



แนวปฏิบัติ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ





แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระบวนการแจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ธนาคารออมสิน มีความมุ่งมั่นในการบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) และคณะกรรมการธนาคารออมสิน ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหาร และพนักงาน ปฏิบัติงานอย่างมีจรรยาบรรณ ระเบียบ ข้อกำหนด และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันทุกรูปแบบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและเป็นที่ยอมรับของผู้มีส่วนได้เสีย

ธนาคารออมสิน ได้กำหนดแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน ตลอดจนการรักษาความลับของผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน ด้วยความโปร่งใส สุจริต ยุติธรรม พร้อมรับฟังความเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. ขอบเขตการแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน สามารถแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ เมื่อพบเห็น ประสบ หรือมีพยานหลักฐาน ข้อมูลที่มีเหตุอันควรเชื่อโดยสุจริตว่าผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสินกระทำความผิด ผิดวินัย ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งของธนาคาร ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ กระทำทุจริต หรือประพฤติไม่เหมาะสมขัดต่อนโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริต

ทั้งนี้ ธนาคารไม่สามารถรับแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียน ในกรณีดังต่อไปนี้

1.1 เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

1.2 กรณีบัตรสนเท่ห์ ข้อร้องเรียน ข้อกล่าวหาที่ไม่ระบุชื่อและที่อยู่แท้จริงของผู้ร้องเรียนหรือผู้กล่าวหา เว้นแต่ กรณีบัตรสนเท่ห์หรือข้อร้องเรียนเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนได้ ให้พิจารณารับบัตรสนเท่ห์หรือข้อร้องเรียนดังกล่าวเพื่อดำเนินการต่อไป

2. วิธีการแจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

2.1 รายละเอียดของข้อมูลจากผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนควรรู้

ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน ต้องแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ด้วยข้อมูลและรายละเอียดที่เพียงพอ โดยต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

(1) ชื่อ - นามสกุล และหมายเลขโทรศัพท์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) หรือช่องทางการติดต่ออื่น ๆ ที่สามารถติดต่อผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนได้

(2) ชื่อ - นามสกุล หรือตำแหน่งของผู้ถูกกล่าวหาหรือผู้กระทำผิด

(3) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์แห่งการกระทำความผิด เช่น วัน เวลา และสถานที่กระทำความผิด ขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำความผิด มีผู้ร่วมกระทำความผิดหรือมีพยานรู้เห็นเหตุการณ์หรือไม่

(4) จัดส่งหรือระบุพยานเอกสาร พยานบุคคลที่รู้เห็นเหตุการณ์ หรือพยานหลักฐานอื่นใดที่เกี่ยวข้อง



2.2 ช่องทางแจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

2.2.1 ช่องทางภายในธนาคาร

- (1) กรณีเป็นการกระทำผิดของกรรมการ

ให้แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนต่อ ประธานกรรมการธนาคารออมสิน ผ่านช่องทางจดหมายทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ธนาคารออมสิน เลขที่ 470 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10400

- (2) กรณีเป็นการกระทำผิดของผู้บริหารระดับสูง

ให้แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนต่อ ประธานกรรมการตรวจสอบ ผ่านช่องทางจดหมายทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ธนาคารออมสิน เลขที่ 470 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10400

- (3) กรณีเป็นการกระทำผิดของผู้บริหารระดับผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่าลงมา และพนักงาน

ให้แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนต่อรองผู้อำนวยการธนาคารออมสิน กลุ่มตรวจสอบ โดยมีช่องทางการแจ้งเบาะแส ดังนี้

- (3.1) จดหมายทางไปรษณีย์

ที่อยู่ ธนาคารออมสิน เลขที่ 470 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10400

- (3.2) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ email address : Whistleblower@gsb.or.th

- (3.3) www.gsb.or.th ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ : ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- (3.4) GSB Connect : แจ้งเบาะแสการทุจริต

2.2.2 ช่องทางภายนอกธนาคาร

- (1) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

- (2) กระทรวงการคลัง

- (3) ศูนย์ดำรงธรรม (กระทรวงมหาดไทย)

- (4) ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.)

