



ประกาศสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ
เรื่อง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน

ตามประกาศสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ เรื่อง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน ลงวันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๖๕ ที่ได้ทบทวนและปรับปรุงแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ให้สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมิน มาตรการที่กำหนดและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงต่างๆ ให้เป็นปัจจุบัน นั้น

เนื่องจากสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะได้ย้ายที่ทำการแห่งใหม่และมีการเปลี่ยนแปลงเบอร์โทรศัพท์ซึ่งเป็นหนึ่งในช่องทางการร้องเรียน ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑ (๒) บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ รวมทั้งให้เป็นไปตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) เพื่อตอบสนองต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทันท่วงที จึงขอแก้ไขประกาศฉบับเดิมและใช้ถ้อยความโดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ทั้งในเรื่องความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินงาน ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ รวมถึงปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมกรการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

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 ชั้น ๑๐ - ๑๒ อาคาร ๑๕๐ ปี กระทรวงการคลัง ถนนพระรามที่ ๖ แขวงพญาไท เขตพญาไท กทม. ๑๐๕๐๐

๔.๒ โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๒๗๘ ๗๘๗๘ ต่อ ๔๐๑๑๐, ๔๐๐๑๒

๔.๓ ไปรษณีย์ถึงคณะกรรมการบริหารศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ชั้น ๑๐ - ๑๒ อาคาร ๑๕๐ ปี กระทรวงการคลัง ถนนพระรามที่ ๖ แขวงพญาไท เขตพญาไท กทม. ๑๐๕๐๐ โดยลงชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อผู้ร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน หากต้องการปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนขอให้ระบุไว้ จะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

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

๔.๕ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 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 ตามข้อ ๔.๑ - ข้อ ๔.๗

๕.๒ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะตรวจสอบและแยกประเภทของเรื่องร้องเรียน เช่น เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เรื่องชมเชย เป็นต้น และรายงานให้คณะกรรมการบริหารศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบ

๕.๓ เมื่อคณะกรรมการบริหารศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรับทราบแล้ว เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนแต่ละประเภทตามที่กำหนด โดยมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศ ๑-๔

๕.๔ สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะจะเผยแพร่สถิติเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ การดำเนินงาน และผลการแก้ไขปัญหา ผ่านเว็บไซต์สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ www.pdmo.go.th เพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงาน

๕.๕ สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะให้ความสำคัญกับการคุ้มครองข้อมูลของผู้ร้องเรียน โดยข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับ และผู้ร้องเรียนจะไม่ถูกกลั่นแกล้งหรือได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน ทั้งนี้ สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะจะดำเนินการตามแนวปฏิบัติในการคุ้มครองพยานและผู้แจ้งเบาะแสตามมาตรฐานสากลและข้อกำหนดของหน่วยงานภาครัฐ

๕.๖ กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแจ้งผู้ร้องเรียนทราบเหตุผลและผลของการดำเนินการล่าสุด

ประกาศ ณ วันที่ ๗ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘



(นายเพชร อนันตศิลป์)

ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

เอกสารแนบท้ายประกาศสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

เรื่อง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ผู้ร้องโปรดระบุ
รายละเอียดข้อมูลเพื่อใช้
ในการร้องเรียน ดังนี้

๑. ชื่อ - นามสกุล
ของผู้ถูกร้อง
๒. ช่วงเวลาการกระทำ
ความผิด
๓. พฤติการณ์การทุจริต
และประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียนจาก ๗ ช่องทาง ดังนี้
๑.ยื่นเรื่องด้วยตนเอง/๒.โทรศัพท์/๓.ไปรษณีย์/๔.www.pdmo.go.th/
๕.ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ สำนักงานฯ/๖.ระบบรายงาน
ข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของสำนักงาน 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 จะส่งเรื่องต่อให้กลุ่มบริหารและพัฒนา
ทรัพยากรบุคคล เพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามกฎ ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. ๒๕๕๖ ต่อไป
ส่วนงานที่รับผิดชอบ : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ
ผู้ประสานงาน : นางสุมาลี โตเป่า เจ้าหน้าที่งานธุรการ เบอร์ติดต่อ ๐๒-๒๗๘-๗๘๗๘ ต่อ ๔๐๐๑๒

เอกสารแนบท้ายประกาศสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

เรื่อง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานทั่วไป

ผู้ร้องโปรดระบุ
รายละเอียดข้อมูลเพื่อใช้
ในการร้องเรียน ดังนี้

๑. ชื่อ - นามสกุล
ของผู้ร้อง
๒. ช่วงเวลาการกระทำ
ความผิด
๓. พฤติการณ์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียนจาก ๖ ช่องทาง ดังนี้
๑.ยื่นเรื่องด้วยตนเอง/๒.โทรศัพท์/๓.ไปรษณีย์/
๔.www.pdmo.go.th/๕.ศูนย์รับเรื่องราวจังหวัดทุกจังหวัดของรัฐบาล
๑๑๑๑ สำนักนายกฯ/๖.Facebook และ Facebook Messenger
สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ และแจ้งให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนทราบ

ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน และรายงานให้คณะกรรมการ
บริหารศูนย์ฯ และผู้บริหารทราบและสั่งการ
ภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่อง

กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ สบง.

