



ประกาศสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ
เรื่อง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน

ตามประกาศสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน ลงวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๕๙ ได้ทบทวนการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ นั้น

เนื่องจากสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะได้ปรับปรุงขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนและเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อให้การปฏิบัติงานของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑ (๒) บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ รวมทั้งดำเนินการตามการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) เพื่อตอบสนองต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทันถ่วงที โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ทั้งในเรื่องความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินงาน ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ รวมถึงปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

๒. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ เอกชน และประชาชนที่ใช้บริการหรือติดต่อประสานงานกับสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

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

- ๑) ที่ปรึกษาหรือรองผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะที่กำกับดูแลงานของสำนักงานเลขานุการกรม
- ๒) เลขานุการกรม
- ๓) ผู้อำนวยการส่วนอำนวยความสะดวก

๔. ช่องทางในการยื่นเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๔.๑ ยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ กระทรวงการคลัง ถนนพระรามที่ ๖ แขวงพญาไท เขตพญาไท กทม. ๑๐๔๐๐

๔.๒ โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๒๖๕ ๘๐๕๐ ต่อ ๕๗๐๕, ๕๑๒๘ หรือโทรสารหมายเลข ๐ ๒๒๗๓ ๙๑๔๗

๔.๓ ไปรษณีย์ถึงคณะกรรมการบริหารศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ กระทรวงการคลัง ถนนพระรามที่ ๖ แขวงพญาไท เขตพญาไท กทม. ๑๐๔๐๐ โดยลงชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อผู้ร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน หากต้องการปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนขอให้ระบุไว้ จะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

๔.๔ เว็บไซต์สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ www.pdmo.go.th หัวข้อ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” และหัวข้อติดต่อเรา “แบบฟอร์มการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของ สบง.”

๔.๕ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๑๑ สำนักนายกรัฐมนตรี

๔.๖ ระบบรายงานข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.)

๔.๗ Facebook และ Facebook Messenger สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

๕. สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะกำหนดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๕.๑ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะรับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน ผ่านช่องทางต่างๆ จำนวน ๗ ช่องทาง (ข้อ ๔.๑ – ข้อ ๔.๗)

๕.๒ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะทำการตรวจสอบเรื่องนั้นๆ ว่าเป็นเรื่องประเภทใด เช่น เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเรื่องชมเชย เป็นต้น และรายงานให้คณะกรรมการบริหารศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบ

๕.๓ เมื่อคณะกรรมการบริหารศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรับทราบแล้ว เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนแต่ละประเภทตามที่กำหนด โดยมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศ ๑ - ๔

กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแจ้งผู้ร้องเรียนทราบเหตุผลและผลของการดำเนินการล่าสุด

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นางแพตริเซีย มงคลวนิช)

ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

เอกสารแนบท้ายประกาศสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ
เรื่อง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ผู้ร้องโปรดระบุ

รายละเอียดข้อมูลเพื่อใช้ในการร้องเรียน ดังนี้

- ชื่อ - นามสกุล
ของผู้ถูกร้อง
- ช่วงเวลาการกระทำ
ความผิด
- พฤติการณ์การทุจริต
และประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียนจาก ๗ ช่องทาง ดังนี้
๑. ยื่นเรื่องด้วยตนเอง/๒. โทรศัพท์/โทรสาร/๓. ไปรษณีย์/๔. www.pdmo.go.th/
๕. ๑๑๑๑ สำนักนายกฯ/๖. ระบบรายงานข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำ
ทุจริตหรือประพฤติมิชอบของสำนักงาน ป.ป.ท./๗. Facebook และ Facebook
Messenger สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อมูล เอกสารหลักฐาน และ
รายงานให้คณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ ทราบ และ
เสนอผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ พิจารณา/สั่งการ
ภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง

ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จ ภายใน ๗ วัน และ
รายงานผลการพิจารณาต่อผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ
(ตามมติคณะรัฐมนตรี เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑)

