



ประกาศสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ
เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

โดยเป็นการสมควรกำหนดแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าว อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ มาตรา ๓๖ และมาตรา ๓๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติจึงออกประกาศเพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ”

ข้อ ๒ บรรดาประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือคำสั่งอื่นใดในส่วนที่ได้กำหนดไว้แล้วในประกาศหรือซึ่งขัดหรือแย้งกับประกาศนี้ให้ใช้ประกาศนี้แทน

ข้อ ๓ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๔ ในประกาศนี้

“ผู้บังคับบัญชา” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ หรือผู้ว่าราชการจังหวัด

“เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์” หมายความว่า เรื่องที่ร้องขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย ศีลธรรม และอื่น ๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

“หน่วยงาน” หมายความว่า สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด แล้วแต่กรณี

“เจ้าคณะผู้ปกครองสงฆ์” หมายความว่า พระสังฆาธิการตามกฎหมายว่าด้วยคณะสงฆ์

ข้อ ๕ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้หน่วยงานตรวจสอบเบื้องต้นว่าเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีการลงลายมือชื่อหรือระบุชื่อ-สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อกับผู้ร้องเรียนได้หรือไม่ รวมถึงเนื้อหาในเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่า มีรายละเอียดข้อเท็จจริงชัดเจนหรือไม่ ถ้าไม่ชัดเจนให้ประสานผู้ร้องเรียน เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมและเมื่อข้อมูลครบถ้วนแล้วให้เสนอต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณา หากกรณีดังกล่าวเกี่ยวข้องกับอาจารย์ที่ไม่เหมาะสมกับสมณวิสัยของพระภิกษุและสามเณรให้หน่วยงานถวายเรื่องแต่เจ้าคณะผู้ปกครองสงฆ์ตามลำดับ พิจารณาดำเนินการตามกฎหมาย กฎมหาเถรสมาคม และพระธรรมวินัย ในกรณีที่ไม่สามารถประสานข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียนได้ให้เสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อยุติเรื่องและจำหน่ายออกจากสารบบ แต่หากภายหลังผู้ร้องเรียนมีข้อมูลเพิ่มเติมที่ชัดเจนแล้ว ให้เสนอเรื่องพิจารณาใหม่ได้

ที่กำหนดดังกล่าว หากเป็นเรื่องราวเรียนร้องทุกข์กรณีอื่นที่เกี่ยวข้องพระพุทธศาสนาหรือพระภิกษุสามเณร ให้หน่วยงานประสานขอความร่วมมือกับเจ้าคณะผู้ปกครองสงฆ์ พิจารณาดำเนินการตามระยะเวลาที่เห็นสมควรโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อหน่วยงานและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ กรณีเรื่องราวเรียนร้องทุกข์ใดที่มีอายุความดำเนินคดี ซึ่งมีกำหนดระยะเวลาที่ต้องดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนดให้ถือระยะเวลาเป็นสำคัญ

ข้อ ๙ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ให้หน่วยงานพิจารณาตรวจสอบว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใด เพื่อส่งเรื่องให้ส่วนราชการนั้น พิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร และให้ส่วนราชการนั้นแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง ทั้งนี้ ให้หน่วยงานรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อพิจารณายุติเรื่องและจำหน่ายออกจากสารบบ

ข้อ ๑๐ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ใดที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายหรือความไม่เป็นธรรมตามควรแก่กรณีแล้ว แต่ยังไม่เป็นที่พอใจ หรือเป็นกรณีการร้องเรียนซ้ำซึ่งได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว ถ้าหากไม่มีประเด็นใหม่หรือประเด็นที่ร้องเรียนแตกต่างไปจากเดิม หรือไม่ปรากฏพยานหลักฐานที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่ยุติแล้วเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญให้หน่วยงานยึดถือตามคำวินิจฉัยเดิม และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป ทั้งนี้ ให้พิจารณาด้วยความละเอียดรอบคอบและระมัดระวังเท่าที่จำเป็น ตามพหุติการณแห่งกรณี

ข้อ ๑๑ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่เป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลต่าง ๆ หากมีสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือคณะสงฆ์ให้รับทราบไว้เป็นข้อมูลและพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร แต่ถ้าเป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลที่เลื่อนลอย ไม่มีสาระสำคัญ ไม่อาจเข้าใจได้หรือไม่เกิดประโยชน์ใด ๆ ให้หน่วยงานงดการพิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ

ข้อ ๑๒ ให้ผู้บังคับบัญชา มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการเรื่องราวเรียนร้องทุกข์ตามที่เห็นสมควร เพื่อคุ้มครองผู้ร้อง ผู้ให้ข้อมูล พยานบุคคล พยานหลักฐาน และข้อมูลในการพิจารณา รวมถึงให้ความเป็นธรรมแก่เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติหน้าที่

ประกาศ ณ วันที่ ๔ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายสิปปंबर แก้วงาม)

รองผู้อำนวยการ รักษาการแทน
ผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