



นโยบายการดำเนินการกับการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและข้อร้องเรียนต่อสถาบัน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นกลไกในการกำกับมาตรฐานทางจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมของสถาบันในการบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ตามหลักธรรมาภิบาล
2. เพื่อส่งเสริมมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและสอดคล้องกับแผนปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2564)
3. เพื่อให้สถาบันมีนโยบาย หลักเกณฑ์ แนวทางปฏิบัติ มาตรการคุ้มครอง และการจัดการเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด และการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมคำอธิบาย เพื่ออ้างอิงในการปฏิบัติงานและการตรวจสอบให้การดำเนินการถูกต้อง เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน
4. เพื่อให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิดและผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน ถูกต้องเหมาะสม และมีประสิทธิผลตามหลักกำกับดูแลกิจการที่ดี

ขอบเขต

1. นโยบายนี้ให้ถือปฏิบัติกับการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและข้อร้องเรียนเป็นการทั่วไปในกรณีที่ผู้ถูกแจ้งเบาะแส/หรือผู้ถูกร้องเรียน เป็นพนักงาน และผู้อำนวยการของสถาบันคุ้มครองเงินฝาก
2. นโยบายนี้ไม่ใช่บังคับกับเรื่องที่มีกฎหมาย หรือกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดกระบวนการในการดำเนินการ หรือจัดการกับเรื่องการแจ้งเบาะแส การร้องเรียน หรือการโต้แย้งอุทธรณ์ ไว้เป็นการเฉพาะ เช่น พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ข้อบังคับสถาบันคุ้มครองเงินฝากว่าด้วยการบริหารงานบุคคล เป็นต้น

3. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิด และผู้ร้องเรียนภายใต้ นโยบายนี้ให้ถือปฏิบัติกับผู้แจ้งเบาะแส และผู้ร้องเรียนทุกกรณี รวมถึงกรณีที่มีกฎหมายเฉพาะ กำหนดกระบวนการดำเนินการ หรือ จัดการกับเรื่องร้องเรียน ตามที่ระบุไว้ในข้อ 2 ด้วย

นิยาม

“การแจ้งเบาะแส” หมายถึง การให้ข้อมูลซึ่งสามารถนำไปเป็นพยานหลักฐานในการ กระทำผิด หรือการดำเนินคดี ในกรณีที่มีการกระทำผิดกฎหมาย กฎระเบียบ การใช้เงินที่ไม่ถูกต้อง การใช้อำนาจที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือการกระทำซึ่งเป็นภัยต่อสุขภาพและความปลอดภัยของสังคม นอกจากนี้ ยังหมายความรวมถึงการให้ข้อเท็จจริงเพื่อประโยชน์ในทางสาธารณะ

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง การที่ผู้ร้องเรียนซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการดำเนินงานของสถาบัน หรือการปฏิบัติงานของพนักงานหรือบุคคลผู้ซึ่งปฏิบัติงานหรือดำเนินงาน ให้แก่สถาบันโดยมีภาระหน้าที่อันชอบด้วยกฎหมาย ได้แจ้งหรือสื่อสารถึงสถาบันโดยวิธีการและ ช่องทางตามที่สถาบันกำหนดโดยมีวัตถุประสงค์ให้สถาบันดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและ พิจารณาเพื่อเปลี่ยนแปลงผลการดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบดูแลของสถาบัน หรือกล่าวหาว่ามีการประพฤติโดยมิชอบ ทั้งนี้ ไม่ว่าจะกล่าวหาว่านั้นจะระบุชื่อบุคคล ผู้ประพฤติมิชอบหรือไม่ก็ตาม

