

O22 แบบฟอร์มแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แสดงคู่มือหรือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ที่มีรายละเอียดอย่างน้อยประกอบด้วย				
รายละเอียดของผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน (ชื่อ สกุล ผู้ร้อง / ช่วงเวลากระทำความผิด / พฤติการณ์ทุจริตประพฤติมิชอบ)	ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	ขั้นตอน วิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริต	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ
1. ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ และเลขหมายโทรศัพท์สามารถ ติดต่อกลับได้ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน พร้อมสำเนา บัตรประชาชน หรือหนังสือรับรองนิติบุคคล 2. หนังสือมอบอำนาจพร้อมสำเนาบัตรประชาชนผู้รับ มอบอำนาจ กรณีร้องเรียนแทน 3. ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่งสังกัดและหรือชื่อส่วนงานที่ ถูกร้องเรียน 4. ข้อเท็จจริงของเรื่องที่ร้องเรียน 5. ความต้องการหรือคำขอที่สมเหตุสมผลที่ต้องการให้ บริษัทดำเนินการตรวจสอบแก้ไข 6. เอกสารหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน และมีความจำเป็นสำหรับใช้ประกอบการ ตรวจสอบแก้ไขเรื่องร้องเรียน (ถ้ามี) เมื่อปรากฏว่า เรื่องร้องเรียนมีรายละเอียดครบถ้วนแล้ว จึงนำเข้าสู่ กระบวนการพิจารณาแก้ไขเรื่องร้องเรียนของบริษัท	- อีเมลล์ : <a href="mailto:no_corruption@ntplc.co.th">no_corruption@ntplc.co.th</a> - เว็บไซต์ : รับเรื่องร้องเรียนทุจริตฯ <a href="https://ntcomplain.nc.ntplc.co.th/">https://ntcomplain.nc.ntplc.co.th/</a> - โทรศัพท์ : 0 2104 4501 – 2 - โทรสาร : 0 2104 4503 - จดหมาย : บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต เลขที่ 99 แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210 - สถานที่ติดต่อ : บมจ. โทรคมนาคม แห่งชาติ ศูนย์ป้องกันและปราบปราม การทุจริต เลขที่ 99 แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210 วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 น. ถึง 16.30 น.	การพิจารณาตรวจรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและ ประพฤติมิชอบ กรณีเรื่องร้องเรียนต่อไปนี้ บริษัท จะไม่รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา - เรื่องที่ผู้ร้องเรียนใช้สิทธิโดยไม่สุจริต - เรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการดำเนินการของบริษัท - เรื่องที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของบริษัท กรณีผู้ร้องเรียนได้เคยร้องเรียนแล้ว - เรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาคดีในศาล หรือศาลมีคำพิพากษาเด็ดขาดในเรื่องที่ ร้องเรียน - เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีมูล ไม่เป็นสาระ หรือไม่ สมเหตุสมผลที่จะร้องเรียน - กรณีอื่นๆ ตามที่กรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายกำหนด กรณีส่วนงานที่รับผิดชอบพิจารณาเรื่อง ร้องเรียนแล้วเห็นว่า	ศูนย์ป้องกันและปราบ ปราบการทุจริต เป็น ส่วนงานขึ้นตรงกับ กรรมการผู้จัดการใหญ่	ระยะเวลา ดำเนินการ 30 วัน

- หมายเหตุ** 1. กฎการศึกษาคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (OIT หน้า 36 – 52)  
<https://itas.nacc.go.th/home/downloaddoc/3621/?fileId=361220>  
 2. [www.ntplc.co.th](http://www.ntplc.co.th) / หัวข้อ “การเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ”  
 3. กรณาดาวนโหลดแบบฟอร์ม OIT ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ได้ที่อินเทอร์เน็ต ➡ ศปท. NT ➡ NT 2 ➡ ปี 2567 หัวข้อที่ 5 ITA

