

## การจัดการและตอบสนองเรื่องร้องเรียน

แผนงาน รมรณรงค์ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบถึงช่องทางหรือวิธีการร้องเรียน

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

กลุ่มงาน/ผู้รับผิดชอบ	กลุ่มอำนวยการและกิจการคณะสงฆ์
หน่วยงานรับผิดชอบ	สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุพรรณบุรี
ลักษณะโครงการ	โครงการต่อเนื่อง
ระยะเวลาดำเนินการ	๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

### ๑. หลักการและเหตุผล

การร้องเรียนของประชาชน เป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติได้ตระหนัก และให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าวมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของหน่วยงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดในสังคมและพระพุทธศาสนา โดยเฉพาะสังคมปัจจุบันที่มีการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านเทคโนโลยี และการเมืองมากขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารัดเอาเปรียบ การแสวงหาผลประโยชน์ในด้านพระพุทธศาสนามากยิ่งขึ้น การละเลยกฎ ระเบียบ มติของคณะสงฆ์ โดยไม่คำนึงถึงคุณธรรม จริยธรรม หลักคำสอนทางพระพุทธศาสนา เกิดปัญหาความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียนต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

ดังนั้น เพื่อเป็นการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน (มาตรา ๓๗ - ๔๔) และตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตัวชี้วัดที่ ๔ “ร้อยละของเรื่องร้องเรียนทางพระพุทธศาสนาที่ได้รับการจัดการจนได้ข้อยุติ” ของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุพรรณบุรี จึงได้จัดทำแผนงานการจัดการและตอบสนองเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ขึ้นเพื่อสร้างความสงบสุขให้เกิดในสังคมและพระพุทธศาสนาได้รับความคุ้มครอง

### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้พระพุทธศาสนาในจังหวัดสุพรรณบุรีได้รับการคุ้มครอง

๒.๒ เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียน

๒.๓ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานต่อไป

๓. เป้าหมาย

ประชาชนที่ต้องการร้องเรียนด้านศาสนบุคคล ศาสนสมบัติ อื่นๆ ที่เกี่ยวกับพระพุทธศาสนา

๔. งบประมาณ

-

๕. วิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน

ที่	ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	จัดนิทรรศการ	ปีงบประมาณ ๒๕๖๔	กลุ่มอำนาจการฯ
๒	จัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์		
๓	ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด		
๔	ทำหนังสือแจ้งการประชาสัมพันธ์ ไปยังหน่วยงานต่าง ๆ		
๕	จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์		
๖	รับเรื่อง/ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		
๗	แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ		

๖. การประเมินผล

ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ	วิธีการวัดและประเมินผล	เครื่องมือที่ใช้วัดและประเมินผล
๑. ตอบสนองเรื่องร้องเรียนภายใน ๑๕ วันทำการ	รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนทุกไตรมาส	แบบรายงานผลการดำเนินงาน
๒. สามารถดำเนินการจัดการได้ตามมาตรฐานที่กำหนด	และสิ้นปีงบประมาณ	
๓. มีการติดตาม ทุก ๓๐ วันจนกว่าเรื่องจะยุติ		

๗. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๗.๑ พระพุทธศาสนาในจังหวัดสุพรรณบุรีได้รับการคุ้มครอง

๗.๒ ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียน

๗.๓ ประชาชนผู้รับบริการ มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

-----