มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

กรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม

แนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น
ข้อเสนอแนะและคำชมเชยของ กรมการศาสนา

กรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม มีภารกิจเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐด้านศาสนา โดยการทำนุบำรุง ส่งเสริม และให้ความอุปถัมภ์คุ้มครองกิจการด้านพระพุทธศาสนาและศาสนาอื่นๆ ที่ทางราชการรับรอง ตลอดจนส่งเสริมพัฒนาความรู้คู่คุณธรรมส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสร้างความสมานฉันท์ระหว่างศาสนิกชนของทุกศาสนา รวมทั้งดำเนินการเพื่อให้คนไทยนำหลักธรรมของศาสนามาใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้เป็นคนดีมีคุณธรรม จึงให้ความสำคัญกับการมีระบบปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล การทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ จึงเป็นความสำคัญมากเพราะเป็นตัวบ่งชี้ถึงบริการที่ดีของกรมการศาสนา

กรมการศาสนา จึงได้กำหนดแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ของกรมการศาสนา ไว้ดังนี้

๑. ข้อร้องเรียน (Complaints) หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากกรมการศาสนาร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมการศาสนา ทั้งในเรื่องของความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่กรมการศาสนา รวมทั้งเรื่องที่ได้รับร้องเรียนจากศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สายด่วน ๑๑๑๑) คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

๒. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากกรมการศาสนา มีข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมการศาสนา

๓. คำชมเชย หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากกรมการศาสนา ขมเชย เกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมการศาสนา

๔. ผู้รับบริการ หมายถึง ส่วนราชการ หน่วยงานอื่น ๆ ประชาชน เด็กและเยาวชน ผู้นำและบุคลากรในหน่วยงานและสถานประกอบการ ผู้เผยแพร่ศาสนาชาวต่างประเทศ ผู้นำศาสนาอิสลาม องค์กรศาสนา เช่น วัด มัสยิด สมาคม และอื่น ๆ

๕. กรมการศาสนากำหนดให้มีคณะทำงาน ทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย โดยมีเจ้าหน้าที่งานบริหารทั่วไป สำนักงานเลขานุการกรม เป็นผู้รับเรื่อง

๖. กรณีผู้รับบริการต้องการร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๖.๑ จดหมาย ผู้รับบริการสามารถส่งได้ที่ กรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม ๑๐ ถนนเทียมร่วมมิตร เขตห้วยขวาง กทม. ๑๐๓๑๐

๖.๒ ตู้รับความคิดเห็น ที่กรมการศาสนา

๖.๓ โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๒๐๙ ๓๗๑๐

๖.๔ โทรสาร หมายเลข ๐ ๒๒๐๙ ๓๗๑๐

๖.๕ วารสารสายตรง

๖.๖ กระดานข่าว (web – board) ที่เว็ปไซต์กรมการศาสนา www.dra.go.th

๖.๗ การแจ้งข้อมูลผ่านระบบ www.info.go.th ของกรมการศาสนา

๗. กรมการศาสนากำหนดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โดยแบ่งออกเป็น ๓ ประเภท

๗.๑ ข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบของกรมการศาสนา

๗.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมการศาสนา ความรับผิดชอบของกรมการศาสนา

๗.๓ ข้อร้องเรียนที่เป็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

๘. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบของกรมการศาสนา มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

๘.๑ เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการทางช่องทางต่าง ๆ คณะทำงานลงทะเบียนรับข้อร้องเรียน วิเคราะห์ข้อร้องเรียน

๘.๒ ข้อร้องเรียนทั่วไป ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายใน ๑๕ วัน แจ้งผู้ร้องเรียน/เสนอผู้บังคับบัญชาทราบเบื้องต้น ตรวจสอบให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง

๘.๓ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับวินัย ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายใน ๑๕ วัน แจ้งผู้ร้องเรียน/เสนอผู้บังคับบัญชาทราบเบื้องต้น ตรวจสอบให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง

๙. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบของกรมการศาสนา มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

๙.๑ เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการทางช่องทางต่าง ๆ คณะทำงานลงทะเบียนรับข้อร้องเรียน วิเคราะห์ข้อร้องเรียนเป็นของหน่วยงานใด

๙.๒ ข้อร้องเรียน ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมการศาสนา คณะทำงานเสนอผู้บังคับบัญชาทราบ แจ้งผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ ภายใน ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง

๑๐. กระบวนการจัดการเรื่อง ที่เป็นข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

๑๐.๑ เมื่อได้รับข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการ คณะทำงาน ลงทะเบียนนำเสนอผู้บริหารทราบ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายทราบ

๑๐.๒ ส่งข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ให้กอง/สำนักที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๑๐.๓ แจ้งผลการดำเนินการกลับไปยังผู้เสนอความคิดเห็นหรือข้อแสนอแนะทราบดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

๑๑. กระบวนการจัดการคำชมเชย มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

๑๑.๑ เมื่อได้รับเรื่องคำชมเชย จากผู้รับบริการ คณะทำงาน ลงทะเบียน นำเสนอผู้บริหารทราบ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายทราบ พร้อมทั้งแจ้งเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยทราบ

๑๑.๒ ดำเนินการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่เรื่องคำชมเชย ให้ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง รับทราบ ผ่านทางช่องทางประชาสัมพันธ์ ได้แก่

๑๑.๒.๑ ที่ประชุมกรม

๑๑.๒.๒ ติดประกาศที่บอร์ดประชาสัมพันธ์

๑๑.๒.๓ วารสารสายตรงศาสนา

๑๑.๒.๔ เว็บไซต์ : www.dra.go.th

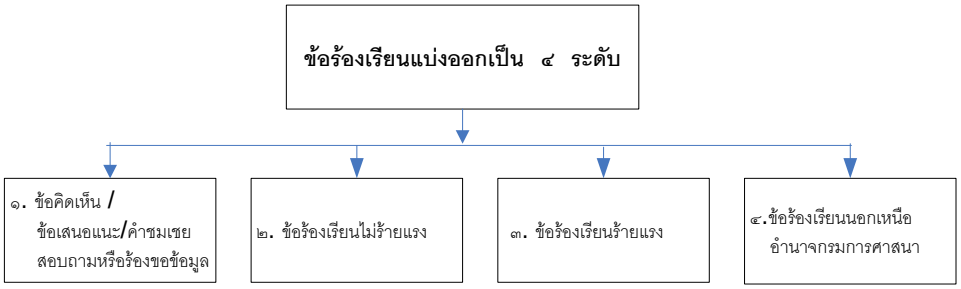
ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

การตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
จดหมาย/โทรสาร	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๓ วัน (นับจากวันที่งานทั่วไปของหน่วยงานลงเลข	-

		รับหนังสือ / จดหมาย)	
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ดำเนินการทันที	-
เว็บบอร์ด/E-MAIL ของหน่วยงาน	ทุกวัน (เช้า – บ่าย)	ภายใน ๑ วัน	
กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วัน	

วิเคราะห์ความสำคัญของข้อร้องเรียน ออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้



ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของกรม ฯ	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของกรมการศาสนา - การสอบถามข้อมูลด้านการปฏิบัติงาน	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๒	ข้อร้องเรียนไม่ร้ายแรง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๓	ข้อร้องเรียนร้ายแรง	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของอธิบดี / รองอธิบดีหรือคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของกรม	- การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๔	ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจกรมการศาสนา	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของกรมการศาสนา	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพระภิกษุประพฤติผิดวินัย , ของบประมาณบูรณะวัด เป็นต้นซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงาพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๗ วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ)	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

ข้อร้องเรียนระดับ ๑

เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของกรมการศาสนา

ข้อร้องเรียนระดับ ๒

เป็นข้อร้องเรียนไม่ร้ายแรง กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้

ข้อร้องเรียนระดับ ๓

เป็นข้อร้องเรียนร้ายแรง กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของอธิบดี / รองอธิบดี / คณะกรรมการสอบสวนทางวินัย

ข้อร้องเรียนระดับ ๔

เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจกรมการศาสนา กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของกรมการศาสนา

การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน และการประสานหน่วยงานภายนอก

กรณีข้อร้องเรียนระดับที่ ๑

เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลา ในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ เช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถาม การขอพระราชทานเพลิงศพ เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอนได้ทันที เนื่องจากเป็นคำถามไม่ซับซ้อน และมีเกณฑ์ในการดำเนินงาน

ยกเว้นกรณี ที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาในหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ อาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือ เพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน ได้เสร็จสิ้นภายใน ๓ วันทำการ

กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๔

เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจกรมการศาสนา กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของกรมการศาสนา เช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาร้องเรียนเรื่อง พระภิกษุประพฤติผิดวินัย ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียน เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของกรมการศาสนาและแนะนำให้ติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน ในทันทีหรือกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร ในกรณีเดียวกันมาที่กรมการศาสนา เจ้าหน้าที่ ฯ สามารถทำหนังสือตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน และจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง เพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียน ไม่เกิน ๗ วัน

การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง

กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒

เป็นข้อร้องเรียนไม่ร้ายแรง เช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง ว่าพูดจาไม่สุภาพ แถมขอข้อมูลอะไรเจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ ฯ เจ้าหน้าที่ ฯ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดส่งหนังสือร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริง หัวหน้างาน/ฝ่าย/กอง/สำนัก อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

เป็นข้อร้องเรียนร้ายแรง ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงานต้องอาศัยอำนาจของอธิบดี / รองอธิบดี หรือคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย เช่น ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง หรือการร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยของเจ้าหน้าที่

ภายหลังจากได้รับแจ้งข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องพิจารณาระดับข้อร้องเรียนซ้ำ เพราะข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ จะต้องรายงานอธิบดี รองอธิบดี เพื่อพิจารณาสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป หรือตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียนทราบ ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ

การติดตามประเมินผล

๑. สรุปข้อร้องเรียน รายงานหัวหน้าส่วนราชการ

๒. รวบรวมข้อร้องเรียน เพื่อความสะดวกในการสืบค้น

การป้องกันการร้องเรียนและการตำหนิจากผู้รับบริการ

- ทุกคนในองค์กรต้องมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างคุณภาพร่วมกัน (Commitment to Quality)
  - มีการเตรียมการบริการ เตรียมอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งหมด
  - เตรียมเจ้าหน้าที่ ให้มีความพร้อมในการให้บริการด้วยการทำให้เจ้าหน้าที่ รู้จักบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบในงานของตน
- เจ้าหน้าที่ ทุกคนต้องรู้จักการพัฒนาตนอยู่เสมอ
  - บริการอย่างเข้าอกเข้าใจผู้รับบริการเต็มที่
  - มีการทำงานเชิงรุก (Proactive) หาปัญหาและป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น
- ต้องสร้างบริการ/กิจกรรมให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ (Meeting the Customer Requirements)
  - มีการประชุมในแต่ละฝ่ายเพื่อหาปัญหาและป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น
  - มีการตัดสินใจร่วมกัน และแก้ปัญหาร่วมกันเพื่อส่งมอบบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
- ต้องมีการติดต่อสื่อสารด้วยข้อความที่มีคุณภาพ (Communication of the Quality Message)
  - กระจายข้อมูลข่าวสารและสื่อสารให้มีประสิทธิภาพทั่วองค์กร

- สื่อสารกับผู้รับบริการอย่างละเอียดและถูกต้อง
- ข้อมูลที่จะสื่อสารไปยังผู้รับบริการ ควร สั้น ง่าย ชัดเจน ได้ใจความ และทำให้ผู้ส่งสารเข้าใจตรงกัน

