

**แผนงาน / มาตรการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบถึงช่องทางหรือวิธีการร้องเรียน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙
ของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพิจิตร**

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

ดังนั้น เพื่อเป็นการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน (มาตรา ๓๗ - ๔๔) และตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ตัวชี้วัดที่ ๑.๒ ระดับความสำเร็จในการจัดการและตอบสนองเรื่องร้องเรียน สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพิจิตร จึงจัดทำแผนงาน/มาตรการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบถึงช่องทางหรือวิธีการร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียน

๑.๒ เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานต่อไป

๑.๓ เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

๒. หน้าที่ความรับผิดชอบ

แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน โดยให้มีหน้าที่ ดังนี้

๒.๑ ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และเสนอความคิดเห็นต่าง ๆ เกี่ยวกับการร้องเรียนแก่ผู้รับบริการ

๒.๒ ปฏิบัติและจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามคู่มือ และมาตรฐานงานที่กำหนด

(๑) รับเรื่อง ลงทะเบียน

(๒) ระดับคะแนน ๑ - ๒ แจ้งตอบสนองผู้ร้อง (เบื้องต้น) ภายใน ๑๕ วันทำการ

(๓) นำเสนอผู้บริหารมอบหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และติดตามผลการดำเนินงาน

(๔) ระดับคะแนน ๓ -๕ กรณีเรื่องยุติภายใน ๓๐ วัน ให้ดำเนินการแจ้งตอบผู้ร้อง

และกรณีเรื่องยังไม่ยุติภายใน ๓๐ วัน ให้มีการติดตามเรื่องทุก ๓๐ วัน จนกว่าเรื่องจะยุติ เมื่อเรื่องยุติให้ดำเนินการแจ้งตอบผู้ร้อง

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน

ชื่อ - นามสกุล นางสาวอนันยา เจียมศรีพงษ์ ตำแหน่ง นักวิชาการศาสนาชำนาญการพิเศษ
หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๖๖๑๔๙๗๗ โทรสาร ๐๕๖๖๑๔๙๗๘
E - mail phichit_13@hotmail.com

๓. ระยะเวลาการดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ - ๓๐ กันยายน ๒๕๕๙)

๔. ประโยชน์ที่ได้รับ

๔.๑ ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียน

๔.๒ ประชาชนผู้รับบริการ มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

๕. แนวทางการปฏิบัติงาน

๕.๑ กำหนดมาตรการ (กิจกรรม) และแผนการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงช่องทาง และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

