว่าจะ ยุติเรื่อง	กลุ่ม/ฝ่าย ที่ได้รับ มอบหมาย จาก ผอ.พท.	- หนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน (กรณี ทราบชื่อ, ที่อยู่)
๕		กลุ่มฝ่าย ที่รับผิดชอบแจ้งผลการ ดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ	๑๕ วัน	กลุ่ม/ฝ่าย ที่ได้รับ มอบหมาย จาก ผอ.พท.	- หนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน (กรณี ทราบชื่อ, ที่อยู่)

(๖.๒) สำนักงานเลขานุการกรม กลุ่มนิติการ ด้านกฎหมาย

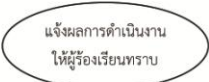
ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑	รับเรื่องร้องเรียน	ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	๑ วัน	กลุ่มนิติการ	๑. สมุดทะเบียนรับ-ส่ง เรื่องร้องเรียน ๒. แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน ด้วยตนเองเลขาทางโทรศัพท์
๒	กลุ่มนิติการ วิเคราะห์ เรื่องจากข้อมูลร้องเรียน	วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม/ คำร้อง ได้แก่ ๑. การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง ๒. การกระทำผิดกฎหมาย ของวัด หรือเจ้าอาวาสวัด ๓. การจัดทำสัญญาเช่าไม่ถูกต้องตาม กฎหมาย	๑ - ๒ วัน	กลุ่มนิติการ	๑. พรบ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ๒. พรบ.คณะสงฆ์ พ.ศ. ๒๕๐๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ๓. ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ๔. ประมวลกฎหมายอาญา ๕. พรบ. ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. ๒๕๔๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ๖. พรบ.ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ๗. มติ มธ. และ มติ พคป.
๓	เจ้าหน้าที่กลุ่มนิติการ ดำเนินการแก้ไขปัญหา ตามข้อร้องเรียน	เจ้าหน้าที่กลุ่มนิติการดำเนินการหา แนวทางแก้ปัญหาตามข้อร้องเรียน หากข้อร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ ของส่วน/ฝ่ายอื่น ให้ดำเนินการแจ้ง ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อ พิจารณาดำเนินการ และรายงาน ผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ	๙-๑๐ วัน	กลุ่มนิติการ	
๔	กลุ่มนิติการสรุปเรื่องเสนอ เลขานุการกรมและผู้ชำนาญการ สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ตามลำดับเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	๑. กรณีเอกสารหลักฐานครบถ้วน สรุปเรื่องเสนอเลขานุการกรมและ ผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนา แห่งชาติ แจ้งผลการดำเนินการ ให้ผู้ร้องเรียนทราบ ๒. กรณีเอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วน แจ้งผู้ร้องเรียนเพื่อขอเอกสาร หลักฐานเพิ่มเติม และแจ้งผลการ ดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ	๑๕ วัน ๓๐ วัน	กลุ่มนิติการ	- หนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน (กรณี ทราบชื่อ, ที่อยู่) พระราชบัญญัติข้อกล่าวหาสาร ของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
๕	ติดตามผลการดำเนินงาน ทุก ๓๐ วันจนกว่าจะยุติเรื่อง	หากข้อร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการ ยุติธรรมหรือแจ้งให้หน่วยงาน ที่รับผิดชอบดำเนินการแล้ว ให้กลุ่ม นิติการติดตามผล/รายงานผล ให้ผู้บังคับบัญชาและผู้ร้องเรียน ทราบทุก ๓๐ วันจนกว่าเรื่องจะยุติ	ทุก ๓๐ วัน	กลุ่มนิติการ	

หมายเหตุ - กรณีที่ต้องส่งเรื่องข้อร้องเรียนให้พนักงานสอบสวน/พนักงานอัยการ/ศาล เป็นดุลยพินิจของ
เจ้าพนักงานในกระบวนการยุติธรรม ถือว่าเป็นปัจจัยภายนอกในการจัดการข้อร้องเรียน ฯ ด้วย

(๖.๓) สำนักงานเลขาธิการกรม ฝ้ายพัสดุและยานพาหนะ ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑		เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน (ลงทะเบียนรับ)	๑ วัน	ฝ.บท	๑. สมุดทะเบียนรับ – ส่งเรื่องร้องเรียน ๒. แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๓. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ๔. หนังสือรายงานผู้บริหาร ๕. หนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน
๒		วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ ขอความเป็นธรรม/คำร้องได้แก่ ๑. การจัดซื้อจัดจ้าง ๒. การขอรับแบบ/ซื้อแบบ เอกสารประกวดราคา	๑ วัน ๕ วัน	หัวหน้าฝ่ายพัสดุและยานพาหนะ	
๓		ดำเนินการหาแนวทางแก้ไข ปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนและ รายงานผล	๑๕ วัน	ฝ้ายพัสดุและยานพาหนะ	
๔		ติดตามผลและรายงานเป็นระยะ ๆ (กรณีเป็นเรื่องที่ต้องพิจารณาในรูปแบบของคณะกรรมการ)	ทุก ๓๐ วัน	ฝ้ายพัสดุและยานพาหนะ	
๕		ผู้เกี่ยวข้อง แจ้งการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ	ทุก ๓๐ วัน	ฝ้ายพัสดุและยานพาหนะ	

(๖.๔) สำนักงานเลขานุการกรม กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

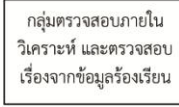
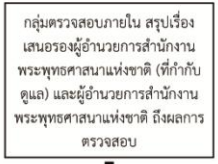
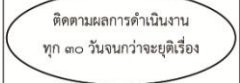
ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑		เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน (ลงทะเบียนรับ)	๑ วัน	กลุ่มเทคโนโลยี	- ทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน - แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน - หนังสือแจ้งผู้ร้อง - หนังสือแจ้งหน่วยงานรับเรื่อง
๒		ตรวจสอบข้อเท็จจริงรวบรวมข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวข้องในคำร้องเรียนเกี่ยวกับงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๑-๒ วัน	กลุ่มเทคโนโลยี	
๓		ติดตาม เြงรัดการตรวจสอบวิเคราะห์ แนวทางคลี่คลายปัญหา และรายงานผล	๒-๓ วัน	กลุ่มเทคโนโลยี	
๔		ผู้รับผิดชอบติดตามผลการดำเนินการเสนอผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อลงนามในหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	ทุก ๓๐ วัน	กลุ่มเทคโนโลยี	
๕		แจ้งกลับผู้ร้องเรียน	ทุก ๓๐ วัน	กลุ่มเทคโนโลยี	

