คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานธนานุเคราะห์

คำนำ

สำนักงานธนานุเคราะห์เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อช่วยเหลือประชาชนที่มีรายได้น้อยที่ประสบปัญหาขาดแคลนเงินที่จะนำไปใช้ในการดำรงชีพ หรือนำไปลงทุนประกอบอาชีพ โดยการนำทรัพย์สินมาจำนำเสียอัตราดอกเบี้ยในอัตราต่ำและเป็นการตรึงระดับอัตราดอกเบี้ยรับจำนำ มิให้โรงรับจำนำเอกชนเรียกเก็บอัตราดอกเบี้ย หรือค่าใช้จ่ายอื่น ๆ จากประชาชนผู้ใช้บริการเกินอัตราที่พระราชบัญญัติโรงรับจำนำกำหนด มีการดำเนินงานภายใต้หลักการและแนวปฏิบัติการกำกับดูแลที่ดีของส่วนงานที่เป็นรัฐวิสาหกิจตามมาตรฐานสากล (OECD Guidelines on Corporate Governance of State-Owned Enterprises: 2015) รวมถึงความสอดคล้องตามแผนแมบทภายใต้ยุทธศาสตรชาติ (พ.ศ. 2561 - 2580) ประเด็นที่ (21) การตอต่านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อการขับเคลื่อนดำเนินงานมุ่งไปสู่เป้าหมายที่วางไว้คือสร้างภูมิคุ้มกันและส่งเสริมโอกาสทางสังคมบนฐานแห่งความพอเพียง

ดังนั้น จากบทบาทหน้าที่ของการเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องมีความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลายทั้งประชาชนและภาคสังคม จำเป็นที่ สธค. ต้องมีกระบวนการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการภายในองค์กรที่โปร่งใส เป็นธรรม มีศักยภาพและได้มาตรฐานเพียงพอต่อการสร้างผลประโยชน์ร่วมกันระหว่างเจ้าของ (รัฐบาลและประชาชน) ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ อย่างครบถ้วนและสมดุล สอดคล้องตามองค์ประกอบและหลักการดูแลกิจการที่ดี สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และ ค่านิยมร่วมขององค์กร สร้างความมั่นคง ยั่งยืน ในการบริหารจัดการองค์กรตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับจำนำ เพื่อให้การดำเนินภารกิจขององค์กร มีกระบวนการในการจัดการด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีขั้นตอน ส่วนรับผิดชอบ และระยะเวลาที่แน่นอนเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน จึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานธนานุเคราะห์ ในการใช้เป็นแนวทางปฏิบัติการจัดการและเผยแพร่ ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรได้รับทราบข้อมูล ต่อไป

ส่วนธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม
สำนักงานธนานุเคราะห์
พฤศจิกายน 2565

สารบัญ

หน้า

ส่วนที่ 1 การปฏิบัติงานรับเรื่องการประพฤติผิด หรือการทุจริต 1

1.1 หลักการและแนวทาง 1

1.2 วัตถุประสงค์ 1

1.3 ขอบเขต 2

ส่วนที่ 2 คำจำกัดความ 2

ส่วนที่ 3 มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส และพยาน 3

ส่วนที่ 4 กระบวนการในการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต 4

4.1 วิธีการร้องเรียน และแจ้งเบาะแส ให้ข้อมูล 4

4.2 ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต 4

4.3 การพิจารณาการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต 5

4.4 ขั้นตอนการดำเนินการ 6

ภาคผนวก 8

แบบยื่นร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ 9
ของการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสำนักงานธนานุเคราะห์

