



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ



ประกาศสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ
เรื่อง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน

ตามประกาศสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ เรื่อง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน ลงวันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ที่ได้ทบทวนและปรับปรุงแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ให้สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ และมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบอบราชการ และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ให้เป็นปัจจุบัน นั้น

เนื่องจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้เพิ่มเติมหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ เรื่องช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยให้หน่วยงานแสดงช่องทางหรือแนวทางแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบกับหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยตรง เนื่องจากในกรณีที่ประชาชนไม่เชื่อมั่นต่อช่องทางการร้องเรียนของหน่วยงานก็จะสามารถร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจโดยตรง อย่างน้อยประกอบด้วย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ดังนั้น เพื่อให้ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดและให้การปฏิบัติงานของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑ (๒) บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เพื่อตอบสนองต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทันทั่วทั้งที่ จึงขอยกเลิกประกาศฉบับเดิมและใช้ถ้อยความโดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ทั้งในเรื่องความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินงาน ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ รวมถึงปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

๒. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ เอกชน และประชาชนที่ใช้บริการหรือติดต่อประสานงานกับสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

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

- ๑) ที่ปรึกษาหรือรองผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะที่กำกับดูแลงานของสำนักงานเลขานุการกรม
- ๒) เลขานุการกรม
- ๓) ผู้อำนวยการส่วนอำนวยการ

๔. ช่องทางการยื่นเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๔.๑ ยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ชั้น ๑๐ - ๑๒ อาคาร ๑๕๐ ปี กระทรวงการคลัง ถนนพระรามที่ ๖ แขวงพญาไท เขตพญาไท กทม. ๑๐๔๐๐

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. ๑๐๔๐๐ โดยลงชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อผู้ร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน หากต้องการปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนขอให้ระบุไว้ จะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

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

๔.๕ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทุกขัของรัฐบาล ๑๑๑๑ สำนักนายกรัฐมนตรี

๔.๖ ระบบรายงานข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ

๔.๗ Facebook และ Facebook Messenger สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

๔.๘ ช่องทางการร้องเรียนสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

๔.๙ ระบบรับเรื่องร้องเรียนสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ

๕. สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะกำหนดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๕.๑ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะรับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน ผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวน ๙ ช่องทาง ตามข้อ ๔.๑ - ข้อ ๔.๙

๕.๒ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะตรวจสอบและแยกประเภทของเรื่องร้องเรียน เช่น เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เรื่องชมเชย เป็นต้น และรายงานให้คณะกรรมการบริหารศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบ

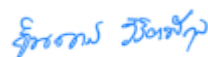
๕.๓ เมื่อคณะกรรมการบริหารศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรับทราบแล้ว เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนแต่ละประเภทตามที่กำหนด โดยมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศ ๑-๔

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

๗. สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะให้ความสำคัญกับการคุ้มครองข้อมูลของผู้ร้องเรียน โดยข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับ และผู้ร้องเรียนจะไม่ถูกกลั่นแกล้งหรือได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน ทั้งนี้ สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะจะดำเนินการตามแนวปฏิบัติในการคุ้มครองพยานและผู้แจ้งเบาะแส ตามมาตรฐานสากลและข้อกำหนดของหน่วยงานภาครัฐ

กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแจ้งผู้ร้องเรียนทราบเหตุผลและผลของการดำเนินการล่าสุด

ประกาศ ณ วันที่ ๗ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๔



(นางจินดารัตน์ วิริยะทิวกุล)

ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

เอกสารแนบท้ายประกาศสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

เรื่อง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ผู้ร้องโปรตุระบุ

รายละเอียดข้อมูลเพื่อใช้ในการร้องเรียน ดังนี้

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

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียนจาก ๙ ช่องทาง ดังนี้
๑.ยื่นเรื่องด้วยตนเอง/๒.โทรศัพท์/๓.ไปรษณีย์/๔.www.pdmo.go.th/
๕.ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทุกขของรัฐบาล ๑๑๑๑ สำนักนายกฯ/๖.ระบบรายงาน
ข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของสำนักงาน ป.ป.ท./
๗.Facebook และ Facebook Messenger สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ/
๘.ช่องทางการร้องเรียนสำนักงาน ป.ป.ช./๙.ระบบรับเรื่องร้องเรียนสำนักงาน ป.ป.ท.

