



ประกาศคณะกรรมการบริหารกองทุนประกันชีวิต
เรื่อง มาตรการและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของกองทุนประกันชีวิต
พ.ศ. ๒๕๖๖

กองทุนประกันชีวิต ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ ตระหนักถึงปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ จึงให้ความสำคัญกับการผลักดันการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ และเพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์กองทุนประกันชีวิตที่มุ่งปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต เที่ยงธรรม โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ จึงเป็นการสมควรให้มีมาตรการและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของกองทุนประกันชีวิต เพื่อเป็นแนวทางและวิธีปฏิบัติในกรณีเกิดการร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ การจัดซื้อจัดจ้าง และบริการต่างๆ ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในกองทุนประกันชีวิต

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๘๖/๓ (๑) แห่งพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุนประกันชีวิต ครั้งที่ ๔/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๖ คณะกรรมการบริหารกองทุนประกันชีวิต จึงประกาศ มาตรการและแนวทางปฏิบัติ เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของกองทุนประกันชีวิต โดยมีรายละเอียดตามที่แนบท้ายนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ เมษายน ๒๕๖๖

๑๐

(นายภุชญา จินะวิจารณ์)

ปลัดกระทรวงการคลัง

ประธานกรรมการบริหารกองทุนประกันชีวิต

มาตรการและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ของกองทุนประกันชีวิต

๑. เหตุผลและความจำเป็น

- ๑.๑ เพื่อรับรู้ปัญหาการปฏิบัติงานและป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๑.๒ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม และนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานของกองทุนประกันชีวิตให้ดียิ่งขึ้น
- ๑.๓ เพื่อให้บุคลากรผู้รับผิดชอบด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อกำหนดขั้นตอน วิธีการ ตลอดจนผู้รับผิดชอบภายในกองทุนประกันชีวิต ในการรับเรื่องและส่งต่อเพื่อจัดการเรื่องร้องเรียน และกำหนดระยะเวลาดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน
- ๒.๒ เพื่อกำหนดช่องทางสำหรับบุคลากรหรือบุคคลภายนอกในการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตลอดจนเรื่องร้องเรียนอื่น ๆ จากการปฏิบัติหน้าที่
- ๒.๓ เพื่อบรรณข้อมูลเรื่องร้องเรียน และจัดทำสถิติการรับเรื่องร้องเรียน เป็นฐานข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการกำกับดูแลบุคลากรให้ประพฤติตนถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ วินัย สัญญาและจริยธรรม
- ๒.๔ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการฟ้องร้องของกองทุนประกันชีวิตกระทำความผิด ทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๒.๕ เพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด การทุจริตและประพฤติมิชอบ จากการถูกข่มขู่ คุกคาม หรือการกระทำในลักษณะที่เป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม

๓. คำจำกัดความ

- ๓.๑ กองทุน หมายความว่า กองทุนประกันชีวิต
- ๓.๒ คณะกรรมการ หมายความว่า คณะกรรมการบริหารกองทุนประกันชีวิต
- ๓.๓ ผู้จัดการ หมายความว่า ผู้จัดการกองทุนประกันชีวิต
- ๓.๔ รองผู้จัดการ หมายความว่า รองผู้จัดการกองทุนประกันชีวิต
- ๓.๕ บุคลากร หมายความว่า ผู้จัดการ รองผู้จัดการ พนักงานตามข้อบังคับกองทุนประกันชีวิตว่าด้วยการพนักงาน พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ลูกจ้าง ลูกจ้างเหมาบริการและให้หมายความรวมถึงผู้ปฏิบัติงานอื่นในกองทุนประกันชีวิต
- ๓.๖ ทุจริต หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น
- ๓.๗ ประพฤติมิชอบ หมายความว่า การปฏิบัติหน้าที่ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่อย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ ในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง หรือหลักเกณฑ์ของกองทุน อย่างใดอย่างหนึ่ง

๓.๘ ผู้ร้องเรียน หมายความว่า บุคลากรของกองทุนประกันชีวิต และผู้มีส่วนได้เสียที่แจ้งเบาะแส ร้องเรียน หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถูกร้องเรียนที่มีการกระทำผิดกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง หรือหลักเกณฑ์ของกองทุน การใช้อำนาจโดยมิชอบ การทุจริตประพฤติมิชอบ

