

เรื่อง การร้องเรียน การรับข้อเสนอแนะและของลูกค้าและพนักงาน

เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของธนาคาร เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และให้เกิดความเรียบร้อยภายในธนาคารรวมถึงมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Governance) ธนาคารจึงกำหนดให้มีการรับข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ใช้บริการ และพนักงานอีกทั้งเพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ กค.0205.4/ว341 ลงวันที่ 17 เมษายน พ.ศ.2561 เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ จึงให้ยกเลิกคำสั่งธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่ 299/2551 เรื่อง การร้องเรียน การรับข้อเสนอแนะของลูกค้าและพนักงานธนาคาร ลงวันที่ 16 ตุลาคม พ.ศ. 2551 แล้วให้ใช้คำสั่งธนาคารฉบับนี้แทน โดยมีหลักเกณฑ์ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1 ผู้ประสงค์จะร้องเรียนหรือมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์กับธนาคาร ให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร โดยระบุชื่อ-นามสกุล และที่อยู่ติดต่อ หรือหมายเลขโทรศัพท์ หรือ E-mail Address ที่สามารถติดต่อได้ โดยชัดเจนไปที่กรรมการผู้จัดการ หรือศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆของธนาคาร เช่น ตู้ ปณ.70 ปณฝ.สุทธิสาร กรุงเทพฯ 10321 ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ Call Center 02-645-9000, เว็บไซต์ธนาคาร www.ghbank.co.th, Facebook ธนาคารอาคารสงเคราะห์ หรือหากฝ่าย/สำนัก/สาขาใดได้รับหนังสือร้องเรียน ให้ส่งหนังสือไปที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์โดยเร็ว ดังนี้

1.1 การร้องเรียนที่ทำเป็นลายลักษณ์อักษร และต้องระบุชื่อ-นามสกุล ของผู้ร้องเรียน และที่อยู่ติดต่อได้ หรือ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ E-mail Address ที่สามารถติดต่อได้ พร้อมรายละเอียดเหตุการณ์ เรื่องที่ประสงค์จะร้องเรียน

1.2 การร้องเรียนที่ไม่ระบุชื่อ หรือชื่อจริงของผู้ร้องเรียน ในหลักการธนาคารจะไม่รับพิจารณา แต่ธนาคารจะพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลที่แน่นอนเท่านั้น

ส่วนที่ 1

เรื่อง การร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและนโยบายของธนาคาร

รวมทั้งข้อเสนอแนะในการให้บริการ

2.กรณีมีผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและนโยบายของธนาคาร รวมทั้งข้อเสนอแนะในการให้บริการ ให้ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์เป็นผู้รับผิดชอบและดำเนินการ โดยประสานงานกับหน่วยงานต้นสังกัดที่เกี่ยวข้องให้ตรวจสอบข้อร้องเรียน และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ เพื่อสรุปผลและข้อเสนอแนะนำเสนอต่อกรรมการผู้จัดการ

ส่วนที่ 2

**เรื่อง การร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ได้รับความเป็นธรรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ฯลฯ**

3 กรณีมีผู้ร้องเรียนว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ฯลฯ ให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบและดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง ทั้งนี้ให้ประสานงานกับหน่วยงานต้นสังกัดที่เกี่ยวข้อง และสรุปผลการตรวจสอบพร้อมข้อเสนอแนะต่อกรรมการผู้จัดการ

ส่วนที่ 3

**เรื่อง การร้องเรียนกล่าวโทษพนักงานว่ากระทำผิดวินัย
หรือกรณีที่ถูกคำร้องเรียนว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของพนักงาน**

4 กรณีมีผู้ร้องเรียนกล่าวโทษพนักงานว่ากระทำผิดวินัย หรือกรณีที่ถูกคำร้องเรียนว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้ฝ่ายตรวจสอบเป็นผู้รับผิดชอบ โดยอาจส่งให้หน่วยงานต้นสังกัดที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อร้องเรียนหรือดำเนินการตรวจสอบ สืบสวนโดยฝ่ายตรวจสอบ แล้วแต่กรณีเพื่อหาข้อเท็จจริงเบื้องต้นแล้วรายงานผลการดำเนินการให้กรรมการผู้จัดการเพื่อพิจารณาสั่งการ

ส่วนที่ 4

**เรื่อง การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ
หรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริตและประพฤติมิชอบ**

5 กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ฝ่ายงานต้นสังกัดที่รับเรื่องร้องเรียน หรือฝ่ายงานที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จ ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ฝ่ายงานนั้นๆ ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วรายงานผลการพิจารณาให้กรรมการผู้จัดการเพื่อพิจารณาสั่งการ และรายงานการพิจารณาต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังเพื่อทราบทันที ทั้งนี้ ให้สำเนาผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและคำสั่งการให้ฝ่ายตรวจสอบทราบด้วย