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

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

กรณีมีมูล

กรณีไม่มีมูล

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

เสนอผู้อำนวยการสำนักงานบริหาร
หนี้สาธารณะพิจารณายุติเรื่อง

สรุปรายงานผลการพิจารณาเสนอผู้อำนวยการ
สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะพิจารณา/สั่งการ

* ข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสดจะถูกคุ้มครองข้อมูลโดยเก็บไว้เป็นความลับ

* กระบวนการพิจารณาดำเนินการทางวินัย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ จะส่งเรื่องต่อให้กลุ่มบริหารและพัฒนา
ทรัพยากรบุคคล เพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามกฎ ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. ๒๕๕๖ ต่อไป
ส่วนงานที่รับผิดชอบ : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

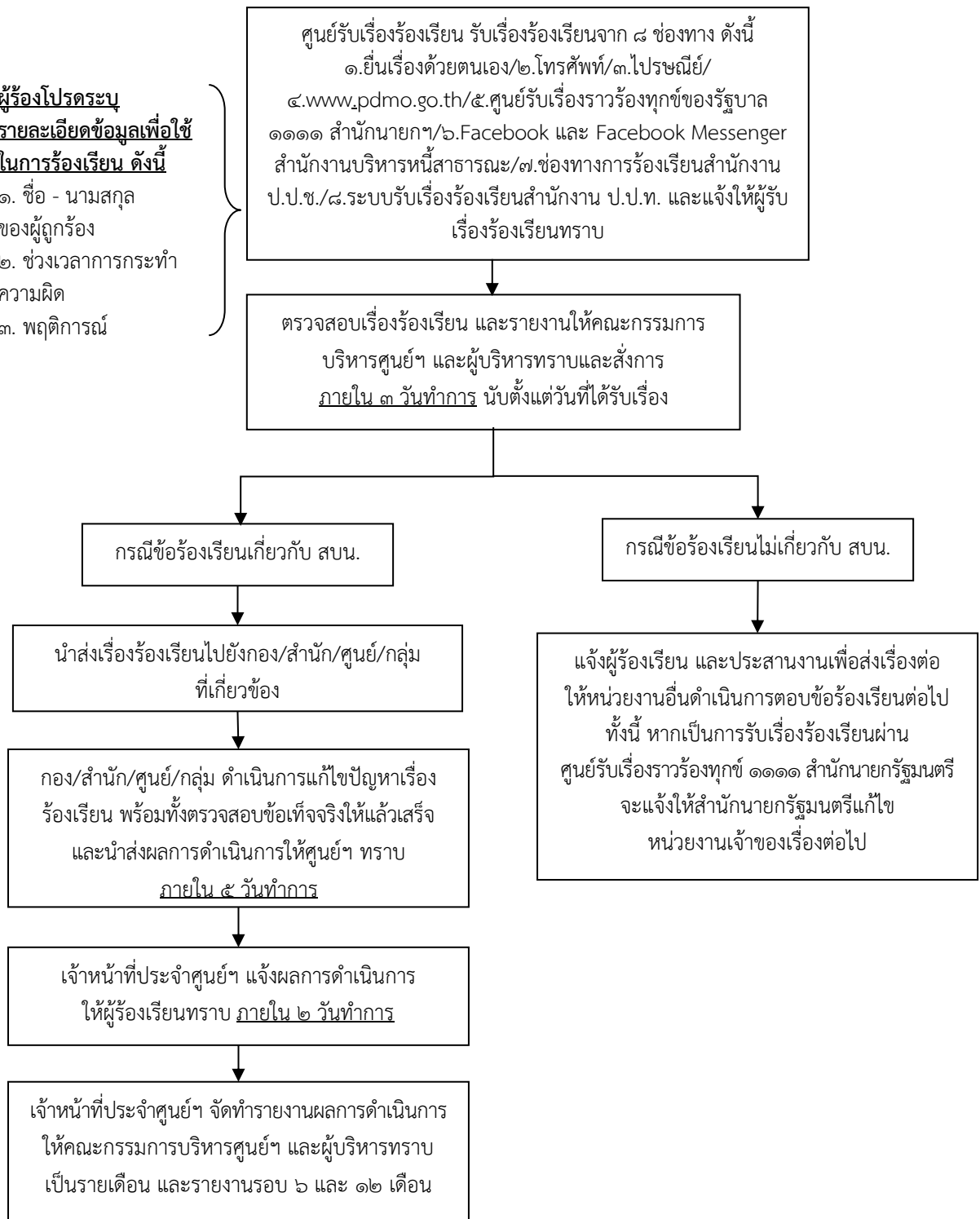
ผู้ประสานงาน : นางสมาลี โตเป้า เจ้าพนักงานธุรการ เบอร์ติดต่อ ๐๒-๒๗๘-๗๘๗๘ ต่อ ๔๐๐๑๒

