



บริษัทตลาดรองสินเชื่อที่อยู่อาศัย
Secondary Mortgage Corporation

แนวทางการปฏิบัติ
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต บริษัทตลาดรองสินเชื่อที่อยู่อาศัย

(ศปท. บตท.)

สายตรง : 0-2047-6503

โทรสาร : 0-2018-3611-3

แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต บริษัทตลาดรองสินค้าที่อยู่อาศัย (ศปท.บตท.) จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตผ่านศูนย์ ศปท.บตท. ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม โดยกำหนดเป้าหมายการพัฒนาและนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน บตท. ให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบจากช่องทางต่างที่กำหนดไว้

ศปท.บตท. ได้จัดทำแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต เพื่อให้สอดคล้องกับการรับและจัดการข้อร้องเรียนทุจริตของ บตท. และเพื่อจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปใช้ปฏิบัติอย่างเป็นมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
บริษัทตลาดรองสินค้าที่อยู่อาศัย

1. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต บริษัทตลาดรองสินเชื่อที่อยู่อาศัย (ศปท.บตท.) มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของ บตท. ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญใน การสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา การส่งเสริมจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารงานของ บตท. เพื่อนำไปสู่ค่าดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perception Index : CPI) ของประเทศไทย รวมถึงเป็นการสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ บตท. ได้มั่นใจในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของ บตท.

2. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

- 1) เพื่อให้บุคลากรภายใน บตท. นำคู่มือปฏิบัติงานไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- 3) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถ เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

3. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ศปท.บตท. มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตภายใน บตท. รวมถึงบูรณาการให้เกิดการสร้างเครือข่ายการป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงานของรัฐ โดยมีหน้าที่ ดังนี้

- 1) จัดทำแผนปฏิบัติ การป้องกันและปราบปรามการทุจริตของ บตท. ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

2) ประสาน ติดตาม ให้ทุกฝ่ายงาน และดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของ บตท.

3) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของบุคลากรใน บตท.

4) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรม บตท. พ.ศ.2561

5) ประสานงานในเรื่องการป้องกันปราบปรามการทุจริต และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก

6) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เสนอต่อคณะกรรมการ บตท.

7) ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

4. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

1) ด้วยตนเอง ที่ตั้งสำนักงาน บตท. ชั้น 21 อาคารเอไอเอ แคปปิตอล เซ็นเตอร์ เลขที่ 89 ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ ๑ 10400

2) เบอร์โทรสายตรง ศปท.บตท. 02-047-6503

3) เว็บไซต์ บตท. <http://www.smc.go.th>

4) เฟซบุ๊ก “บตท.”

5) โทรสาร 02018-3611-3

5. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

2) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

4) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี) ใช้อ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

6. การตอบข้อร้องเรียน

1) ตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น **ภายใน 15 วัน** นับตั้งแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน

2) ตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด

การตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ให้ตอบโดยทางไปรษณีย์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือช่องทางอื่นที่เหมาะสม

แบบคำร้องการร้องเรียนทุจริต

ที่.....
.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ..... ตำแหน่ง.....
ถือบัตร..... เลขที่.....
ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียนทุจริต เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนทุจริตตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง และทางอาญาหากจะพึงมีโดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียนทุจริต (ถ้ามี) ได้แก่

- 1) จำนวน.....ชุด
- 2) จำนวน.....ชุด
- 3) จำนวน.....ชุด
- 4) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องเรียน