(๖.๕) มาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนกลุ่มขึ้นตรง

(๖.๕.๑) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑		ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	๑ วัน	กลุ่มพัฒนา ระบบบริหาร	
๒		- กรณีที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร วิเคราะห์ ตรวจสอบ และรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง - กรณีเกี่ยวเนื่องกับกลุ่ม/ฝ่ายอื่นๆ จะดำเนินการประสานกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องทราบ	๑ วัน	กลุ่มพัฒนา ระบบบริหาร	
๓		- รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ หรือรองผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติที่กำกับดูแล	๒ วัน	กลุ่มพัฒนา ระบบบริหาร	
๔		- ผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ หรือรองผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติที่กำกับดูแล รับทราบและลงนามในหนังสือตอบกลับผู้ร้อง	๒ วัน	กลุ่มพัฒนา ระบบบริหาร	
๕		- แจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้อง	๑ วัน	กลุ่มพัฒนา ระบบบริหาร	

(๖.๕.๒) กลุ่มตรวจสอบภายใน

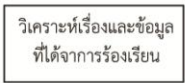
ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑		ลงทะเบียนรับเรื่อง	ภายใน ๑ วัน	เจ้าหน้าที่ กลุ่มตรวจสอบ ภายใน	สมุดทะเบียนรับ-ส่ง เรื่องร้องเรียน
๒	 	- กรณีที่เกี่ยวข้องกับ กลุ่มตรวจสอบภายใน วิเคราะห์ ตรวจสอบเรื่อง ร้องเรียน และรวบรวม ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง - กรณีที่เกี่ยวข้องกับ หน่วยงานอื่น จะดำเนินการ ประสานงานแจ้งให้ทราบ ต่อไป	ภายใน ๒ วัน	เจ้าหน้าที่ กลุ่มตรวจสอบ ภายใน	-
๓	 	ตรวจสอบข้อเท็จจริงของ ข้อร้องเรียน และเสนอ แนวทางในการแก้ไขปัญหา ให้ถูกต้อง	อย่างน้อย ภายใน ๑๕ วัน (เว้นแต่เป็น เรื่องที่ต้องใช้ เวลาเกินกว่า กำหนด)	เจ้าหน้าที่ กลุ่มตรวจสอบ ภายใน	กฎหมาย ระเบียบ หนังสือเวียน มติคณะรัฐมนตรี และอื่นๆ ที่ เกี่ยวข้อง
๔	 	- สรุปผลการตรวจสอบ รายงานข้อเท็จจริงและเสนอ แนวทางในการแก้ปัญหา - เสนอผู้บังคับบัญชา ทราบ และลงนามหนังสือ ตอบผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วัน	เจ้าหน้าที่ กลุ่มตรวจสอบ ภายใน	รายงานผลการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง
๕		แจ้งกลับผู้ร้องเรียน	ภายใน ๓ วัน	เจ้าหน้าที่ กลุ่มตรวจสอบ ภายใน	หนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

รวม ระยะเวลา ๓๘ วันทำการ

(๖.๕.๓) กลุ่มส่งเสริมคุ้มครองจริยธรรม

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑	ส่วนราชการของผู้ร้อง/ กลุ่มส่งเสริมคุ้มครองจริยธรรม รับเรื่องร้องเรียน	ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ออกหนังสือตอบผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	หน่วยงานของ ผู้ถูกร้องเรียน/ กลุ่มส่งเสริม คุ้มครองจริยธรรม	สมุดทะเบียนรับ-ส่ง เรื่องร้องเรียน
๒	วิเคราะห์เรื่องและ ตรวจสอบข้อมูลการ ร้องเรียน	- กรณีไม่มีมูลให้แจ้งเสนอ เรื่องแก่ผู้ร้องเรียนทราบ - กรณีมีมูลให้เสนอเรื่อง ต่อไปยังคณะกรรมการการ จริยธรรมประจำสำนักงาน พระพุทธศาสนาแห่งชาติ	ภายใน ๑๕ วัน	หน่วยงานของ ผู้ถูกร้องเรียน/ กลุ่มส่งเสริม คุ้มครองจริยธรรม	- ประมวลจริยธรรมข้าราชการพล เรือน ๒๕๕๒ - ข้อบังคับว่าด้วยจรรยาข้าราชการ สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ - แนวทางวิธีการรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับจริยธรรม ข้าราชการ พลเรือน พนักงานราชการ และ ลูกจ้างในสังกัด สำนักงาน พระพุทธศาสนาแห่งชาติ
๓	นำเรื่องเข้าที่ประชุม คณะกรรมการจริยธรรม ประจำสำนักงาน พระพุทธศาสนา แห่งชาติเพื่อดำเนินการ วินิจฉัยข้อเท็จจริง	- ดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงและแจ้งผลการ วินิจฉัยให้ทางหัวหน้าส่วน ราชการของผู้ถูกร้องเรียน ทราบเพื่อดำเนินการต่อไปโดย ในกรณีที่มีการกระทำผิดตาม ประมวลจริยธรรมให้ถือว่าเป็น การกระทำผิดวินัยราชการด้วย	ภายใน ๙๐ วัน	กลุ่มส่งเสริม คุ้มครอง จริยธรรม/ คณะกรรมการ จริยธรรมประจำ สำนักงาน พระพุทธศาสนา แห่งชาติ	ลูกจ้างในสังกัด สำนักงาน พระพุทธศาสนาแห่งชาติ - การเขียนข้อร้องเรียนการกระทำที่มี การฝ่าฝืนจริยธรรมตามประมวล จริยธรรม สำนักงานพระพุทธศาสนา แห่งชาติ
๔	กรณีข้อสงสัยหรือต้องการ คำวินิจฉัยเกี่ยวกับการปฏิบัติตาม ประมวลจริยธรรม หรือจรรยา ข้าราชการ	- ให้นำเสนอคณะกรรมการ จริยธรรมประจำสำนักงาน พระพุทธศาสนาแห่งชาติ วินิจฉัยต่อไปหรือหากเรื่องนั้น สำคัญมีผลกระทบในวงกว้าง คณะกรรมการจริยธรรมอาจ ส่งเรื่องให้ ก.พ. วินิจฉัยได้ (ในกรณีที่ยังไม่มีคำวินิจฉัยมา ก่อน)	ภายใน กรอบ ระยะเวลา ของการ ดำเนินการ วินิจฉัย ข้อเท็จจริง (๙๐ วัน)	กลุ่มส่งเสริม คุ้มครอง จริยธรรม/ คณะกรรมการ จริยธรรมประจำ สำนักงาน พระพุทธศาสนา แห่งชาติ	
๕	สรุปและรายงานผลการ ดำเนินการเรื่องร้องเรียน	กลุ่มส่งเสริมคุ้มครองจริยธรรม รายงานผลความก้าวหน้าในการ ดำเนินการต่อผู้อำนวยการ สำนักงานพระพุทธศาสนา แห่งชาติ และผู้ตรวจการแผ่นดิน	ทุกรอบ ๖ เดือน	กลุ่มส่งเสริม คุ้มครอง จริยธรรม	หนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

