



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

จัดทำโดย ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

ทบทวนเมื่อ 21 กุมภาพันธ์ 2566

ธสน. ให้ความสำคัญในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรม และความโปร่งใสของหน่วยงาน ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีความตระหนัก และ ปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ภายใต้มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน ตลอดจนรักษาความลับของผู้แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนด้วยความโปร่งใส สุจริต และยุติธรรม พร้อมรับฟังความเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้คณะกรรมการธนาคาร กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ และลูกจ้างของ ธสน. ทราบถึงแนวปฏิบัติและความรับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน ซึ่งแสดงช่องทาง รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้มีประสิทธิภาพและสามารถแก้ปัญหาได้
3. เพื่อยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานภายใต้ธรรมาภิบาลที่ดี ซึ่งถือเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้ให้บริการ

ขอบเขตการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ เมื่อพบเห็น ประสบ หรือมีพยานหลักฐานข้อมูล
ที่มีเหตุอันควรเชื่อโดยสุจริตว่า ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างของ ธสน. มีการกระทำทุจริต ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย
ระเบียบ หรือการประพฤติที่ไม่เหมาะสม ขัดต่อนโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริต

ช่องทางการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

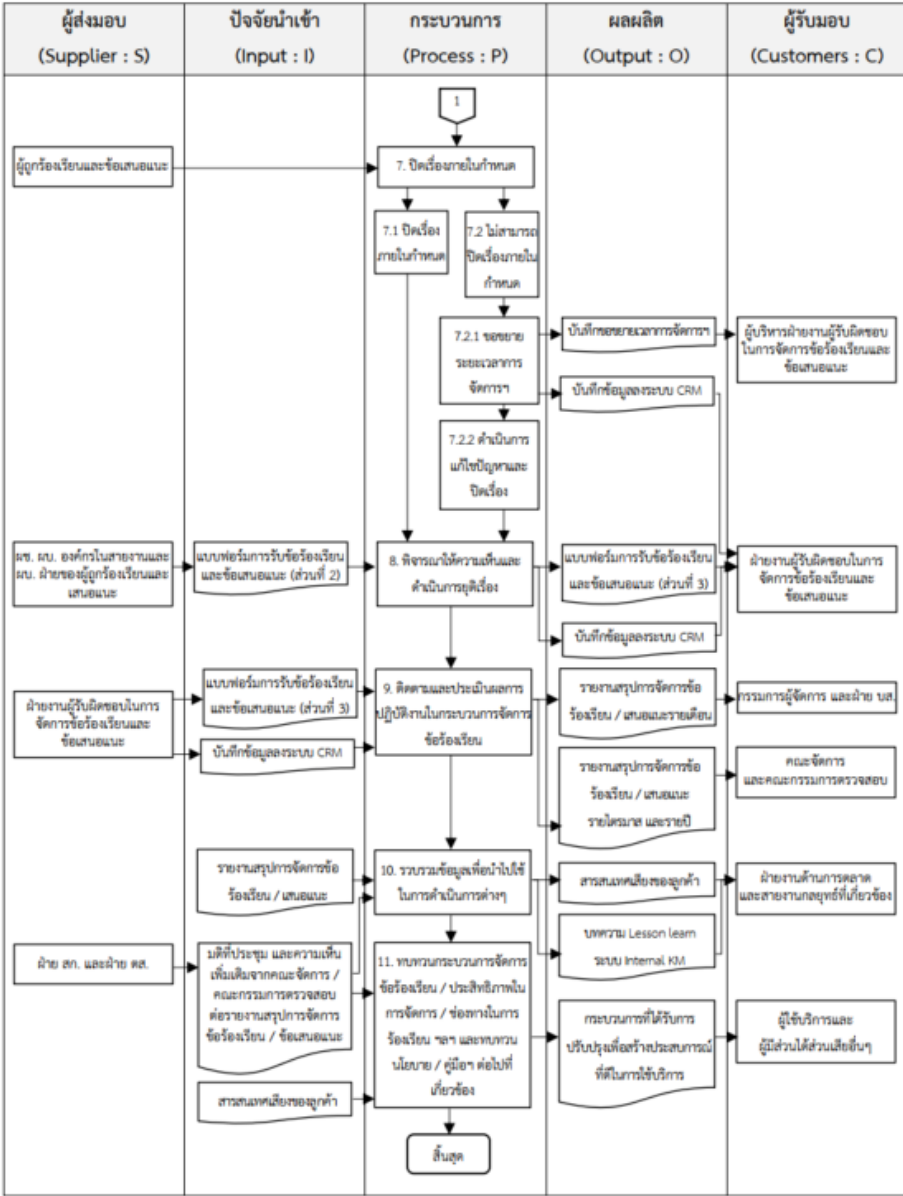
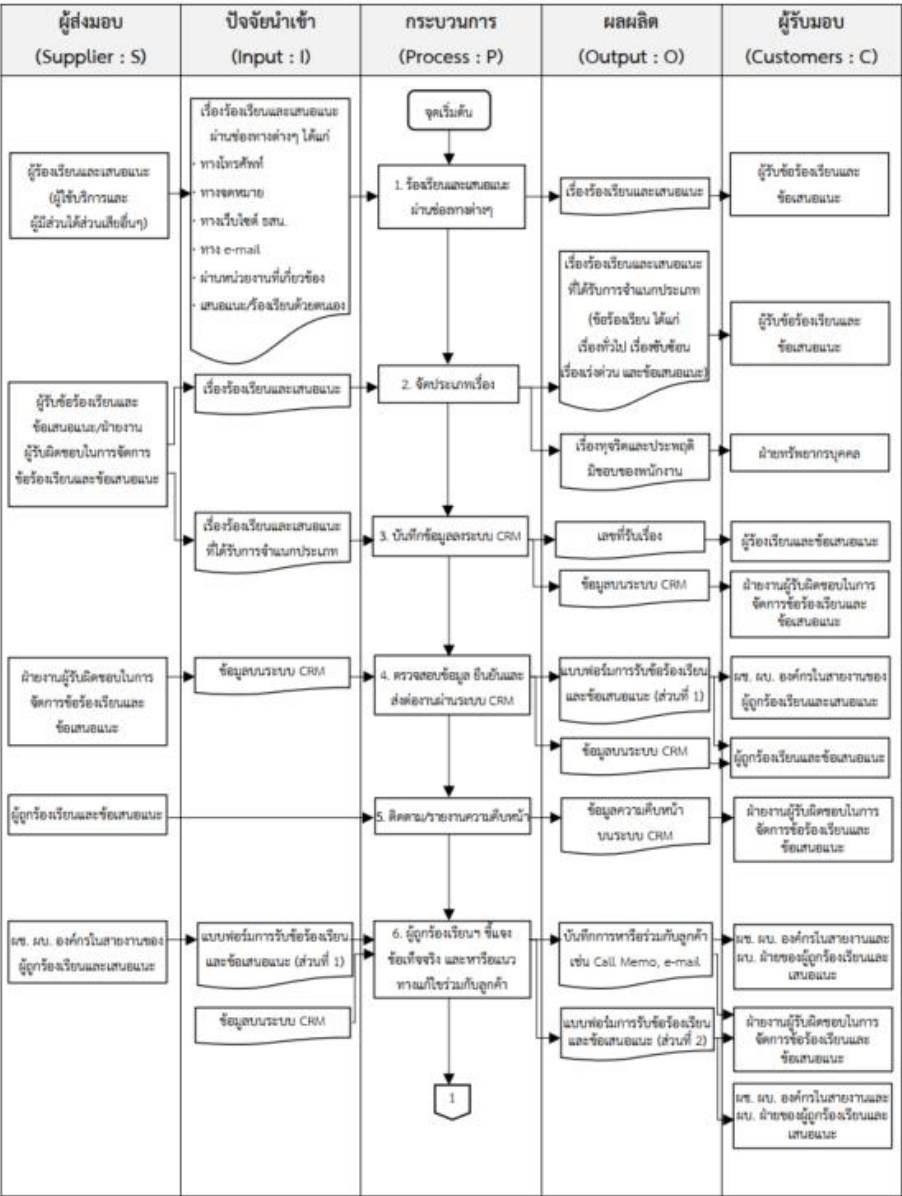
สำหรับพนักงาน