กรณีมีมูล

กรณีไม่มีมูล

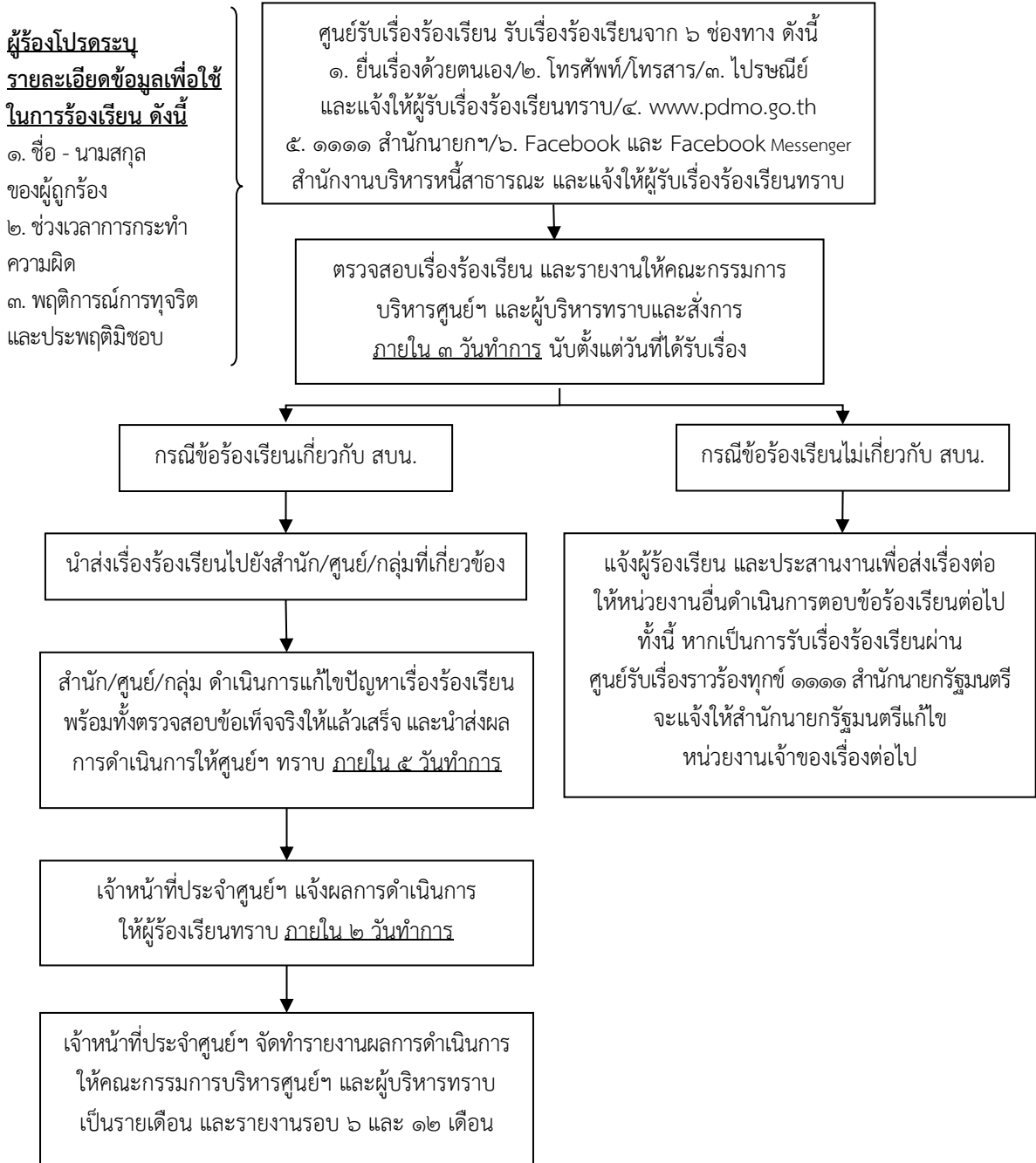
ดำเนินการทางวินัย* หรือทางอาญาให้แล้วเสร็จ
ภายใน ๓๐ วัน และรายงานให้ผู้อำนวยการ
สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะเพื่อทราบเป็นระยะ
ตามความเหมาะสม
(ตามมติคณะรัฐมนตรี เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบในระบบราชการ วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑)

เสนอผู้อำนวยการสำนักงานบริหาร
หนี้สาธารณะพิจารณายุติเรื่อง

สรุปรายงานผลการพิจารณาเสนอผู้อำนวยการ
สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะพิจารณา/สั่งการ

* ข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสจะถูกคุ้มครองข้อมูลโดยเก็บไว้เป็นความลับ
* กระบวนการพิจารณาดำเนินการทางวินัย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ จะส่งเรื่องต่อให้ส่วนทรัพยากรบุคคล
เพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามกฎ ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. ๒๕๕๖ ต่อไป
ส่วนงานที่รับผิดชอบ : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ
ผู้ประสานงาน : นางสุมาลี โตเป้า เจ้าพนักงานธุรการ เบอร์ติดต่อ ๐๒-๒๖๕-๘๐๕๐ ต่อ ๕๑๐๒

เอกสารแนบท้ายประกาศสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ
เรื่อง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานทั่วไป



- * ข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสะจะถูกคุ้มครองข้อมูลโดยเก็บไว้เป็นความลับ
 - * กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด
- ส่วนงานที่รับผิดชอบ : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ
- ผู้ประสานงาน : นางสุมาลี โตเป้่า เจ้าพนักงานธุรการ เบอร์ติดต่อ ๐๒-๒๖๕-๘๐๕๐ ต่อ ๕๑๐๒