(๖.๕.๔) กลุ่มป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑		ลงทะเบียน	๑ วันทำการ	กลุ่มป้องกันและ ปราบปรามฯ	๑. สมุดทะเบียน รับ - ส่ง เรื่องร้องเรียน ๒. แบบฟอร์มการรับเรื่อง ร้องเรียนด้วยตนเองและ ทางโทรศัพท์
๒		วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ ขอความเป็นธรรม/คำร้อง ได้แก่ - การทุจริต การปฏิบัติหรือ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดย มิชอบ	๑-๒ วันทำการ	กลุ่มป้องกันและ ปราบปรามฯ	- กฎกระทรวงแบ่งส่วน ราชการสำนักงาน พระพุทธศาสนาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๗ - คำสั่งสำนักงาน พระพุทธศาสนาแห่งชาติ ที่ ๙๙/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
๓		กลุ่มป้องกันและ ปราบปรามฯ วิเคราะห์ และสรุปเรื่องเสนอ หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริต และ ผู้อำนวยการสำนักงาน พระพุทธศาสนาแห่งชาติ เพื่อส่งต่อไปยังส่วน ราชการ และหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องต่อไป	๓-๕ วันทำการ	กลุ่มป้องกันและ ปราบปรามฯ	
๔		เมื่อดำเนินการส่งเอกสาร ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้ว จะต้องดำเนินการ แจ้งให้ผู้ร้องทราบ	๓ วันทำการ	กลุ่มป้องกันและ ปราบปรามฯ	หนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน (กรณีทราบชื่อ - ที่อยู่)
๕		กลุ่มป้องกันและ ปราบปรามฯ ติดตาม ผลจากหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง/รายงานผลให้ ผู้บังคับบัญชาทราบ	ทุก ๓๐ วัน จนกว่าเรื่อง จะยุติ	กลุ่มป้องกันและ ปราบปรามฯ	

บทที่ ๔

แบบรายงาน



การรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ให้หน่วยงาน
ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค รายงานตามแบบฟอร์ม ดังต่อไปนี้

ส่วนกลาง รายงาน ๒ แบบฟอร์ม ดังนี้

แบบที่ ๑ สรุปจำนวนเรื่องฯ

รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กอง/กลุ่มชั้นตรง

ตัวชี้วัดที่ ๑.๒ "ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่สามารถดำเนินการจัดการได้ตามมาตรฐานงานที่กำหนด"

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕.....

รอบ เดือน (เดือน พ.ศ. - เดือน พ.ศ.)

ลำดับ ที่	เดือน	ปี	จำนวน เรื่อง ทั้งหมด (๑)	แยกผลการดำเนินการตามระดับคะแนน (จำนวนเรื่อง)				รวม สถานะ เรื่อง (๖)+(๗)=(๑)	
				ระดับคะแนน ๑ - ๒ (ตอบสนองภายใน - ๑๕ วันทำการ กรณีทราบชื่อที่อยู่ผู้ร้อง - ๑๕ วัน กรณีไม่ทราบชื่อที่อยู่ผู้ร้อง (๒)+(๓)=(๑)		ระดับคะแนน ๓ - ๕ (จัดการได้ตามมาตรฐานงาน) มีการติดตามทุกระยะ ๓๐ วัน (๔)+(๕)=(๑)			
				ภายในเงื่อนไข (๒)	เกินเงื่อนไข (๓)	ตามมาตรฐาน (๔)	ไม่ตามมาตรฐาน (๕)	ยุติ (๖)	ไม่ยุติ (๗)
๑	ตุลาคม	๒๕๕๙							
๒	พฤศจิกายน	๒๕๕๙							
๓	ธันวาคม	๒๕๕๙							
๔	มกราคม	๒๕๖๐							
๕	กุมภาพันธ์	๒๕๖๐							
๖	มีนาคม	๒๕๖๐							
๗	เมษายน	๒๕๖๐							
๘	พฤษภาคม	๒๕๖๐							
๙	มิถุนายน	๒๕๖๐							
๑๐	กรกฎาคม	๒๕๖๐							
๑๑	สิงหาคม	๒๕๖๐							
๑๒	กันยายน	๒๕๖๐							
รวมทั้งสิ้น									

หมายเหตุ

๑. การดำเนินงานทุกขั้นตอน ให้จัดทำเอกสารหลักฐานประกอบการปฏิบัติงาน โดยกรณบันทึกข้อมูล
การดำเนินงานและลงนามรับรองข้อมูล เช่น บันทึกเสนอผู้บริหาร แบบฟอร์มการรับเรื่องทางโทรศัพท์ หนังสือ
เสนอผู้ปกครองคณะสงฆ์ หนังสือมอบพดง, หนังสือแจ้งตอบผู้ร้อง การตอบ E-mail บันทึกข้อมูลการปฏิบัติงาน ฯลฯ
๒. กรณีเป็นเรื่องที่ยังไม่มีข้อยุติ เนื่องจาก การดำเนินการอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน/พค.
เช่น เรื่องรณฆงการพิจารณาของ ผู้ปกครองคณะสงฆ์ คณะกรรมการฯ ให้มีการติดตามผลทุกระยะ ๓๐ วัน
โดยต้องมีการจัดทำเอกสารประกอบการติดตามเรื่องเก็บไว้เป็นหลักฐาน
๓. ให้หน่วยงานจัดทำและจัดเก็บเอกสารหลักฐานการดำเนินการทุกขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/
ร้องทุกข์/ข้อเสนอนะ/อื่นๆ ไว้ที่หน่วยงาน สำหรับส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. กรณีเข้าตรวจประเมินและขอเอกสารเพิ่มเติม

แบบที่ ๒ รายงานเรื่องฯ

รายงานเรื่องร้องเรียนของสำนัก/สำนักงาน/กอง/กลุ่มขึ้นตรง
 ตัวชี้วัดที่ ๑.๒ "ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่สามารถดำเนินการจัดการได้ตามมาตรฐานงานที่กำหนด"
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔.....
 รอบ เดือน (เดือน พ.ศ. - เดือน พ.ศ.)

