



ประกาศสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน

ตามประกาศสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ เรื่อง ทบทวนปรับปรุงการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน ลงวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๕๖ ได้ทบทวนการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะนั้น

เนื่องจากการปรับเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบภายในของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะสอดคล้องกับภารกิจ รวมทั้งเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายรัฐบาลที่ให้ยึดหลักธรรมาภิบาล ป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันและปฏิบัติงานด้วยโปร่งใส พร้อมเน้นการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ ในกรณี สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะจึงได้ทบทวนการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ทั้งในเรื่องความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินงาน ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

๒. ผู้รับบริการ หมายถึง หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ เอกชน และประชาชนที่ติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

๓. สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะได้กำหนดให้มี “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน” โดยมีเจ้าหน้าที่ส่วนอำนวยการ สำนักงานเลขานุการกรม เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานการดำเนินงาน ตรวจสอบข้อมูลและข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหารศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ซึ่งประกอบด้วย

๑) ที่ปรึกษาหรือรองผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะที่กำกับดูแลงานของสำนักงานเลขานุการกรม

๒) เลขานุการกรม

๓) ผู้อำนวยการส่วนอำนวยการ

๔. ผู้รับบริการหรือบุคคลทั่วไป อาจยื่นหรือส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๔.๑ โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๒๖๕ ๘๐๕๐ ต่อ ๕๗๐๕, ๕๑๒๘ หรือโทรสารหมายเลข

๐ ๒๒๗๓ ๙๑๔๗

๔.๒ ไปรษณีย์ถึงคณะกรรมการบริหารศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ กระทรวงการคลัง ถนนพระรามที่ ๖ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กทม. ๑๐๕๐๐ โดยลงชื่อ

/ผู้ร้องเรียน...

ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อผู้ร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน หากต้องการปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนขอให้ระบุไว้ จะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

๔.๓ เว็บไซต์สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ www.pdmo.go.th หัวข้อ

“ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน”

๔.๔ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๑๑ สำนักนายกรัฐมนตรี

๕. สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะกำหนดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๕.๑ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะรับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน ผ่านช่องทางต่างๆ จำนวน ๔ ช่องทาง (ข้อ ๔.๑ - ข้อ ๔.๔)

๕.๒ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะทำการตรวจสอบเรื่องนั้นๆ ว่าเป็นเรื่องประเภทใด เช่น ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เรื่องชมเชย เป็นต้น และทำหนังสือรายงานให้คณะกรรมการบริหารศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบ

๕.๓ เมื่อคณะกรรมการบริหารศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรับทราบแล้ว เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะดำเนินการนำส่งเรื่องร้องเรียนไปยังสำนัก/ศูนย์/กลุ่ม ที่เกี่ยวข้องและรับผิดชอบเรื่องนั้น ซึ่งการดำเนินการข้อ ๕.๑ - ๕.๓ จะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่อง

๕.๔ สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไขปัญหารวมทั้งจัดทำหนังสือตอบกลับมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโดยแจ้งผลการดำเนินการภายใน ๕ วันทำการ

๕.๕ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจัดทำหนังสือรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการบริหารศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบ ภายใน ๒ วันทำการ

๕.๖ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ผ่านช่องทางต่างๆ จำนวน ๔ ช่องทาง (ข้อ ๔.๑ - ข้อ ๔.๔) ภายใน ๓ วันทำการ

๕.๗ จัดส่งแบบฟอร์มเพื่อติดตามประเมินผลจากผู้ร้องเรียน เพื่อทราบถึงขั้นตอนและการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

ทั้งนี้ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ และในกรณีสำนัก/ศูนย์/กลุ่ม ได้รับเรื่องร้องเรียนโดยตรงให้ดำเนินการตามขั้นตอนในข้อ ๕.๔ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแจ้งผู้ร้องเรียนทราบเหตุผลและผลของการดำเนินการล่าสุด

(สรุปขั้นตอนการดำเนินการปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศ ๑ - ๓)