แสดงคู่มือหรือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ที่มีรายละเอียดอย่างน้อยประกอบด้วย				
รายละเอียดของผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน (ชื่อ สกุล ผู้ร้อง / ช่วงเวลากระทำความผิด / พฤติการณ์ทุจริตประพฤติมิชอบ)	ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	ขั้นตอน วิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริต	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- เรื่องร้องเรียนมีมูลสมควรรับไว้พิจารณา ให้นำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการ ตรวจสอบตามขั้นตอนที่กำหนดในระเบียบ ข้อกำหนด คำสั่ง ประกาศที่เกี่ยวข้องของ ส่วนงานที่รับผิดชอบ แต่ทั้งนี้ให้แจ้งความ คืบหน้าในการดำเนินการให้ศูนย์ป้องกัน และปราบปรามการทุจริต ทราบทุก 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน จนกว่าเรื่อง จะยุติ</li> <li>- เรื่องร้องเรียนมีความจริงอันเป็นกรณี ความผิดทางกฎหมายบ้านเมืองให้นำเรื่อง เข้าสู่การดำเนินคดีทางแพ่งและอาญา</li> <li>- เรื่องร้องเรียนไม่มีมูลไม่เป็นสาระหรือไม่ สมเหตุสมผลที่จะร้องเรียน หรือด้วยเหตุ อื่น ให้แจ้งศูนย์ป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตและผู้ร้องเรียนทราบเป็นหนังสือ ภายใน 15 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง</li> </ul>		

- หมายเหตุ 1. กรุณาศึกษาคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (OIT หน้า 36 – 52)  
<https://itas.nacc.go.th/home/downloaddoc/3621/?fileid=361220>  
2. www.ntplc.co.th / หัวข้อ “การเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ”  
3. กรณาดาวนโหลดแบบฟอร์ม OIT ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ได้ที่อินเทอร์เน็ต ➡ ศปท. NT ➡ NT 2 ➡ ปี 2567 หัวข้อที่ 5 ITA

แสดงคู่มือหรือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ที่มีรายละเอียดอย่างน้อยประกอบด้วย				
รายละเอียดของผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน (ชื่อ สกฏ ผู้ร้อง / ช่วงเวลากระทำความผิด / พฤติการณ์ทุจริตประพฤติมิชอบ)	ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	ขั้นตอน วิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริต	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ
		<p>โดยแสดงถึงเหตุผลที่ไม่รับพิจารณาเรื่องด้วย พร้อมกับบัญชีเรื่อง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีบัตรสนเท่ห์ บริษัทจะไม่นำเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบแก้ไข ตามแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ เว้นแต่กรณีพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีมูลความจริงสามารถอ้างอิงพยานเอกสารหลักฐานและพยานบุคคลที่มีอยู่จริงได้ และเป็นประโยชน์ต่อบริษัท</li> <li>- ทั้งนี้ กระบวนการทั้งหมดให้ดำเนินการไปในทางลับ</li> <li>- จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และจัดทำรายงานสรุปสถานะการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนเสนอกรรมการผู้จัดการใหญ่</li> </ul>		

- หมายเหตุ 1. กรณาศึกษาคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (OIT หน้า 36 – 52)  
<https://itas.nacc.go.th/home/downloaddoc/3621/?fileid=361220>  
2. www.ntplc.co.th / หัวข้อ “การเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ”  
3. กรณาดาวนโหลดแบบฟอร์ม OIT ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ได้ที่อินเทอร์เน็ต ➡️ ศปท. NT ➡️ NT 2 ➡️ ปี 2567 หัวข้อที่ 5 ITA

nt

บริษัท โทรคมนาคม  
National

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน  
ทุจริตและประพฤติมิชอบ



บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)  
National Telecom Public Company Limited

ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต

## คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

### 1. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย วางแผน และกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การรับเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งดำเนินการสืบสวนสอบสวนค้นหาและป้องกันเพื่อมิให้เกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการส่งเสริมจรรยาบรรณและจริยธรรม เพื่อสนองตอบต่อนโยบายของรัฐบาลในด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและปลูกฝัง ป้องกัน ต่อด้านการทุจริตประพฤติมิชอบในภาครัฐ เพื่อให้เกิดเครือข่ายในการขับเคลื่อนนโยบายมาตรการต่าง ๆ ในการป้องกัน ต่อด้านการทุจริตประพฤติมิชอบกับหน่วยงานภาครัฐ

ในการดำเนินงานดังกล่าวจึงจำเป็นต้องมีการจัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อกำหนดแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจน และตรวจสอบได้