[illegible]

ส่วนภูมิภาค รายงาน ๓ แบบฟอร์ม ดังนี้

แบบที่ ๑ สรุปจำนวนเรื่องฯ

รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕.....

รอบ เดือน (เดือน พ.ศ. - เดือน พ.ศ.)

(รายงานทุกเรื่องยกเว้นเรื่องที่ได้รับจากสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ)

กรอกข้อมูล : เป็นตัวเลขจำนวนเรื่อง

ลำดับ	เดือนที่	ปี	จำนวนเรื่องทั้งหมด	ด้านศาสนาบุคคล	ด้านศาสนาปฏิบัติ	ด้านศาสนสถานและศาสนวัตถุ	ด้านศาสนศึกษา และศาสนธรรม	ด้านการเผยแผ่พระพุทธศาสนา	ด้านอื่นๆ	แยกผลการดำเนินการตามระดับขั้นตอน														
										ขั้นตอนที่ ๑ (ตอบสนองเบื้องต้น)	ขั้นตอนที่ ๒	รวม												
										(๒) กรณีทราบชื่อที่อยู่ผู้ร้อง ๓๕ วันทำการ	(จัดการได้ตามมาตรฐานงาน)	สถานะเรื่อง												
										(๓) กรณีไม่ทราบชื่อที่อยู่ผู้ร้อง ๓๕ วัน	มีการติดตามทุกระยะ ๓๐ วัน													
										(๒)+(๓) = (๑)	(๔)+(๕)=(๑)	(๖)+(๗)=(๑)												
										ทราบชื่อที่อยู่	ไม่ทราบชื่อที่อยู่	ตามมาตรฐาน	ไม่ตามมาตรฐาน	ยุติ	ไม่ยุติ									
										(๒)	(๓)	(๔)	(๕)	(๖)	(๗)									
๑	ตุลาคม	๒๕๕๙																						
๒	พฤศจิกายน	๒๕๕๙																						
๓	ธันวาคม	๒๕๕๙																						
๔	มกราคม	๒๕๖๐																						
๕	กุมภาพันธ์	๒๕๖๐																						
๖	มีนาคม	๒๕๖๐																						
๗	เมษายน	๒๕๖๐																						
๘	พฤษภาคม	๒๕๖๐																						
๙	มิถุนายน	๒๕๖๐																						
๑๐	กรกฎาคม	๒๕๖๐																						
๑๑	สิงหาคม	๒๕๖๐																						
๑๒	กันยายน	๒๕๖๐																						
รวมทั้งสิ้น																								

หมายเหตุ

๑. การดำเนินงานทุกขั้นตอน ให้จัดทำเอกสารหลักฐานประกอบการปฏิบัติงาน โดยการบันทึกข้อมูลการดำเนินงานและลงนามรับรองข้อมูล เช่น บันทึกเสนอผู้บริหาร แบบฟอร์มการรับเรื่องทางโทรศัพท์ หนังสือเสนอผู้ปกครองคณะสงฆ์ หนังสือแจ้งตอบผู้ร้อง การตอบ E-mail บันทึกข้อมูลการปฏิบัติงาน ฯลฯ
๒. กรณีเป็นเรื่องที่ยังไม่มีข้อยุติ เนื่องจาก การดำเนินการอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน/พท. เช่น เรื่องผลการพิจารณาของ ผู้ปกครองคณะสงฆ์ คณะกรรมการฯ ให้มีการติดตามผลทุกระยะ ๓๐ วัน โดยต้องมีการจัดทำเอกสารประกอบการติดตามเรื่องเก็บไว้เป็นหลักฐาน
๓. ให้หน่วยงานจัดเก็บเอกสารเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอนแนะ/อื่นๆ พร้อมหลักฐานการดำเนินการต่าง ๆ ทุกขั้นตอน ไว้ที่สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด
๔. รายงานเรื่องร้องเรียนทุกเรื่องยกเว้นเรื่องที่ได้รับจากสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ
๕. รายงานเป็นภาพรวมตามระยะเวลาที่กำหนด (โดยเป็นยอดรวมเรื่องเรียงตามลำดับวันที่รับเรื่อง)

แบบที่ ๒ รายงานเรื่องฯ

รายงานเรื่องร้องเรียนของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด.....

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕.....

รอบ เดือน (เดือน พ.ศ. - เดือน พ.ศ.)

(รายงานทุกเรื่องยกเว้นเรื่องที่ได้รับจากสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ)

[illegible]

หมายเหตุ : 1. รายงานเรื่องร้องเรียนทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องที่ได้รับจากสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

2. รายงานเป็นภาพรวมตามระยะเวลาโดยเรียงตามลำดับวันที่รับเรื่องร้องเรียนก่อนไปหลัง

3. คอบสนองเบื้องต้น คือการดำเนินการเบื้องต้นภายในเงื่อนไขตามแต่ละช่องทางการรับเรื่อง

แบบที่ ๓ แผนมาตรการฯ

แบบรายงานผลการดำเนินการจัดทำแผนงาน/มาตรการณรงค์ประชาสัมพันธ์

ให้ประชาชนรับทราบถึงช่องทางหรือวิธีการร้องเรียน

ของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด.....

