



ประกาศสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ
เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน

โดยที่วิสัยทัศน์สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะกำหนดว่า “เป็นองค์กรที่ได้รับความน่าเชื่อถือในระดับสากลในการเสนอแนะนโยบายและดำเนินการก่อนนี้และบริหารหนี้สาธารณะ โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประเทศ มีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัย และมีบุคลากรที่มีคุณภาพ” ซึ่งให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือ และประโยชน์สูงสุดของประเทศ ต้องเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในความโปร่งใสของการปฏิบัติงาน

สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและกำหนดแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน ไว้ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ทั้งในเรื่องความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินงาน ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

๒. ผู้รับบริการ หมายถึง หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ เอกชน และประชาชนที่ติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

๓. สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะได้กำหนดให้มี “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน” โดยให้มีเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขานุการกรม เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ เพื่อปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานการดำเนินงาน ตรวจสอบข้อมูลและข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหารศูนย์ ซึ่งประกอบด้วย

๑) นายสุวิชัย โรจนวานิช

รองผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

๒) นางสาวราภรณ์ ปัญญศิริ

เลขานุการกรม

๓) นางสาวดารณี บุญทิพย์

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

และให้ศูนย์จัดให้มีตู้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ โดยติดตั้ง ณ บริเวณศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สบน.

๔. ผู้รับบริการหรือบุคคลทั่วไป อาจยื่น หรือส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๔.๑ ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๒๖๕ ๘๐๕๐ ต่อ ๕๑๐๕, ๕๑๒๗, ๕๑๒๘ หรือ โทรสารหมายเลข ๐ ๒๒๗๓ ๙๑๔๗

๔.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ถึงคณะกรรมการบริหารศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ กระทรวงการคลัง ถนนพระราม ๖ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กทม. ๑๐๔๐๐ โดยลงชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อผู้ร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน หากต้องการปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนขอให้ระบุไว้ จะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

๔.๓ แจ้งทางเว็บไซต์สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ www.pdmo.mof.go.th หัวข้อ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน”

๔.๔ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ จุดบริการรับเรื่องร้องเรียน โดยกรอกแบบฟอร์ม แจ้งเรื่องร้องเรียน และสามารถขอรับแบบฟอร์มได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือดาวน์โหลดได้ที่เว็บไซต์ สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ www.pdmo.mof.go.th

๔.๕ ตู้รับเรื่องร้องเรียน ตั้งอยู่บริเวณศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ หน้าห้องประชุม ๔๐๒

๕. สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะกำหนดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๕.๑ เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ จะบันทึกเรื่องร้องเรียน ดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องเรียน และรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ (๔.๑ – ๔.๕) ซึ่งจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

๕.๒ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะส่งเรื่องร้องเรียนให้สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม ที่เกี่ยวข้องเพื่อทำ ข้อชี้แจงต่อเรื่องร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จ ภายใน ๕ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง ทั้งนี้ จะสำเนาเรื่องร้องเรียนแจ้งให้สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม ที่เกี่ยวข้อง ทราบล่วงหน้า

๕.๓ ภายหลังจากแจ้งสำนัก/ศูนย์/กลุ่ม ตามข้อ ๕.๒ แล้ว ภายใน ๓ วันทำการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางจัดการ ระยะเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์

๕.๔ เมื่อได้แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริง ในประเด็นที่ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม ที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการให้ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนทราบภายใน ๓ วันทำการ เพื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะได้รายงานให้คณะกรรมการบริหารศูนย์ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายทราบและเห็นชอบ พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องต่อไป

๕.๕ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๓ วันทำการ หลังจากคณะกรรมการบริหารศูนย์หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายทราบและเห็นชอบ

กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ศูนย์รับเรื่อง
ร้องเรียนแจ้งผู้ร้องเรียนทราบเหตุผลและการดำเนินการล่าสุด
(สรุปขั้นตอนการดำเนินการปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศ ๑)