### 2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ของบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) มีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.2 เพื่อให้มั่นใจว่ามีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบที่กำหนดไว้ถือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

2.3 เพื่อตอบสนองเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ให้ได้รับความเป็นธรรม

### 3. ส่วนงานผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

การรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) โดยศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามขอบเขตหน้าที่งานที่ได้กำหนดไว้ในโครงสร้างบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ว่าด้วยโครงสร้างบริษัทและการบริหารส่วนงาน พ.ศ. 2565 ประกาศ ณ วันที่ 25 สิงหาคม 2565

#### 4. คำนิยาม

“บริษัท” หมายความว่า บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

“กรรมการผู้จัดการใหญ่” หมายความว่า กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

“เรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ กล่าวโทษ บริษัท ส่วนงาน พนักงาน ยกเว้นเรื่องร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวกับบริการของบริษัท และบัตรสนเท่ห์

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับความสะดวกหรือเสียหายจากการดำเนินการของบริษัท ส่วนงาน พนักงานของบริษัท หรือผู้พบเห็น รับรู้ เกี่ยวกับการกระทำอันจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บริษัท

“ส่วนงานที่รับผิดชอบ” หมายความว่า ส่วนงานภายในของบริษัท ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว หรือ ส่วนงานที่กรรมการผู้จัดการใหญ่พิจารณาสั่งการ

“ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนทุจริต” หมายความว่า ส่วนรับเรื่องร้องเรียนทุจริต ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต หรือส่วนงานภายในของบริษัทที่กรรมการผู้จัดการใหญ่มอบหมาย

“พนักงาน” หมายความว่า พนักงาน และลูกจ้างในบริษัท

#### 5. การร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้ร้องเรียนมีสิทธิยื่นเรื่องร้องเรียนต่อบริษัทได้ การร้องเรียนให้ทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อตามความจริงของผู้ร้องเรียนเป็นสำคัญ ผ่านช่องทางการติดต่อของบริษัท พร้อมแสดงรายละเอียดดังต่อไปนี้ให้ครบถ้วน

5.1 ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ และเลขหมายโทรศัพท์สามารถติดต่อกลับได้ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือหนังสือรับรองนิติบุคคล

5.2 หนังสือมอบอำนาจพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้รับมอบอำนาจ กรณีร้องเรียนแทน

5.3 ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่งสังกัดและหรือชื่อส่วนงานที่ถูกร้องเรียน

5.4 ข้อเท็จจริงของเรื่องที่ร้องเรียน

5.5 ความต้องการหรือคำขอที่สมเหตุสมผลที่ต้องการให้บริษัทดำเนินการตรวจสอบแก้ไข

5.6 เอกสารหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน และมีความจำเป็นสำหรับใช้ประกอบการตรวจสอบแก้ไขเรื่องร้องเรียน (ถ้ามี) เมื่อปรากฏว่าเรื่องร้องเรียนมีรายละเอียดครบถ้วนแล้ว จึงนำเข้าสู่กระบวนการพิจารณาแก้ไขเรื่องร้องเรียนของบริษัท

#### 6. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการติดต่อของบริษัทได้ ดังต่อไปนี้

## ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

1.อีเมล	no_corruption@ntplc.co.th
2.เว็บไซต์	เว็บไซต์รับเรื่องร้องเรียนทุจริตฯ
3.โทรศัพท์	0 2104 4501
4.โทรสาร	0 2104 4503
5.จดหมาย	บริษัท โทคมคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต เลขที่ 99 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210
6.สถานที่ติดต่อ	ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต บริษัท โทคมคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เลขที่ 99 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210 วันจันทร์ – ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น. (ยกเว้นวันหยุดที่บริษัทกำหนด)

### 7. การพิจารณาตรวจรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรื่องร้องเรียนต่อไปน้บริษัท จะไม่รับไว้พิจารณา

7.1 เรื่องที่ผู้ร้องเรียนใช้สิทธิโดยไม่สุจริต

7.2 เรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการดำเนินการของบริษัท

7.3 เรื่องที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของบริษัท กรณีผู้ร้องเรียนได้เคยร้องเรียนแล้ว

7.4 เรื่องที่บริษัทได้แก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนจนเป็นที่ยุติแล้ว