การดำเนินการ	ผลการดำเนินการ (ทำเครื่องหมาย /)	
	ดำเนินการแล้ว	ยังมิได้ดำเนินการ
- แผนงาน/มาตรการณรงค์ประชาสัมพันธ์ฯ		
- บอร์ดประชาสัมพันธ์		
- แผ่นพับประชาสัมพันธ์		
- การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด		
- หนังสือแจ้งประชาสัมพันธ์		

หมายเหตุ

ให้ดำเนินการจัดทำและจัดเก็บเอกสารพร้อมด้วยหลักฐานต่าง ๆ ไว้ที่สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด
เพื่อรองรับกรณีสำนักงาน ก.พ.ร. เข้าตรวจประเมินและขอเอกสารเพิ่มเติม

แบบฟอร์มการรับ/ดำเนินการขอร้องเรียน
(ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)

ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์..... ช่องทางการร้องเรียน	ชื่อผู้รับเรื่องร้องเรียน ตำแหน่ง วัน - เวลา รับเรื่องร้องเรียน
ประเภทข้อร้องเรียน ☐ ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ☐ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... ข้อร้องเรียนด้าน ☐ ศาสนบุคคล เช่น พฤติกรรมของพระภิกษุสามเณร และเจ้าหน้าที่ พศจ. ☐ ศาสนสมบัติ เช่น การบุกรุกที่ดิน การเช่าอาคาร/ที่ดิน ของวัด/ศาสนสมบัติกลาง ☐ ศาสนสถานและศาสนวัตถุ เช่น สร้างวัดตั้งวัด / บุรณะพัฒนาวัด ☐ ศาสนศึกษา ศาสนธรรม เช่น การศึกษา การสอบธรรมศึกษา ☐ การเผยแผ่พระพุทธศาสนา เช่น การปฏิบัติธรรม / งานพระธรรมทูต ☐ อื่น ๆ ข้อมูลข้อร้องเรียน (โดยสรุป/เอกสารแนบ) คำขอตามข้อร้องเรียน	การดำเนินงาน ระยะที่ ๑ (ตอบสนองภายใน ๑๕ วันทำการ) ☐ ๑. แจ้งภายใน ๑๕ วันทำการ กรณีทราบชื่อที่อยู่ผู้ร้อง ☐ ๒. แจ้งภายใน ๑๕ วัน กรณีไม่ทราบชื่อ-ที่อยู่ผู้ร้อง ระยะที่ ๒ แจ้งผลการดำเนินงาน ๑. เรื่องยุติภายใน ๓๐ วัน ๒. ดำเนินการติดตามทุก ๓๐ วัน จนกว่าเรื่องจะยุติ
หมายเหตุ หน่วยงานจะปกปิดข้อมูลผู้ร้อง/ผู้ให้ข้อมูล/ผู้เกี่ยวข้อง เป็นความลับ	

แบบฟอร์มทะเบียนรับ-ส่ง
แบบฟอร์มทะเบียนรับ-ส่ง ขอร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ ดำเนินงานส่วนกลาง

(ตัวอย่าง) ขั้นตอนการดำเนินงาน ส่วนกลาง

ลำดับ	ช่องทาง	วันที่ สบง.พศ. รับเรื่อง (ทะเบียนรับ)	วันที่ สำนัก/กอง รับเรื่อง	เรื่อง	แจ้งให้ผู้ร้อง ทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ	แจ้งผู้ร้อง ระยะที่ ๒ (มาตรการ)	หมายเหตุ
๑	จดหมาย	๑ ม.ค. ๒๕๕๗	๓ ม.ค. ๒๕๕๗	พฤติกรรมของพระที่มี อาจารย์ไม่เหมาะสม	๑๒ ม.ค. ๒๕๕๗ -อยู่ระหว่าง ดำเนินการและ ตรวจสอบ -ประสาน สำนัก/ กอง/จังหวัด/เจ้า คณะปกครอง	-วันที่แจ้ง -ระบุว่าอยู่ใน ขั้นตอนไหน (คู่มือ)	- ยุติเรื่อง เพราะอยู่ เหนือการ ควบคุม หรือ - ยุติเพราะ แล้วเสร็จตาม มาตรฐานงาน (คู่มือ)
๒	โทรศัพท์ / ติดต่อ ด้วย ตนเอง	๒ ม.ค. ๒๕๕๗	๔ ม.ค. ๒๕๕๗	เจ้าอาวาสให้อนามั้ยมา ตั้งสำนักงานในที่ดิน ของวัด โดยไม่ได้ จัดการเช่า	๑๓ ม.ค. ๒๕๕๗ -อยู่ระหว่าง ดำเนินการและ ตรวจสอบ -ประสาน สำนัก/ กอง/จังหวัด/เจ้า คณะปกครอง	-วันที่แจ้ง -ระบุว่าอยู่ใน ขั้นตอนไหน (คู่มือ)	- ยุติเรื่อง เพราะอยู่ นอกเหนือการ ควบคุม หรือ - ยุติเพราะ แล้วเสร็จตาม มาตรฐานงาน (คู่มือ)
๓	อีเมล	๓ ม.ค. ๒๕๕๗	๕ ม.ค. ๒๕๕๗	ผู้ร้องแจ้งว่าไม่มีรายชื่อ ของตนในการสอบ ธรรมศึกษา ชั้นตรี/โท/ เอก	๑๔ ม.ค. ๒๕๕๗ -อยู่ระหว่าง ดำเนินการและ ตรวจสอบ -ประสาน สำนัก/ กอง/จังหวัด/เจ้า คณะปกครอง	-วันที่แจ้ง -ระบุว่าอยู่ใน ขั้นตอนไหน (คู่มือ)	- ยุติเรื่อง เพราะอยู่ นอกเหนือการ ควบคุม หรือ - ยุติเพราะ แล้วเสร็จตาม มาตรฐานงาน (คู่มือ)

แบบฟอร์มทะเบียนรับ-ส่ง
แบบฟอร์มทะเบียนรับ-ส่ง ขอร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ ดำเนินงานส่วนภูมิภาค

