

การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ ทอท.

ทอท. ได้จัดให้มีช่องทางการติดต่อเสนอแนะการให้บริการ รวมถึงการร้องเรียนและแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับกรณีละเมิดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ ทอท. ซึ่งฝ่ายสื่อสารองค์กร ภายใต้สายงานกฎหมายและเลขานุการบริษัทมีหน้าที่รวบรวมข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ รายงานต่อคณะกรรมการธรรมาภิบาล เป็นรายไตรมาส เพื่อพิจารณาและกำหนดมาตรการแก้ไขและป้องกันการละเมิดดังกล่าว

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนถูกระบุไว้ในขั้นตอนการปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสของ ทอท. ซึ่งมีความสอดคล้อง

กับระเบียบข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อีกทั้ง ทอท. ยังให้ความสำคัญคุ้มครองและไม่ยินยอมให้มีการข่มขู่ คุกคาม กับพนักงานหรือบุคคลที่แจ้งเบาะแสและผู้ที่มีความร่วมมือหรือความช่วยเหลือในการสอบสวน รวมถึงการเลิกจ้าง พักงาน ลงโทษทางวินัย ตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี ทั้งนี้ ผลสำรวจข้อร้องเรียนในปี 2561 พบว่า ไม่มีข้อร้องเรียนที่ได้รับการยืนยันว่าเป็นการละเมิดคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีรวมถึงข้อร้องเรียนด้านการทุจริตที่เกิดขึ้นใน ทอท.

รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสของ ทอท.