7.5 เรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาคดีในศาล หรือศาลมีคำพิพากษาเด็ดขาดในเรื่องที่ร้องเรียน

7.6 เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีมูล ไม่เป็นสาระ หรือไม่สมเหตุสมผลที่จะร้องเรียน

7.7 กรณีอื่น ๆ ตามที่กรรมการผู้จัดการใหญ่หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายกำหนด

ให้ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต มีหน้าที่พิจารณาตรวจรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบเบื้องต้น ให้มีรายละเอียดครบถ้วน ตามข้อ 5 แล้วนำเสนอกรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งการให้ส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไปโดยด่วน ทั้งนี้ กระบวนการทั้งปวงให้ดำเนินการไปในทางลับ กรณีมีการร้องเรียนไปยังส่วนงานที่รับผิดชอบโดยตรง ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบจัดส่งสำเนาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้ศูนย์ป้องกันและปราบปรามทุจริต ภายในวันทำการถัดไปนับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

## 8. การพิจารณาและระยะเวลาดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

กรณีส่วนงานที่รับผิดชอบพิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้วเห็นว่า

8.1 เรื่องร้องเรียนมีมูลสมควรรับไว้พิจารณา ให้นำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบตามขั้นตอนที่กำหนดในระเบียบข้อกำหนด คำสั่ง ประกาศที่เกี่ยวข้องของส่วนงานที่รับผิดชอบนั้น ๆ แต่ทั้งนี้ให้แจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต ทราบทุก 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน จนกว่าเรื่องจะยุติ

8.2 เรื่องร้องเรียนมีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้นำเรื่องเข้าสู่การดำเนินคดีทางแพ่งและอาญา

8.3 เรื่องร้องเรียนไม่มีมูลไม่เป็นสาระหรือไม่สมเหตุสมผลที่จะร้องเรียน หรือด้วยเหตุอื่น ให้แจ้งศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและผู้ร้องเรียนทราบเป็นหนังสือภายใน 15 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง โดยแสดงถึงเหตุผลที่ไม่รับพิจารณาเรื่องด้วย พร้อมทั้งยุติเรื่อง

8.4 กรณีบัตรสนเท่ห์ บริษัทจะไม่นำเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบแก้ไข ตามแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ เว้นแต่กรณีพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีมูลความจริงสามารถอ้างอิงพยานเอกสารหลักฐานและพยานบุคคลที่มีอยู่จริงได้ และเป็นประโยชน์ต่อบริษัท

## 9. สิทธิของผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง

9.1 ผู้ร้องเรียนมีสิทธิโต้แย้งผลการพิจารณาของส่วนงานที่รับผิดชอบได้ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ทราบผลการพิจารณา หากมีข้อเท็จจริงหรือเอกสารประกอบการโต้แย้งเพิ่มเติม โดยให้นำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบนี้มาบังคับใช้โดยอนุโลม

9.2 ผู้ร้องเรียนมีสิทธิแสดงความประสงค์ให้ปกปิดชื่อ-นามสกุล ได้ โดยต้องแจ้งความประสงค์ในคำร้องเรียนให้ชัดเจน และบริษัทต้องปฏิบัติตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียนโดยเคร่งครัด

9.3 ผู้ร้องเรียนและพยานมีสิทธิได้รับการคุ้มครอง เพื่อไม่ให้ได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือการเป็นพยาน นั้น ทั้งนี้ ให้ส่วนงานใช้ดุลพินิจตามสมควร