(ตัวอย่าง) ขั้นตอนการดำเนินงาน ส่วนภูมิภาค

ลำดับ	ช่องทาง	วันที่ พ.ศ. รับเรื่อง (ทะเบียนรับ)	วันที่ส่ง สนง.พศ. รับเรื่อง	เรื่อง	แจ้งให้ผู้ร้อง	แจ้งผู้ร้อง ระยะที่ ๒ (มาตรการ)	หมายเหตุ
					ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ		
๑	โทรศัพท์ / ติดต่อกับ ตนเอง	๑ ม.ค. ๒๕๕๗	-	พฤติกรรมของพระที่ มีอาจารย์ไม่เหมาะสม	๑๒ ม.ค. ๒๕๕๗ -อยู่ระหว่าง ดำเนินการและ ตรวจสอบ -ประสาน สำนัก/ กอง/จังหวัด/เจ้า คณะปกครอง	-วันที่แจ้ง -ระบุว่าอยู่ใน ขั้นตอนไหน (คู่มือ)	- ยุติเรื่อง เพราะอยู่ นอกเหนือการ ควบคุม หรือ - ยุติเพราะ แล้วเสร็จตาม มาตรฐานงาน (คู่มือ)
๒	จดหมาย	๒ ม.ค. ๒๕๕๗	๗ ม.ค. ๒๕๕๗	เจ้าอาวาสให้อนามัย มาตั้งสำนักงานใน ที่ดินของวัด โดยไม่ได้ จัดการเช่า	๑๓ ม.ค. ๒๕๕๗ -อยู่ระหว่าง ดำเนินการและ ตรวจสอบ -ประสาน สำนัก/ กอง/จังหวัด/เจ้า คณะปกครอง	-วันที่แจ้ง -ระบุว่าอยู่ใน ขั้นตอนไหน (คู่มือ)	- ยุติเรื่อง เพราะอยู่ นอกเหนือการ ควบคุม หรือ - ยุติเพราะ แล้วเสร็จตาม มาตรฐานงาน (คู่มือ)
๓	อีเมล	๓ ม.ค. ๒๕๕๗	๘ ม.ค. ๒๕๕๗	ผู้ร้องแจ้งว่าไม่มี รายชื่อของตนในการ สอบธรรมศึกษา ชั้น ตรี/โท/เอก	๑๔ ม.ค. ๒๕๕๗ -อยู่ระหว่าง ดำเนินการและ ตรวจสอบ -ประสาน สำนัก/ กอง/จังหวัด/เจ้า คณะปกครอง	-วันที่แจ้ง -ระบุว่าอยู่ใน ขั้นตอนไหน (คู่มือ)	- ยุติเรื่อง เพราะอยู่ นอกเหนือการ ควบคุม หรือ - ยุติเพราะ แล้วเสร็จตาม มาตรฐานงาน (คู่มือ)

(ตัวอย่าง)

แผนงาน / มาตรการองค์กรประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบถึงช่องทางหรือวิธีการร้องเรียน
ของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด

สาระสำคัญของการดำเนินงาน	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	เป้าหมาย	แหล่งตรวจสอบ/อ้างอิง
วัตถุประสงค์ ๑. เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบถึงช่องทางหรือวิธีการร้องเรียน ๒. ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ๓. ให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการข้อร้องเรียน	ระดับผลลัพธ์ ๑. ประชาชนรับทราบถึงช่องทางหรือวิธีการร้องเรียน ๒. ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน	หน่วยงานภาครัฐ / ภาคเอกชน / ประชาชน	รายละเอียด ดำเนินการจัดการ ข้อร้องเรียน ทุกไตรมาส และ สิ้นปีงบประมาณ
ผลผลิต / ผลงาน ๑. จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ ๒. จัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์ ๓. ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด..... ๔. ทำหนังสือแจ้งการประชาสัมพันธ์ไปยังหน่วยงานต่าง ๆ	ระดับผลผลิต ๑. บอร์ด จำนวน บอร์ด ๒. แผ่นพับ จำนวน แผ่น ๓. ประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ จำนวน บอร์ด ๔. จัดส่งหนังสือไปยังหน่วยงานภาครัฐ / ภาคเอกชน / ภาคประชาชน จำนวน หน่วยงาน คุณภาพ : การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานที่กำหนด	หน่วยงานภาครัฐ / ภาคเอกชน / ประชาชน	
	ระยะเวลา : ประจำปีงบประมาณ (๑ ตุลาคม - ๓๐ กันยายน) ๑. ตอบสนองเรื่องร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน/วันทำการ ๒. สามารถดำเนินการจัดการได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ๓. มีการติดตาม ทุก ๓๐ วัน จนกว่าเรื่องจะยุติ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ (วัดจากผลผลิต/ผลงาน) ๑๒ เดือน/ปี	
ระดับความสำเร็จ		ภายใน ๑๕ วันทำการ ร้อยละ ๑๐๐	

/แผนงาน.....

(ตัวอย่าง)

แผนงาน / มาตรการณรงค์ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบถึงช่องทางหรือวิธีการร้องเรียน
ของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด

แผนงานการประชาสัมพันธ์	กำหนดหน้าที่ ความสำคัญของ แต่ละแผนงาน	เป้าหมายแผนงาน												หมายเหตุ
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๑. จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ วัตถุประสงค์, หน้าที่ความ รับผิดชอบ, ระยะเวลาดำเนินการ, ประโยชน์ที่ได้รับ และแนวทางการ ปฏิบัติงาน ๒. จัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์ หลักการ เหตุผล และวัตถุประสงค์, ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน, ประโยชน์ ที่ประชาชนได้รับ และแผนผังการ ปฏิบัติงาน ๓. ประชาสัมพันธ์ ผ่านเว็บไซต์ สำนึกนาทา (ข้อมูลการจัดบอร์ด) ๔. ทำหนังสือแจ้งการประชาสัมพันธ์ไป ยังหน่วยงานต่าง ๆ หลักการ และเหตุผล, สถานที่รับ เรื่องร้องเรียน, ช่องทางการรับเรื่อง, ผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียน, แบบฟอร์มการรับ/ดำเนินการข้อ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ (วัดจากผลผลิต/ ผลงาน)													

บทที่ ๕
การจัดตั้งกลไกการบริหารจัดการต่อ
เรื่องเสื่อมเสียต่อพระพุทธศาสนาที่ปรากฏทางสื่อสังคม



ที่มา

๑. พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใด ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗”

๒. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้มีหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ว ๕๐๙๒ ลงวันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๕๘ แจ้งให้ สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ถือปฏิบัติตาม ข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรี กรณีการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียนของประชาชน เพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรม

๓. ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ได้กำหนดให้การจัดการข้อร้องเรียนเป็นตัวชี้วัดขององค์กร มาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๙ จนถึงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ซึ่งที่ผ่านมาเป็นการดำเนินการในเชิงรับ คือ การรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยได้มีการกำหนดกระบวนการจัดการ ไว้อย่างชัดเจน ครบถ้วนและมีประสิทธิภาพเรียบร้อยแล้ว รวมทั้งมีผลการประเมินที่ดีขึ้นเป็นลำดับ

๔. ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ สำนักงาน ก.พ.ร. มิได้กำหนดให้การจัดการเรื่องร้องเรียน (เชิงรับ) เป็นตัวชี้วัดของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ แต่ได้กำหนดตัวชี้วัดขึ้นใหม่ เป็นตัวชี้วัดที่ ๒ “ความสำเร็จของการจัดตั้งกลไกการบริหารจัดการต่อเรื่องเสื่อมเสียต่อพระพุทธศาสนาที่ปรากฏทางสื่อสังคม” ดังนั้น เพื่อให้การจัดการต่อเรื่องเสื่อมเสียต่อพระพุทธศาสนาที่ปรากฏทางสื่อสังคม เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อองค์กร สำนักงานเลขาธิการกรม กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ จึงได้จัดทำผังงาน “กลไกการตรวจสอบ และมาตรฐานการจัดการเรื่องเสื่อมเสียต่อพระพุทธศาสนาที่ปรากฏทางสื่อสังคม (ที่ตรวจพบ)”

เป้าหมาย/ประเด็นยุทธศาสตร์ : การเสริมสร้างเอกภาพให้กับสถาบันและกิจการทางพระพุทธศาสนาอย่างเป็นระบบ

ตัวชี้วัด : ความสำเร็จของการจัดตั้งกลไกการบริหารจัดการต่อเรื่องเสื่อมเสียต่อพระพุทธศาสนาที่ปรากฏทางสื่อสังคม

การกำหนดค่าเป้าหมาย :

(๑) มีกลไกการตรวจสอบเรื่องเสื่อมเสียต่อพระพุทธศาสนาที่ปรากฏทางสื่อสังคม

(๒) มีมาตรฐานการจัดการเรื่องเสื่อมเสียต่อพระพุทธศาสนาที่ปรากฏทางสื่อสังคม

(๓) เรื่องเสื่อมเสียต่อพระพุทธศาสนาที่ปรากฏทางสื่อสังคมได้รับการจัดการตามมาตรฐาน ร้อยละ ๑๐๐ โดยแยกตามประเภทของเรื่องที่พบ

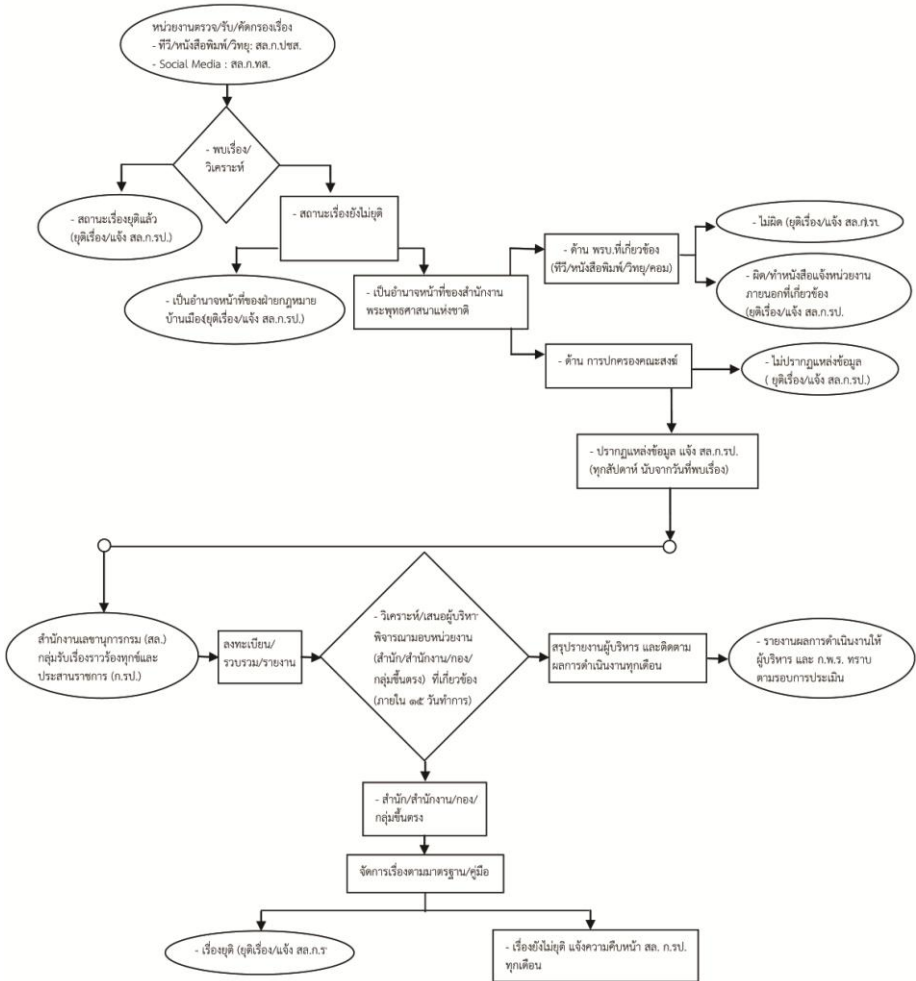
เรื่องเสื่อมเสียต่อพระพุทธศาสนาที่ปรากฏทางสื่อสังคม

หมายถึง เรื่องที่สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ตรวจพบกรณีที่พระสงฆ์สามเณร บุคลากรในวัด ปรากฏเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกิจวัตร การผิวนิยสงฆ์ หรือเรื่องที่ทำให้สังคมติฉินนินทา พิจารณาจากข่าวทั้ง, ทวี, หนังสือพิมพ์, วิทย์, Social Media เช่น Facebook Youtube เป็นต้น