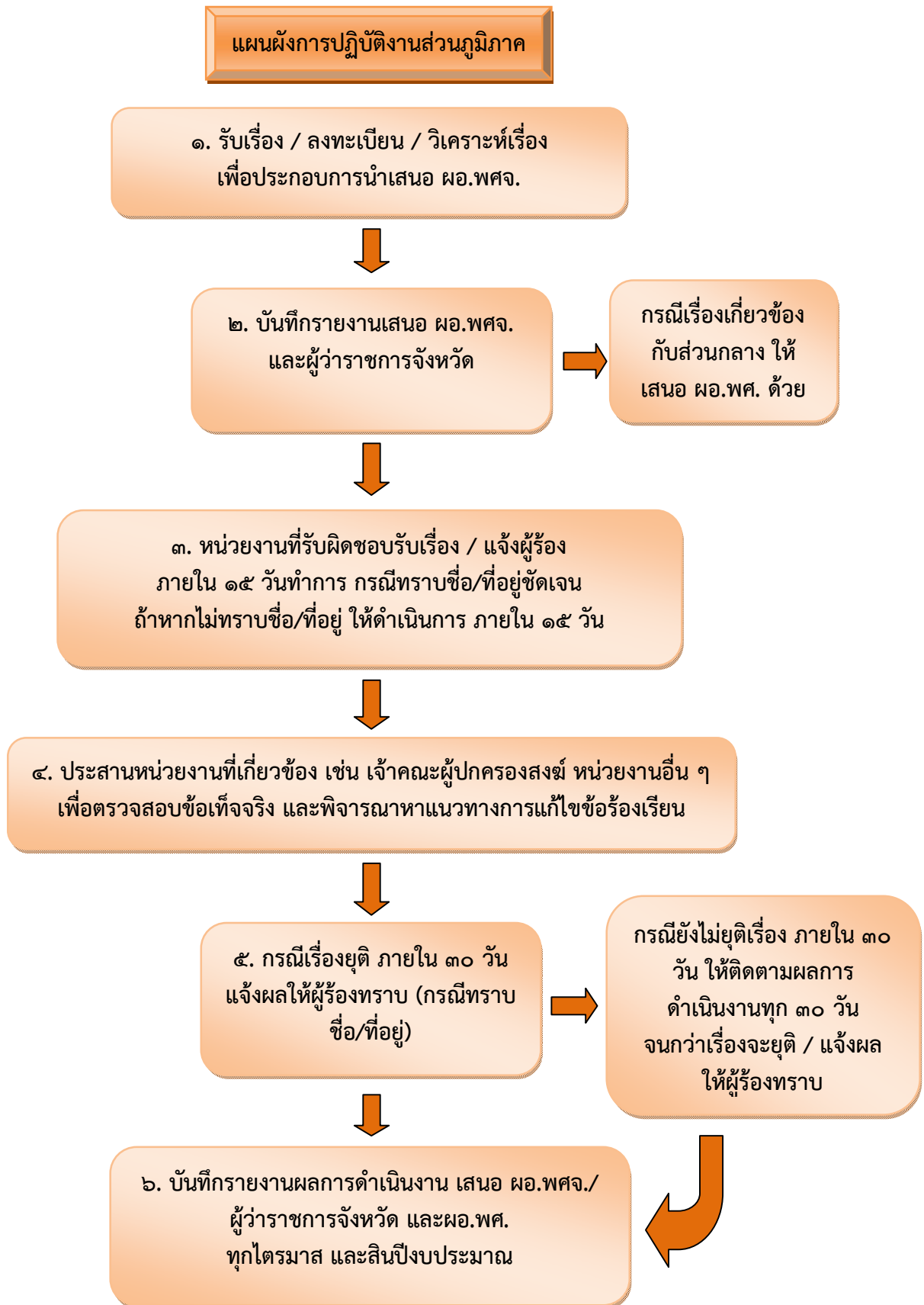
ลำดับ	กิจกรรม	เนื้อหา	สถานที่
๑	จัดนิทรรศการ	แผนงาน / มาตรการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ การจัดการข้อร้องเรียน (วัตถุประสงค์ หน้าที่ ระยะเวลาดำเนินการ ประโยชน์ที่ได้รับ แนวทางและแผนผังการปฏิบัติงาน)	สำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดพิจิตร
๒	จัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์ฯ	๑. หลักการ เหตุผล และวัตถุประสงค์ ๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ๓. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ ๔. แผนผังการปฏิบัติงาน	หน่วยงาน ภาครัฐ / ภาคเอกชน / ภาคประชาชน
๓	ประชาสัมพันธ์ ผ่านเว็บไซต์ สำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัด	แผนงาน / มาตรการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ การจัดการข้อร้องเรียน (วัตถุประสงค์ หน้าที่ ระยะเวลาดำเนินการ ประโยชน์ที่ได้รับ แนวทางและแผนผังการปฏิบัติงาน)	เว็บไซต์สำนักงาน พระพุทธศาสนาจังหวัด พิจิตร. (http://pck.onab.go.th)
๔	ทำหนังสือแจ้งการประชาสัมพันธ์ ไปยังหน่วยงานต่าง ๆ	๑. หลักการ และเหตุผล ๒. สถานที่รับเรื่องร้องเรียน ๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ๔. ผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียน ๕. แบบฟอร์มการรับ/ดำเนินการข้อร้องเรียน ๖. แผนผังการปฏิบัติงาน	หน่วยงาน ภาครัฐ / ภาคเอกชน / ภาคประชาชน

หมายเหตุ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ดำเนินการจัดพิมพ์แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑๒,๐๐๐ แผ่น โดยมอบให้หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนต่างๆ ไปประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑๕๐ แห่ง แห่งละ ๕๐ แผ่น

