



คปท.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม  
การประกอบธุรกิจประจักษ์ (คปท.)

# แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (สำนักงาน คปภ.) มีภารกิจหลักในการกำกับดูแล ส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจประกันภัยให้มีความเข้มแข็งและมั่นคงเพื่อเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยสร้างเสถียรภาพให้ระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ รวมถึงให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในการใช้ระบบประกันภัยเป็นเครื่องมือในการบริหารความเสี่ยงและมีคุณภาพชีวิตที่ดี ปฏิบัติภารกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล สำนักงาน คปภ. จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตฉบับนี้

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อกำหนดขั้นตอน วิธีการ ผู้รับผิดชอบภายในสำนักงาน คปภ. ในการรับเรื่องและส่งต่อเพื่อจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต
2. เพื่อกำหนดช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากภายในและภายนอกสำนักงาน คปภ.

### แผนภาพขั้นตอนการปฏิบัติ

ขั้นตอน	แผนภาพขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
<p>1. ผู้แจ้งเหตุแจ้งเรื่องทุจริตผ่านช่องทางดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotline: 1186</li> <li>- Email: HR@oic.or.th</li> <li>- Website: <a href="https://www.oic.or.th/th/suggestions">https://www.oic.or.th/th/suggestions</a></li> <li>- จดหมายถึงสำนักงาน คปภ.</li> </ul> <p>โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับเรื่องและแจ้งสายงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณารับเรื่อง</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ฝ่ายทรัพยากรบุคคล</li> <li>- สาย/ฝ่าย/กลุ่มงาน ต้นสังกัด</li> </ul>	ภายใน 7 วัน
<p>2. ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวหารายงานให้เลขาธิการทราบ โดยเลขาธิการดำเนินการหรือสั่งให้ดำเนินการสืบสวนหรือพิจารณาเบื้องต้นว่ากรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่าพนักงานกระทำผิดวินัยหรือไม่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- หากใช่ ดำเนินการต่อตามขั้นตอนที่ 3 ในกรณีที่ต้องการขอเท็จจริงให้ครบถ้วน หรือขั้นตอนที่ 4 หากข้อร้องเรียนมีข้อมูลขอเท็จจริงที่ชัดเจน</li> <li>- หากไม่ใช่ บันทึกข้อมูลเก็บเป็นหลักฐานและปิดเรื่อง</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- เลขาธิการ</li> <li>- สาย/ฝ่าย/กลุ่มงาน ต้นสังกัด</li> </ul>	ภายใน 7 วัน
<p>3. คณะกรรมการสอบสวนเพื่อสอบสวนหาข้อเท็จจริงและหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เพื่อรายงานผลการสอบสวนข้อเท็จจริงต่อเลขาธิการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- หากมีมูล รายงานผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงต่อเลขาธิการเพื่อดำเนินการต่อขั้นตอนที่ 4</li> <li>- หากไม่มีมูล บันทึกข้อมูลเก็บเป็นหลักฐานและปิดเรื่อง</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ฝ่ายทรัพยากรบุคคล</li> <li>- สาย/ฝ่าย/กลุ่มงาน ต้นสังกัด</li> <li>- คณะกรรมการสอบสวนวินัย</li> </ul>	ภายใน 7 วัน

ขั้นตอน	แผนภาพขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
4. คณะกรรมการสอบสวนทางวินัย ดำเนินการสอบสวนและพิจารณาบทลงโทษ เพื่อรายงานผลต่อเลขาธิการ	<pre> graph TD     A[คณะกรรมการสอบสวนทางวินัย ดำเนินการสอบสวน] --&gt; B[รายงานผลต่อเลขาธิการ] </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ฝ่ายทรัพยากรบุคคล</li> <li>- สาย/ฝ่าย/กลุ่มงาน ต้นสังกัด</li> <li>- คณะกรรมการสอบวินัย</li> </ul>	ภายใน 60 วัน นับแต่ประธานกรรมการฯ รับผิดชอบต่อคำสั่ง
5. คณะกรรมการสอบสวนทางวินัย สรุปผลและบันทึกรายงานการประชุม นำเสนอต่อเลขาธิการเพื่ออนุมัติให้ดำเนินการตามมติที่ประชุมคณะกรรมการฯ รวมถึงบทลงโทษ	<pre> graph TD     A((A)) --&gt; B[นำเสนอเรื่องต่อเลขาธิการเพื่อดำเนินการตามมติที่ประชุมคณะกรรมการฯ รวมถึง]     B --&gt; C[เลขาธิการรับทราบและอนุมัติให้ดำเนินการตามมติคณะกรรมการ] </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ฝ่ายทรัพยากรบุคคล</li> <li>- คณะกรรมการสอบวินัย</li> </ul>	ภายใน 7 วัน
6. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล แจ้งผลการพิจารณาและบทลงโทษที่ได้รับการอนุมัติแก่ผู้แจ้งเหตุ/ผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ที่เกี่ยวข้องให้รับทราบ	<pre> graph TD     D[ชี้แจงผลการพิจารณา รวมถึงบทลงโทษอย่างเป็นทางการต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด] </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ฝ่ายทรัพยากรบุคคล</li> </ul>	ภายใน 7 วัน

หมายเหตุ : กรณีที่ต้องรวบรวมข้อเท็จจริงเพิ่มเติมอาจใช้ระยะเวลาเกินกว่าที่ระบุข้างต้น

### บทลงโทษ

เมื่อผลสอบสวนและผลการพิจารณาเรื่องสิ้นสุด หากมีบทลงโทษหรือการดำเนินการทางวินัย ให้อ้างอิงข้อบังคับคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการพนักงาน (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556