



ธนาคาร
ออมสิน
Government Savings Bank

มาตรการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต

ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน
ธนาคารออมสิน

Website : www.gsb.or.th



การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

การแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนการทุจริต

ธนาคารได้กำหนดมาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียนด้วยความโปร่งใส สุจริต และยุติธรรม เพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรให้ปราศจากการทุจริต พร้อมทั้งจะรับฟังต่อความเห็น ข้อเสนอแนะหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำทุจริตจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน รวมทั้งจะเก็บ รักษาความลับ ปกป้อง และมีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนทั้งในระหว่างการสอบสวนและภายหลัง การสอบสวนเรื่องร้องเรียน

1. ขอบเขตการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำทุจริต เมื่อพบเห็น ประสบ หรือมีพยานหลักฐานข้อมูลที่มีเหตุอันควรเชื่อโดยสุจริตว่าผู้บริหารพนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสิน มีการกระทำทุจริต ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งหรือการประพฤติที่ไม่เหมาะสมขัดต่อ นโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริต

ทั้งนี้ ธนาคารไม่สามารถรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตที่เข้ากรณีดังต่อไปนี้

1.1 เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือที่ศาลพิพากษาหรือ มีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

1.2 กรณีบัตรสนเท่ห์หรือข้อร้องเรียน ข้อกล่าวหาที่ไม่ระบุชื่อและที่อยู่ที่แท้จริงของผู้ร้องเรียนหรือผู้กล่าวหา เว้นแต่กรณีบัตรสนเท่ห์หรือข้อร้องเรียนเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อม ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนได้ ให้พิจารณารับบัตรสนเท่ห์หรือข้อร้องเรียนดังกล่าว เพื่อดำเนินการต่อไป

2. วิธีการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน

2.1 การร้องเรียนโดยทำเป็นลายลักษณ์อักษร ให้มีรายละเอียดของการร้องเรียนรายการ ดังต่อไปนี้

(1) ชื่อ และนามสกุล ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อและ/หรือ E-mail Address ของผู้ร้องเรียน

(2) ชื่อ และนามสกุล ผู้ถูกร้องเรียน และที่อยู่ของผู้ถูกร้องเรียน (ถ้ามี)

(3) วัน เดือน ปี ที่ทำการร้องเรียน

(4) ข้อเท็จจริงของเรื่องที่ร้องเรียน เช่น วัน เวลา สถานที่ บุคคล เหตุการณ์ ที่เกิดขึ้น

(5) เอกสารหลักฐานอื่น ๆ ประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี)

(6) ใช้แบบฟอร์มเรื่องร้องเรียนของธนาคาร ดำเนินการกรอกข้อมูลและรายละเอียด ให้ครบถ้วน

(7) กรณีร้องเรียนแทนจะต้องมีหนังสือมอบอำนาจจากผู้ร้องเรียน โดยแนบสำเนา บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรที่หน่วยงานราชการออกให้ พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง

2.2 การร้องเรียนโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ รายละเอียดของการร้องเรียนให้มีรายการตาม 2.1

2.3 การร้องเรียนด้วยตนเอง รายละเอียดของการร้องเรียนให้มีรายการตาม 2.1

2.4 การร้องเรียนทางโทรศัพท์ รายละเอียดของการร้องเรียนให้มีรายการตาม 2.1

3. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน มีดังนี้

3.1 พนักงานทุกหน่วยงาน

3.2 โทรศัพท์ เช่น 0 2299 8000 Call Center 1115

3.3 Website : www.gsb.or.th

3.4 E-mail : Unit.CMng@gsb.or.th

3.5 Social Network และสื่อ online ต่าง ๆ เช่น Facebook GSB Society Pantip

3.6 หน่วยงานภายนอก เช่น สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี GCC 1111 กระทรวงการคลัง ศูนย์ดำรงธรรม ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

3.7 จดหมายถึงผู้อำนวยการธนาคารออมสิน

3.8 สื่อสาธารณะ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์

3.9 กล้องแสดงความคิดเห็นของธนาคารออมสิน

3.10 กิจกรรม เช่น การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ การออกบูธ การประชุม การสัมมนา การอบรม

3.11 การสำรวจโดยวิธีวิจัยของธนาคาร

3.12 ช่องทางอื่น ๆ ตามที่ธนาคารกำหนด เช่น สแกน QR code แสดงความคิดเห็นผ่านมือถือของลูกค้าได้ทุกสาขาทั่วประเทศ

3.13 รายงานหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตถึงคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของธนาคารออมสินผ่านทางฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน

3.14 ฝ่ายตรวจสอบพิเศษเป็นหน่วยงานตรวจสอบเป็นกรณีพิเศษตามที่มีผู้ร้องเรียน มีผู้ให้ข่าวสาร หรือตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการ และสอบข้อเท็จจริงเมื่อมีการทุจริตหรือปฏิบัติงานบกพร่อง

4. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสการทุจริตที่กระทำโดยเจตนาสุจริต ให้ดำเนินการ ดังนี้

4.1 ปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสได้ และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล ข้อร้องเรียน และเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งเบาะแสไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

4.2 ให้ธนาคารสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ข้อมูลที่เป็นพนักงานหรือลูกจ้างธนาคารออมสิน อย่่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน สักพักงาน ชมเช้ ุ้ รบกววนการปฏิบัติงาน หรือเลิกจ้าง

4.3 ธนาคารอาจพิจารณาให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษแก่ผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ข้อมูลที่เป็นพนักงานหรือลูกจ้างธนาคารออมสินที่ให้เบาะแสหรือร้องเรียนการทุจริต อันเป็นประโยชน์ต่อธนาคาร

4.4 ธนาคารสามารถใช้ดุลยพินิจเพื่อกันผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ข้อมูลที่เป็นพนักงานหรือลูกจ้างธนาคารออมสิน ผู้มีส่วนร่วมกระทำผิดไว้เป็นพยาน หรือลดหย่อนผ่อนโทษได้ตามเหตุและผลของเรื่องที่เกิดขึ้น

5. ขั้นตอนการดำเนินการเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต

ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์จะเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางช่องทางภายในและช่องทางภายนอกของธนาคาร โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

5.1 พิจารณา กลั่นกรอง จำแนกเรื่อง และจัดส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาเรื่องร้องเรียน

5.2 บันทึกตั้งเรื่องใน “ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า และบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของธนาคารออมสิน” บนอินทราเน็ต ระบบจะส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ตามสายงานทันที

5.3 หน่วยงานพิจารณาเรื่องร้องเรียน หาข้อมูลเรื่องร้องเรียนภายใน 15 วัน

(1) กรณียุติเรื่องได้ แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นลายลักษณ์อักษร
(2) กรณีเรื่องไม่ยุติ หน่วยงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ความเห็นนำเข้าวาระการประชุม “คณะกรรมการพิจารณารับฟังเสียงของลูกค้า” เพื่อพิจารณหาข้อยุติหรือแนวทางดำเนินการในเรื่องนั้น โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ร้องเรียนเป็นสำคัญ

5.4 เมื่อหน่วยงานได้ดำเนินการแล้วเสร็จ รายงานผลการดำเนินงานตามสายบังคับบัญชา และส่งกลับฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์เพื่อบันทึกผลการดำเนินการพิจารณาใน “ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า และบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของธนาคารออมสิน” บนอินทราเน็ตของธนาคาร เพื่อสรุปรวบรวมจัดทำสถิตินำเสนอผู้บริหารระดับสูงของธนาคารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรับทราบและใช้ประโยชน์