การกำหนดหน้าที่

หน้าที่	หน่วยงาน
- กำกับดูแลเร่งรัดติดตาม และรายงานผลตามรอบการประเมิน	สำนักงานเลขาธิการกรม กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์และประสานราชการ
- ตรวจ/รับ/คัดกรองเรื่องเสื่อมเสียต่อพระพุทธศาสนาที่ปรากฏทางสื่อสังคม (๑) เรื่อง/ข่าว จากทีวี หนังสือพิมพ์ และวิทยุ (๒) เรื่อง/ข่าว จาก Social Media เช่น Facebook Youtube เป็นต้น	สำนักงานเลขาธิการกรม กลุ่มประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ
- จัดการเรื่องตามมาตรฐานที่กำหนด	ทุกหน่วยงาน (สำนัก/สำนักงาน/กอง/กลุ่ม ขึ้นตรง) โดยแบ่งตามภารกิจอำนาจหน้าที่

ผังงาน
กลไกการตรวจสอบ และมาตรฐานการจัดการ
เรื่องเสื่อมเสียต่อพระพุทธศาสนาที่ปรากฏทางสื่อสังคม (ที่ตรวจพบ)



*** **หมายเหตุ** ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ดำเนินการเฉพาะเรื่องที่เกิดขึ้น ณ กรุงเทพมหานคร และ
 ปริมณฑล ๓ จังหวัด (นนทบุรี/ปทุมธานี/สมุทรปราการ)

คำอธิบายผังงานฯ

๑. หน่วยงานตรวจ/รับ/คัดกรองเรื่อง ประกอบด้วย
 - ๑.๑ สำนักงานเลขาธิการกรม กลุ่มประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ (สล.ก.ปชส.) ดำเนินการเรื่องผ่านช่องทางสื่อ ทวี/หนังสือพิมพ์/วิทยุ
 - ๑.๒ สำนักงานเลขาธิการกรม กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ (สล.ก.ทส.) ดำเนินการเรื่องผ่านช่องทางสื่อ Social Media เช่น Facebook, Youtube
๒. พบเรื่อง/วิเคราะห์เรื่อง เมื่อพบเรื่องให้ดำเนินการวิเคราะห์เรื่อง
 - ๒.๑ สถานะเรื่องยุติแล้ว มีหนังสือแจ้งสำนักงานเลขาธิการกรม กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ (สล.ก.รป.)
 - ๒.๒ สถานะเรื่องยังไม่ยุติ ให้แยกพิจารณา ๒ ประเด็น
 - ๒.๒.๑ เป็นอำนาจหน้าที่ของฝ่ายกฎหมายบ้านเมือง ซึ่งอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ให้ยุติเรื่อง และมีหนังสือแจ้งสำนักงานเลขาธิการกรม กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ
 - ๒.๒.๒ เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ให้พิจารณาดำเนินการต่อไป
๓. เมื่อพบว่าเรื่องดังกล่าวเป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ให้พิจารณาว่าเกี่ยวข้องกับ พ.ร.บ. ด้านไหน ๒ ประเด็น ดังนี้
 - ๓.๑ ด้าน พ.ร.บ. อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับทวี/หนังสือพิมพ์/วิทยุ/คอมพิวเตอร์ ให้พิจารณา ดังนี้
 - ๓.๑.๑ ไม่ผิด ให้ยุติเรื่อง และมีหนังสือแจ้งสำนักงานเลขาธิการกรม กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ
 - ๓.๑.๒ ผิด ให้หน่วยงานตรวจ/รับ/คัดกรองเรื่อง มีหนังสือแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง แล้วยุติเรื่องพร้อมทั้งมีหนังสือแจ้งสำนักงานเลขาธิการกรม กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ

๓.๒ ด้าน พ.ร.บ. การปกครองคณะสงฆ์ ให้ค้นหาแหล่งที่มาของข้อมูล แล้วดำเนินการต่อไป ดังนี้

๓.๒.๑ ไม่ปรากฏแหล่งข้อมูล ให้ยุติเรื่อง และมีหนังสือแจ้งสำนัก เลขาธิการกรม กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ

๓.๒.๒ ปรากฏแหล่งข้อมูล ให้แจ้งสำนักงานเลขาธิการกรม กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ ทุกสัปดาห์ นับจากวันที่พบเรื่อง เพื่อดำเนินการต่อไป

๔. สำนักงานเลขาธิการกรม กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์และประสานราชการ ลงทะเบียนรับเรื่อง รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์เรื่อง นำเสนอผู้บริหาร พิจารณามอบหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (สำนัก/สำนักงาน/กอง/กลุ่มขึ้นตรง) ภายใน ๑๕ วันทำการ ตั้งแต่วันที่รับเรื่องจากหน่วยงานตรวจ/รับ/ คัดกรองเรื่อง เพื่อดำเนินการต่อไป

๔.๑ ผู้บริหารมอบสำนัก/สำนักงาน/กอง/กลุ่มขึ้นตรง ดำเนินการจัดการ เรื่องตามอำนาจหน้าที่ พ.ร.บ. ที่เกี่ยวข้อง และคู่มือการจัดการ ข้อร้องเรียน ดังนี้

๔.๑.๑ เรื่องยุติแล้ว มีหนังสือแจ้งสำนักงานเลขาธิการกรม กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ

๔.๑.๒ เรื่องยังไม่ยุติ มีหนังสือแจ้งความคืบหน้าให้สำนักงาน เลขาธิการกรม กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ ทราบทุกเดือน

๔.๒ สรุปรายงานเสนอผู้บริหารและติดตามผลการดำเนินงานทุกเดือน

๔.๓ รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหาร และสำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ ก.พ.ร. รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ ตามกรอบเวลา

*** หมายเหตุ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ดำเนินการเฉพาะเรื่อง ที่เกิดขึ้น ณ กรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑล ๓ จังหวัด (นนทบุรี/ ปทุมธานี/สมุทรปราการ)

กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์และประสานราชการ สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ส่วนกลาง

- ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ
- ทางไปรษณีย์ (จดหมาย) ส่งมาที่ สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ
ตึบาลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๗๐
- ทางเว็บไซต์ <http://ic.onab.go.th>
- ทาง Call Center โทร. ๐ ๒๔๔๑ ๖๔๐๐ กด ๑ (วันเวลาราชการ)
- ศูนย์ฮอตไลน์แจ้งภัยทางพระพุทธศาสนา
หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๔๔ ๑ ๖๔๐๐ กด ๒ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
- ทางโทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐ ๒๔๔๑ ๐๐๘๗
- ผ่านทาง E-mail : iconab@onab.go.th

ส่วนภูมิภาค - แจ้งที่สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด

พิมพ์ที่ โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