1. การปฏิบัติงานรับเรื่องการประพฤติผิด หรือการทุจริต

1.1 หลักการและแนวทาง

สำนักงานธนานุเคราะห์กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านการทุจริตของ สธค. สนับสนุนให้มีระบบ มาตรการหรือแนวทางในการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และแจ้งเบาะแสการกระทำผิด เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตในทุกกระบวนการทำงาน (WHISTLEBLOWER POLICY) โดยเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายใน และภายนอกองค์กร แจ้งเบาะแสการประพฤติผิดในการปฏิบัติหน้าที่หรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการประพฤติผิดด้านจริยธรรม และจรรยาบรรณของสธค. การกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบข้อบังคับของ สธค. รวมถึงการทุจริต การคอร์รัปชัน การฉ้อโกง หรือการตบแต่งบการเงิน โดย สธค.จะจัดช่องทางการแจ้งเบาะแสการประพฤติผิด หรือข้อร้องเรียน รวมถึงมีการบริหารจัดการรับแจ้งเบาะแสการประพฤติผิด หรือข้อร้องเรียนที่เหมาะสมเพื่อตอบสนองต่อเบาะแสการประพฤติผิดหรือข้อร้องเรียนที่ได้รับ อย่างรวดเร็วและทันกาล

เจตนารมณ์ในการออกนโยบายนี้ คือ

1) เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสีย หรือ บุคคลที่ทราบเบาะแสการประพฤติผิด หรือ ผู้ที่สงสัยว่าเรื่องที่เกิดขึ้นจะขัดต่อกฎหมาย หรือกฎระเบียบของ สธค. โดยสุจริตใจ สามารถแจ้งเบาะแสการประพฤติผิดหรือข้อร้องเรียนให้ สธค. ทราบ ผ่านช่องทางการแจ้งต่าง ๆ ที่ สธค. ได้กำหนดไว้

2) เพื่อให้การดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการรับแจ้งเบาะแสการประพฤติผิด หรือข้อร้องเรียนของ สธค. มีแบบแผนที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัว และมีศักยภาพ ซึ่งจะทำให้ สธค. สามารถดำเนินงานตามพันธกิจให้บรรลุเป้าหมาย ได้อย่างมั่นคง ยั่งยืน

3) เพื่อให้กรรมการ พนักงาน และบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทน สธค. ได้ปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้

4) เพื่อให้ผู้แจ้งเบาะแสการประพฤติผิด หรือข้อร้องเรียนและบุคคลใด ๆ ที่ให้ความร่วมมือกับ สธค. ด้วยความสุจริตใจ ได้รับความคุ้มครอง รวมถึงได้รับการป้องกันจากการถูกกลั่นแกล้งอันเนื่องมาจาก หรือข้อร้องเรียนให้ สธค. ทราบ ผ่านช่องทางการแจ้งต่าง ๆ ที่ สธค. ได้กำหนดไว้

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสีย หรือ บุคคลที่ทราบเบาะแสได้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผู้ที่สงสัยว่าเรื่องที่เกิดขึ้นจะขัดต่อกฎหมาย หรือกฎระเบียบ โดยสุจริตใจ สามารถร้องเรียนการประพฤติผิดหรือข้อร้องเรียนให้ทราบผ่านช่องทางการแจ้งต่าง ๆ ที่สำนักงานธนานุเคราะห์ ได้กำหนดไว้

1.2.2 เพื่อให้การดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับรับเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ มีแบบแผนที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัว และมีศักยภาพ ซึ่งจะทำให้ผู้มีส่วนได้เสียเกิดความเชื่อมั่นในการดำเนินภารกิจของสำนักงานธนานุเคราะห์

1.2.3 เพื่อให้ผู้บริหาร และพนักงาน ได้ดำเนินภารกิจอย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้

1.2.4 เพื่อให้ผู้ร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่ให้ความร่วมมือ ด้วยความสุจริตใจ ได้รับความคุ้มครอง รวมถึงได้รับการป้องกันจากการถูกกลั่นแกล้งอันเนื่องมาจากข้อร้องเรียนผ่านช่องทางการแจ้งต่าง ๆ ที่สำนักงานธนานุเคราะห์ ได้กำหนดไว้

1.3 ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานประกอบด้วย แนวคิด ขั้นตอนการดำเนินงาน แนวคิดสำคัญในการปฏิบัติงาน แนวทางการปฏิบัติงาน ความรู้ทั่วไปสำหรับพนักงานผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องการรับร้องเรียน การรับแจ้งเบาะแส การประพฤติผิด หรือทุจริต และหมายเลขเบอร์โทรศัพท์สายด่วน

2. คำจำกัดความ

2.1 **การร้องเรียน** หมายถึง การให้ข้อมูลซึ่งสามารถนำไปเป็นพยานหลักฐานในการดำเนินคดีในกรณีที่มีการกระทำ ไม่ชอบด้วยกฎหมาย กฎระเบียบ การทุจริต การใช้เงินที่ไม่ถูกต้อง

