



มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤติมิชอบ



## มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### กระบวนการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ธนาคารมุ่งมั่น ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรให้ปราศจากการทุจริต โดยได้กำหนดมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน ตลอดจนการรักษาความลับของผู้แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนด้วยความโปร่งใส สุจริต และยุติธรรม พร้อมรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

#### 1. ขอบเขตการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ เมื่อพบเห็น ประสบ หรือมีพยานหลักฐานข้อมูลที่มีเหตุอันควรเชื่อโดยสุจริตว่าผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสิน มีการกระทำทุจริต ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ หรือการประพฤติที่ไม่เหมาะสมขัดต่อนโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริต

ทั้งนี้ ธนาคารไม่สามารถรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ากรณีดังต่อไปนี้

1.1 เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือที่ศาลพิพากษาหรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

1.2 กรณีบัตรสนเท่ห์หรือข้อร้องเรียน ข้อกล่าวหาที่ไม่ระบุชื่อและที่อยู่แท้จริงของผู้ร้องเรียนหรือผู้กล่าวหา

#### 2. วิธีการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน

2.1 การร้องเรียนให้ทำเป็นลายลักษณ์อักษร ให้มีรายละเอียดของการร้องเรียนรายการดังต่อไปนี้

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

(2) ชื่อ และนามสกุล ผู้ถูกร้องเรียน และที่อยู่ของผู้ถูกร้องเรียน (ถ้ามี)

(3) วัน เดือน ปี ที่ทำการร้องเรียน

(4) ข้อเท็จจริงของเรื่องที่ร้องเรียน เช่น วัน เวลา สถานที่ บุคคล เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

(5) เอกสารหลักฐานอื่น ๆ ประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี)

(6) ใช้แบบฟอร์มเรื่องร้องเรียนของธนาคาร ดำเนินการกรอกข้อมูลและรายละเอียดให้ครบถ้วน

(7) กรณีร้องเรียนแทนจะต้องมีหนังสือมอบอำนาจจากผู้ร้องเรียน โดยแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน 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 ช่องทางภายในธนาคาร

##### 3.1.1 สาขา/จุดให้บริการ

- ติดต่อหน่วยงาน/สาขาทั่วประเทศ

##### 3.1.2 Call Center 1115

##### 3.1.3 Website

- [www.gsb.or.th](http://www.gsb.or.th)

##### 3.1.4 E-mail

- [Voice@gsb.or.th](mailto:Voice@gsb.or.th)

- [news@gsb.or.th](mailto:news@gsb.or.th)

##### 3.1.5 Social Network

- Facebook GSB Society

##### 3.1.6 จดหมายถึงผู้อำนวยการธนาคารออมสิน

##### 3.1.7 QR Voice

- จุดแสดง QR Voice ณ สาขา

- บน [www.gsb.or.th](http://www.gsb.or.th)

#### 3.2 ช่องทางภายนอก

##### 3.2.1 หน่วยงานราชการ

- สำนักนายกรัฐมนตรี (GCC1111)

- กระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

- ศูนย์ดำรงธรรม (กระทรวงมหาดไทย)

### 4. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่กระทำโดยเจตนาสุจริต ให้ดำเนินการ ดังนี้

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

4.2 ให้ธนาคารสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ข้อมูลที่เป็นพนักงานหรือลูกจ้างธนาคารออมสิน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน สัมผัสงาน ชมชู้ ครอบงวนการปฏิบัติงาน หรือเลิกจ้าง

4.3 ธนาคารอาจพิจารณาให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษแก่ผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ข้อมูลที่เป็นพนักงานหรือลูกจ้างธนาคารออมสินที่ให้เบาะแสหรือร้องเรียนการทุจริต อันเป็นประโยชน์ต่อธนาคาร

4.4 ธนาคารสามารถใช้ดุลพินิจเพื่อกันผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ข้อมูลที่เป็นพนักงานหรือลูกจ้างธนาคารออมสิน ผู้มีส่วนร่วมกระทำผิดไว้เป็นพยาน หรือลดหย่อนผ่อนโทษได้ตามเหตุและผลของเรื่องที่เกิดขึ้น