วิธีการลดข้อร้องเรียน

๑. ป้องกันการร้องเรียนด้วยการส่งมอบการบริการที่ดี สามารถลดข้อร้องเรียนได้ ๘๐%

๒. การจัดการอย่างเป็นระบบ ลดข้อร้องเรียนได้ ๒๐%

๓. ตั้งหน่วยงาน/ฝ่ายที่รับผิดชอบที่ชัดเจน และมีการรายงานผู้บริหารเพื่อให้ผู้บริหารเห็นความสำคัญและให้อำนาจในการดำเนินการ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

๑. ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ หรือผู้รับข้อร้องเรียนช่วยเหลือผู้รับบริการดีผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจที่มีต่อตัวผู้รับข้อร้องเรียนและส่งผลดีต่อกรมการศาสนา

๒. ผู้รับบริการเกิดความจงรักภักดี สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกต่อเนื่องจากความประทับใจคือผู้รับบริการจะกลับมาใช้บริการจากกรมฯและช่วยพาผู้รับบริการรายใหม่ ๆ มาสู่กรมฯ

๓. ปกป้องภารกิจของกรมฯ ผู้รับบริการจะช่วยเหลือกรมฯเป็นอย่างดี จะปกป้องกรมฯ ทันทีหากมีคนอื่นมาพูดในทางลบแก่กรมฯ

๔. ขายความคิดในการส่งเสริมคุณธรรม ได้มากขึ้น ผู้รับบริการแต่ละคนจะกลับร่วมกิจกรรมหรือใช้บริการจากกรมฯอย่างต่อเนื่อง

๕. เกิดการบอกปากต่อปาก (Word of Mouth) ผู้รับบริการย่อมนำความประทับใจจากที่เคยได้รับไปบอกต่อแก่ญาติพี่น้อง เพื่อนสนิท ทำให้บุคคลเหล่านี้ต้องการมาใช้บริการของกรมฯ

๖. ลดค่าใช้จ่ายด้านการประชาสัมพันธ์ ในกรณีที่ผู้รับบริการเกิดความประทับใจมากผู้รับ บริการจะทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ให้กับกรมฯโดยกรมฯไม่ต้องเสียค่าโฆษณาประชาสัมพันธ์ หรือที่เรียกว่า “ผู้รับบริการ คือ สื่อประชาสัมพันธ์ที่ดีที่สุด”

กรมการศาสนา มีการตอกย้ำเจ้าหน้าที่ หรือผู้ให้บริการอยู่เสมอว่า ผู้รับบริการคือบุคคลที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ที่จะนำชื่อเสียงมาให้กับกรมการศาสนา และสามารถทำให้กรมการศาสนา อยู่รอด ดังนั้น การให้บริการแก่ผู้รับบริการจึงไม่ควรจะทำให้มีความผิดพลาดเกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อความรู้สึกทางจิตใจแก่ผู้รับบริการและทำให้เกิดการจดจำที่ไม่ดี การแก้ไขอาจทำให้ความรู้สึกเบาบางลงไปได้บ้าง แต่ไม่อาจลบออกไปจากใจได้ในทันที และการแก้ไขนั้นก็ไม่อาจคาดเดาได้ว่าผู้รับบริการจะพึงพอใจเพียงใด และอาจส่งผลลบต่อกรมการศาสนา ได้กรณีที่ผู้รับบริการเกิดการบอกต่อ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ ควรระมัดระวังการให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความประทับใจและป้องกันไม่ให้เกิดการร้องเรียนจากผู้รับบริการจะดีกว่าการแก้ปัญหาเมื่อเกิดข้อร้องเรียนแล้ว

ช่องทางของกรมการศาสนาที่รับเรื่องข้อร้องเรียน

กรมการศาสนาจัดไว้ใน ๗ ช่องทาง ได้แก่ ทางจดหมายหนังสือ,ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์, โทรสาร, วารสารสายตรง,ทางอินเตอร์เน็ตและทางการแจ้งผ่านระบบ www.info.go.th.

โดยเฉพาะการรับข้อร้องเรียนช่องทางอินเตอร์เน็ต เป็นช่องทางล่าสุดที่จะให้บุคคลทั่วไป ได้สามารถแสดงความคิดเห็น ได้อย่างเสรี โดยสามารถร้องเรียนมายังหน่วยงานของกรมฯ ได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหาและนำ ไปดำเนินการ หรือตอบข้อซักถาม ได้อย่างรวดเร็ว และโปร่งใส โดยทุกๆ เรื่องร้องเรียนจะได้รับการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้า ในการตอบข้อซักถาม หรือ แก้ไขปัญหา โดยผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะสามารถตรวจสอบความคืบหน้า ในการแก้ไขปัญหา ได้อย่างเป็นขั้นตอน และโดยสะดวก

ประเภทการบริการ

๑. รับฟังความคิดเห็นเสนอแนะทั่วไป

๒. รับข้อร้องเรียน (E-Petition)

๓. คำถามที่ถามบ่อย

เงื่อนไขการบริการ

เพื่อป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อกวนระบบงานและเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด กรมการศาสนาจึงต้องกำหนดเงื่อนไขการบริการและขั้นตอนการใช้บริการ อย่างเคร่งครัด โดยผู้เข้ารับการบริการ ต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

- เป็นบุคคล ที่มีข้อเสนอแนะหรือเดือดร้อน และมีความประสงค์ จะแสดงความคิดเห็น หรือร้องเรียนจริงๆ
- เรื่องที่ร้องเรียน เป็นเรื่องจริง ที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแส หรือสร้างข่าวให้เสียหายต่อบุคคลอื่น
- กรมการศาสนา ต้องสามารถติดต่อ กลับไปยัง ผู้เข้าใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริงอย่างน้อยที่สุดก็ด้วยการรับส่ง E-Mail

ขั้นตอนการใช้บริการ

๑. กรมการศาสนา จะเปิดแบรนด์เนอร์ถาม-ตอบ ในระบบ

๒. ผู้ต้องการเสนอแนะกรมการศาสนา สามารถเข้าสู่ระบบและเขียนแสดงข้อเสนอแนะส่งเข้าสู่ระบบได้ทันที