2.2 **เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ** หมายถึง คำร้องเรียนที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถร้องเรียน ผู้ถูกกล่าวหากระทำการประพฤติผิด หรือทุจริตต่อหน้าที่

2.3 **ทุจริตต่อหน้าที่** หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้ โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

2.4 **ประพฤติมิชอบ** หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืน กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี ที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

2.5 **การยักยอกทรัพย์** หมายความว่า การครอบครองทรัพย์ซึ่งเป็นของผู้อื่น หรือซึ่งผู้อื่นเป็นเจ้าของรวมอยู่ด้วย เบียดบังเอาทรัพย์นั้นเป็นของตนหรือบุคคลที่สามโดยทุจริต หรือได้รับมอบหมายให้จัดการทรัพย์สินของผู้อื่น หรือทรัพย์สินซึ่งผู้อื่นเป็นเจ้าของรวมอยู่ด้วย กระทำผิดหน้าที่ของตนด้วยประการใด ๆ โดยทุจริต จนเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่ประโยชน์ในลักษณะที่เป็นทรัพย์สินของผู้นั้น

2.6 **การคอร์รัปชั่น** หมายความว่า เป็นการกระทำที่มีการใช้อำนาจ หรือการให้สินบนที่อาจจะผิดหรือไม่ผิดกฎหมายก็ได้ แต่มีเจตนาให้ได้รับประโยชน์อันไม่สมควรจะได้ การเรียกรับ หรือยอมจะ

รับให้ขอให้ หรือรับว่าจะให้ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่หน่วยงานของเอกชนเพื่อให้บุคคลหรือหน่วยงานเหล่านั้นใช้อำนาจหน้าที่ที่มีอยู่ กระทำการ ไม่กระทำการ เร่งรัด หรือประวิงการกระทำใดอันมิชอบด้วยอำนาจหน้าที่เพื่อประโยชน์ของสำนักงานธนานุเคราะห์ เว้นแต่เป็นกรณีที่เป็นกฎหมาย จารีต และขนบธรรมเนียมกำหนดให้กระทำได้

2.7 **ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ร้องเรียน แจ้งเบาะแส หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถูกกล่าวหา ที่มีการกระทำที่ผิดกฎหมาย การใช้อำนาจที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย การทุจริต การใช้เงินอย่างไม่ ถูกต้อง การคอร์รัปชัน โดยแจ้งเรื่องต่อสำนักงานธนานุเคราะห์เพื่อให้มีการสืบสวนสอบสวนหาข้อเท็จจริง หรือนำมาใช้เป็นหลักฐานในการดำเนินคดีกับผู้เกี่ยวข้อง

2.8 **พยาน** หมายความว่า พยานบุคคลซึ่งจะมาให้หรือได้ให้ข้อเท็จจริง ต่อพนักงานผู้มีอำนาจสืบสวนคดีอาญา พนักงานผู้มีอำนาจสอบสวนคดีอาญา พนักงานผู้มีอำนาจฟ้องคดีอาญา หรือศาลในการดำเนินคดีอาญา รวมทั้งผู้ชำนาญการพิเศษ แต่มิให้หมายความรวมถึงจำเลยที่อ้างตนเอง เป็นพยาน

2.9 **ผู้ถูกกล่าวหา** หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักงานธนานุเคราะห์ และพนักงานสำนักงานธนานุเคราะห์ผู้ซึ่งถูกกล่าวหาหรือมีพฤติการณ์ปรากฏว่าได้กระทำการอันเป็นมูลที่จะนำไปสู่การถอดถอนจากตำแหน่ง การดำเนินคดี หรือการดำเนินการทางวินัยตามที่ได้บัญญัติไว้ และให้หมายความรวมถึงตัวการ ผู้ใช้หรือผู้สนับสนุนในการกระทำดังกล่าวด้วย ซึ่งถูกกล่าวหาว่ากระทำการทุจริต และส่งผลกระทบต่อองค์กร

3. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส และพยาน

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแสการประพฤติผิด หรือการทุจริตที่กระทำโดยเจตนาสุจริต ให้ดำเนินการ ดังนี้

