



## แนวทางปฏิบัติในการรับเรื่องร้องเรียนและการจัดการเรื่องร้องเรียน

กองทุนบริหารเงินกู้เพื่อการปรับโครงสร้างหนี้สาธารณะและพัฒนาตลาดตราสารหนี้ในประเทศ (กปพ.) จัดทำแนวทางปฏิบัติขึ้นเพื่อกำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การปฏิบัติงานของ กปพ. ตอบสนองต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทันถ่วงที โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปพ. ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กปพ. ทั้งในเรื่องความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินงาน ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ รวมถึงปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กปพ.

๒. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ เอกชน และประชาชนที่ใช้บริการหรือติดต่อประสานงานกับ กปพ.

๓. กปพ. ได้กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน เพื่อปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานการดำเนินงาน ตรวจสอบข้อมูลและข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะทำงานเพื่อช่วยปฏิบัติงานของกองทุนบริหารเงินกู้เพื่อการปรับโครงสร้างหนี้สาธารณะและพัฒนาตลาดตราสารหนี้ในประเทศ (คณะทำงานฯ) ซึ่งประกอบด้วย

๑) คณะทำงานฯ

(ผู้อำนวยการส่วนพัฒนาตลาดตราสารหนี้รัฐบาล)

๒) คณะทำงานและเลขานุการคณะทำงานฯ

(ผู้อำนวยการส่วนบริหารกองทุนและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน)

๓) คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการคณะทำงานฯ

(ผู้แทนส่วนบริหารกองทุนและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน)

๔. รายละเอียดของข้อมูลเพื่อใช้ในการร้องเรียน

๔.๑ ชื่อ – สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน

๔.๒ ช่วงเวลาการกระทำความผิด

๔.๓ พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕. ช่องทางในการยื่นเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๕.๑ ยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง ณ กองทุนบริหารเงินกู้เพื่อการปรับโครงสร้างหนี้สาธารณะและพัฒนาตลาดตราสารหนี้ในประเทศ ถนนพระรามที่ ๖ แขวงพญาไท เขตพญาไท กทม. ๑๐๔๐๐

๕.๒ โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๒๗๑ ๗๙๙๙

๕.๓ ไปรษณีย์ถึงกองทุนบริหารเงินกู้เพื่อการปรับโครงสร้างหนี้สาธารณะและพัฒนาตลาดตราสารหนี้ในประเทศ กระทรวงการคลัง ถนนพระรามที่ ๖ แขวงพญาไท เขตพญาไท กทม. ๑๐๔๐๐ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ [admin@pddf.or.th](mailto:admin@pddf.or.th) โดยลงชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน หากต้องการปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนขอให้ระบุไว้ จะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

๕.๔ เว็บไซต์กองทุนบริหารเงินกู้เพื่อการปรับโครงสร้างหนี้สาธารณะและพัฒนาลาดตราสารหนี้ในประเทศ [www.pddf.or.th](http://www.pddf.or.th) หัวข้อ “ข้อร้องเรียน” หรือ “แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” ภายใต้หัวข้อ “ติดต่อ กปพ.” โดย กปพ. จะคุ้มครองข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแสอย่างเคร่งครัด

๕.๕ Facebook และ Facebook Messenger กองทุนบริหารเงินกู้เพื่อการปรับโครงสร้างหนี้สาธารณะและพัฒนาลาดตราสารหนี้ในประเทศ

๖. กปพ. กำหนดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๖.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจะรับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน ผ่านช่องทางต่างๆ จำนวน ๕ ช่องทาง (ข้อ ๕.๑ – ข้อ ๕.๕)

๖.๒ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจะทำการตรวจสอบเรื่องนั้นๆ ว่าเป็นเรื่องประเภทใด เช่น เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เรื่องชมเชย เป็นต้น และรายงานให้คณะทำงานฯ ทราบ

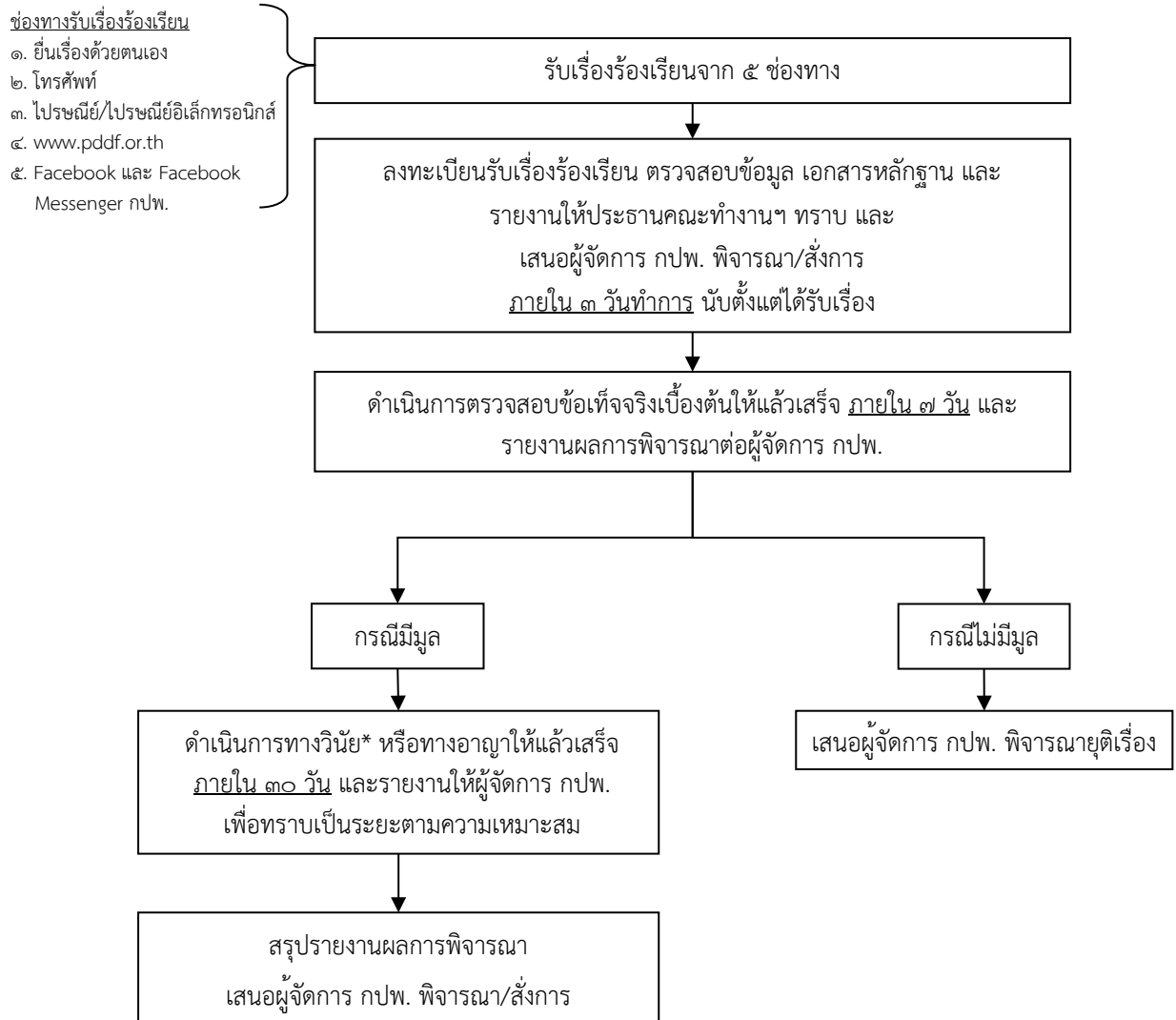
๖.๓ เมื่อคณะทำงานฯ รับทราบแล้ว เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจะดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนแต่ละประเภทตามที่กำหนด โดยมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๑ - ๔

กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนแจ้งผู้ร้องเรียนทราบเหตุผลและผลของการดำเนินการล่าสุด

คณะทำงานเพื่อช่วยปฏิบัติงานของกองทุนบริหารเงินกู้  
เพื่อการปรับโครงสร้างหนี้สาธารณะและพัฒนาลาดตราสารหนี้ในประเทศ  
ส่วนงานที่รับผิดชอบ

เอกสารแนบกองทุนบริหารเงินกู้เพื่อการปรับโครงสร้างหนี้สาธารณะและพัฒนาตลาดตราสารหนี้ในประเทศ  
เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการรับเรื่องร้องเรียนและการจัดการเรื่องร้องเรียน

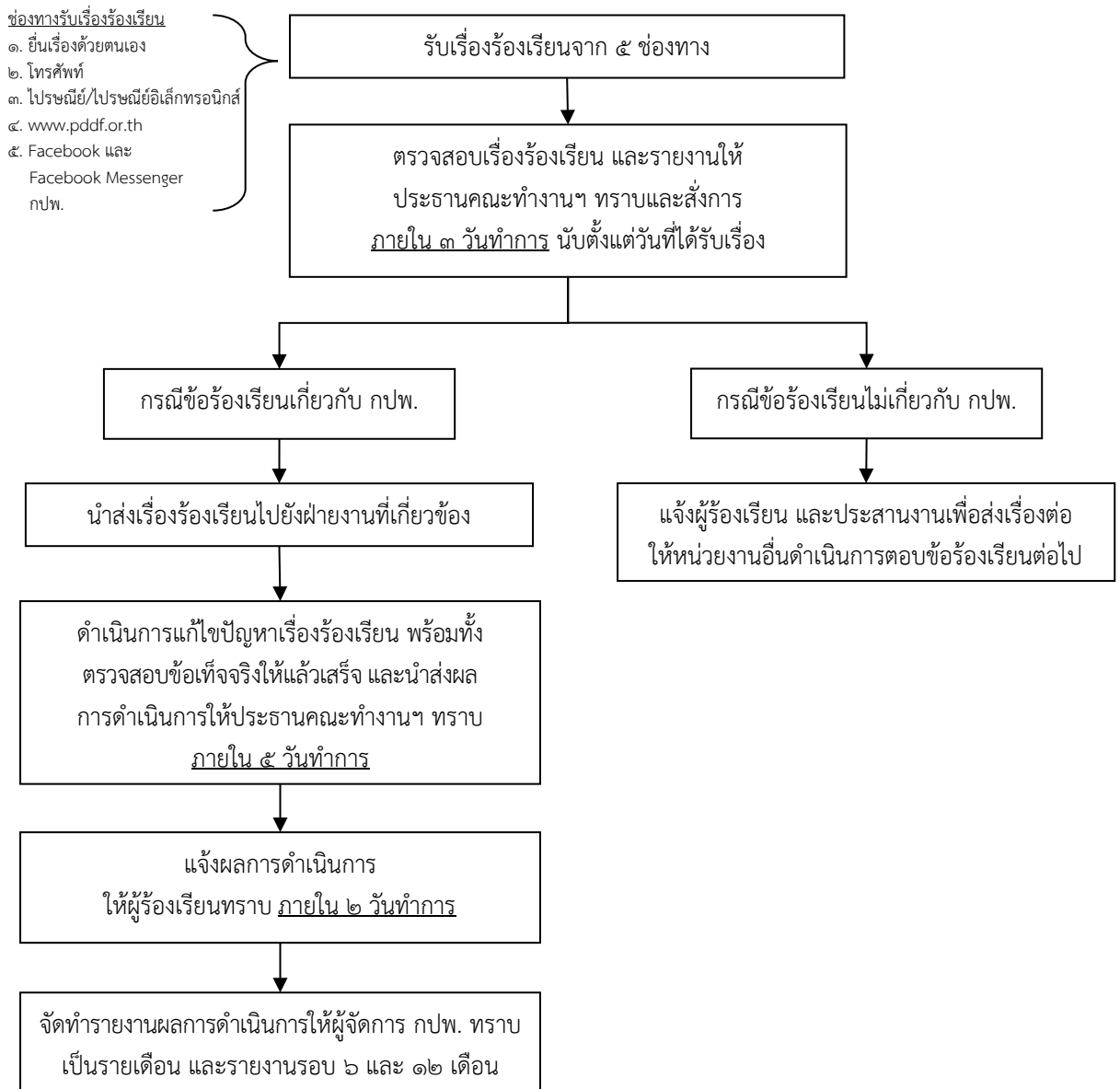
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



\* ตามข้อบังคับคณะกรรมการกองทุนบริหารเงินกู้เพื่อการปรับโครงสร้างหนี้สาธารณะและพัฒนาตลาดตราสารหนี้ในประเทศ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

เอกสารแนบกองทุนบริหารเงินกู้เพื่อการปรับโครงสร้างหนี้สาธารณะและพัฒนาตลาดตราสารหนี้ในประเทศ  
เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการรับเรื่องร้องเรียนและการจัดการเรื่องร้องเรียน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานทั่วไป



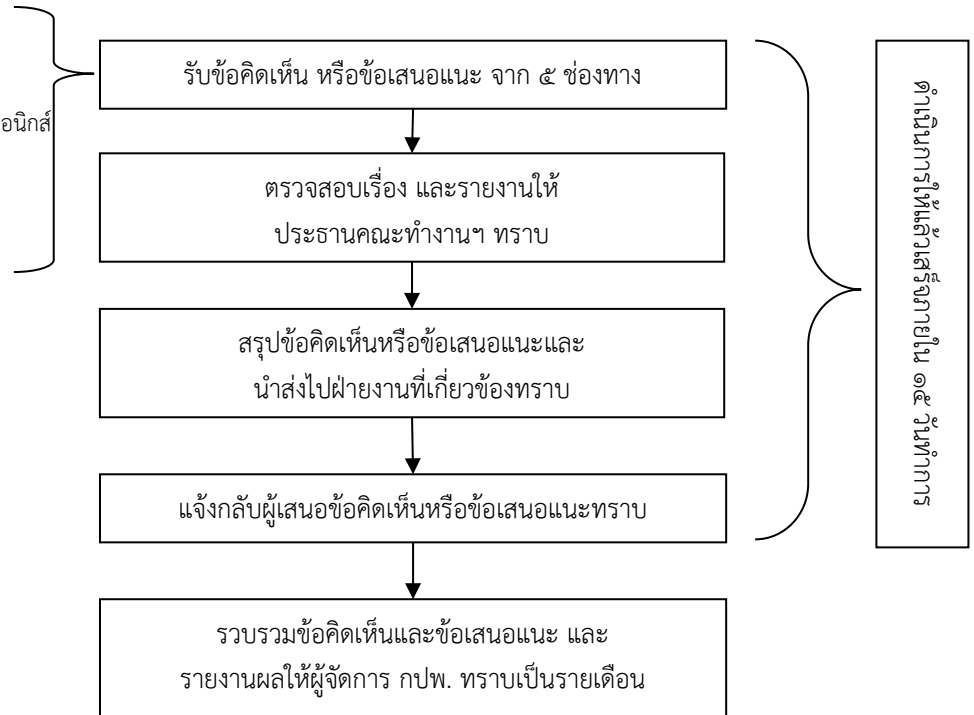
หมายเหตุ : กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด

เอกสารแนบกองทุนบริหารเงินกู้เพื่อการปรับโครงสร้างหนี้สาธารณะและพัฒนาตลาดตราสารหนี้ในประเทศ  
เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการรับเรื่องร้องเรียนและการจัดการเรื่องร้องเรียน

กระบวนการจัดการข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ

ช่องทางรับข้อคิดเห็น

- ๑. ยื่นเรื่องด้วยตนเอง
- ๒. โทรศัพท์
- ๓. ไปรษณีย์/ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
- ๔. www.pdf.or.th
- ๕. Facebook และ Facebook Messenger กปพ.



เอกสารแนบกองทุนบริหารเงินกู้เพื่อการปรับโครงสร้างหนี้สาธารณะและพัฒนาตลาดตราสารหนี้ในประเทศ  
เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการรับเรื่องร้องเรียนและการจัดการเรื่องร้องเรียน

กระบวนการจัดการเรื่องชมเชย