๓.๙ เรื่องร้องเรียน หมายความว่า ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องการทุจริต หรือการประพฤติมิชอบ หรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของบุคลากรของกองทุนประกันชีวิต หรือเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหาย และหมายความรวมถึงการให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือคำชมเชย รวมทั้งกรณีที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์จากหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานอื่น

๓.๑๐ ผู้ถูกร้องเรียน หมายความว่า ผู้จัดการ รองผู้จัดการ พนักงาน ลูกจ้าง รวมถึงผู้ปฏิบัติงานอื่นในกองทุนประกันชีวิต เช่น ลูกจ้างเหมาบริการ ผู้ซึ่งถูกกล่าวหาหรือมีพฤติการณ์ปรากฏว่าได้กระทำการอันเป็นมูลที่จะนำไปสู่การถอดถอนจากตำแหน่ง การดำเนินคดี การดำเนินการทางวินัย หรือการดำเนินการตามสัญญาจ้าง และให้หมายความรวมถึงตัวการ ผู้ใช้ หรือผู้สนับสนุนในการกระทำความผิดด้วย ซึ่งถูกกล่าวหาว่ากระทำการทุจริตประพฤติมิชอบ และส่งผลกระทบต่อกองทุนประกันชีวิต

๔. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

๔.๑ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ หมายถึง การกล่าวหาว่าบุคลากรของกองทุนกระทำการทุจริต ผิดกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งหรือหลักเกณฑ์ของกองทุน ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ หรือประพฤติมิชอบ หรือมีการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ จนเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่กองทุน

๔.๒ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง ข้อสงสัย ความไม่พึงพอใจด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ต้องการให้ชี้แจงตอบข้อสงสัย ปรับปรุง แก้ไข การปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างให้ถูกต้องชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๔.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการให้บริการที่อยู่ในความรับผิดชอบของกองทุน เช่น ข้อผิดพลาดในการให้บริการ ให้บริการล่าช้า หรือการปฏิบัติตนไม่เหมาะสมกับผู้รับบริการ เป็นต้น ทั้งนี้ โดยไม่มีมูลเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ

๔.๔ เรื่องร้องเรียนอื่น ๆ รวมถึงการให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือคำชมเชย

๕. ลักษณะของเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน เสียหาย อันเนื่องมาจากบุคลากรของกองทุน และต้องเป็นเรื่องที่มีข้อเท็จจริงที่มีมูลเพียงพอ ซึ่งผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสได้ประสบมา หรือรับรู้จากแหล่งที่น่าเชื่อถืออ้างอิงได้ ไม่ใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคล โดยขาดพยานหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นการกล่าวหาโดยเลื่อนลอยปราศจากพยานหลักฐานเพียงพอที่ทำการตรวจสอบได้ ซึ่งหากผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสสามารถระบุพยานหลักฐาน หรือพยานบุคคล ที่สามารถให้รายละเอียดเหตุการณ์ หรือวันเวลาที่ชัดเจนได้ ก็จะเป็นประโยชน์ในการดำเนินการของกองทุน

กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ กองทุนจะพิจารณาดำเนินการเฉพาะรายที่ระบุรายละเอียดครบถ้วน และมีหลักฐานแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนพยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น จึงจะรับไว้พิจารณา

๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และอย่างน้อยต้องระบุข้อมูล ดังต่อไปนี้

๖.๑ ชื่อ สกุล เลขประจำตัวประชาชนหรือเลขหนังสือเดินทางในกรณีที่ผู้ร้องเรียนเป็นชาวต่างชาติ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนหรือสถานประกอบการที่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือแจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) (ถ้ามี)

กรณีและผู้ร้องเรียนต้องการปกปิดชื่อ สกุล หรือข้อมูลของตนเอง ให้กองทุนปกปิดข้อมูลของผู้ร้องเรียน นั้น

๖.๒ ชื่อ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๖.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน ข้อเท็จจริง พร้อมวัน เวลาที่เกิดเหตุ และพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว รวมถึงพยานหลักฐาน พยานบุคคลให้เพียงพอที่จะกระทำการตรวจสอบต่อไปได้

๖.๔ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน ในกรณีร้องเรียนผ่านช่องทางตามข้อ ๘.๑ - ๘.๓

๖.๕ ระบุ วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน

๖.๖ ระบุพยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ หรือพยานบุคคล

๗. ต้องไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

กองทุนอาจพิจารณาไม่ดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน ในกรณีดังต่อไปนี้

๗.๑ เรื่องร้องเรียนที่ไม่ปรากฏรายละเอียดตาม ข้อ ๖.๑ - ๖.๖

๗.๒ เรื่องร้องเรียนที่มีได้ดำเนินการตามช่องทางที่กำหนด

๗.๓ เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

๗.๔ เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๗.๕ เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(ป.ป.ช.)

๗.๖ เรื่องร้องเรียนอื่น ๆ ที่มีได้อยู่ในอำนาจการพิจารณาของกองทุน

๘. ช่องทางการร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๘.๑ ไปรษณีย์ โดยส่งถึงกองทุนประกันชีวิต เลขที่ ๑๐๑๐ อาคารชินวัตร ทาวเวอร์ ๓ ชั้น ๑๕ ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐ โทรศัพท์ ๐ ๒๗๙๑ ๑๓๓๓

๘.๒ ยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการกองทุนประกันชีวิต ในวัน เวลาทำการ ตามแบบฟอร์มการร้องเรียน เอกสารแนบท้ายหมายเลข ๑

๘.๓ กล่องรับเรื่องร้องเรียนข้อคิดเห็น ณ ที่ทำการกองทุนประกันชีวิต

๘.๔ เว็บไซต์กองทุนประกันชีวิต www.lifeif.or.th หัวข้อ ติดต่อเรา

๘.๕ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

๘.๕.๑ กรณีเรื่องร้องเรียน รองผู้จัดการ พนักงาน ลูกจ้าง ลูกจ้างเหมาบริการและผู้ปฏิบัติงานอื่นในกองทุน HR@lifeif.or.th

๘.๕.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนผู้จัดการ IA@lifeif.or.th

๘.๖ โทรศัพท์ ๐ ๒๗๙๑ ๑๓๓๓

๘.๖.๑ กรณีเรื่องร้องเรียน รองผู้จัดการ พนักงาน ลูกจ้าง ลูกจ้างเหมาบริการและผู้ปฏิบัติงานอื่นในกองทุน ต่อ ๔๑

๘.๖.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนผู้จัดการ ต่อ ๔๒

๘.๗ จากหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานอื่น

๙. แนวทางและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๙.๑ กรณีเรื่องร้องเรียน รองผู้จัดการ พนักงาน ลูกจ้าง ลูกจ้างเหมาบริการและผู้ปฏิบัติงานอื่นในกองทุน

๙.๑.๑ ให้งานทรัพยากรบุคคลเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน โดยพิจารณาประเภทของเรื่องร้องเรียนตาม ข้อ ๔ ให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ และให้บันทึกเรื่องร้องเรียนลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน ตามเอกสารแนบท้ายหมายเลข ๒ และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้จัดการทราบ

๙.๑.๒ หากเป็นเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๔.๑ - ๔.๒ ให้ผู้จัดการแต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริง และให้คณะทำงานที่ได้รับการแต่งตั้งพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับการแต่งตั้ง

กรณีที่ไม่สามารถพิจารณาให้แล้วเสร็จได้ตามระยะเวลาในวรรคก่อน สามารถขยายระยะเวลาพิจารณาออกไปได้อีกไม่เกิน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ครบกำหนดระยะเวลาในครั้งแรก ทั้งนี้การขยายระยะเวลาดังกล่าวต้องได้รับการอนุมัติจากผู้จัดการ

๙.๑.๓ เมื่อคณะทำงานพิจารณาแล้วเสร็จ ให้เสนอผลการสอบข้อเท็จจริงพร้อมความเห็นให้ยกคำร้องกรณีไม่มีมูล ดำเนินการทางวินัย หรือดำเนินคดีตามกฎหมายเสนอต่อผู้จัดการเพื่อพิจารณา และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่ผู้จัดการได้มีคำสั่งเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้น

