



บริษัท ทรานส์โค้ด จำกัด (TRANSCODE COMPANY LIMITED)

1999/29 หมู่บ้านดิสรทริคสิรรา ซ.ลาดพร้าว 94 (ปัญจมิตร) แขวงพลับพลา เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 10310 โทร 02-514-3331

แผนผังกระบวนการดำเนินการและระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน

บริษัท ทรานส์โค้ด จำกัด

1	1. รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง (โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ หรือหนังสือ) และบันทึกข้อมูลผู้ร้องเรียนพร้อมรายละเอียดเบื้องต้น	ภายใน 1 วันทำการ
2	2. ตรวจสอบเบื้องต้น ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลและประเมินความน่าเชื่อถือของเรื่องร้องเรียน	ภายใน 3 วันทำการ
3	3. พิจารณารับเรื่อง ผู้บังคับบัญชาพิจารณาความเหมาะสมของเรื่องและมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบ	ภายใน 3 วันทำการ
4	4. ดำเนินการตรวจสอบ รวบรวมข้อเท็จจริง สัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง และรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง	ภายใน 15-30 วันทำการ
5	5. สรุปผลการตรวจสอบ จัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบพร้อมความเห็นและข้อเสนอแนะ	ภายใน 7 วันทำการ
6	6. พิจารณาและตัดสินใจ ผู้บริหารพิจารณาผลการตรวจสอบและกำหนดมาตรการแก้ไข/บทลงโทษ (ถ้ามี)	ภายใน 7 วันทำการ
7	7. แจ้งผลการดำเนินการ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นลายลักษณ์อักษร และดำเนินการตามมาตรการที่กำหนดไว้	ภายใน 7 วันทำการ

หมายเหตุ

- ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามความคืบหน้าได้ครบถ้วน รวดเร็ว และเป็นธรรม โดยไม่เปิดเผยข้อมูลผู้ร้องเรียน เว้นแต่จะได้รับความยินยอมหรือเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด
- หากพบว่าเรื่องร้องเรียนซับซ้อนหรือต้องใช้เวลาเพิ่มเติม บริษัทจะแจ้งความคืบหน้าและระยะเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จให้ผู้ร้องเรียนทราบ
- บริษัท จะดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล โดยไม่เลือกปฏิบัติและจะพิทักษ์คุ้มครองผู้ร้องเรียนอย่างเหมาะสม