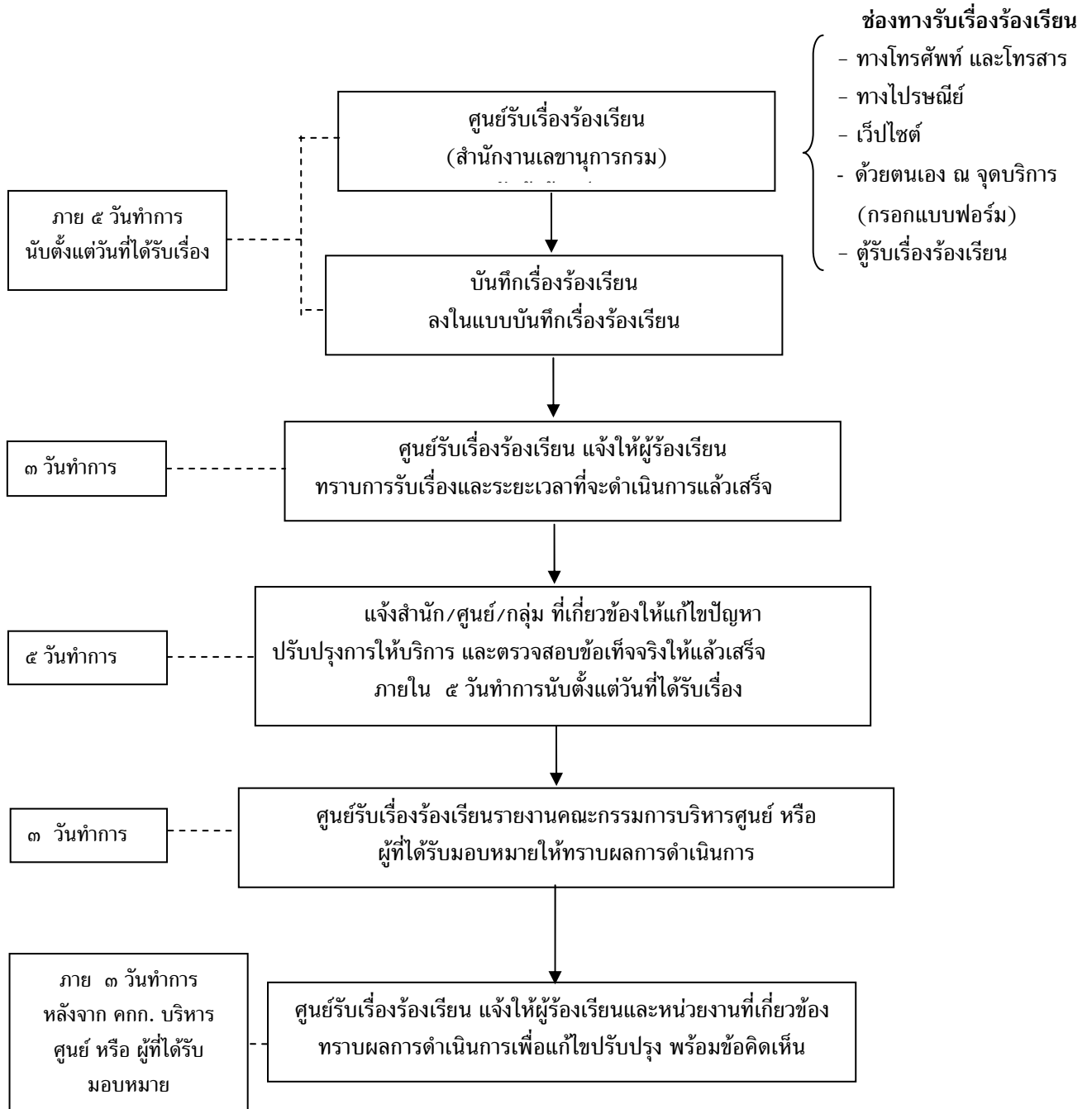
ประกาศ ณ วันที่ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๒

(นายสุวิทย์ โจนวานิช)

รองผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ปฏิบัติราชการแทน
ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

เอกสารแนบท้ายประกาศสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ
เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



* กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแจ้งผู้ร้องเรียน
ทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด