

แนวทางและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

1. กรณีร้องเรียน รองผู้จัดการ พนักงาน ลูกจ้าง ลูกจ้างเหมาบริการและผู้ปฏิบัติงานอื่นในกองทุน

ผู้ร้องเรียน

1. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ
2. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง
3. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการให้บริการที่อยู่ในความรับผิดชอบของกองทุน
4. เรื่องร้องเรียนอื่น ๆ รวมถึงการให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือคำชมเชย

ไปรษณีย์

E-mail hr@lifeif.or.th

E-mail ia@lifeif.or.th

โทร 02-791-1333 ต่อ 41, 42

ด้วยตนเอง

เว็บไซต์

กล่องรับเรื่อง

งานทรัพยากรบุคคล

ภายใน 7 วันทำการ

1. พิจารณาประเภทของเรื่องร้องเรียนว่าเป็นเรื่องร้องเรียนประเภทใด
2. บันทึกเรื่องร้องเรียนลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน (เอกสารแนบท้ายหมายเลข 2)
3. แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้จัดการทราบ

เรื่องทุจริต/จัดซื้อจัดจ้าง

ผู้จัดการ

แต่งตั้งคณะกรรมการ

1. ภายใน 30 วันทำการ นับแต่ได้รับแต่งตั้งให้คณะกรรมการพิจารณาให้แล้วเสร็จ
2. กรณีไม่สามารถพิจารณาให้แล้วเสร็จได้ สามารถขยายระยะเวลาพิจารณาออกไปได้อีกไม่เกิน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ครบกำหนดระยะเวลาในครั้งแรก
ทั้งนี้ การขยายระยะเวลาดังกล่าวต้องได้รับการอนุมัติจากผู้จัดการ
3. เสนอผลการสอบข้อเท็จจริงพร้อมความเห็นต่อผู้จัดการเพื่อพิจารณา
 - ยกคำร้องกรณีไม่มีมูล
 - ดำเนินการทางวินัย หรือ
 - ดำเนินคดีตามกฎหมาย
4. ภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่ผู้จัดการได้มีคำสั่งให้แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ

เรื่องร้องการให้บริการ
เรียนเรื่องอื่น ๆ
ให้ข้อมูล / ข้อเสนอแนะ

งานทรัพยากรบุคคล

1. ภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง
 - 1.1 แจ้งเรื่องไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าว
 - 1.2 เสนอต่อผู้จัดการเพื่อทราบหรือพิจารณาสั่งการ
2. แจ้งผลการสั่งการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่ผู้จัดการได้มีคำสั่ง

แนวทางและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (ต่อ)

2. กรณีร้องเรียนผู้จัดการ

ผู้ร้องเรียน

1. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ
2. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง
3. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการให้บริการที่อยู่ในความรับผิดชอบของกองทุน
4. เรื่องร้องเรียนอื่น ๆ รวมถึงการให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือคำชมเชย

ไปรษณีย์

E-mail hr@lifeif.or.th

E-mail ia@lifeif.or.th

โทร 02-791-1333 ต่อ 41, 42

ด้วยตนเอง

เว็บไซต์

กล่องรับเรื่อง

หน่วยตรวจสอบภายใน

ภายใน 15 วันทำการ

1. พิจารณาประเภทของเรื่องร้องเรียนว่าเป็นเรื่องร้องเรียนประเภทใด
2. บันทึกเรื่องร้องเรียนลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน (เอกสารแนบท้ายหมายเลข 3)
3. แจ้งผลการพิจารณาให้คณะกรรมการทราบ

เรื่องทุจริต/จัดซื้อจัดจ้าง

เรื่องร้องการให้บริการ
เรียนเรื่องอื่น ๆ
ให้ข้อมูล / ข้อเสนอแนะ

คณะกรรมการบริหารกองทุน

แต่งตั้งคณะอนุกรรมการ

1. ภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับการแต่งตั้งให้คณะอนุกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งพิจารณาให้แล้วเสร็จ
2. กรณีที่ไม่สามารถพิจารณาให้แล้วเสร็จได้ตามระยะเวลาในวรรคก่อน สามารถขยายระยะเวลาพิจารณาออกไปได้อีกไม่เกิน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ครบกำหนดระยะเวลาในครั้งแรก
ทั้งนี้ การขยายระยะเวลาดังกล่าวต้องได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการ
3. เสนอผลการสอบข้อเท็จจริงพร้อมความเห็นต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณา
 - ยกคำร้องกรณีไม่มีมูล
 - ดำเนินการตามสัญญาจ้าง หรือ
 - ดำเนินคดีตามกฎหมาย
4. ภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการได้มีคำสั่งเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ

หน่วยตรวจสอบภายใน

1. ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น
2. เสนอต่อคณะกรรมการเพื่อทราบหรือพิจารณาสั่งการ
3. แจ้งผลการสั่งการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการได้มีคำสั่ง