“สถาบัน” หมายถึง สถาบันคุ้มครองเงินฝาก

“พนักงาน” หมายถึง พนักงานสถาบันคุ้มครองเงินฝาก

“ผู้อำนวยการ” หมายถึง ผู้อำนวยการสถาบันคุ้มครองเงินฝาก

“คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง” หมายถึง คณะบุคคลซึ่งได้รับการแต่งตั้งให้มีอำนาจ หน้าที่ในการตรวจสอบค้นหาข้อเท็จจริง และรวบรวมพยานหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องับเหตุการณ์ที่ มีการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือร้องเรียน รวมทั้งทำความเข้าใจเบื้องต้นว่า การแจ้งเบาะแสหรือ ร้องเรียนนั้นมีมูลเหตุจากสิ่งใด สถาบันต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายหรือไม่ หรือมีผู้ใดต้องรับผิดชอบต่อ หรือไม่ นอกจากนี้ หากมีเหตุการณ์อันเป็นการประพฤติมิชอบ ให้เสนอความเห็นด้วยว่า จะต้องมีการ พิจารณาความรับผิดหรือโทษหรือไม่อย่างไร

1. หลักการ

เพื่อให้สถาบันมีแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นลายลักษณ์อักษรในการดำเนินการกับการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและข้อร้องเรียนที่มีต่อสถาบัน โดยมีหลักเกณฑ์ และขั้นตอนการปฏิบัติที่ชัดเจน รวมทั้งมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องให้ครอบคลุม เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความน่าเชื่อถือในการดำเนินงานของสถาบัน ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น โดยผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียนจะได้รับการคุ้มครอง และสถาบันจะเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับ และดำเนินการด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม

2. วิธีการและช่องทางการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน

2.1 การแจ้งเบาะแสการกระทำผิด และการร้องเรียน

2.1.1 ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียน

(1) กรณีระบุตัวตน โดยผู้แจ้งประสงค์จะแจ้งข้อมูลการติดต่อ ให้ระบุชื่อ ที่อยู่ รวมถึงข้อมูลการติดต่อของผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียน ให้ชัดเจน ได้แก่ หมายเลขโทรศัพท์ ไปรษณีย์ อีเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

(2) กรณีไม่ระบุตัวตน ไม่ปรากฏชื่อผู้แจ้ง/ผู้ร้องเรียน (บัตรสนเท่ห์) สถาบันจะพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

2.1.2 ระบุชื่อเท็จจริง พฤติการณ์ หรือการกระทำที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน

2.1.3 ระบุชื่อผู้ถูกแจ้งเบาะแส/ผู้ถูกร้องเรียน ซึ่งมีเบาะแสะว่า กระทำความผิดหรือมีพฤติกรรมอันควรสงสัย พร้อมระบุพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงของสถาบัน

2.1.4 ระบุพยานที่เกี่ยวข้อง ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล (หากมี) หรือข้อมูลประกอบอื่นใด

2.2 ช่องทางและวิธีการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

2.2.1 กรณีเป็นการดำเนินงานทั่วไปอันเกิดจากพนักงาน ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นเรื่องด้วยตนเองถึงผู้อำนวยการ โดยผ่านผู้อำนวยการฝ่าย ฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือในช่องทาง ดังนี้

(1) เว็บไซต์ของสถาบัน : www.dpa.or.th (แล้ว Click email ผู้อำนวยการฝ่าย ฝ่ายตรวจสอบภายใน Somyotm@dpa.or.th)

(2) ทางไปรษณีย์ ถึงผู้อำนวยการสถาบันคุ้มครองเงินฝาก
(ผ่าน ผู้อำนวยการฝ่าย ฝ่ายตรวจสอบภายใน)

ส่งที่ สถาบันคุ้มครองเงินฝาก เลขที่ 349 อาคารเอสเจ อินฟินิท วัน บิสซิเนส คอมเพล็กซ์ ชั้น 25-27 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

(3) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ถึง ผู้อำนวยการฝ่าย ฝ่ายตรวจสอบภายใน (Somyotm@dpa.or.th) สำเนาถึง ผู้อำนวยการสถาบันคุ้มครองเงินฝาก (Songpolc@dpa.or.th)

(4) ทางโทรศัพท์หมายเลข 0 2272 0300 ต่อ ฝ่ายตรวจสอบภายใน

2.2.2 กรณีเป็นการดำเนินงานทั่วไปอันเกิดจากผู้อำนวยการ ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นเรื่องด้วยตนเองถึงประธานกรรมการ หรือในช่องทางดังนี้