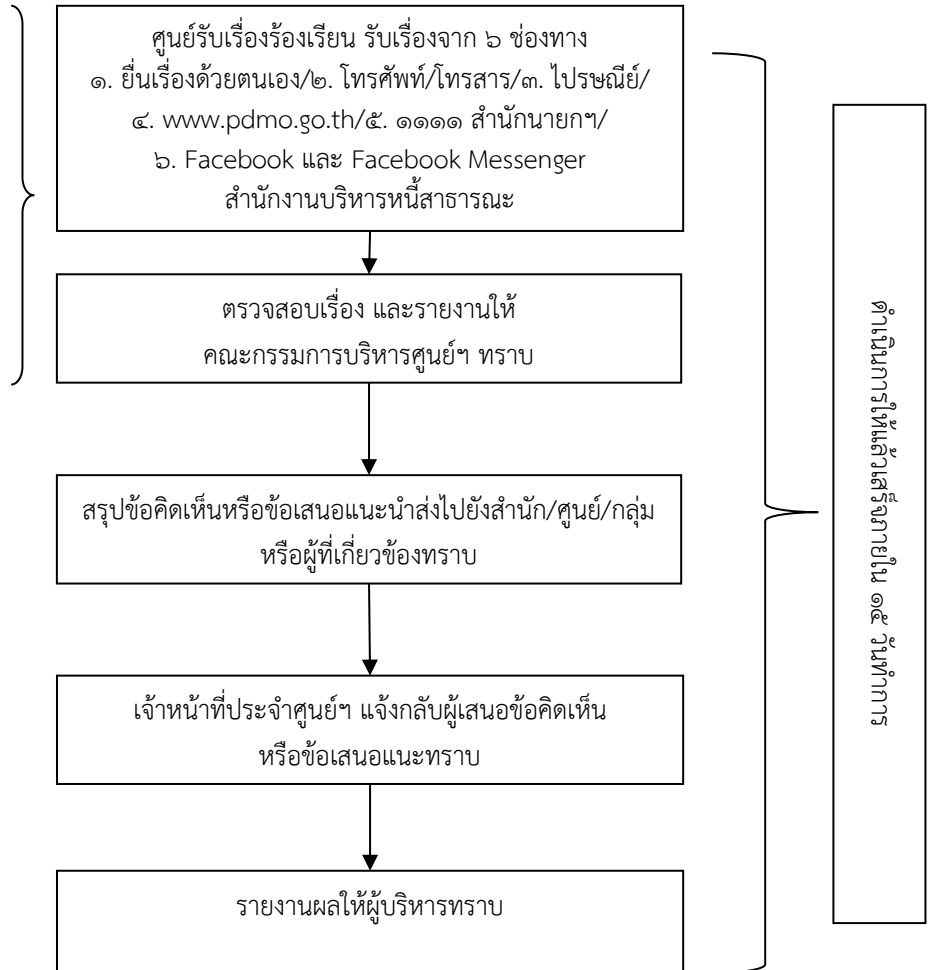
กระบวนการจัดการข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

โปรดระบุรายละเอียด

ข้อคิดเห็นหรือ

ข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑. ชื่อ-นามสกุล/สำนัก/
ศูนย์/กลุ่ม
๒. ระยะเวลา/ช่วงเวลา
๓. กระบวนการ/ภารกิจ



* ข้อมูลของผู้ให้ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจะถูกคุ้มครองข้อมูลโดยเก็บไว้เป็นความลับ

ส่วนงานที่รับผิดชอบ : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

ผู้ประสานงาน : นางสุมาลี โตเป้า เจ้าหน้าที่งานธุรการ เบอร์ติดต่อ ๐๒-๒๖๕-๘๐๕๐ ต่อ ๕๑๐๒

กระบวนการจัดการเรื่องชมเชย

โปรดระบุรายละเอียดเรื่องชมเชย ดังนี้

- ๑. ชื่อ-นามสกุล/สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม
- ๒. ระยะเวลา/ช่วงเวลา
- ๓. ภาระงาน/ภารกิจ

ศูนย์รับเรื่องชมเชยรับเรื่องจาก ๖ ช่องทาง
 ๑. ยื่นเรื่องด้วยตนเอง/๒. โทรศัพท์/โทรสาร/๓. ไปรษณีย์/
 ๔. www.pdmo.go.th/๕. ๑๑๑๑ สำนักนายกฯ/
 ๖. Facebook และ Facebook Messenger
 สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

ตรวจสอบและทำรายงานให้
 คณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ ทราบ

สรุปคำชมเชยรายงานให้ผู้บริหารทราบ

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการประชาสัมพันธ์
 เผยแพร่คำชมเชย ผ่านช่องทางต่างๆ ให้บุคลากร
 สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะทราบโดยทั่วกัน

ช่องทางการประชาสัมพันธ์

- ๑. บอร์ด
- ๒. Intranet
- ๓. Internet
- ๔. TV สำนักงาน
- ๕. PacD Application

ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

ส่วนงานที่รับผิดชอบ : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

ผู้ประสานงาน : นางสุมาลี โตเป่า เจ้าหน้าที่งานธุรการ เบอร์ติดต่อ ๐๒-๒๖๕-๘๐๕๐ ต่อ ๕๑๐๒