๓. บุคคลทั่วไป สามารถ ได้รับคำตอบในทันทีภายในไม่เกิน 2 วัน ระบบจะแสดงรายละเอียดของคำตอบ ให้อ่านได้ในทันที

ขั้นตอนการใช้บริการข้อร้องเรียน (E-Petition)

๑. ผู้ร้องเรียน ลงทะเบียนเพื่อกรอกข้อมูลส่วนตัว เพื่อให้กรมฯ สามารถติดต่อกลับไปได้อย่างน้อยที่สุด ก็ด้วยทาง E-Mail

๒. ระบบจะลงทะเบียน และตอบ E-Mail กลับไปยังผู้ร้องเรียน เพื่อแจ้ง หมายเลขการร้องเรียน พร้อมรหัสผ่านในการกลับมาเข้าระบบ

๓. ผู้ร้องเรียน กลับเข้ามาในระบบ กรอกหมายเลขที่ได้รับ และรหัสผ่าน เพื่อยืนยันการร้องเรียน และกรอกรายละเอียด การร้องเรียน

๔. ปัญหาหรือข้อร้องเรียน จะถูกส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และส่งไปยังส่วนกลางเพื่อติดตามความคืบหน้าในการตอบปัญหา

๕. ในระหว่างการดำเนินการ ผู้ร้องเรียน สามารถ ติดตามความคืบหน้าในการ แก้ไขปัญหา หรือตอบข้อร้องเรียน ได้ โดยใช้หมายเลขการร้องเรียน และรหัสผ่าน ที่ได้รับ

๖. ข้อร้องเรียน อาจได้รับการพิจารณา แสดงให้ประชาชนทั่วไป ทราบ (ระเบียนคำร้อง) ขึ้นกับดุลพินิจของ กรมการศาสนา

ขั้นตอนการใช้บริการ คำถามที่ถามบ่อย (FAQ)

๑. กรมการศาสนา จะพิจารณา หัวข้อหรือเรื่องที่ถูกถามบ่อยๆ เข้าสู่ระบบ

๒. ระบบจะแสดงหัวข้อในหน้าแรกของระบบ ให้เลือก

๓. บุคคลทั่วไป สามารถ ค้นหาข้อความที่ต้องการ ในระบบได้

๔. เมื่อเลือกหัวข้อใดๆแล้ว ระบบจะแสดงรายละเอียดของคำตอบ ให้อ่าน

หลักเกณฑ์ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

๑. กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของกรมการศาสนาหรือเป็นเรื่องร้องเรียน/ข้อคิดเห็นในลักษณะคำถาม กรมการศาสนาจะแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควรต่อไป

๒. กรณีเป็นเรื่องร้องเรียน/ข้อคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการของกรมการศาสนาหรือเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ กรมการศาสนาจะมีการประชุมคณะกรรมการฯ เพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ข้อคิดเห็นดังกล่าว โดยมีหลักเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

๒.๑ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียน/ข้อคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบที่ไม่มีมูล หรือข้อร้องเรียนที่ไม่มีพยาน เอกสาร หรือพยานบุคคล ไม่มีช่องทางสืบค้น หรือกล่าวหาเลื่อนลอย ไม่มีข้อมูลเพียงพอให้ยุติเรื่องไม่ต้องดำเนินการต่อไป

๒.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตที่มีมูล คือ มีพยาน เอกสาร หรือพยานบุคคลประกอบการพิจารณาก็จะส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่งานนิติกร ของกรมการศาสนาดำเนินการสอบสวนทางวินัย และลงโทษผู้กระทำผิดอย่างจริงจัง โดยมีขั้นตอนการดำเนินการเป็นไปตามกระบวนการที่กฎหมายกำหนด

วิธีการและเงื่อนไขการร้องเรียนต่อการดำเนินการของกรมการศาสนา

๑. เงื่อนไขการรับเรื่องร้องเรียน

๑.๑ แจ้งเรื่องร้องเรียนมายังกรมการศาสนา http://www. dra.go.th หรือ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมการศาสนา โทร. ๐๒๒๐๙ ๓๗๑๐

๑.๒ รายละเอียดการรับเรื่องร้องเรียน ต้องให้ได้ความชัดเจน หรือ เบาะแสพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่อง เพื่อจะได้ดำเนินการต่อไป

๑.๓ หากเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนสามารถเปิดเผยชื่อได้ ควรระบุสถานที่ หรือ เบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับ

๑.๔ เรื่องร้องเรียน ต้องเป็นการกล่าวหาข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมการศาสนา

๒. การเข้าถึงแหล่งข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียน

๒.๑ ผู้ที่จะเข้าถึงข้อมูล แหล่งข้อมูล ได้แก่

(๑) คณะทำงานศูนย์ประสานราชการใสสะอาดกรมการศาสนา

(๒) คณะทำงานรับผิดชอบข้อร้องเรียนฯ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

๒.๒ การลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน งานบริหารทั่วไป สำนักงานเลขานุการกรมการศาสนาจะเป็นนายทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน

๓. การพิจารณาดำเนินการตามกระบวนการทางกฎหมาย

๓.๑ เมื่อลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนแล้ว จะนำข้อมูล ข้อเท็จจริง เสนออธิบดีกรมการศาสนาพิจารณาภายใน ๓ วันทำการ และแจ้งผลการดำเนินงานเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วันทำการ

๓.๒ การดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริง

- กรณีมีประเด็นพิจารณาไม่สลับซับซ้อน หรือ พยานบุคคลที่ต้องสอบปากคำไม่มาก จะใช้เวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ
- กรณีที่มีประเด็นพิจารณาสลับซับซ้อน ใช้เวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วันทำการ

ระบบการจัดการข้อร้องเรียนของกรมการศาสนา

ระบบการจัดการข้อร้องเรียน

ในเรื่องการจัดการข้อร้องเรียนของกรมการศาสนา หากมีข้อร้องเรียนเกิดขึ้น กรมการศาสนาได้วางแผนในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้