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

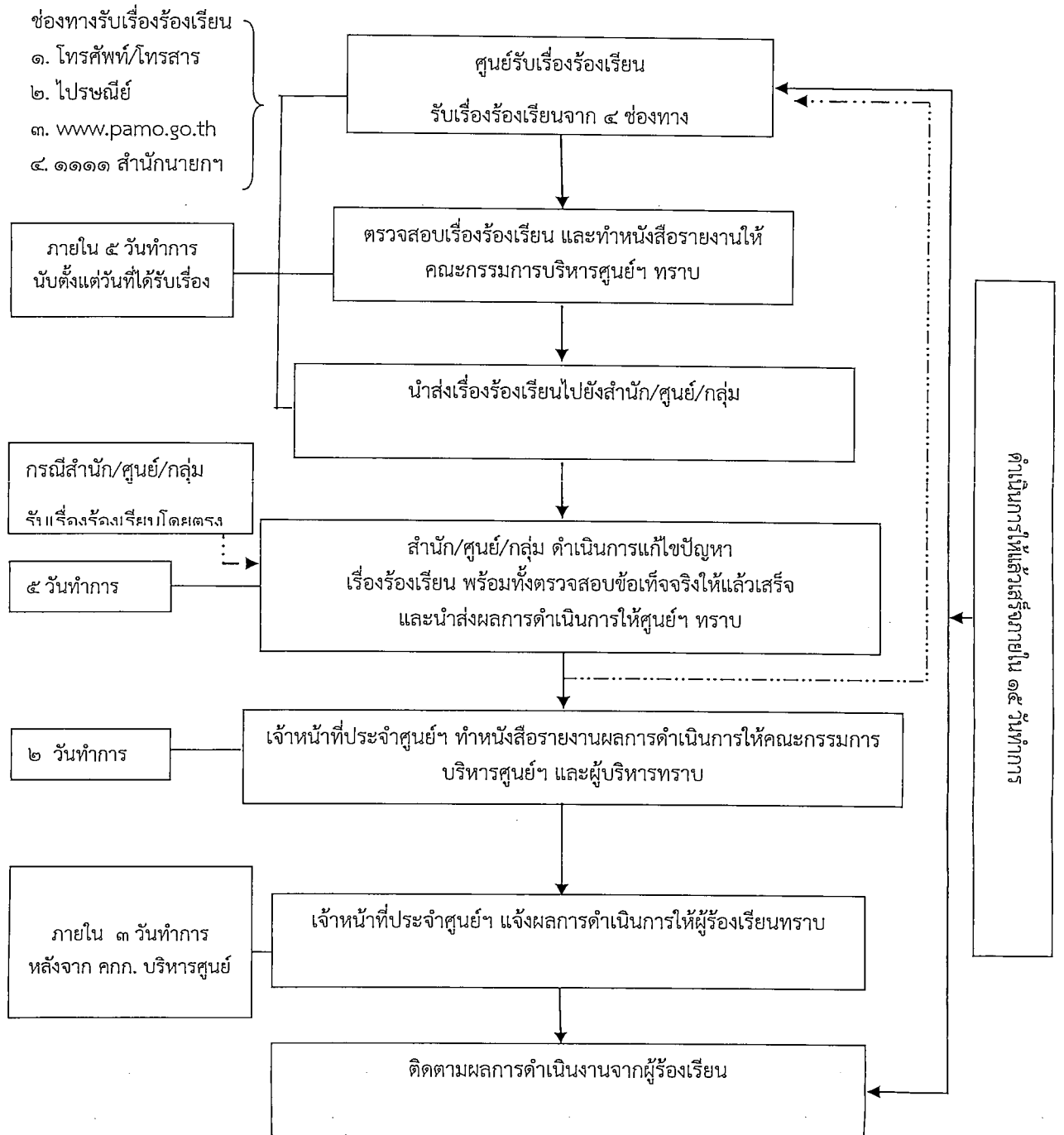


(นายสุวิทย์ โรจนวานิช)

ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

เอกสารแนบท้ายประกาศสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



* กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด