



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

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 สำนักนายกฯ/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

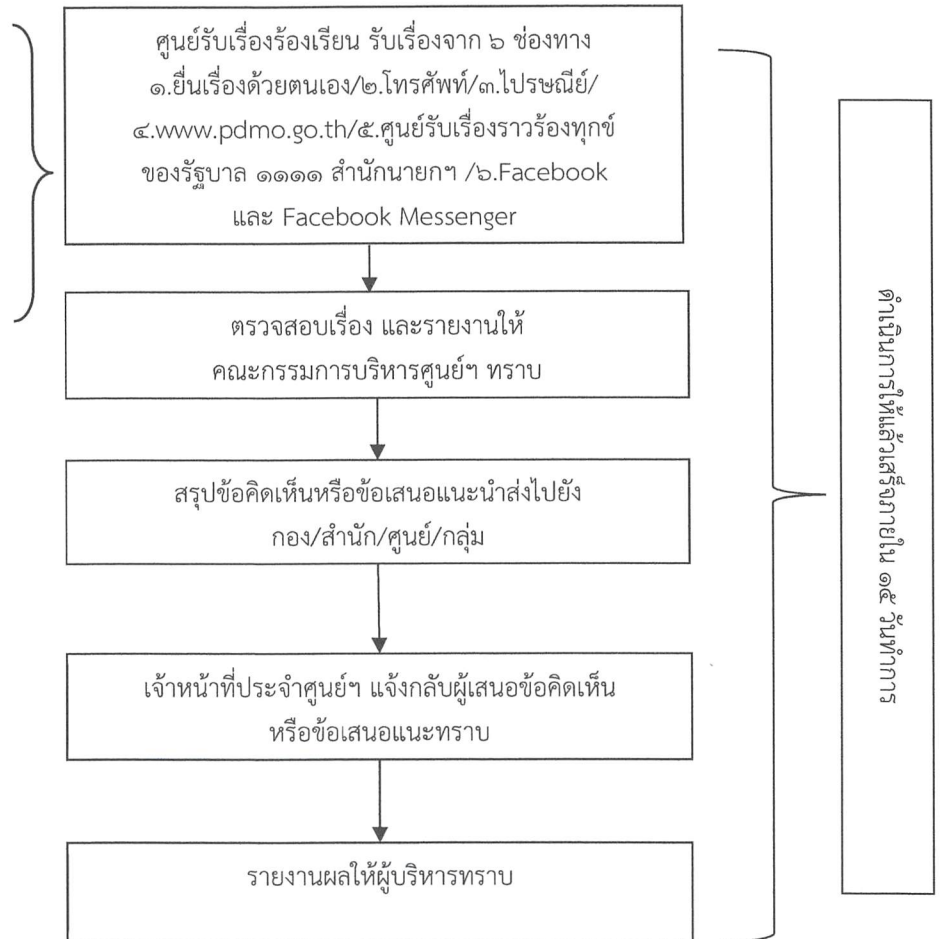
กรณีข้อร้องเรียนไม่เกี่ยวกับ สบง.

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

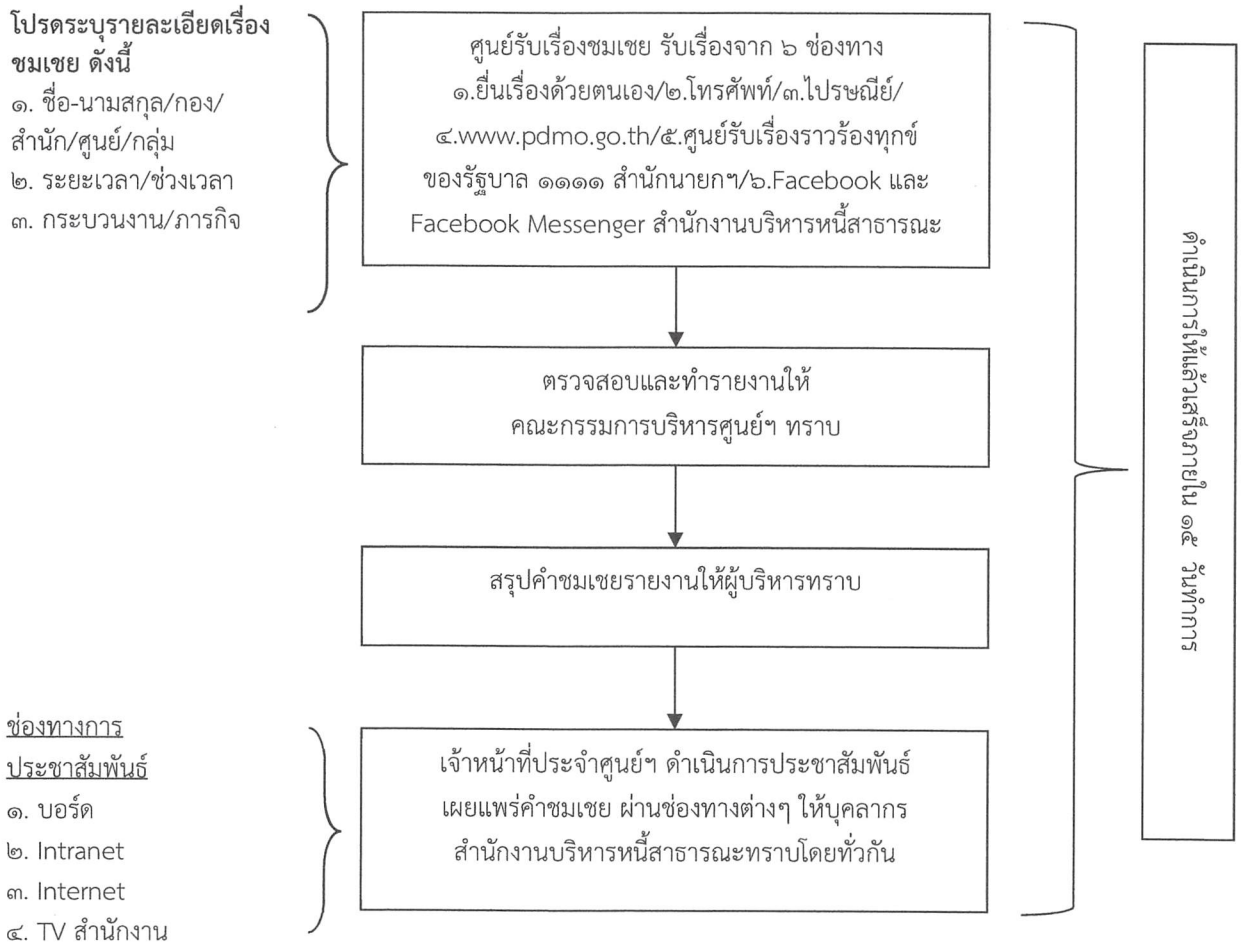
กระบวนการจัดการข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

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