3.1 สำนักงานธนานุเคราะห์ จะถือว่าข้อมูลของผู้ร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส และพยานทั้งหมดเป็นความลับสูงสุด และจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการจัดการเรื่องร้องเรียนเท่านั้น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ร้องเรียน พยาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

3.2 การจัดการข้อมูลของผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแส และพยานทั้งหมด สำนักงานธนานุเคราะห์จะปกปิดชื่อ นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน ที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่และช่องทางการติดต่อทุกช่องทาง เช่น ที่อยู่เบอร์โทรศัพท์ อีเมล หรือข้อมูลอื่นใดที่จะบ่งชี้ไปถึงตัวบุคคลได้ โดยจะเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล ข้อร้องเรียน และเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแสไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

3.3 สำนักงานธนานุเคราะห์สั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแสและพยานที่เป็นพนักงาน มิให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมจากการใช้อำนาจไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานลักษณะงาน สถานที่ทำงาน สั่งพักงาน ข่มขู่ รบกวนการปฏิบัติงาน หรือเลิกจ้าง

4. กระบวนการในการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

4.1 วิธีการร้องเรียน และแจ้งเบาะแส ให้ข้อมูล

ผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องให้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงที่สำคัญ ดังนี้

4.1.1 แจ้งข้อมูลส่วนตัวผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน หรือบัตรที่ออกโดยหน่วยงานราชการที่ระบุเลขประจำตัวประชาชนของผู้ร้องเรียน หรือหนังสือเดินทาง (กรณีเป็นชาวต่างชาติ) ที่อยู่เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ อีเมลของผู้ร้องเรียนอย่างชัดเจน

4.1.2 ระบุเหตุแห่งการกระทำผิดที่เป็นขอมูลจริง พยาน (ถ้ามี) และหลักฐาน/รายละเอียดอื่น ๆ ของผู้ถูกกล่าวหา

4.2 ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต

ส่วนธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมจะรับเรื่องร้องเรียนผ่าน ๔ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

4.2.1 ช่องทางอินเทอรเน็ต www.pawn.co.th

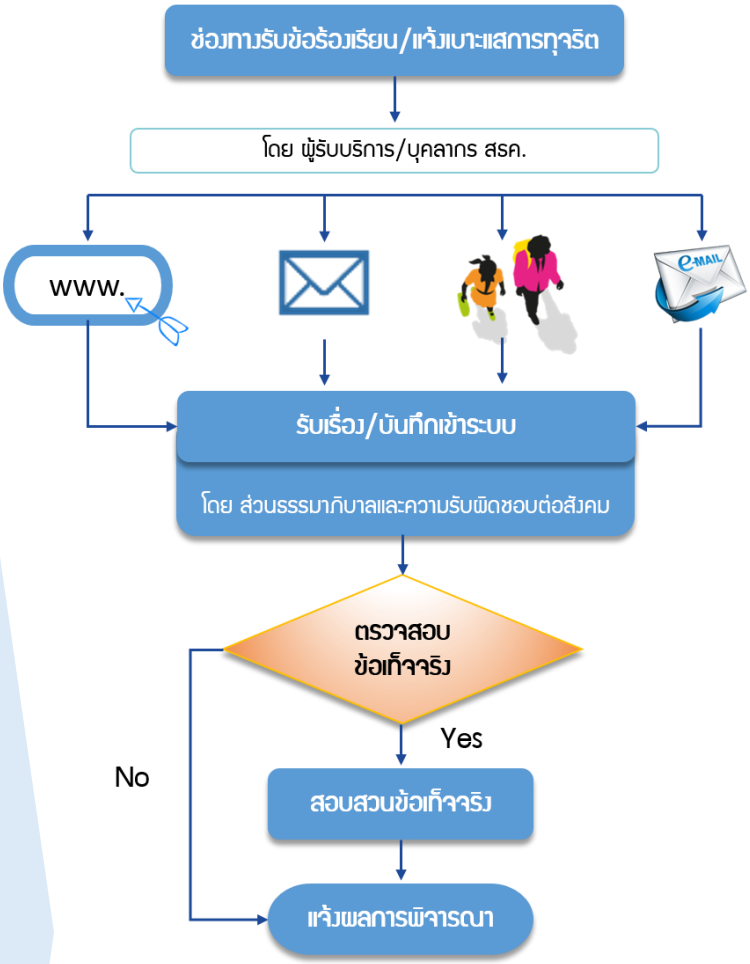
- ผู้ร้องเรียนคลิกที่ลิงก์แบนเนอร์ หรือ คลิกที่ติดต่อเรา แล้วคลิกที่ร้องเรียนการทุจริตที่หน้าเว็บไซต์หลัก www.pawn.co.th เพื่อเข้าสู่หน้าจอบันทึกเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้ง กรอกข้อมูล และบันทึกข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต

4.2.2 ช่องทางร้องเรียนด้วยตนเอง (Walk in) ติดต่อส่วนธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม ชั้น ๕

- พนักงานส่วนธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมจะเป็นผู้รับเรื่องและบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบรายงานข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) หากพบว่ามีมูลเหตุที่ทำให้เชื่อได้ว่ามีการกระทำผิดจริงของพนักงาน

4.2.3 ช่องทางไปรษณีย์ โดยระบุหน้าซองปิดผนึก เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานธนานุเคราะห์ (ส่วนธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม) ๑๐๓๔ อาคาร ๘ ถนนกรุงเกษม แขวงคลองมหานาค เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๐๐

4.2.4 ช่องทางไปรษณีย์อิเล็คทรอกนิกส์ ถึงผู้อำนวยการสำนักงานธนานุเคราะห์ Email : Prasong.p@pawn.co.th



4.3 การพิจารณาการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

4.3.1 รับเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

- เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีข้อมูล/หลักฐาน เพียงพอ
- เรื่องร้องเรียนใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

4.3.2 ไม่รับเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

- เรื่องร้องเรียนใช้ถ้อยคำหรือข้อความไม่สุภาพ
- เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสซ้ำ ซึ่งส่วนธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม เคยได้รับเรื่องและมีผลการตัดสินสิ้นสุดแล้ว
- เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่ถึงที่สุดแล้ว
- เรื่องร้องเรียนที่มิใช่ กลุ่มผู้ถูกกล่าวหาตามคำจำกัดความข้อ ๒.๙
- เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ผู้ร้องเรียนไม่ เปิดเผย ชื่อ - สกุล จริง (บัตรสนเทห์) และไม่มีข้อมูลเท็จจริง/หลักฐาน เพียงพอต่อการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- เรื่องร้องเรียนผิดช่องทาง (เรื่องร้องเรียนด้านบริการ/ทั่วไป) ส่วนธรรมาภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคมจะแจ้งสายงานที่รับผิดชอบต่อไป

4.4 ขั้นตอนการดำเนินการ

4.4.1 ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียน

- ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ทั้ง ๔ ช่องทาง

4.4.2 ตรวจสอบและรับเรื่องร้องเรียน

- ส่วนธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม ตรวจสอบข้อมูลรายละเอียดการร้องเรียน ตามข้อ ๔.๓.๑ และแจ้งผลการรับเรื่อง/ไม่รับเรื่อง ไปยังผู้ร้องเรียนภายใน ๒ วันทำการ

4.4.3 บันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบรายงาน

- ส่วนธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม ดำเนินการรับเรื่องและบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบรายงานข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของหน่วยงานและระบบรายงานข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบสำนักงาน ป.ป.ท. หากพบว่ามีมูลเหตุที่ทำให้เชื่อได้ว่ามีการกระทำผิดจริงของพนักงาน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ

4.4.4 รายงานข้อร้องเรียนการทุจริตต่อผู้อำนวยการเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง ภายใน ๕ วันทำการ พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงการดำเนินการ

4.4.5 ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคลดำเนินการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการสอบสวนและรายงานผลการสอบข้อเท็จจริง ภายใน ๗ วันทำการ

4.4.6 หากผลการสอบสวนข้อเท็จจริงมีมูลการกระทำความผิด ให้ดำเนินการสอบสวนทางวินัยตามกระบวนการทางวินัย กระบวนการพิจารณาดำเนินการตามกฎหมาย กฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้องตามปกติ ภายใน ๓๐ วันทำการ ทั้งนี้ ให้ใช้แนวทางตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ

4.4.7 การแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย ให้ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคลดำเนินการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยเพื่อดำเนินการสอบสวนผู้กระทำความผิดก่อนนำผลสรุปหากมีความผิดทางอาญานำส่งเรื่องให้ส่วนนิติการดำเนินการทางกฎหมาย และส่วนบริหารทรัพยากรบุคคลดำเนินการลงโทษวินัยตามระเบียบของสำนักงานธนานุเคราะห์ พร้อมแจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการ โดยแบ่งเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

(1) สำหรับผู้ถูกกล่าวหาดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าผู้ตรวจสอบภายใน ผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจการรับจำนำ ผู้ตรวจสอบภายในอาวุโส ผู้จัดการฝ่าย และผู้จัดการสถานธนานุเคราะห์เขต โดยให้ประธานกรรมการอำนวยการสำนักงานธนานุเคราะห์แต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นอย่างน้อย ๓ คน ประกอบด้วย ประธาน ๑ คน และกรรมการอย่างน้อย ๒ คน ระดับ/ตำแหน่งของประธานฯ ต้องสูงกว่าระดับของผู้ถูกกล่าวหาและคณะกรรมการฯ ต้องไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับผู้ถูกกล่าวหา เมื่อคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยดำเนินการสิ้นสุดกระบวนการสอบสวนทางวินัย ให้นำผลรายงานการสอบสวนทางวินัยสรุปรายงานต่อประธานกรรมการอำนวยการสำนักงานธนานุเคราะห์

(2) สำหรับผู้ถูกกล่าวหาดำรงตำแหน่งอื่น ๆ ให้ผู้อำนวยการสำนักงานธนานุเคราะห์แต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นอย่างน้อย ๓ คน ประกอบด้วย ประธาน ๑ คน และกรรมการอย่างน้อย ๒ คน จากส่วนงานอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับผู้ถูกกล่าวหา เพื่อให้เกิดการถ่วงดุลและเกิดความโปร่งใสในขั้นตอนการสอบสวนทางวินัยเมื่อคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยดำเนินการสิ้นสุดกระบวนการสอบสวนทางวินัย ให้นำผลรายงานการสอบสวนทางวินัยสรุปรายงานต่อผู้อำนวยการ

ภาคผนวก

แบบยื่นร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสำนักงานธนานุเคราะห์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานธนานุเคราะห์

ข้าพเจ้าชื่อ-สกุล (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน ☐-☐☐☐☐-☐☐☐☐☐-☐☐-☐

เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

โทรสาร..... E-mail: ..... Line ID (ถ้ามี) .....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน/เบาะแส

ท่านมีความประสงค์แจ้ง กล่าวหา/ร้องเรียน/เบาะแส เรื่อง.....

.....

รายละเอียดข้อกล่าวหา/ร้องเรียน/เบาะแส.....

.....

.....

.....

.....

ผู้เกี่ยวข้องกระทำทุจริตชื่อ-สกุล (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

ปฏิบัติหน้าที่ประจำ ☐ ส่วนกลาง ☐ สถานธนานุเคราะห์ .....

ที่อยู่เลขที่..... ถนน.....แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....จังหวัด..... โทรศัพท์.....

ข้าพเจ้าตกลงยินยอมให้สำนักงานธนานุเคราะห์เปิดเผยหรือให้ข้อมูลของข้าพเจ้าแก่ เจ้าหน้าที่/เจ้าพนักงานรัฐ หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเพื่อประโยชน์ในการสืบสวน สอบสวน หรือการของข้าพเจ้า ที่ให้ไว้กับสำนักงานธนานุเคราะห์ดังกล่าวข้างต้น

ข้าพเจ้าจึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ

(.....)

ผู้มีความประสงค์ประสงค์แจ้ง กล่าวหา/ร้องเรียน/เบาะแส

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่รับเรื่อง.....

สำหรับเจ้าหน้าที่หน่วยงาน (สธค.)

สอบถาม หรือขอรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่

สำนักงานธนานุเคราะห์ ส่วนธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม

โทรศัพท์ 0 2281 7500 ต่อ 124

หรือแจ้งผ่านช่องทาง **www.pawn.co.th**