๙.๑.๔ หากเป็นเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๔.๓-๔.๔ ให้งานทรัพยากรบุคคลแจ้งเรื่องไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าว ภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง และให้เสนอต่อผู้จัดการเพื่อทราบหรือพิจารณาสั่งการ และแจ้งผลการสั่งการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่ผู้จัดการได้มีคำสั่ง

๙.๑.๕ ให้งานทรัพยากรบุคคลจัดทำสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนเป็นรายเดือน เสนอต่อผู้จัดการและคณะกรรมการให้ทราบเป็นรายไตรมาส รวมทั้งรวบรวมเรื่องร้องเรียนเพื่อจัดทำสถิติเป็นรายปีเป็นฐานข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการกำกับดูแลบุคลากรให้ประพฤติตนถูกต้องตามระเบียบ ข้อบังคับ วินัย สัญญา และจริยธรรม

๙.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนผู้จัดการ

๙.๒.๑ ให้หน่วยตรวจสอบภายในเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน โดยพิจารณาประเภทของข้อร้องเรียนตาม ข้อ ๔ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ และให้บันทึกเรื่องร้องเรียนลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนตามเอกสารแนบท้ายหมายเลข ๓ และแจ้งผลการพิจารณาให้คณะกรรมการทราบ

๙.๒.๒ หากเป็นข้อร้องเรียนตามข้อ ๔.๑ - ๔.๒ ให้คณะกรรมการพิจารณาแต่งตั้งคณะอนุกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง และให้คณะอนุกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง

กรณีที่ไม่สามารถพิจารณาให้แล้วเสร็จได้ตามระยะเวลาในวรรคก่อน สามารถขยายระยะเวลาพิจารณาออกไปได้อีกไม่เกิน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ครบกำหนดระยะเวลาในครั้งแรก ทั้งนี้การขยายระยะเวลาดังกล่าวต้องได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการ

๙.๒.๓ เมื่อคณะอนุกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งพิจารณาแล้วเสร็จ ให้เสนอผลการสอบข้อเท็จจริงพร้อมความเห็นให้ยกคำร้องกรณีไม่มีมูล ดำเนินการตามสัญญาจ้าง หรือดำเนินคดีตามกฎหมายต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณา และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการได้มีคำสั่งเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้น

๙.๒.๔ หากเป็นข้อร้องเรียนตามข้อ ๔.๓-๔.๔ ให้หน่วยตรวจสอบภายในดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น และเสนอต่อคณะกรรมการเพื่อทราบหรือพิจารณาสั่งการ และแจ้งผลการสั่งการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการได้มีคำสั่ง

๙.๒.๕ ให้หน่วยตรวจสอบภายในจัดทำสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนเป็นรายเดือน และเสนอต่อคณะกรรมการให้ทราบเป็นรายไตรมาส รวมทั้งรวบรวมเรื่องร้องเรียนเพื่อจัดทำสถิติเป็นรายปี เป็นฐานข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการกำกับดูแลบุคลากรให้ประพฤติตนถูกต้องตามระเบียบ ข้อบังคับ สัญญาจ้าง และจริยธรรม

๑๐. การรักษาความลับและการคุ้มครองผู้ร้องเรียน

๑๐.๑ กรณีที่ผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ให้ปกปิดชื่อ สกุล ที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสได้ ให้ดำเนินการเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้

ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูลข้อร้องเรียน และเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งเบาะแสไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

๑๐.๒ เรื่องร้องเรียนให้ถือเป็นความลับของกองทุน และกองทุนต้องดำเนินการเพื่อให้เกิดความชอบธรรมแก่ผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแส ไม่ว่าผู้ร้องเรียนจะเป็นบุคคลภายนอกหรือบุคคลภายในกองทุน โดยต้องสั่งการตามที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน พยาน ผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริง ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้ส่งมอบเอกสารหลักฐาน มิให้ถูกกลั่นแกล้งหรือข่มขู่ เปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน สัมพันธภาพ การปฏิบัติงาน หรือเลิกจ้างจากผู้ร้องเรียน

๑๐.๓ ผู้ร้องเรียน พยาน ผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริง ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้ส่งมอบเอกสารหลักฐานสามารถร้องขอความเป็นธรรมต่อผู้จัดการหรือคณะกรรมการแล้วแต่กรณี เมื่อถูกกลั่นแกล้งจากการสอบสวนข้อเท็จจริงดังกล่าว

๑๐.๔ ในกรณีที่ตรวจสอบพบว่าผู้ร้องเรียนซึ่งเป็นบุคลากรของกองทุนจงใจให้ข้อมูลอันเป็นเท็จ ใส่ร้าย บิดเบือน เพื่อให้มีการดำเนินการที่เป็นผลร้ายต่อบุคคลอื่น ให้กองทุนพิจารณาดำเนินการลงโทษบุคคลดังกล่าวอย่างเด็ดขาด

.....

แบบฟอร์มการร้องเรียนกองทุนประกันชีวิต

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียน.....

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง □ ดังต่อไปนี้

□ ๑. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตประพฤติดมิชอบ หมายถึง การกล่าวหาว่าบุคลากรของกองทุน กระทำการทุจริต ผิดกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งหรือหลักเกณฑ์ของกองทุน ปฏิบัติหรือละเว้น การปฏิบัติ หรือประพฤติดมิชอบ หรือมีการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ จนเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่กองทุน

□ ๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง ข้อสงสัย ความไม่พึงพอใจด้านการ จัดซื้อจัดจ้าง ต้องการให้ชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง แก้ไข การปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างให้ถูกต้อง ชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

□ ๓. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการให้บริการที่อยู่ในความรับผิดชอบของกองทุน เช่น ข้อผิดพลาดในการ ให้บริการ ให้บริการล่าช้า หรือการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมกับผู้รับบริการ เป็นต้น ทั้งนี้ โดยไม่มีมูลเกี่ยวกับการ ทุจริตประพฤติดมิชอบ

□ ๔. เรื่องร้องเรียนอื่น ๆ รวมถึงการให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือคำชมเชย

เรียน ผู้จัดการกองทุนประกันชีวิต / คณะกรรมการบริหารกองทุนประกันชีวิต

ข้าพเจ้า *นาย/นาง/นางสาว.....*นามสกุล.....

*เลขประจำตัวประชาชน หรือ เลขหนังสือเดินทาง.....

*ที่อยู่ เลขที่.....หมู่บ้าน/อาคาร.....หมู่ที่.....ซอย.....

ถนน.....แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....*โทรศัพท์.....

อีเมล (ถ้ามี)

ผู้ร้องเรียนต้องการปกปิดข้อมูลส่วนตัว

□ ต้องการ

□ ไม่ต้องการ

ขอร้องเรียน *นาย/นาง/นางสาว.....นามสกุล.....

*ตำแหน่ง.....ส่วนงาน.....โดยมีรายละเอียด

ข้อเท็จจริงและพฤติการณ์ ดังต่อไปนี้.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

พร้อมนี้ ...

This image shows a full page of a worksheet designed for handwriting practice. It features approximately 20 horizontal rows. Each row is defined by two parallel dashed lines, creating a series of uniform gaps for letter height. The entire page is otherwise blank, with no text or other markings.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้า ต่อไป

ลงชื่อ

ผู้ร้องเรียน

(_____)

หมายเหตุ : * หมายถึง ข้อมูลที่จำเป็นต้องระบุให้ถูกต้องครบถ้วน

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนกองทุนประกันชีวิต

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง การพิจารณาเรื่องร้องเรียน.....

เรียน ผู้จัดการกองทุนประกันชีวิต

ข้อมูลผู้ร้องเรียน ☐ ผู้ร้องเรียนต้องการปกปิดข้อมูลส่วนตัว

นาย/นาง/นางสาว.....นามสกุล.....

ช่องทางรับข้อร้องเรียน☐ ไปรษณีย์ ☐ ยื่นด้วยตนเอง ☐ กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ☐ เว็บไซต์☐ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ☐ โทรศัพท์ ☐ จากหน่วยงานราชการหรือหน่วยงานอื่นข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน

นาย/นาง/นางสาว.....นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....ส่วนงาน.....