(1) เว็บไซต์ของสถาบัน : www.dpa.or.th

(2) ทางไปรษณีย์ ถึงประธานกรรมการสถาบันคุ้มครองเงินฝาก

ส่งที่ สถาบันคุ้มครองเงินฝาก เลขที่ 349 อาคารเอสเจ อินฟินิท วัน บิสซิเนส คอมเพล็กซ์ ชั้น 25-27 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

(3) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ถึงประธานกรรมการสถาบันคุ้มครองเงินฝาก

Pornchai@dpa.or.th

(4) ทางโทรศัพท์หมายเลข 0 2272 0300

3. การดำเนินการกับการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน

3.1 การรับเรื่องการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน

เมื่อมีผู้แจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียนต่อสถาบัน ให้ผู้อำนวยการฝ่าย ฝ่ายตรวจสอบภายใน (ผอฝ.ฝตน.) พิจารณาเบื้องต้นว่า กรณีตามที่ได้รับแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียนนั้นมีข้อเท็จจริง และพยานหลักฐาน หรือมีมูลเพียงพอที่จะรับพิจารณาตามข้อกำหนด และเงื่อนไขภายใต้ นโยบายนี้หรือไม่ หากเข้าข่ายในการรับไว้พิจารณา ให้เสนอต่อผู้อำนวยการต่อไป

เมื่อได้รับเรื่องจาก ผอฝ. ฝตน. แล้ว หากผู้อำนวยการเห็นว่า ยังมีข้อสงสัยในเบาะแสหรือพยานหลักฐานที่ได้รับแจ้ง หรือยังไม่มีข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานเพียงพอในการตัดสินใจ ผู้ผู้อำนวยการอาจพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงเพื่อช่วยเหลือในการพิจารณาและทำความเข้าใจ หรืออาจพิจารณาสั่งการอย่างหนึ่งอย่างใดตามสมควร เช่น ไม่รับเรื่องการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน หรือขอให้ผู้แจ้งเบาะแส/หรือผู้ร้องเรียนระบุข้อมูลเพิ่มเติม (กรณีข้อมูลไม่สมบูรณ์หรือไม่ถูกต้องตามที่กำหนด) หรือสั่งให้มีการปรับปรุงแก้ไขตามข้อมูลที่ได้รับแจ้งในทันที หรือกรณีที่เห็นว่าข้อเท็จจริงนั้นชัดเจนเพียงพอ ผู้อำนวยการจะพิจารณาตัดสินใจตามเบาะแส/ข้อร้องเรียนนั้นเลยก็ได้

ให้สถาบัน (โดย ฝตน.) แจ้งผลการดำเนินการต่อผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียนด้วย

3.2 การรายงาน การติดตามผล และการจัดเก็บเรื่องร้องเรียน

เมื่อได้รับการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียนไม่ว่าช่องทางใด ให้ฝ่ายตรวจสอบภายใน (ฝตน.) เป็นผู้บริหารจัดการเรื่องการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน โดยประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งติดตามความคืบหน้าและรายงานผลการดำเนินการเป็นรายไตรมาสเสนอผู้อำนวยการ คณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้อง และคณะกรรมการสถาบันเพื่อทราบอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง และแจ้งการดำเนินการให้ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนทราบด้วย