เอกสารแนบท้ายประกาศสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

เรื่อง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานทั่วไป

ผู้ร้องโปรตรับ**รายละเอียดข้อมูลเพื่อใช้ในการร้องเรียน ดังนี้**

๑. ชื่อ - นามสกุลของผู้ถูกร้อง
๒. ช่วงเวลาการกระทำ ความผิด
๓. พฤติการณ์



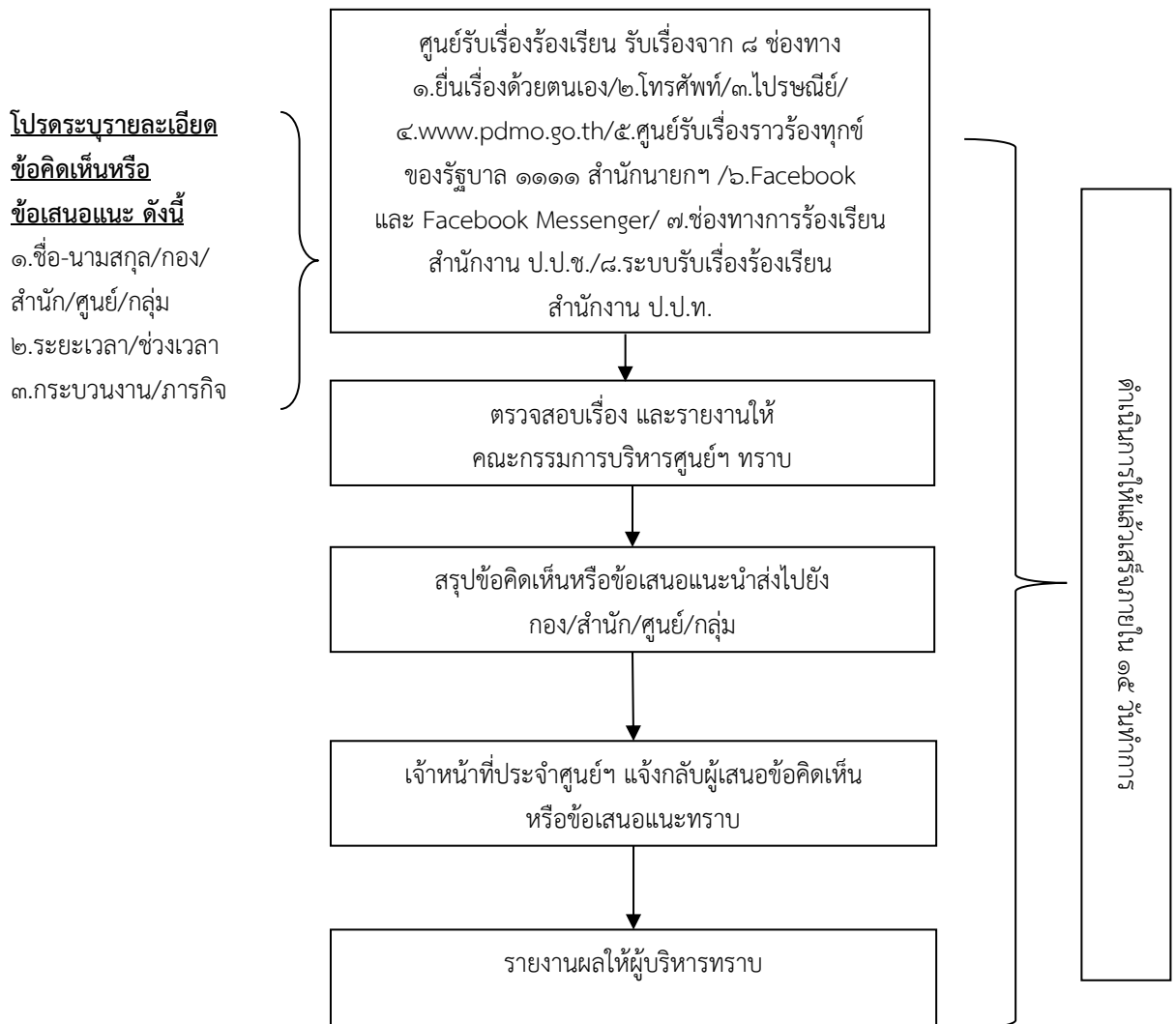
* ข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสจะถูกคุ้มครองข้อมูลโดยเก็บไว้เป็นความลับ

* กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด

ส่วนงานที่รับผิดชอบ : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

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

กระบวนการจัดการข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ



* ข้อมูลของผู้ให้ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจะถูกคุ้มครองข้อมูลโดยเก็บไว้เป็นความลับ

ส่วนงานที่รับผิดชอบ : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

ผู้ประสานงาน : นางสาวลลิตา โตเปื้อน เจ้าหน้าที่งานธุรการ เบอร์ติดต่อ ๐๒-๒๗๘-๗๘๗๘ ต่อ ๔๐๐๑๒

กระบวนการจัดการเรื่องชมเชย

โปรตรับรายละเอียดเรื่อง
ชมเชย ดังนี้

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

ศูนย์รับเรื่องชมเชย รับเรื่องจาก ๘ ช่องทาง
๑.ยื่นเรื่องด้วยตนเอง/๒.โทรศัพท์/๓.ไปรษณีย์/
๔.www.pdmo.go.th/๕.ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
ของรัฐบาล ๑๑๑๑ สำนักนายกฯ/๖.Facebook และ
Facebook Messenger สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ
๗.ช่องทางการร้องเรียนสำนักงาน ป.ป.ช./๘.ระบบรับเรื่อง
ร้องเรียนสำนักงาน ป.ป.ท.

ตรวจสอบและทำรายงานให้
คณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ ทราบ

สรุปคำชมเชยรายงานให้ผู้บริหารทราบ

ช่องทางการ
ประชาสัมพันธ์

๑. บอร์ด
๒. Intranet
๓. Internet
๔. TV สำนักงาน

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการประชาสัมพันธ์
เผยแพร่คำชมเชย ผ่านช่องทางต่างๆ ให้บุคลากร
สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะทราบโดยทั่วกัน

ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

ส่วนงานที่รับผิดชอบ : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

ผู้ประสานงาน : นางสาวมาลี โตเป่า เจ้าหน้าที่งานธุรการ เบอร์ติดต่อ ๐๒-๒๗๘-๗๘๗๘ ต่อ ๔๐๐๑๒