

การประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริต ประจำปี 2569
ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

๐16 แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. รายละเอียดของข้อมูลจากผู้ร้องเรียนควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (ธสน.) มีการกำหนดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต ซึ่งเป็นแนวทางให้แก่ ผู้บริหารระดับสูง และพนักงานทุกระดับและลูกจ้างของ ธสน. ใช้เป็นหลักการและแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตที่ ธสน. ได้รับจากผู้ให้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมด้วยความโปร่งใส สุจริตและยุติธรรม รวมทั้งรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ปกป้อง และมีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนที่สุจริต พยานบุคคลที่เกี่ยวข้อง ในทุกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียน มีการดูแลแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการบูรณาการกับกระบวนการหรือกิจกรรมการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ ใน ธสน. ให้สอดคล้องกับนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับและแนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จึงเป็นการสมควรให้มีระเบียบธนาคารว่าด้วยการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต เพื่อให้ทุกฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน จึงมีการออกระเบียบธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ว่าด้วยการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต พ.ศ. 2568 ขึ้น โดยมีรายละเอียดที่ผู้ร้องเรียนควรรู้ ดังนี้

“การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต” หมายถึง การที่ ธสน. รับฟังเสียงร้องเรียนการทุจริตจากผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแส ซึ่งเป็นบุคคลภายใน หรือบุคคลภายนอก ทั้งที่เป็นและไม่เป็นผู้ให้บริการ ธสน. รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต จะวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับเข้าสู่กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต เพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียน โดยการใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนการทุจริตที่มีความสมบูรณ์ ถูกต้อง ภายใต้อรรถประโยชน์ โปร่งใส ยุติธรรม และเป็นกลาง ในระยะเวลาที่เหมาะสม

“ข้อร้องเรียนการทุจริต” หรือ “การแจ้งเบาะแส” หมายถึง การให้ข้อมูล หลักฐาน หรือถ้อยคำในกรณีที่กรรมการ ผู้บริหารระดับสูง และพนักงานทุกระดับและลูกจ้างของ ธสน. มีการรับหรือแสวงหาผลประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น ที่เป็นประโยชน์เพื่อใช้ประกอบในการตรวจสอบข้อเท็จจริง และเป็นหลักฐานในการลงโทษผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับการทุจริต ทั้งกรณีที่มีข้อมูลผู้แจ้งเบาะแส และไม่มีข้อมูลผู้แจ้งเบาะแส (บัตรสนเท่ห์)

“บัตรสนเท่ห์” หมายถึง หนังสือร้องเรียน กรรมการ ผู้บริหารระดับสูง พนักงานทุกระดับและลูกจ้างของ ธสน. ในการให้บริการของธนาคาร โดยไม่ได้ลงชื่อ-นามสกุล หรือไม่ได้ลงชื่อ-นามสกุลจริง และช่องทางที่สามารถติดต่อได้

“ผู้แจ้งเบาะแส” หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก ทั้งที่เป็นและไม่เป็นผู้ให้บริการ ธสน. บุคคลภายนอก รวมถึง พนักงาน ธสน. ทูกระดับ ที่พบเห็นการกระทำของ กรรมการ ผู้บริหารระดับสูง และพนักงานทุกระดับและลูกจ้างของ ธสน. มีการรับหรือแสวงหาผลประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย สำหรับตนเองหรือผู้อื่นเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการลงโทษผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับการทุจริต

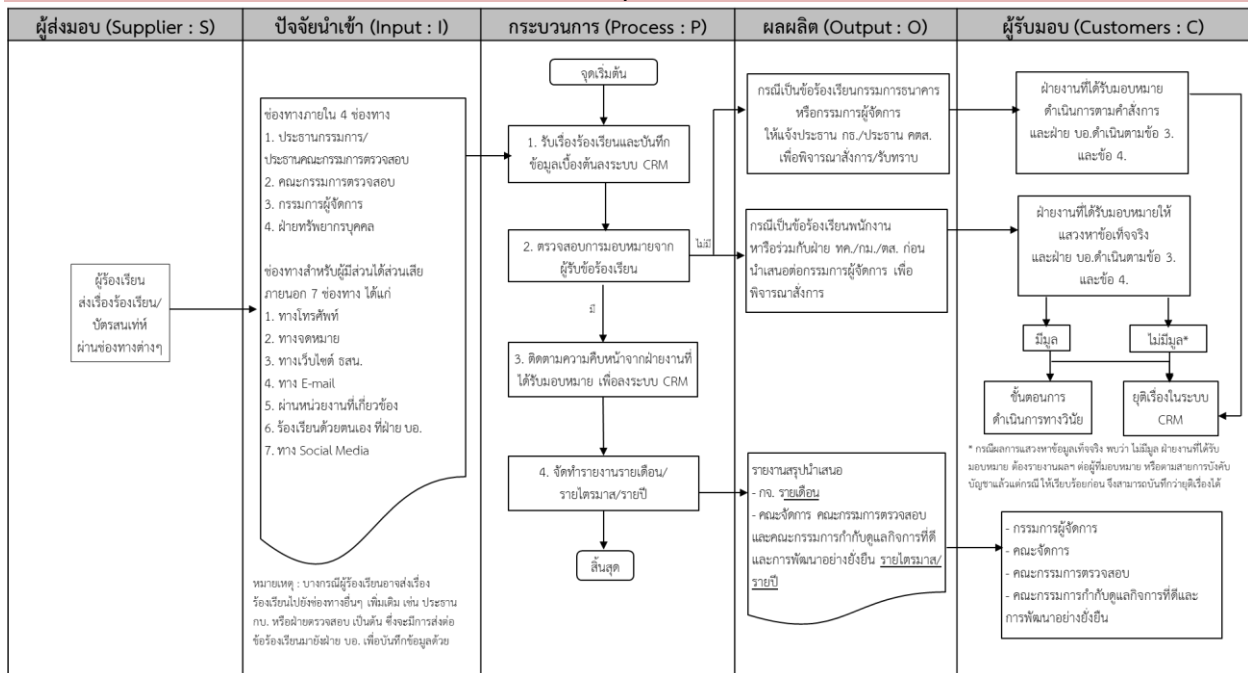
“ผู้รับข้อร้องเรียน” หมายถึง ฝ่ายงาน/พนักงานทุกระดับที่ได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากผู้ร้องเรียนทุกช่องทาง