6 ในกรณีกรรมการผู้จัดการเห็นว่าข้อกล่าวหาไม่มีมูลให้ยุติเรื่องได้ ถ้าปรากฏความจริงว่าเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัยให้ดำเนินการตั้งกรรมการสอบสวน

กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หากตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่าไม่มีหลักฐานควรเชื่อได้ว่า ข้อกล่าวหาไม่มีมูลและมีเหตุทำให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคาร หรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน แม้ผลการตรวจสอบยังไม่อาจสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิดอาจพิจารณา

ปรับย้ายพนักงานที่เกี่ยวข้อง ไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบป้องกันการกระทำที่อาจมีผลต่อการตรวจสอบโดยเร็ว

กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หากตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่า มีหลักฐานควรเชื่อได้ว่า ข้อกล่าวหา มีมูลและมีเหตุทำให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคาร หรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน อันสามารถสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิด ให้ดำเนินการทางวินัยต่อพนักงานที่เกี่ยวข้องอย่างเด็ดขาดโดยเร็ว แล้วให้รายงานกรรมการผู้จัดการและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง เพื่อทราบความคืบหน้าและเร่งรัดการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ อาจพิจารณาสั่งให้พนักงานผู้นั้นพักงานได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม หากข้อเท็จจริงมีความเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดทางอาญาด้วย ให้ส่งเรื่องให้ฝ่าย/สำนักที่มีหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อพิจารณาดำเนินคดีโดยทันที

กระบวนการพิจารณาดำเนินการตามวรรคสองและวรรคสาม ให้เป็นไปตามกฎระเบียบและข้อบังคับของธนาคารตามปกติ แต่ให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยพิจารณาจัดลำดับตามความสำคัญ ความสนใจของประชาชนและมูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้น

7. เมื่อได้ดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ ให้ฝ่าย/สำนักที่รับผิดชอบดำเนินการทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ และในกรณีที่มีการร้องเรียนผ่านหน่วยงานภายนอก เช่น สำนักพระราชวัง สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง หรือสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น ให้ฝ่าย/สำนักที่รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการพร้อมข้อเท็จจริงให้ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ดำเนินการทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้หน่วยงานดังกล่าวทราบด้วย

8. ข้อร้องเรียนให้ถือเป็นความลับของธนาคาร และให้ธนาคารต้องให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียน พยาน พนักงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริง ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้ส่งมอบเอกสารหลักฐาน มิให้ถูกกลั่นแกล้งหรือข่มขู่จากผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้ถูกกล่าวหาหรือผู้ถูกร้องเรียน และให้ความช่วยเหลือในการประกันตัว หรือขอความร่วมมือ หรือประสานงานกับพนักงานสอบสวนหรือสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อแก้ต่างในกรณีที่ถูกกล่าวหา และถูกฟ้องร้องดำเนินคดีแพ่งหรือคดีอาญาสำหรับการให้ความคุ้มครอง ให้เป็นไปตามระเบียบหรือวิธีปฏิบัติของธนาคาร

ในกรณีที่ตรวจสอบพบว่ามีกรณีแจ้งให้ข้อมูลเพื่อใส่ร้ายหรือบิดเบือนข้อมูล เพื่อให้มีการดำเนินการที่เป็นผลร้ายต่อบุคคลอื่น ให้พิจารณาดำเนินการลงโทษบุคคลดังกล่าวอย่างเด็ดขาดด้วย

9 ผู้ร้องเรียน พยาน พนักงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริง ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้ส่งมอบเอกสารหลักฐานสามารถร้องขอความเป็นธรรมต่อกรรมการผู้จัดการหรือคณะกรรมการธนาคาร เมื่อถูกกลั่นแกล้งจากการสืบสวนข้อเท็จจริงดังกล่าว

10 ในการดำเนินการตามขั้นตอนการสืบสวนเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนได้กระทำละเมิดต่อพนักงานผู้ถูกกล่าวหา หรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำ

ในหน้าที่แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง ธนาคารต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหาย

ทั้งนี้ เพื่อเป็นประโยชน์ในการดำเนินการตามคำสั่งให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ในกรณีที่มีการร้องเรียน หรือมีการเสนอแนะใดๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามแต่กรณี และผู้ที่ดูแลรับผิดชอบงานในเรื่องดังกล่าวเห็นว่าสมควรจะมีการวางแนวทางปฏิบัติใดๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน หรือต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ให้เสนอความเห็นแนวทางการปฏิบัติงานต่อกรรมการผู้จัดการเพื่อกำหนดเป็นระเบียบปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 29 พฤศจิกายน พ.ศ.2561 เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 4 ธันวาคม พ.ศ.2561

(ลงนาม) พิษณุพร ขาวประเสริฐ

(นายพิษณุพร ขาวประเสริฐ)

รองกรรมการผู้จัดการ ทำการแทน

กรรมการผู้จัดการ