

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของธนาคารออมสิน



ธนาคารออมสิน
ธนาคารออมสิน
Government Savings Bank

ผู้ร้องเรียน

ช่องทางภายในของธนาคาร

1. สาขา/จุดให้บริการ
 - ติดต่อหน่วยงาน/สาขาทั่วประเทศ
2. Call Center 1115
3. Website
 - www.gsb.or.th
4. E-mail
 - Voice@gsb.or.th
 - news@gsb.or.th
5. Social Network
 - Facebook GSB Society
6. จดหมายถึงผู้อำนวยการธนาคารออมสิน
7. QR Voice
 - จุดแสดง QR Voice ณ สาขา
 - บน www.gsb.or.th

ช่องทางภายนอก

- หน่วยงานราชการ
- สำนักนายกรัฐมนตรี (GCC1111)
 - กระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)
 - ศูนย์ดำรงธรรม (กระทรวงมหาดไทย)

หน่วยงาน

ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางภายในและช่องทางภายนอกของธนาคาร

พิจารณากลั่นกรองจำแนกรื่อง และจัดส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

หน่วยงานส่วนกลาง/สายงานกิจการสาขา

การดำเนินการ

รับเรื่อง/ตรวจพบการทุจริตหรือบุคคลภายนอกร้องเรียนการทุจริต

หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นภายใน 7 วัน

และรายงานผลพิจารณาเบื้องต้นต่อธนาคารเพื่อรับทราบทันที

ภายใน 7 วัน

ให้หัวหน้าหน่วยงานพิจารณาปรับย้ายไปปฏิบัติงานที่ตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว

กรณีระหว่างที่ตรวจสอบมีเหตุน่าเชื่อว่าอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคารหรืออาจก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ลูกค้าหรือประชาชน

ภายใน 37 วัน

เมื่อหน่วยงานดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสร็จสิ้น

ภายใน 30 วัน

หากผลปรากฏว่าไม่ได้กระทำตามที่ถูกร้องเรียนให้รายงานผลตามลำดับชั้นถึง อสส. เพื่อทราบ

หากผลปรากฏว่ามีมูลตามที่ถูกร้องเรียนให้รายงานผลตามลำดับชั้นถึง อสส. เพื่อส่งเรื่องให้คณะกรรมการชี้มูลความผิดพิจารณา และหากข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติว่าพนักงานหรือลูกจ้างได้กระทำทุจริตจริง ให้นำเสนอให้ออกจากงานไว้ก่อน

หัวหน้าหน่วยงาน หมายถึง ภาค/ฝ่ายหรือเทียบเท่าขึ้นไป