017 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

2. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- 1) ช่องทางการรับข้อร้องเรียน และแจ้งเบาะแสสำหรับพนักงาน 4 ช่องทาง ได้แก่
 - (1) ประธานกรรมการ / ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ
 - (2) คณะกรรมการตรวจสอบ
 - (3) กรรมการผู้จัดการ
 - (4) ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
- 2) ช่องทางการรับข้อร้องเรียน และแจ้งเบาะแส สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก อย่างน้อยจำนวน 7 ช่องทาง ได้แก่
 - (1) ทางโทรศัพท์ ผ่าน EXIM Contact center 0-2169-9999
 - (2) ทางจดหมาย (เจ้าหน้าที่ของถึงกรรมการผู้จัดการ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย)
 - (3) ทางเว็บไซต์ ธสน. (www.exim.go.th) กรณีร้องเรียนทุจริต เข้าหน้าหลัก > ร้องเรียนการทุจริต
 - (4) ทาง e-mail eximcare@exim.go.th หรือ info@exim.go.th
 - (5) ผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111 หรือธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น
 - (6) เสนอแนะ / ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ฝ่ายบริหารความเสี่ยงองค์กร ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ อาคารเอ็กซิม
 - (7) สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เช่น Facebook, Line Official Account เป็นต้น

3. ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



4. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

ให้ฝ่ายบริหารความเสี่ยงองค์กรเป็นฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต และเป็นผู้กำหนดมาตรฐานและระเบียบวิธีปฏิบัติสำหรับการแก้ไขปัญหาและจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต และให้ฝ่ายบริหารความเสี่ยงองค์กร และ/หรือ ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องที่รับข้อร้องเรียนการทุจริต ดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต โดยมีความมุ่งมั่น (Commitment) ความสามารถและสมรรถนะ (Capacity and Competence) ความโปร่งใส (Transparency) ความสามารถในการเข้าถึง (Accessibility) การตอบสนอง (Responsiveness) วัตถุประสงค์ (Objective) ความสมบูรณ์ของข้อมูล (Information integrity) การรักษาความลับ (Confidentiality) การมุ่งเน้นลูกค้า (Customer-focused approach) ความรับผิดชอบ (Accountability) การปรับปรุงการดำเนินงาน (Improvement) ระยะเวลาในการจัดการที่เหมาะสม (Timeliness) ตามมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน ISO 10002 Customer Satisfaction – Guidelines for Complaints Handling in Organizations เพื่อประยุกต์ใช้เป็นกรอบในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตให้เป็นกระบวนการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเกิดประโยชน์ต่อองค์กร ตามหลักมาตรฐานสากล และสอดคล้องกับแนวทางของราชการในการกำหนด

5. การกำหนดระยะเวลามาตรฐานในการแก้ไขปัญหาการจัดการข้อร้องเรียน

กำหนดการยุติเรื่องภายใน 21 วัน (วันปฏิทิน) นับจากวันที่ได้รับเรื่อง ทั้งนี้ กรณีไม่สามารถยุติได้ภายในกำหนดการยุติเรื่อง ผู้บริหารสูงสุดของฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องจะต้องแจ้งขอขยายระยะเวลา และแจ้งความคืบหน้าให้ฝ่ายบริหารความเสี่ยงองค์กร เพื่อบันทึกข้อมูลการขยายระยะเวลาการดำเนินการผ่านระบบ CRM ก่อนวันที่กำหนดให้ยุติเรื่อง โดยให้ขยายระยะเวลารั้งละ 45 วัน (วันปฏิทิน) นับจากกำหนดยุติเรื่อง