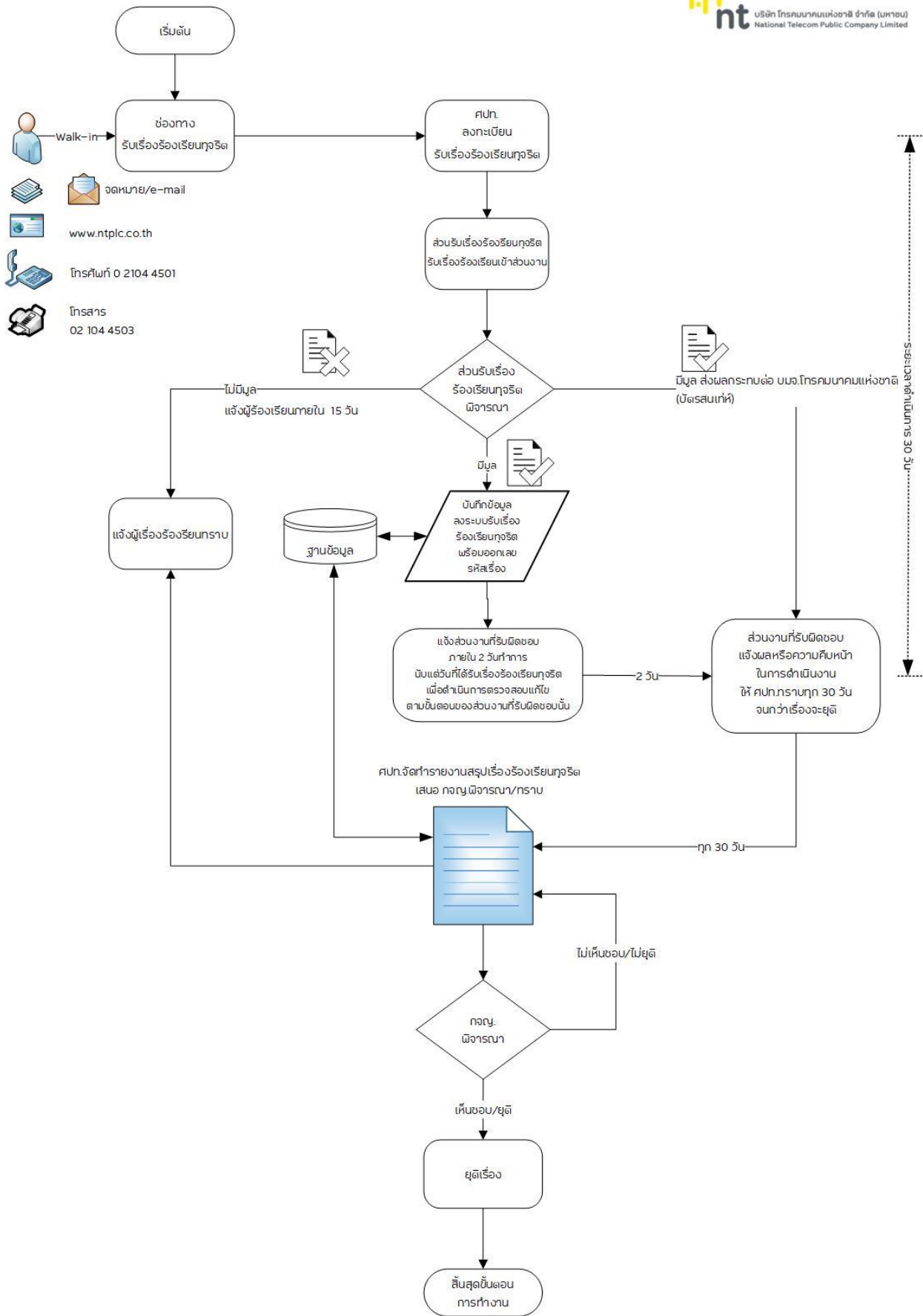
## 10. การจัดทำรายงาน และอื่น ๆ

10.1 ให้ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และจัดทำรายงานสรุปสถานะการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนเสนอกรรมการผู้จัดการใหญ่

10.2 กรณีที่ไม่อาจปฏิบัติหรือมีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามคู่มือแนวทางปฏิบัตินี้ ให้เสนอกรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากกรรมการผู้จัดการใหญ่เป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด



# 11. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ





### 13. ระเบียบ ข้อกำหนด ประกาศ ที่เกี่ยวข้อง

1. ระเบียบบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ว่าด้วยการทำงานของพนักงาน พ.ศ. 2564
2. ระเบียบบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ว่าด้วยประมวลจริยธรรม ของคณะกรรมการ ผู้บริหารสูงสุด ผู้บริหารและพนักงาน พ.ศ. 2565
3. ข้อกำหนดบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป พ.ศ.2554
4. ประกาศ เรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เกี่ยวกับการทุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ประกาศ ณ วันที่ 10 กรกฎาคม 2562
5. คำสั่งบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ที่ รค.3/2566 เรื่องหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการสืบสวนและการให้ความคุ้มครองพยาน