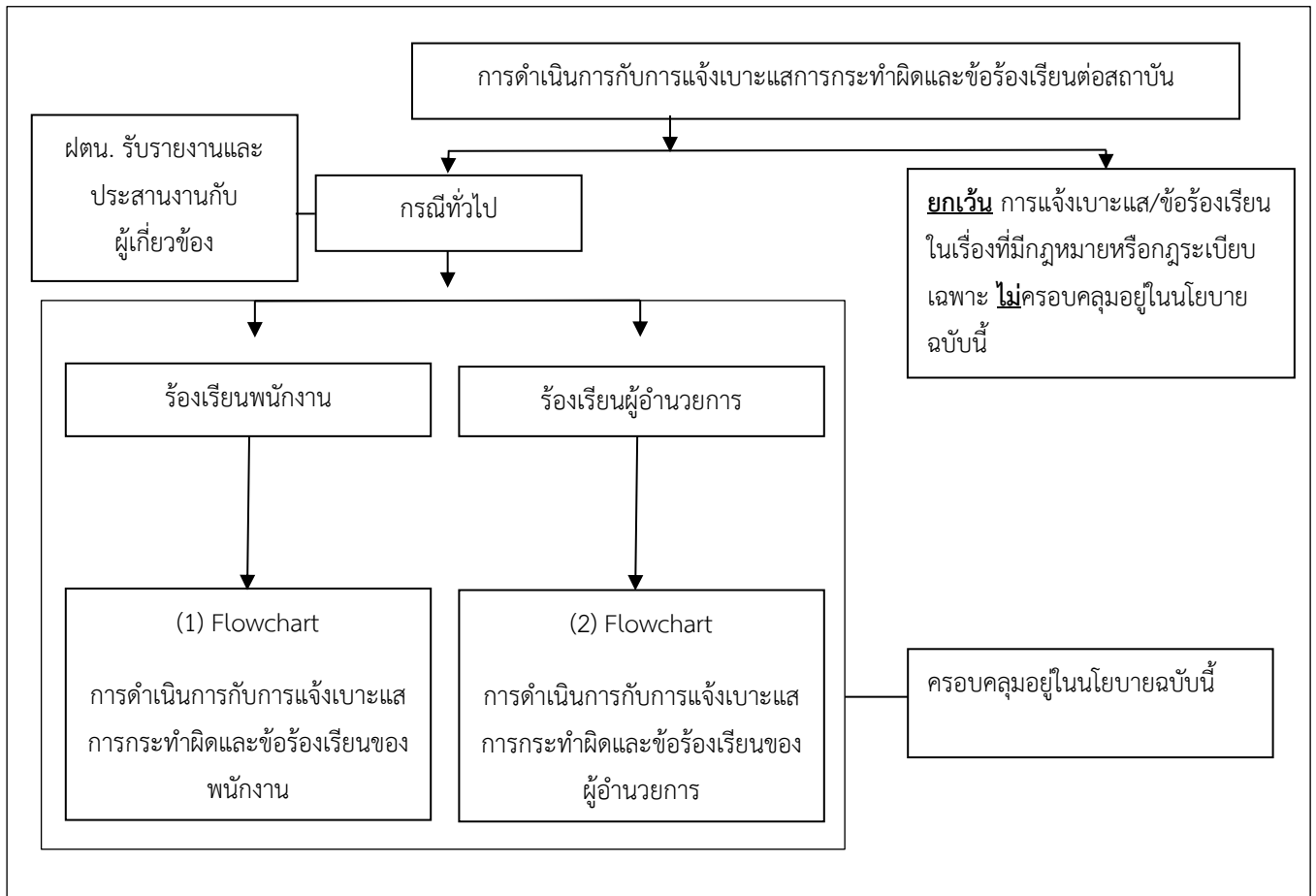
3.3 การพิจารณา

แยกการพิจารณาตามประเภทของการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและข้อร้องเรียน (ตามกระบวนการ Flowchart ด้านล่าง) ดังนี้

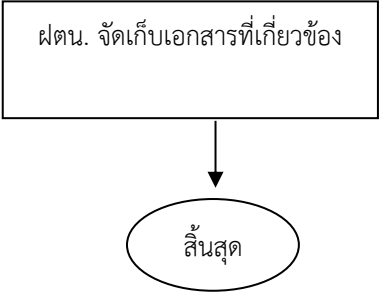
3.3.1 การดำเนินการกับการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและข้อร้องเรียนของ พนักงาน

3.3.2 การดำเนินการกับการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและข้อร้องเรียนของ ผู้อำนวยการ

Flowchart สรุปการดำเนินการกับการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและข้อร้องเรียนต่อสถาบัน



ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลาโดยประมาณ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
			พิจารณาแล้วมีความเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีกฎหมายหรือกฎระเบียบเฉพาะหรือเรื่องที่สถาบันไม่รับแจ้ง ให้แจ้งผอ. เพื่อพิจารณาสั่งการให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป) ทั้งนี้ หากครบกำหนด คณะกรรมการยังพิจารณาผลไม่แล้วเสร็จ ให้ ผตน. แจ้งผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียนทราบทุก 7 วัน จนกว่าจะพิจารณาแล้วเสร็จ		
5		5 วันทำการ	ผอ. พิจารณาผลการสอบสวนข้อเท็จจริง และพิจารณาสั่งการ	ผอ./ผตน.	- รายงานผลการสอบสวน - ความเห็นผอ.
6		7 วันทำการ	ผตน. แจ้งผลการสั่งการต่อฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามแนวทางที่ ผอ. เห็นชอบ	ผตน./ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง	หนังสือแจ้งผลการดำเนินการ
7		2 วันทำการ	- ผตน. แจ้งผลต่อผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียนทราบ - ผตน.แจ้งฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องทราบ - ผตน. รายงานผลการดำเนินการให้ ผอ. ทราบ	ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง	Email หนังสือแจ้งผลการสอบสวนตามช่องทางที่ได้รับแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลาโดยประมาณ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
8	 <pre> graph TD A[ผตบ. จัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้อง] --> B(สิ้นสุด) </pre>		ผตบ. รวบรวมและจัดเก็บเอกสารจากฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ให้ ผตบ. จัดทำรายงานผลเป็นรายไตรมาสโดยเสนอ ผอ. คณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้อง และ คณะกรรมการสถาบันเพื่อทราบปีละครั้ง	ผตบ.	
	รวมเวลายังต่ำโดยประมาณ	34 วันทำการ			

(2) Flowchart การดำเนินการกับการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและข้อร้องเรียนของผู้อำนวยความสะดวก

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลาโดยประมาณ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
1		2 วันทำการ	ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียนยื่นเบาะแส/ข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ของสถาบัน	ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียน	ช่องทางการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน Website E-mail Walk-In ฯลฯ
2			ประธานคณะกรรมการสถาบันพิจารณาเรื่องที่ได้รับการแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น หากเห็นว่าไม่มีมูล อาจสั่งการ ผตน. เพื่อนำเสนอเรื่องเข้า คกก.	ประธานคณะกรรมการสถาบันฯ/ ผตน.	เอกสารรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง
3		3 วันทำการ	-คกก. อาจพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง/สั่งการตามความเห็นสมควร - ให้ ผตน. เป็นผู้บริหารจัดการการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน โดยรับคำสั่งการของ คกก. เพื่อประสานงานกับฝ่ายงาน/บุคคลที่ได้รับแต่งตั้งเป็นเลขานุการ คกก. สอบสวนข้อเท็จจริงและผู้เกี่ยวข้อง	คกก./ผตน.	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลาโดยประมาณ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
4	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;">ให้ดำเนินการ สอบสวนข้อเท็จจริง และจัดทำรายงานผล การสอบสวน ข้อเท็จจริง</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	15 วัน ทำการ	คณะกรรมการสอบสวน ข้อเท็จจริงพิจารณา ดำเนินการสอบสวน ข้อเท็จจริง จัดทำรายงาน สรุปผลการสอบสวน เสนอ ประธาน กกก. (หากคณะกรรมการ พิจารณาแล้วมีความเห็นว่า เป็นเรื่องที่มีกฎหมายหรือ กฎระเบียบเฉพาะหรือเรื่อง ที่สถาบันไม่รับแจ้ง ให้แจ้ง ประธาน กกก. เพื่อ พิจารณาสั่งการให้ ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป) ทั้งนี้ หากครบกำหนด คณะกรรมการยังพิจารณา ผลไม่แล้วเสร็จ ให้ ผตน. แจ้งผู้แจ้งเบาะแส/ ผู้ร้องเรียนทราบทุก 7 วัน จนกว่าจะพิจารณาแล้วเสร็จ	กกก. สอบสวน ข้อเท็จจริง	รายงาน สรุปผลการ สอบสวน
5	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;">พิจารณาผล การสอบสวน และสั่งการ</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	5 วัน ทำการ	กกก.พิจารณาผลการ สอบสวนข้อเท็จจริง และ พิจารณาสั่งการ	กกก./ผตน.	- รายงานผล การสอบสวน - ความเห็น กกก. สถาบัน
6	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;">ดำเนินการตามแนวทาง ที่ กกก. สถาบัน เห็นชอบ</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	7 วัน ทำการ	ผตน. แจ้งผลการสั่งการต่อ ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเพื่อ ดำเนินการตามแนวทาง ที่ กกก. เห็นชอบ	ผตน./ ฝ่ายงาน ที่เกี่ยวข้อง	หนังสือแจ้งผล การดำเนินการ
7	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;">ผตน.แจ้งผลแจ้งผลต่อผู้แจ้งเบาะแส/ ผู้ร้องเรียนทราบ</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	2 วัน ทำการ	- ผตน. แจ้งผลต่อ ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียน ทราบ - ผตน.แจ้งฝ่ายงาน ที่เกี่ยวข้อง ทราบ -ผตน.รายงานผลการ ดำเนินการให้คณะ อนุกรรมการที่เกี่ยวข้อง และ กกก. ทราบ	ฝ่ายงานที่ เกี่ยวข้อง	Email หนังสือ แจ้งผล การสอบสวน ตามช่องทางที่ ได้รับการ แจ้งเบาะแส/ ข้อร้องเรียน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา โดยประมาณ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
8	<pre> graph TD A[ผตน. จัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้อง] --> B(สิ้นสุด) </pre>		ผตน. รวบรวมและจัดเก็บเอกสารจากฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ให้ ผตน. จัดทำรายงานผลเป็นรายไตรมาสโดยเสนอคณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้อง และ คกก. เพื่อทราบปีละครั้ง	ผตน.	
	รวมเวลาขั้นต่ำโดยประมาณ	34 วัน ทำการ			

3.4 การอุทธรณ์ผลการพิจารณา

ผลการพิจารณาของสถาบันให้ถือเป็นที่สุด ทั้งนี้ ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียนสามารถดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้โดยตรง

4. อำนาจหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้อง

4.1 คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง แบ่งเป็น

4.1.1 กรณีผู้ถูกแจ้งเบาะแสหรือผู้ถูกร้องเรียน เป็นพนักงาน (ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ถึงรองผู้อำนวยการ) หากข้อเท็จจริงยังมีข้อสงสัย หรือต้องการพยานหลักฐาน หรือรายละเอียดเพิ่มเติม ผู้อำนวยการอาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง โดยคัดเลือกจากรองผู้อำนวยการ หรือผู้ช่วยผู้อำนวยการ (อย่างน้อย 1 คน) ผู้อำนวยการฝ่าย (อย่างน้อย 1 คน) และพนักงาน (อย่างน้อย 1 คน) เป็นองค์คณะตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป (การคัดเลือกพิจารณาจากประเด็น และตัวบุคคลผู้ถูกแจ้งเบาะแสหรือผู้ถูกร้องเรียน และต้องไม่เกิด Conflict of Interests) และมีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง และจัดทำเอกสาร พร้อมพยานหลักฐาน เสนอผู้อำนวยการ หรือผู้มีอำนาจพิจารณา ในคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงอาจมีการตั้งเลขานุการขึ้นด้วยก็ได้

4.1.2 กรณีผู้ถูกแจ้งเบาะแส/ผู้ถูกร้องเรียนเป็นผู้อำนวยความสะดวก ให้ประธานกรรมการ พิจารณาดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใด หรือพิจารณาเสนอรายชื่อกรรมการสถาบัน (อย่างน้อย 1 คน) บุคคลภายนอก (อย่างน้อย 1 คน) พนักงาน (อย่างน้อย 1 คน) เพื่อแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการสอบสวน ข้อเท็จจริงเป็นองค์คณะตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป โดยให้มีอำนาจในการตรวจสอบข้อเท็จจริง จัดทำเอกสาร พร้อมพยานหลักฐานเสนอคณะกรรมการ ทั้งนี้ คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง อาจตั้งเลขานุการ เพิ่มเติมก็ได้