- (5) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)

- (6) สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

- (7) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.)

- (8) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.)

2.3 ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เมื่อได้รับแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ได้รับมอบหมายในแต่ละช่องทางแจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ส่งเรื่องพร้อมเอกสารหลักฐานให้รองผู้อำนวยการธนาคารออมสิน กลุ่มตรวจสอบ เพื่อดำเนินการ ดังนี้

(1) กรณีผู้ถูกแจ้งเบาะแสหรือผู้ถูกร้องเรียนการกระทำผิด เป็นกรรมการ และหรือผู้บริหารระดับสูง

ให้พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น หากพบว่ามีพยานหลักฐาน และเหตุผลเพียงพอที่จะพิจารณาได้ว่าการกระทำผิดจริงตามที่ได้มีการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนการกระทำผิด ให้นำเสนอคณะกรรมการธนาคารออมสิน หรือคณะกรรมการตรวจสอบพิจารณา แล้วแต่กรณี

แต่หากเรื่องที่รับแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนการกระทำผิดนั้น มีรายละเอียดไม่เพียงพอ หรือยังมีข้อสงสัย หรือข้อเท็จจริง หรือพยานหลักฐานไม่เพียงพอที่จะพิจารณาได้ว่าการกระทำผิดจริง ให้พิจารณายุติเรื่อง

(2) กรณีผู้ถูกแจ้งเบาะแสหรือผู้ถูกร้องเรียนการกระทำผิด เป็นผู้บริหารระดับผู้อำนวยการฝ่าย หรือเทียบเท่าลงมา และหรือพนักงาน

ให้ดำเนินการส่งเรื่องให้คณะกรรมการพิจารณาข้อเท็จจริงเรื่องการกระทำผิดพิจารณาสรุปผลเบื้องต้น หากพบว่ามีพยานหลักฐาน และเหตุผลเพียงพอที่จะพิจารณาได้ว่าการกระทำผิดจริงตามที่ได้มีการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนการกระทำผิด ให้รายงานให้รองผู้อำนวยการธนาคารออมสิน กลุ่มตรวจสอบ พิจารณานำเสนอต่อผู้อำนวยการธนาคารออมสิน เพื่อสั่งการให้ดำเนินการตามกระบวนการทางวินัยพนักงานของธนาคาร และหรือดำเนินการทางกฎหมายทั้งทางแพ่ง และหรือทางอาญา แล้วแต่กรณี

แต่หากเรื่องที่รับแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนการกระทำผิดนั้น ยังมีข้อสงสัย หรือข้อเท็จจริง หรือพยานหลักฐาน ยังไม่เพียงพอที่จะพิจารณาได้ว่าการกระทำผิดจริง ให้พิจารณายุติเรื่อง

ทั้งนี้ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น ให้ดำเนินการภายใน 7 วัน นับตั้งแต่ทราบหรือรับเรื่องและรายงาน

(3) เมื่อหน่วยงานดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสร็จสิ้น ให้รายงานผลการพิจารณานำเสนอตามลำดับชั้นต่อธนาคาร ดังนี้

(3.1) หากผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ปรากฏว่าพนักงานไม่ได้กระทำตามที่ถูกแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนให้รายงานผลการพิจารณาตามลำดับชั้นถึงผู้อำนวยการธนาคารออมสินเพื่อทราบ

(3.2) หากผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ปรากฏว่ามีมูลตามที่ถูกแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน ให้รายงานผลการพิจารณาตามลำดับชั้นถึงผู้อำนวยการธนาคารออมสิน เพื่อส่งเรื่องให้คณะกรรมการชี้มูลความผิดพิจารณาภายใน 30 วัน