การตั้งเป้าหมาย

กรมการศาสนาได้ตั้งเป้าหมายการจัดการข้อร้องเรียน ให้สามารถแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิผล ทันท่วงทีและรวบรวมวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเพื่อนำไปสู่การปรับปรุง

การวางแผนดำเนินงาน

กรมการศาสนาได้วางแผนจัดการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย โดยจัดแบ่งข้อร้องเรียน ออกเป็น ๒ ประเภท คือ

ก. ข้อร้องเรียนทั่วไป คือ ข้อร้องเรียน ระดับที่ ๑ และ ๒

ข. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับวินัย คือ ข้อร้องเรียน ระดับที่ ๓

ในการวางแผนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นระบบ มีการดำเนินการ ๓ ขั้นตอน คือ

๑. วิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง จากแบบสอบถาม

๒. วางแผนขั้นตอนวิธีการจัดการข้อร้องเรียน ตามแผนการจัดการข้อร้องเรียนกว้างๆ ดังนี้

- ช่องทางต่าง ๆในการแจ้งข้อร้องเรียน ๗ ช่องทาง ได้แก่ จดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล์ เว็บบอร์ด และกล่องรับความคิดเห็น
- รวบรวมข้อร้องเรียนจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- แยกประเภทข้อร้องเรียน จัดส่งข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารระดับกอง/สำนัก หรือหัวหน้าส่วนราชการ
- ผู้บริหารระดับกอง/สำนัก หรือหัวหน้าส่วนราชการ พิจารณาดำเนินการ
- แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๓. แต่ละขั้นตอนของแผนการจัดการข้อร้องเรียน ได้ระบุผู้รับผิดชอบตามแผนงานเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนของการจัดการข้อร้องเรียน

กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถแจ้งข้อร้องเรียนทั่วไปผ่านทางช่องทางต่างๆ หรือแจ้งข้อร้องเรียนกับผู้บริหารระดับกอง/สำนัก หรือแจ้งไปยังหัวหน้าส่วนราชการ

ลงทะเบียนเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์ข้อร้องเรียน เสนอหัวหน้าส่วนราชการ

ก. เรื่องร้องเรียนทั่วไป ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๑. เป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป หัวหน้าส่วนราชการมอบ ผู้บริหารระดับกอง/สำนัก

๒. ผู้บริหารระดับกอง/สำนัก ดำเนินการตรวจสอบพิจารณา

๓ .รายงานผลการพิจารณาต่อหัวหน้าส่วนราชการ

๔. ผู้บริหารระดับกอง/สำนัก ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข รายงานหัวหน้าส่วนราชการและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

ข. เรื่องเกี่ยวกับวินัย ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ในกรณี ผลการรายงานมีมูลเกี่ยวข้องกับการกระทำผิดวินัย หัวหน้าส่วนราชการ จะสั่งให้ดำเนินการตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ หมวด ๗ การดำเนินการทางวินัย พิจารณาดำเนินการโดยเร็วด้วยความยุติธรรมและปราศจากอคติ (ตามแผนผังแนบท้าย)

๑. หัวหน้าส่วนราชการ แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง

๒. รายงานผลการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อหัวหน้าส่วนราชการทราบ

๓. หากไม่มีมูล หัวหน้าส่วนราชการสั่งให้ยุติเรื่อง และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๔. ในกรณีมีมูล ถ้าเป็นความผิดวินัยไม่ร้ายแรง สั่งให้ลงโทษตามควรแก่กรณี โดยไม่ตั้งคณะกรรมการสอบสวนก็ได้ แล้วแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ และแจ้งผู้ถูกร้องเรียนทราบ

๕. ถ้าเป็นความผิดวินัยร้ายแรง ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัย

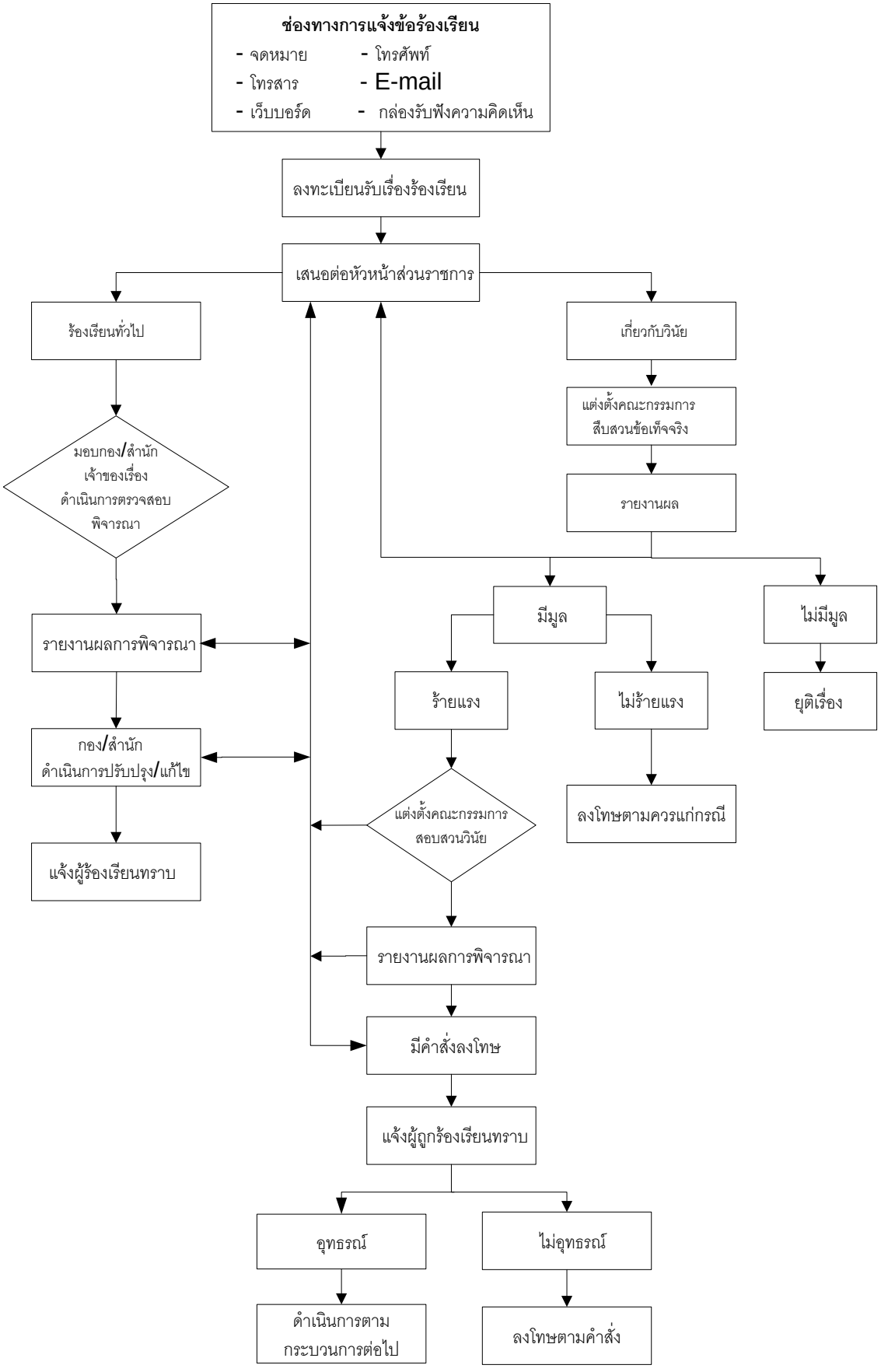
๖. รายงานผลการสอบสวนวินัยต่อหัวหน้าส่วนราชการ มีคำสั่งลงโทษ แจ้งผู้ถูกร้องเรียนทราบ