นำส่งเรื่องร้องเรียนไปยังกอง/สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม
ที่เกี่ยวข้อง

กอง/สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่อง
ร้องเรียน พร้อมทั้งตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จ
และนำส่งผลการดำเนินการให้ศูนย์ฯ ทราบ
ภายใน ๕ วันทำการ

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ แจ้งผลการดำเนินการ
ให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๒ วันทำการ

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ จัดทำรายงานผลการดำเนินการ
ให้คณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ และผู้บริหารทราบ
เป็นรายเดือน และรายงานรอบ ๖ และ ๑๒ เดือน

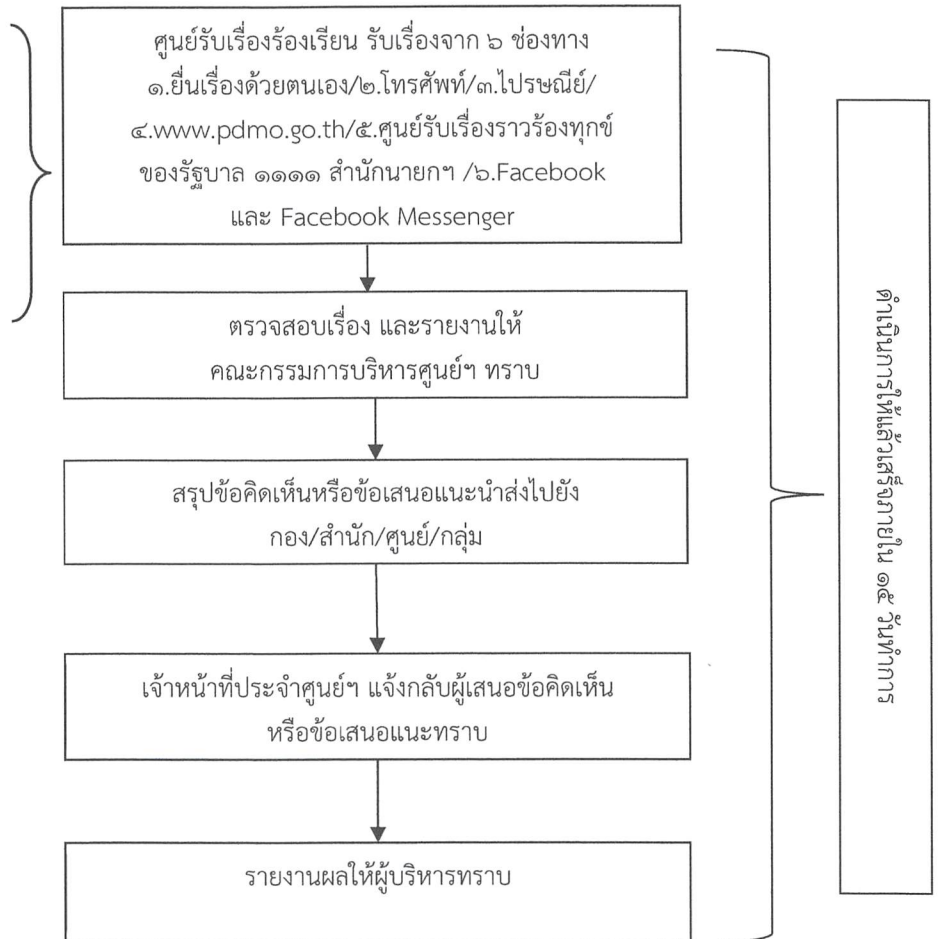
กรณีข้อร้องเรียนไม่เกี่ยวกับ สบง.

แจ้งผู้ร้องเรียน และประสานงานเพื่อส่งเรื่องต่อ
ให้หน่วยงานอื่นดำเนินการตอบข้อร้องเรียนต่อไป
ทั้งนี้ หากเป็นการรับเรื่องร้องเรียนผ่าน
ศูนย์รับเรื่องราวจังหวัด ๑๑๑๑ สำนักนายกรัฐมนตรี
จะแจ้งให้สำนักนายกรัฐมนตรีแก้ไข
หน่วยงานเจ้าของเรื่องต่อไป

* ข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสจะถูกคุ้มครองข้อมูลโดยเก็บไว้เป็นความลับ
* กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแจ้งผู้ร้องเรียน
ทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด
ส่วนงานที่รับผิดชอบ : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ
ผู้ประสานงาน : นางสุมาลี โตเป่า เจ้าหน้าที่งานธุรการ เบอร์ติดต่อ ๐๒-๒๗๘-๗๘๗๘ ต่อ ๔๐๐๑๒