4.2 ให้ผู้อำนวยการเป็นผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน อันเกิดจากพนักงาน

4.3 ให้คณะกรรมการสถาบันเป็นผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยการแจ้งเบาะแสและ ข้อร้องเรียนอันเกิดจากผู้อำนวยการ

5. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน

5.1 สถาบันให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียน มิให้ได้รับผลกระทบจากการ แจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียนต่อสถาบันทั้งการคุกคามต่อชีวิต เสรีภาพ ทรัพย์สิน หรือการกระทำผิด กฎหมายอื่นใด ดังต่อไปนี้

5.1.1 กรณีผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียน เป็นบุคคลภายนอกที่ระบุตัวตน หรือสถาบัน ได้รับข้อมูลที่ระบุตัวตนของผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางที่สถาบันกำหนด สถาบันจะปกปิด ข้อมูลส่วนบุคคลที่ระบุตัวตนของผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียน เก็บรักษาข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นความลับ และจำกัดการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียน เท่าที่จำเป็นเฉพาะผู้เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเท่านั้น เว้นแต่ เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด หรือเป็นการเปิดเผย ข้อมูลที่ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียน ได้ให้ความยินยอมแก่สถาบันแล้ว

5.1.2 กรณีผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียน เป็นพนักงานจะได้รับการคุ้มครองเช่นเดียวกับ กรณีผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียน ตาม 5.1.1 และตามข้อบังคับสถาบันคุ้มครองเงินฝากว่าด้วย การบริหารงานบุคคล โดย

(1) ประสานงานกับหน่วยงานภายนอกเพื่อเป็นนายแก้ต่าง กรณีพนักงาน ถูกฟ้องร้องในคดีแพ่งหรืออาญาเนื่องมาจากการแจ้งข้อมูลดังกล่าว

(2) ให้ถือว่าการแจ้งเบาะแส การร้องเรียน การให้ข้อมูล การเป็นพยาน หรือ การส่งพยานหลักฐานหรือเอกสาร เป็นการปฏิบัติงาน

(3) ผู้บังคับบัญชาจะต้องไม่กลั่นแกล้งพนักงานในทางใด ๆ และให้ความคุ้มครองพนักงานมิให้ถูกกลั่นแกล้งหรือถูกข่มขู่จากผู้ถูกแจ้งเบาะแส ผู้ถูกร้องเรียน หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

เมื่อพิจารณาข้อเท็จจริงและพบว่า พนักงานผู้ใดมีส่วนร่วมในการกระทำความผิด คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือผู้บังคับบัญชาสามารถใช้ดุลยพินิจ กักพนักงานผู้นั้นไว้เป็นพยาน หรือลดหย่อนผ่อนโทษได้ตามเหตุและผล แล้วแต่กรณี

5.1.3 กรณีผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียน ไม่ระบุตัวตน (บัตรสนเท่ห์) สถาบันจะคุ้มครองเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานตามข้อ 2.1.1(2) เท่านั้น

5.2 ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียน มีสิทธิร้องขอความเป็นธรรมต่อสถาบันหรือผู้บังคับบัญชาแล้วแต่กรณี หากเห็นว่า การคุ้มครองที่สถาบันจัดให้ไม่เพียงพอหรือไม่ได้รับความปลอดภัย รวมถึงอาจมีการคุกคาม หรือการกระทำอื่นใดที่ผิดกฎหมายต่อผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียน ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือผู้บังคับบัญชา แล้วแต่กรณี กำหนดมาตรการคุ้มครองเพิ่มเติมตามจำเป็น และสมควรจนกว่ากระบวนการพิจารณาจะแล้วเสร็จก็ได้ อนึ่ง เมื่อจัดมาตรการคุ้มครองดังกล่าวแล้ว สถาบันมีสิทธิเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกมาตรการคุ้มครองดังกล่าวต่อเมื่อได้รับความเห็นชอบจากผู้อำนวยการ

