



มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

ธนาคารออมสิน Website : www.gsb.or.th



มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ธนาคารมุ่งมั่น ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรให้ปราศจากการทุจริต โดยได้กำหนดมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน ตลอดจนการรักษาความลับของผู้แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนด้วยความโปร่งใส สุจริต และยุติธรรม พร้อมรับฟังความเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

1. ขอบเขตการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเมื่อพบเห็น ประสบ หรือมีพยานหลักฐานข้อมูลที่มีเหตุอันควรเชื่อโดยสุจริตว่าผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสิน มีการกระทำทุจริต ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ หรือการประพฤติที่ไม่เหมาะสมขัดต่อนโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริต

ทั้งนี้ ธนาคารไม่สามารถรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ากรณีดังต่อไปนี้

- 1.1 เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือที่ศาลพิพากษาหรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว
- 1.2 กรณีบัตรสนเท่ห์หรือข้อร้องเรียน ข้อกล่าวหาที่ไม่ระบุชื่อและที่อยู่ที่แท้จริงของผู้ร้องเรียน

หรือผู้กล่าวหา

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 เหตุการณ์ ที่เกิดขึ้น

(5) เอกสารหลักฐานอื่น ๆ ประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี)

(6) ใช้แบบฟอร์มเรื่องร้องเรียนของธนาคาร ดำเนินการกรอกข้อมูลและรายละเอียด

ให้ครบถ้วน

(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/ Web chat

3.1.4 E-mail

- Voice@gsb.or.th

3.1.5 Social Network

- Facebook GSB Society
- Line GSB NOW

3.1.6 จดหมาย/ หนังสือร้องเรียน

3.1.7 QR Voice

- จุดแสดง QR Voice ณ สาขา
- บน www.gsb.or.th

3.2 ช่องทางภายนอก

3.2.1 หน่วยงานราชการ

- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (GCC1111)
- กระทรวงการคลัง
- ศูนย์ดำรงธรรม (กระทรวงมหาดไทย)
- ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.)
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

4. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบที่กระทำโดยเจตนาสุจริต ให้ดำเนินการ ดังนี้

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

4.2 ให้ธนาคารสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ข้อมูลที่เป็นพนักงาน หรือลูกจ้างธนาคารออมสิน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน สักพักงาน ชมชู้ ครอบงวนการปฏิบัติงาน หรือเลิกจ้าง

4.3 ธนาคารอาจพิจารณาให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษแก่ผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ ข้อมูลที่เป็นพนักงานหรือลูกจ้างธนาคารออมสินที่ให้เบาะแสหรือร้องเรียนการทุจริต อันเป็นประโยชน์ต่อธนาคาร

4.4 ธนาคารสามารถใช้ดุลพินิจเพื่อกันผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ข้อมูลที่เป็นพนักงานหรือลูกจ้างธนาคารออมสิน ผู้มีส่วนร่วมกระทำผิดไว้เป็นพยาน หรือลดหย่อนผ่อนโทษได้ตามเหตุและผลของเรื่องที่เกิดขึ้น

5. ขั้นตอนการดำเนินการเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้หน่วยงาน ระดับฝ่ายธนาคารออมสินภาคหรือเทียบเท่าขึ้นไป ปฏิบัติดังนี้

5.1. ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงานหรือลูกจ้าง ให้หน่วยงานดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นภายใน 7 วัน นับตั้งแต่ทราบหรือรับเรื่องและรายงานผลการพิจารณาดำเนินการเบื้องต้นตามลำดับชั้นต่อธนาคารเพื่อรับทราบทันที

5.2. เมื่อหน่วยงานดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสร็จสิ้น ให้รายงานผลการพิจารณานำเสนอตามลำดับชั้นต่อธนาคารดังนี้

5.2.1. หากผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ปรากฏว่าพนักงานหรือลูกจ้างไม่ได้กระทำตามที่ถูกร้องเรียน ให้รายงานผลการพิจารณาตามลำดับชั้นถึงผู้อำนวยการธนาคารออมสินเพื่อทราบ

5.2.2 หากผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ปรากฏว่ามีมูลตามที่ถูกร้องเรียน ให้รายงานผลการพิจารณาตามลำดับชั้นถึงผู้อำนวยการธนาคารออมสิน เพื่อส่งเรื่องให้คณะกรรมการข้อมูลความผิดพิจารณาภายใน 30 วัน

5.3. ในกรณีระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริงข้างต้น แล้วพบว่ามีความน่าเชื่อถือและเป็นกรณีที่น่าจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคารหรืออาจเกิดความเดือดร้อนแก่ลูกค้าของธนาคารหรือประชาชนทั่วไป แม้ผลการตรวจสอบยังไม่อาจสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นข้อมูลความผิด ให้หัวหน้าหน่วยงานพิจารณาปรับย้ายพนักงานหรือลูกจ้างที่เกี่ยวข้องไปปฏิบัติงานตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว ทั้งนี้ หากผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติว่าพนักงานหรือลูกจ้างได้กระทำทุจริต ให้หัวหน้าหน่วยงานนำเสนอให้พนักงานหรือลูกจ้างคนดังกล่าวออกจากงานไว้ก่อน เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและป้องกันการกระทำที่อาจมีผลต่อการสอบสวน

oo