กระบวนการจัดการข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

โปรดระบุรายละเอียด
ข้อคิดเห็นหรือ
ข้อเสนอแนะ ดังนี้
๑. ชื่อ-นามสกุล/กอง/
สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม
๒. ระยะเวลา/ช่วงเวลา
๓. กระบวนการ/ภารกิจ

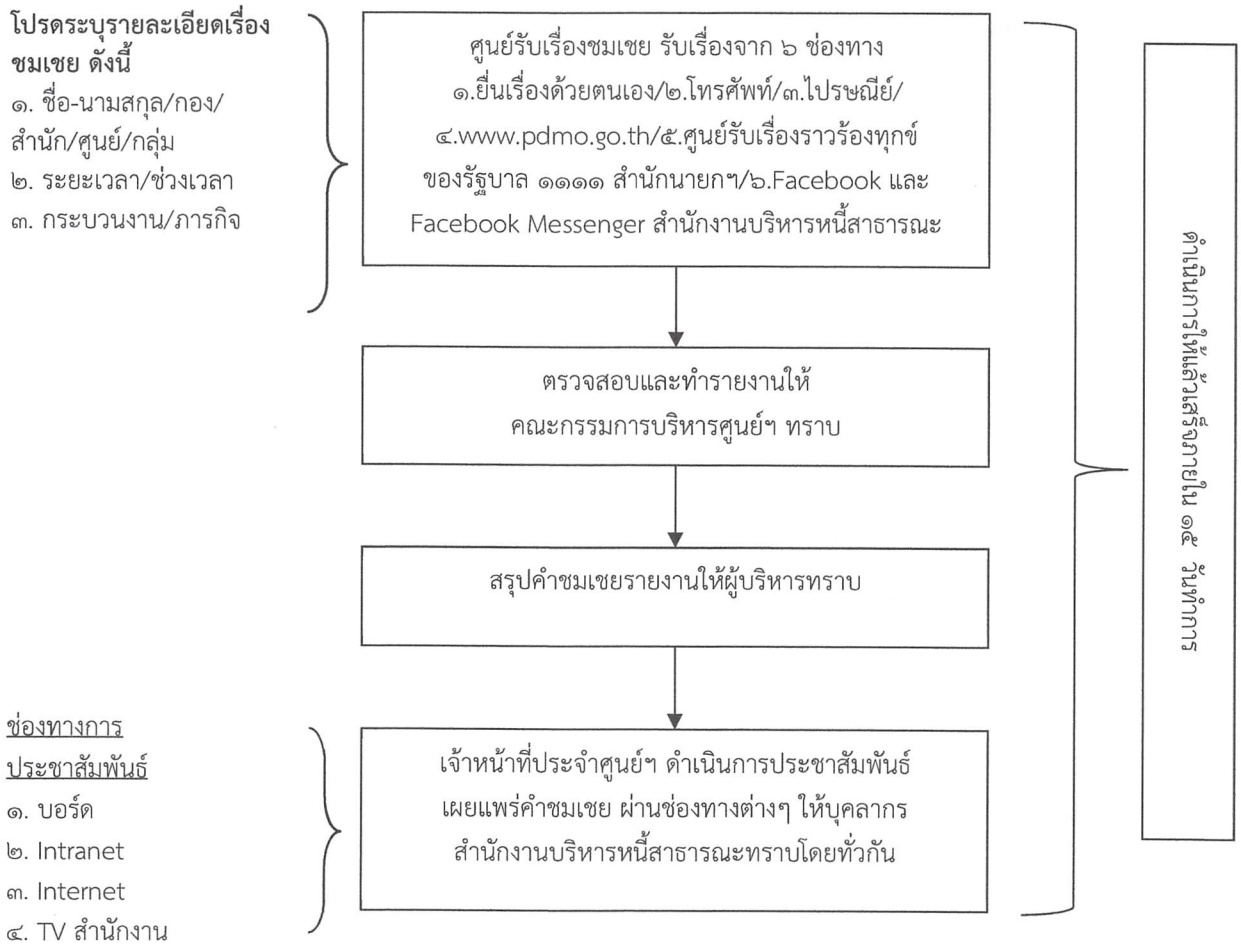


* ข้อมูลของผู้ให้ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจะถูกคุ้มครองข้อมูลโดยเก็บไว้เป็นความลับ

ส่วนงานที่รับผิดชอบ : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

ผู้ประสานงาน : นางสุมาลี โตเป้า เจ้าหน้าที่งานธุรการ เบอร์ติดต่อ ๐๒-๒๗๘-๗๘๗๘ ต่อ ๔๐๐๑๒

กระบวนการจัดการเรื่องชมเชย



ส่วนงานที่รับผิดชอบ : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

ผู้ประสานงาน : นางสาวลลิตา โตเป่า เจ้าหน้าที่งานธุรการ เบอร์ติดต่อ ๐๒-๒๓๘-๓๘๓๘ ต่อ ๔๐๐๑๒