5.3 เมื่อสถาบันได้รับการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน ให้ผู้รับแจ้ง/ผู้รับเรื่องร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน ดำเนินการตามแนวทางที่สถาบันกำหนด และปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับ ทั้งนี้ หากผู้ใดฝ่าฝืนนำข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวไปเปิดเผยโดยผิดกฎหมายและไม่ได้รับอนุญาตจากสถาบัน ผู้นั้นจะถูกดำเนินการทางวินัยตามข้อบังคับสถาบันคุ้มครองเงินฝากว่าด้วยการบริหารงานบุคคล

6. การกำกับ ติดตาม และสอบทาน

6.1 สถาบันจะจัดให้มีการทบทวนและปรับปรุงนโยบายตามความเหมาะสม

ในกรณีที่รัฐบาลหรือหน่วยงานราชการประกาศใช้ ปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย หรือ กำหนดแนวนโยบายของภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือข้อร้องเรียน เพื่อขอความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐให้ถือปฏิบัติ สถาบันจะทำการทบทวนและปรับปรุงนโยบายฉบับนี้ ให้สอดคล้องต่อไป

6.2 ให้ ฝตน. ติดตามความคืบหน้า รวบรวมและจัดเก็บเอกสารจากฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ให้ ฝตน. จัดทำรายงานผลเป็นรายไตรมาสโดยเสนอ คณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้อง และ คณะกรรมการสถาบัน เพื่อทราบปีละครั้ง รวมถึงแจ้งสถาบันดำเนินการให้ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียนทราบด้วย

7. ให้ผู้อำนวยการมีอำนาจออกคำสั่ง หลักเกณฑ์ และวิธีการเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามนโยบาย และวินิจฉัยปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้นโยบายฉบับนี้

ประกาศ ณ วันที่ 4 กรกฎาคม พ.ศ. 2565



(นายทรงพล ชีวะปัญญาโรจน์)

ผู้อำนวยการสถาบันคุ้มครองเงินฝาก

ภาคผนวก

ตัวอย่างการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียนกรณีต่าง ๆ

เรื่องร้องเรียน	ร้องเรียนทั่วไป	เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับกำหนด กระบวนการไว้เฉพาะ	หมายเหตุ
1. พนักงานไม่ปฏิบัติตาม จริยธรรม จรรยาบรรณ และ วินัย		/	ประมวลจริยธรรมของ สถาบัน ข้อบังคับฯ ว่าด้วยการ บริหารงานบุคคล พ.ศ. 2560 กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
2. บุคคลภายนอกร้องเรียน เกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างของสถาบัน		/	พ.ร.บ. จัดซื้อจัดจ้างฯ ระเบียบกระทรวงการคลัง และกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง กับการจัดซื้อจัดจ้าง ขั้นตอนเป็นไปตามคู่มือการ พิจารณาอุทธรณ์ผลการพิจารณา คัดเลือกของ ฝ่ายสนับสนุนงาน องค์กร
3. ผู้เสนอราคาอุทธรณ์ผล การพิจารณาคัดเลือก		/	พ.ร.บ. จัดซื้อจัดจ้างฯ ระเบียบกระทรวงการคลัง และกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง กับการจัดซื้อจัดจ้าง ขั้นตอนเป็นไปตามคู่มือการ พิจารณาอุทธรณ์ผลการพิจารณา คัดเลือกของ ฝ่ายสนับสนุนงาน องค์กร
4. บุคคลภายนอกร้องเรียน เกี่ยวกับการทุจริตในการจ่าย คืนเงินฝากของสถาบัน	/		
5. ผู้ฝากเงินขอใช้สิทธิ ตรวจสอบ/อุทธรณ์ จำนวน เงินฝากที่ได้รับคืนจาก สถาบัน		/	กฎหมายว่าด้วยสถาบัน คุ้มครองเงินฝาก และ ประกาศที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนเป็นไปตามคู่มือปฏิบัติการ กระบวนการจ่ายเงินผู้ฝาก ฝ่าย จ่ายคืนผู้ฝาก