๗. ผู้ถูกร้องเรียน อุธรณ์ ดำเนินการตามกระบวนการต่อไป

๘. ผู้ถูกร้องเรียน ไม่อุธรณ์ มีคำสั่งลงโทษ

การจัดการข้อร้องเรียน ของกรมการศาสนา ได้วางแผนในการดำเนินการจัดการ ข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบแล้ว หากมีข้อร้องเรียนเกิดขึ้น สามารถดำเนินการตามระบบได้ เพื่อให้สามารถตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างทันท่วงที

ระบบการจัดการข้อร้องเรียนของกรมการศาสนา



การนำข้อร้องเรียน/เสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย
จากการรับฟังในช่องทางต่างๆ มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือปฏิบัติงาน

กรมการศาสนาได้เปิดช่องทางการรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไว้ ๗ ช่องทาง คือ

๑. จดหมาย ๒. โทรศัพท์
๓. โทรสาร ๔. Web –board
๕. E – mail ๖. กล่องรับฟังความคิดเห็น
๗. www.dra.go.th หัวข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย

๑. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
๒. กลุ่มนิติการ

จากการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนจากช่องต่าง ๆ จึงแบ่งระดับของการร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยหรือร้องขอข้อมูล ออกเป็น ๔ ระดับ แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ ๑

เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น /ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของกรม ดำเนินการทันที

- ข้อร้องเรียนระดับ ๒

เป็นข้อร้องเรียนไม่ร้ายแรง กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้ ดำเนินการ ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

- ข้อร้องเรียนระดับ ๓

เป็นข้อร้องเรียนร้ายแรง กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของอธิบดี / รองอธิบดี / คณะกรรมการสอบสวนทางวินัย ดำเนินการ ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ

- ข้อร้องเรียนระดับ ๔

เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจกรมการศาสนา กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้อง ขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของกรมการศาสนาดำเนินการ ไม่เกิน ๗ วันทำการ

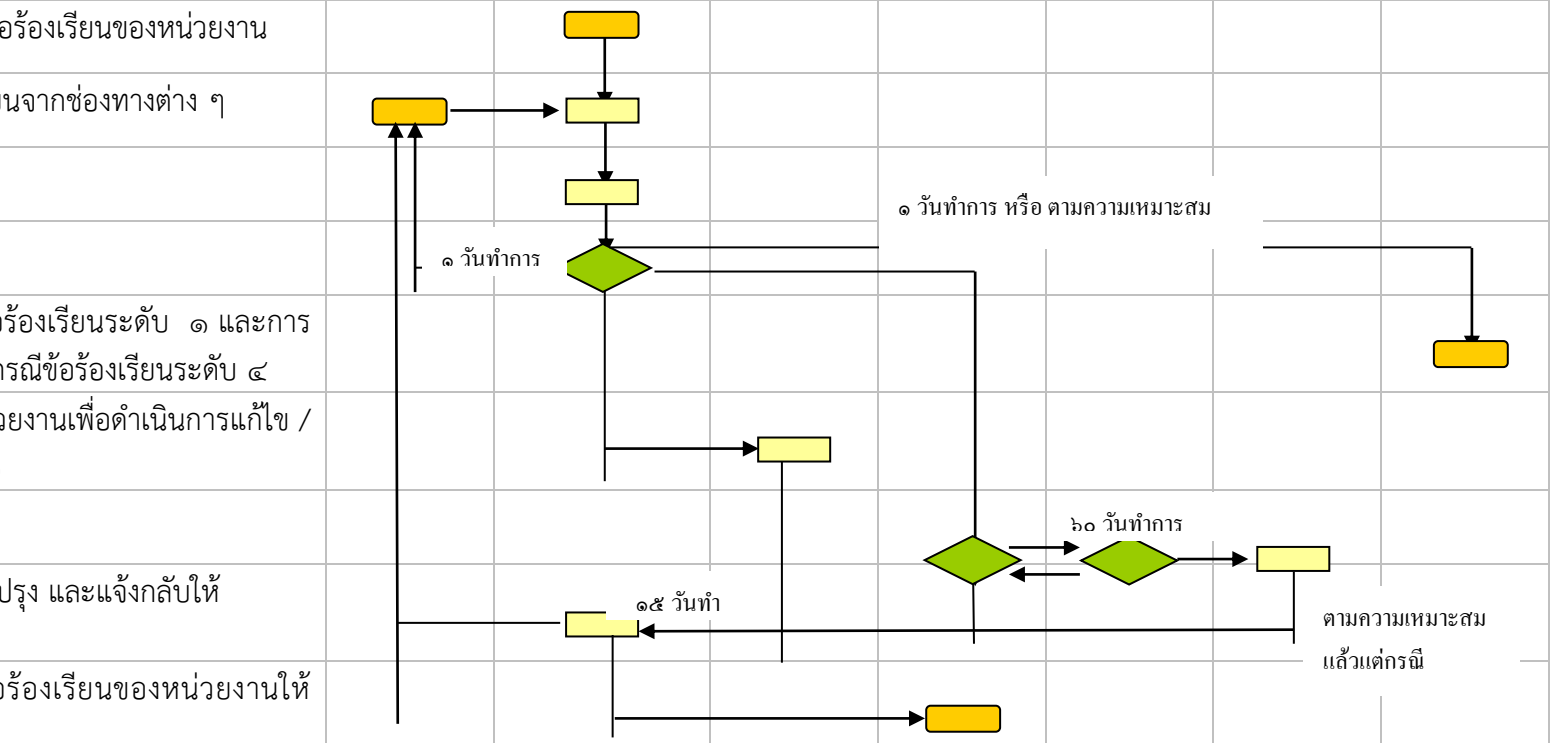
จากการแบ่งระดับข้อร้องเรียน เพื่อจะได้กำหนดระยะเวลาการดำเนินการได้อย่างชัดเจน รวดเร็วและโปร่งใส ในการรับทราบปัญหาและดำเนินการ หรือตอบข้อซักถาม หรือแก้ไขปัญหา โดย ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะสามารถตรวจสอบ การแก้ปัญหาได้อย่างเป็นขั้นตอนและสะดวก