๕.๒ กำหนดช่องทางการให้บริการ ๗ ช่องทาง ดังนี้

- (๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพิจิตร
- (๒) ส่งเรื่องผ่านทางไปรษณีย์ มาที่สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพิจิตร
- (๓) ส่งเรื่องผ่านตู้รับเรื่อง ณ บริเวณด้านหน้าสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพิจิตร
- (๔) แจ้งเรื่องผ่านทางโทรศัพท์ ของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพิจิตร
(หมายเลขโทรศัพท์) ๐ ๕๖๖๑ ๔๙๗๗
- (๕) ส่งเรื่องผ่านทางโทรสาร ของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพิจิตร
(หมายเลขโทรสาร) ๐ ๕๖๖๑ ๔๙๗๘
- (๖) ส่งเรื่องผ่านทาง E-mail ของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพิจิตร
E-mail : phichit_13@hotmail.com
- (๗) ส่งเรื่องผ่านทางเว็บไซต์ ของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพิจิตร
<http://pck.onab.go.th>

๕.๓ กำหนดแผนผังการปฏิบัติงาน ดังนี้



แผนงาน / มาตรการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบถึงช่องทางหรือวิธีการร้องเรียน
ตามตัวชี้วัดที่ ๑.๒ “ระดับความสำเร็จในการจัดการและตอบสนองเรื่องร้องเรียน” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙
ของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพิจิตร

สาระสำคัญของการดำเนินงาน	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	เป้าหมาย	แหล่งตรวจสอบ/อ้างอิง
วัตถุประสงค์ ๑. เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบถึงช่องทางหรือวิธีการร้องเรียน ๒. ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	ระดับผลลัพธ์ ๑. ประชาชนรับทราบถึงช่องทางหรือวิธีการร้องเรียน ๒. ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	หน่วยงานภาครัฐ / ภาคเอกชน / ภาค ประชาชน	๑. รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนทุกไตรมาส และ ๒. สิ้นปีงบประมาณ
ผลผลิต / ผลงาน ๑. จัดนิทรรศการ ๒. จัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์ฯ ๓. ประชาสัมพันธ์ ผ่านเว็บไซต์สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพิจิตร ๔. ทำหนังสือแจ้งการประชาสัมพันธ์ไปยังหน่วยงานต่าง ๆ	ระดับผลผลิต ๑. นิทรรศการ จำนวน ๑ บอร์ด ๒. แผ่นพับ จำนวน ๑๒,๐๐๐ แผ่น ๓. ประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ จำนวน ๑ บอร์ด ๔. จัดส่งหนังสือไปยังหน่วยงานภาครัฐ / ภาคเอกชน / ภาคประชาชน จำนวน ๑๕๐ หน่วยงาน คุณภาพ : การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานที่กำหนด	หน่วยงานภาครัฐ / ภาคเอกชน / ภาค ประชาชน	
	ระยะเวลา : ปีงบประมาณ ๒๕๕๙ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ – ๓๐ กันยายน ๒๕๕๙)	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ (วัดจากผลผลิต/ผลงาน)	
ระดับความสำเร็จ	๑. ตอบสนองเรื่องร้องเรียน ภายใน ๑๕ วันทำการ ๒. สามารถดำเนินการจัดการได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ๓. มีการติดตาม ทุก ๓๐ วัน จนกว่าเรื่องจะยุติ	ภายใน ๑๕ วันทำการ ร้อยละ ๑๐๐	

การประชาสัมพันธ์การจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙
ของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพิจิตร

การร้องเรียนของประชาชน เป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าวมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของหน่วยงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดในสังคมและพระพุทธศาสนา โดยเฉพาะสังคมปัจจุบันที่มีการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านเทคโนโลยี และการเมืองมากขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารอดเอาเปรียบ 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. ๒๕๕๙ ตัวชี้วัดที่ ๑.๒ ระดับความสำเร็จในการจัดการและตอบสนองเรื่องร้องเรียน สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพิจิตร จึงขอประชาสัมพันธ์ รายละเอียดในการจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ดังนี้

๑. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพิจิตร

ที่ตั้ง ศาลากลางจังหวัดพิจิตร(ชั้น ๓)