1. ประธานกรรมการ/ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ
2. คณะกรรมการตรวจสอบ
3. กรรมการผู้จัดการ
4. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

1. ทางโทรศัพท์ 0-2169-9999 ต่อ 2010-2011
2. ทางจดหมาย (เจ้าหน้าที่กองถึงกรรมการผู้จัดการ)
3. ทางเว็บไซต์ ธสน. www.exim.go.th
4. ทางอีเมล cmc@exim.go.th
5. ผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 111 หรือธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น
6. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์ความเป็นเลิศด้านการค้า ชั้น 19 หรือ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ชั้น 15 ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ อาคารเอ็กซิม

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ



มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กรณีที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน 7 วันนับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
- พิจารณาดำเนินการทางวินัยหรือทางอาญาโดยเร็วให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันนับแต่วันรับเรื่องร้องเรียน

กรณีมีเหตุน่าเชื่อถือ และเป็นกรณีที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคาร หรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน

- ให้พิจารณาย้ายพนักงานที่เกี่ยวข้องไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและป้องกันการกระทำที่อาจมีผลต่อการตรวจสอบโดยเร็ว

กำหนดให้มีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและแจ้งเบาะแส และมาตรการบรรเทาความเสียหายด้วยวิธีการที่เหมาะสม เป็นธรรม และรวดเร็ว

ทั้งนี้ สอดคล้องกับแนวทาง/แนวปฏิบัติที่ปรากฏตาม (1) คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ และ (2) คู่มือจริยธรรมธุรกิจ ระดับคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน

มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน

- ปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสได้ และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้
- ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล ข้อร้องเรียน และเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งเบาะแสไว้เป็นความลับ เว้นแต่การเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด



อาคารเอ็กซิม 1193 ถนนพหลโยธิน แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400