นอกจากนี้ กรมการศาสนา ต้องการให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ, คำชมเชยที่เกี่ยวกับการทำงานของกรมการศาสนา เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานคุณภาพการให้บริการหรือปฏิบัติงาน

-

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	ศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	จุดรับข้อร้องเรียน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานภายนอก
๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน						
๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ						
๓. การบันทึกข้อร้องเรียน						
๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน						
๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานหน่วยงานภายนอกกรม กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๔						
๖. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒						
๗. กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓						
๘. การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง และแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ						
๙. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้หัวหน้าส่วนราชการทราบ						



อธิบายสัญลักษณ์

เริ่มต้น / สิ้นสุด

ดำเนินการ

พิจารณา

แนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำหรับประชาชน โดยกรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม

สถานที่/ช่องทางการร้องเรียน สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้หลายช่องทาง

๑. กรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรม โทรศัพท์ ๐ ๒๒๐๙ ๓๗๑๐
โทรสาร : ๐๒ ๒๐๙ ๓๗๑๐

๒. จดหมาย สามารถส่งได้ที่ กรมการศาสนา ๑๐ กระทรวงวัฒนธรรม ถนนเทียมร่วมมิตร แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๑๐

๓. เว็บไซต์ของกรมการศาสนา www.dra.go.th หัวข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ กลุ่มนิติการ สำนักงานเลขานุการกรม และกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ระยะเวลาเปิดให้บริการสาหรับการติดต่อโดยตรง วันจันทร์ ถึง วันศุกร์
ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.

ประเด็นที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ : การจัดซื้อจัดจ้าง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือการดำเนินงานของกรมการศาสนา

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

กรมการศาสนาได้มีการกำหนดขั้นตอนรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

ขั้นตอนและระยะการให้บริการ

ขั้นตอน	**หน่วยงานที่รับผิดชอบ**
๑. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรอกแบบร้องเรียน หรือร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์	กลุ่มนิติการ สำนักงานเลขานุการกรม และกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบความถูกต้อง	
๓. ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการพิจารณาแนวทางและแก้ไขปัญหา	
๔. อธิบดีกรมการศาสนา พิจารณาผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา	
๕. แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบผลการพิจารณา	

ระยะเวลา

ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งความคืบหน้าให้ประชาชนทราบภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้แล้วแต่กรณีขึ้นอยู่กับเรื่องที่ร้องเรียน

รายการเอกสารประกอบ

๑. กรณีทำเป็นหนังสือ แนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

๒. กรณีร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ ไม่มีเอกสาร

ค่าธรรมเนียม -ไม่มี-

แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบงาน
รับเรื่องร้องเรียนของประชาชน

๑. รับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/หรือร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

ผู้รับผิดชอบ กลุ่มนิติการ สำนักงานเลขานุการกรม และกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