(4) ในกรณีระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริง หากพบว่ามีเหตุน่าเชื่อถือและเป็นกรณีที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคารหรืออาจเกิดความเดือดร้อนแก่ลูกค้าของธนาคารหรือประชาชนทั่วไป แม้ผลการตรวจสอบยังไม่อาจสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิด ให้หัวหน้าหน่วยงานพิจารณานำเสนอธนาคารปรับย้ายพนักงานที่เกี่ยวข้องไปปฏิบัติงานตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว ทั้งนี้ หากผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติว่าพนักงานได้กระทำความผิดจริง ให้หัวหน้าหน่วยงานนำเสนอธนาคารให้พนักงานดังกล่าวออกจากงานไว้อีกก่อน เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและป้องกันการกระทำที่อาจมีผลต่อการสอบสวนความผิด

3. มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(1) ธนาคารจะเก็บรักษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนการกระทำผิดไว้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องหรือไม่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน แหล่งที่มาของข้อมูล บุคคลที่เกี่ยวข้อง และรายละเอียดของการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน การกระทำผิด รวมถึงการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง การสืบสวนสอบสวน การดำเนินการทางวินัยพนักงาน การดำเนินการทางกฎหมาย ตลอดจนการให้ความร่วมมือใด ๆ ต่อศาลหรือหน่วยงานรัฐ หรือการเปิดเผยข้อมูลตามที่กฎหมายกำหนด หรือกรณีอื่นใดตามที่กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกำหนด

(2) ธนาคารจะคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนการกระทำผิด ไม่ให้ถูกกลั่นแกล้ง ช่มชู้ การทำลายพยานหลักฐาน การได้รับผลกระทบเชิงลบ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการแจ้งเบาะแสร้องเรียนการกระทำผิดนั้น

(3) ธนาคารสามารถใช้ดุลยพินิจเพื่อกันผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนการกระทำผิด ซึ่งเป็นพนักงานของธนาคาร ที่มีส่วนร่วมในการกระทำผิดไว้เป็นพยานได้ตามเหตุและผลของเรื่อง ทั้งนี้ ให้ปฏิบัติตามกฎหมายหลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติที่ธนาคารกำหนด

ทั้งนี้ ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนการกระทำผิด ซึ่งเป็นพนักงานของธนาคารที่ได้แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนการกระทำผิด อันเป็นประโยชน์และเป็นผลดีต่อธนาคารให้ถือว่าเป็นการปฏิบัติงานตามหน้าที่การแจ้งเบาะแสร้องเรียนการกระทำผิด โดยเจตนาสุจริตไม่ถือว่าเป็นการเปิดเผยข้อมูลความลับของธนาคาร และไม่เป็นการกระทำซ้ำผู้บังคับบัญชาเหนือตน

4. หน่วยงานที่รับผิดชอบในกระบวนการแจ้งเบาะแสร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(1) คณะกรรมการธนาคารออมสิน

พิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสมกรณีได้รับรายงานตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น จากกลุ่มตรวจสอบว่ามีการกระทำผิดของกรรมการ

(2) คณะกรรมการตรวจสอบ

พิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสมกรณีได้รับรายงานตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น จากกลุ่มตรวจสอบว่ามีการกระทำผิดของผู้บริหารระดับสูง

(3) คณะกรรมการพิจารณาข้อเท็จจริงเรื่องการกระทำผิด

พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นว่า เรื่องแจ้งเบาะแสร้องเรียนการกระทำผิด มีข้อเท็จจริงหลักฐาน และเหตุอันควรเชื่อได้ว่าการกระทำผิดหรือไม่

(4) ฝ่ายกำกับดูแลกิจการที่ดี

(4.1) กำกับควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานของธนาคารให้เป็นไปตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ทางการด้านการแจ้งเบาะแสร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(4.2) ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ทางการด้านการแจ้งเบาะแสร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(5) ฝ่ายบริหารความเสี่ยงปฏิบัติการและป้องกันการทุจริต

ทำหน้าที่สนับสนุนข้อมูลและพยานหลักฐานการทุจริตให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(6) กลุ่มตรวจสอบ