ข้อพิจารณาประเภทเรื่องร้องเรียน☐ ๑. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตประพฤติดมิชอบ หมายถึง การกล่าวหาว่าบุคลากรของกองทุน กระทำการทุจริต ผิดกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งหรือหลักเกณฑ์ของกองทุน ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ หรือประพฤติดมิชอบ หรือมีการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ จนเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่กองทุน☐ ๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง ข้อสงสัย ความไม่พึงพอใจด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง ต้องการให้ชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง แก้ไข การปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างให้ถูกต้องชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้☐ ๓. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการให้บริการที่อยู่ในความรับผิดชอบของกองทุน เช่น ข้อผิดพลาดในการให้บริการ ให้บริการล่าช้า หรือการปฏิบัติตนไม่เหมาะสมกับผู้รับบริการ เป็นต้น ทั้งนี้ โดยไม่มีมูลเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติดมิชอบ☐ ๔. เรื่องร้องเรียนอื่น ๆ รวมถึงการให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือคำชมเชยจึงเรียนมาเพื่อโปรด ☐ พิจารณาแต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริง☐ พิจารณาสั่งการ☐ ทราบบันทึกความเห็นของเจ้าหน้าที่

.....

.....

ลงชื่อ

เจ้าหน้าที่ผู้พิจารณา

(.....)

ตำแหน่ง

วัน.....เดือน.....พ.ศ.....

ความเห็น/คำสั่ง

.....

.....

ลงชื่อ

(.....)

ผู้จัดการกองทุนประกันชีวิต

วัน.....เดือน.....พ.ศ.....

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนกองทุนประกันชีวิต

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง การพิจารณาเรื่องร้องเรียน.....

เรียน คณะกรรมการบริหารกองทุนประกันชีวิต

ข้อมูลผู้ร้องเรียน ☐ ผู้ร้องเรียนต้องการปกปิดข้อมูลส่วนตัว

นาย/นาง/นางสาว.....นามสกุล.....

ช่องทางรับข้อร้องเรียน

- ☐ ไปรษณีย์ ☐ ยื่นด้วยตนเอง ☐ กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ☐ เว็บไซต์
- ☐ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ☐ โทรศัพท์ ☐ จากหน่วยงานราชการหรือหน่วยงานอื่น

ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน

นาย/นาง/นางสาว.....นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....ผู้จัดการกองทุนประกันชีวิต.....

ข้อพิจารณาประเภทข้อร้องเรียน

☐ ๑. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตประพฤติดมิชอบ หมายถึง การกล่าวหาว่าบุคลากรของกองทุน กระทำการทุจริต ผิดกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งหรือหลักเกณฑ์ของกองทุน ปฏิบัติหรือละเว้น การปฏิบัติ หรือประพฤติดมิชอบ หรือมีการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ จนเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่กองทุน

☐ ๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง ข้อสงสัย ความไม่พึงพอใจด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง ต้องการให้ชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง แก้ไข การปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างให้ถูกต้อง ชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

☐ ๓. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการให้บริการที่อยู่ในความรับผิดชอบของกองทุน เช่น ข้อผิดพลาดในการ ให้บริการ ให้บริการล่าช้า หรือการปฏิบัติไม่เหมาะสมกับผู้รับบริการ เป็นต้น ทั้งนี้ โดยไม่มีมูลเกี่ยวกับการ ทุจริตประพฤติดมิชอบ

☐ ๔. เรื่องร้องเรียนอื่น ๆ รวมถึงการให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือคำชมเชย

จึงเรียนมาเพื่อโปรด ☐ พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

☐ พิจารณาสั่งการ.....

☐ ทราบ

บันทึกความเห็นของเจ้าหน้าที่

.....

.....

ลงชื่อ

เจ้าหน้าที่ผู้พิจารณา

(.....)

ตำแหน่ง.....

วัน.....เดือน.....พ.ศ.....

มติคณะกรรมการบริหารกองทุนประกันชีวิต

.....

.....

แนวทางและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

1. กรณีร้องเรียน รองผู้จัดการ พนักงาน ลูกจ้าง ลูกจ้างเหมาบริการและผู้ปฏิบัติงานอื่นในกองทุน

ผู้ร้องเรียน

1. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ
2. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง
3. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการที่อยู่ในความรับผิดชอบของกองทุน
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