ตำบล ท่าหลวง อำเภอ เมือง จังหวัด พิจิตร

รหัสไปรษณีย์ ๖๖๐๐๐ เบอร์โทร ๐ ๕๖๖๑ ๔๙๗๗ โทรสาร ๐ ๕๖๖๑ ๔๙๗๘

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๒.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพิจิตร

๒.๒ ส่งเรื่องผ่านทางไปรษณีย์ ส่งมาที่สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพิจิตร

๒.๓ ส่งเรื่องผ่านตู้รับเรื่อง ณ บริเวณด้านหน้าสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพิจิตร

๒.๔ แจ้งเรื่องผ่านทางโทรศัพท์ ของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพิจิตร

หมายเลข ๐ ๕๖๖ ๑๔๗๗

๒.๕ ส่งเรื่องผ่านทางโทรสาร ของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพิจิตร

หมายเลข๐ ๕๖๖๑ ๔๙๗๘

๒.๖ ส่งเรื่องผ่านทาง E-mail ของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพิจิตร

E-mail : phichit_13@hotmail.com

๒.๗ ส่งเรื่องผ่านทางเว็บไซต์ ของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพิจิตร

<http://pck.onab.go.th>

๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน

ชื่อ - นามสกุล นางสาวอนันยา เจียมศรีพงษ์ ตำแหน่ง นักวิชาการศาสนาชำนาญการพิเศษ

หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๖๖๑ ๔๙๗๗ โทรสาร ๐ ๕๖๖๑ ๔๙๗๘

E - mail phichit_13@hotmail.com

แบบฟอร์มการรับ/ดำเนินการข้อร้องเรียน

<p>ชื่อผู้ร้องเรียน</p> <p>ที่อยู่</p> <p>หมายเลขโทรศัพท์.....</p> <p>ช่องทางการร้องเรียน</p>	<p>ชื่อผู้รับเรื่องร้องเรียน</p> <p>ตำแหน่ง</p> <p>วัน - เวลา รับเรื่องร้องเรียน</p>
<p>ประเภทข้อร้องเรียน</p> <p><input type="checkbox"/> ร้องเรียน / ร้องทุกข์</p> <p><input type="checkbox"/> ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย</p> <p><input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ).....</p> <p>ข้อร้องเรียนด้าน</p> <p><input type="checkbox"/> ศาสนบุคคล เช่น พฤติกรรมของพระภิกษุสามเณร และเจ้าหน้าที่ พศจ.</p> <p><input type="checkbox"/> ศาสนสมบัติ เช่น การบุกรุกที่ดิน การเช่าอาคาร/ที่ดิน ของวัด/ศาสนสมบัติกลาง)</p> <p><input type="checkbox"/> ศาสนสถานและศาสนวัตถุ เช่น สร้างวัดตั้งวัด / บูรณะพัฒนาวัด</p> <p><input type="checkbox"/> ศาสนศึกษา ศาสนธรรม และการเผยแผ่ เช่น การศึกษา การสอบธรรมศึกษา</p> <p><input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ) เช่น กฎหมาย / เทคโนโลยีสารสนเทศ / การเงินการคลัง.....</p> <p>ข้อมูลข้อร้องเรียน (โดยสรุป/เอกสารแนบ)</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>คำขอตามข้อร้องเรียน</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>การดำเนินงาน</p> <p>ระยะที่ ๑ (ตอบสนองภายใน ๑๕ วันทำการ)</p> <p><input type="checkbox"/> ๑. แจ้งภายใน ๑๕ วันทำการ กรณีทราบชื่อ-ที่อยู่ผู้ร้อง</p> <p><input type="checkbox"/> ๒. แจ้งภายใน ๑๕ วัน กรณีไม่ทราบชื่อ-ที่อยู่ผู้ร้อง</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ระยะที่ ๒ แจ้งผลการดำเนินงาน</p> <p>๑. เร็งยุติภายใน ๓๐ วัน</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>๒. ดำเนินการติดตามทุก ๓๐ วัน จนกว่าเรื่องจะยุติ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>หมายเหตุ สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดจะปกปิดข้อมูลผู้ร้อง ผู้เกี่ยวข้อง เป็นความลับ</p>	

๕. แผนผังการปฏิบัติงาน