(6.1) ทำหน้าที่พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นของเรื่องที่ได้รับแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนการกระทำผิดของกรรมการ และหรือผู้บริหารระดับสูงว่า เรื่องแจ้งเบาะแสดังกล่าวการกระทำผิดมีข้อเท็จจริงหลักฐาน และเหตุอันควรเชื่อได้ว่ามีการกระทำผิดหรือไม่

(6.2) ทำหน้าที่รับแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนการกระทำผิดของผู้บริหารระดับผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่าลงมาและพนักงาน และส่งเรื่องให้คณะกรรมการพิจารณาข้อเท็จจริงเรื่องการกระทำผิดพิจารณาดำเนินการ

(6.3) สรุปจำนวนเรื่องรับแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนการกระทำผิด และรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบ

(6.4) ตรวจสอบและประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการแจ้งเบาะแสดังกล่าว และรายงานผลการตรวจสอบต่อคณะกรรมการตรวจสอบ และผู้อำนวยการธนาคารออมสิน

(7) ฝ่ายบริหารงานทรัพยากรบุคคล

(7.1) ดำเนินการทางวินัยและหรือความรับผิดชอบทางละเมิด

(7.2) รายงานผลการดำเนินการทางวินัยและอาญาของพนักงานที่กระทำการทุจริต สถิติข้อมูลเบาะแสดังกล่าว รวมทั้งติดตามการดำเนินการทางวินัย ความรับผิดชอบทางละเมิด การดำเนินการทางคดีนำเสนอคณะกรรมการธนาคารออมสิน และคณะกรรมการตรวจสอบ

(7.3) กำหนดมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนการกระทำผิด

(8) ฝ่ายคดี ทำหน้าที่ดำเนินการฟ้องร้องเป็นคดี

(9) ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ และฝ่ายสวัสดิการและพนักงานสัมพันธ์ ทำหน้าที่เป็นช่องทางการหนึ่งในการรับแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

5. ระยะเวลาดำเนินการในกระบวนการจัดการเรื่องแจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(1) การรับเรื่อง/ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลการพิจารณาข้อเท็จจริงเบื้องต้น

ดำเนินการภายใน 7 วัน นับตั้งแต่ทราบหรือรับเรื่องและรายงาน

(2) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและสรุปผล เพื่อดำเนินการตามกระบวนการทางวินัยพนักงานของธนาคาร และหรือดำเนินการทางกฎหมายทั้งทางแพ่ง และหรือทางอาญา แล้วแต่กรณี โดยนำเสนอรายงานการตรวจสอบต่อผู้อำนวยการธนาคารออมสิน เพื่อพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงาน/ คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องพิจารณาความผิด