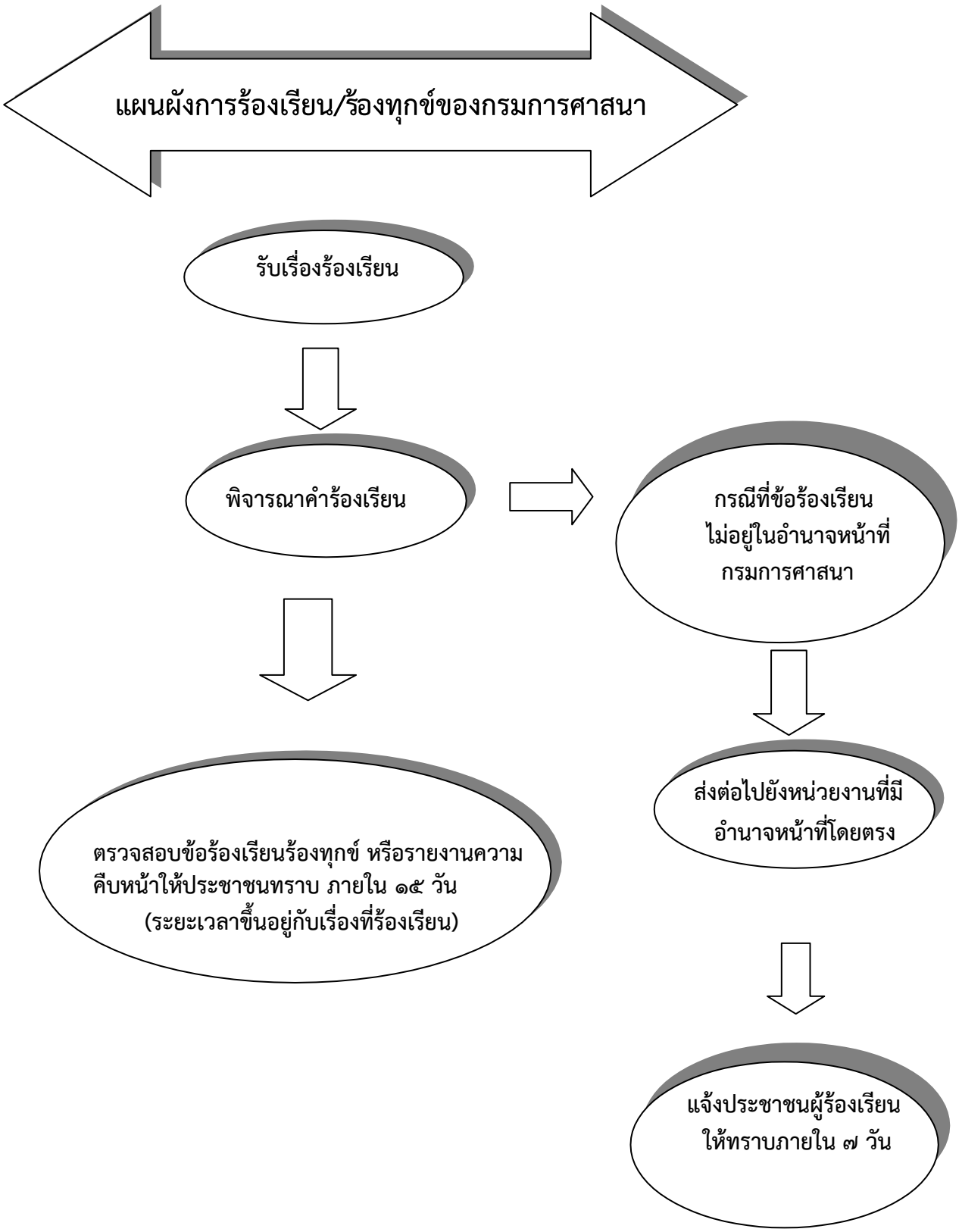
๒. พิจารณาแนวทางและแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ผู้รับผิดชอบ

๑. รองอธิบดีกรมการศาสนา
๒. เลขานุการกรม
๓. ผู้อำนวยการกลุ่มนิติการ
๔. ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
๕. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง

๓. พิจารณาผลการแก้ไขปัญหาตามคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ผู้รับผิดชอบ อธิบดีกรมการศาสนา


แผนผังการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกรมการศาสนา
รับเรื่องร้องเรียน
พิจารณาคำร้องเรียน
กรณีที่ข้อร้องเรียน
ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่
กรมการศาสนา
ส่งต่อไปยังหน่วยงานที่มี
อำนาจหน้าที่โดยตรง
ตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์ หรือรายงานความ
คืบหน้าให้ประชาชนทราบ ภายใน ๑๕ วัน
(ระยะเวลาขึ้นอยู่กับเรื่องที่ร้องเรียน)
แจ้งประชาชนผู้ร้องเรียน
ให้ทราบภายใน ๗ วัน

แบบร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

เรื่อง.....

เรียน อธิบดีกรมการศาสนา

๑. ข้าพเจ้า..... นามสกุล..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ..... จังหวัด..... เบอร์โทรศัพท์.....
E-mail:.....

๒. บุคคลที่ร้องเรียน ร้องทุกข์ : ชื่อ-สกุล .....ตำแหน่ง.....
.....สังกัด .....

๓. วันที่พบปัญหา : .....

๔. รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มีความประสงค์ร้องเรียน

.....
.....
.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

หมายเหตุ สามารถใช้เป็นเอกสารในเรื่องร้องเรียนทั่วไป หรือร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานกรมการศาสนาหรือร้องเรียนในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างของกรมการศาสนา

(ตัวอย่าง)

แบบร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่ ถ.งามวงศ์วาน เขตหลักสี่
แขวงทุ่งสองห้อง จ.กทม. ๑๐๒๑๐

วันที่...๑...**เดือน**...มกราคม....**พ.ศ.** ...๒๕๖๖....

เรื่อง .....

เรียน อธิบดีกรมการศาสนา

๑. ข้าพเจ้า.....นายซื่อสัตย์..... นามสกุล.....ชอบธรรม..... อายุ....๓๔.....ปี ที่อยู่ บ้านเลขที่.....๕๔.....หมู่.....๖.....ตำบล.....อำเภอ....เมือง..... จังหวัด.....กรุงเทพ..... เบอร์โทรศัพท์.....๐๓๔-๕๒๓ ๖๔๗๘..... E-mail:.....

๒. บุคคลที่ร้องเรียน ร้องทุกข์ : ชื่อ-สกุล .....นายทุจริต.....รักไกล.....ตำแหน่ง..นักวิชาการศาสนา.....สังกัด ...กรมการศาสนา.....

๓. วันที่พบปัญหา : .....๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๕.....

๔. รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มีความประสงค์ร้องเรียน.....เนื่องด้วยข้าพเจ้า นายซื่อสัตย์ ชอบธรรม ได้พบการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่โปรงใสในโครงการจัดซื้อ.....หรือขอร้องเรียนความไม่เป็นกลางของเจ้าหน้าที่ กรณีนายมักมาก วุ่นวาย ข้าราชการในสังกัดของท่านดำเนินการ.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

หมายเหตุ ผู้ร้องเรียนสามารถจัดทำหนังสือร้องเรียนมาเองได้ ไม่จำเป็นต้องเป็นไปตามแบบข้างต้น