ดำเนินการภายใน 30 วัน นับตั้งแต่มีคำสั่งของธนาคาร

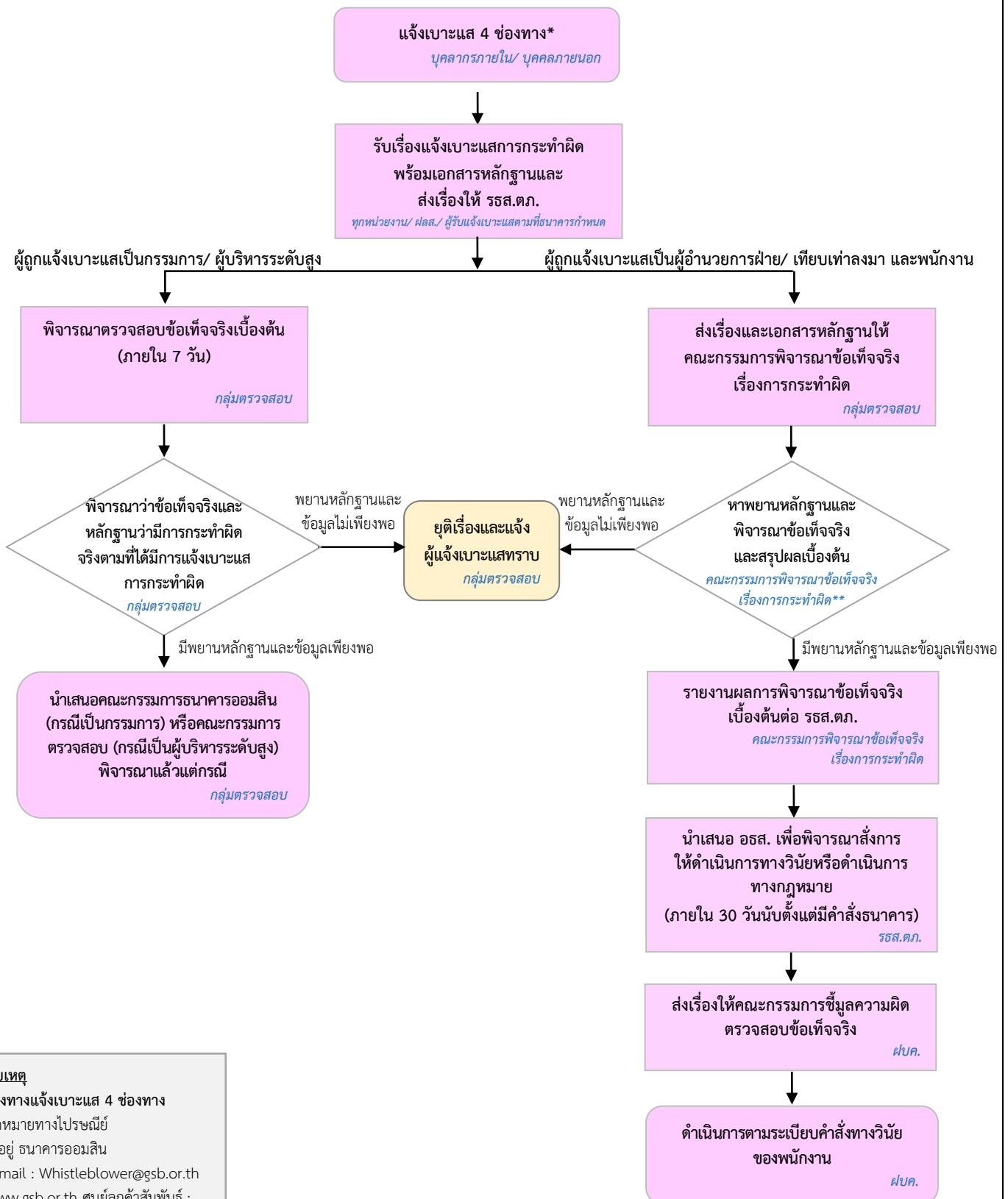


6. การรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องแจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(1) **ให้ฝ่ายบริหารงานทรัพยากรบุคคล** รายงานผลการดำเนินการทางวินัยและอาญาของพนักงานที่กระทำการทุจริต สถิติข้อมูลเบาะแสหรือร้องเรียนการกระทำผิด รวมทั้งติดตามการดำเนินการทางวินัย ความรับผิดชอบทางละเมิด และการดำเนินการทางคดี นำเสนอคณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการธนาการออมสินเพื่อทราบ

(2) **ให้กลุ่มตรวจสอบ** สรุปจำนวนเรื่องรับแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนการกระทำผิด และรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบ รวมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนการกระทำผิดทราบ เมื่อได้รับรายงานผลการพิจารณาโดยไม่ชักช้า โดยคำนึงถึงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และการรักษาความลับ

ผังกระบวนการแจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



หมายเหตุ

* ช่องทางแจ้งเบาะแส 4 ช่องทาง

1. จดหมายทางไปรษณีย์
ที่อยู่ ธนาคารออมสิน
2. e-mail : Whistleblower@gsb.or.th
3. www.gsb.or.th ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ :
ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
4. GSB Connect : แจ้งเบาะแสการทุจริต

** คณะกรรมการพิจารณาข้อเท็จจริงเรื่อง
การกระทำผิด ประกอบด้วย ผู้แทนกลุ่ม
ตรวจสอบ (ประธานและเลขานุการ) ฝปจ.
ฝกต. ฝปค. ฝคต. (กรรมการ)