

นโยบาย บริษัท พีทีที เอ็มซีซี ไบโอเคมี จำกัด

ที่ ๐๐๘ /2564

เรื่อง การรับข้อร้องเรียน

บริษัท พีทีที เอ็มซีซี ไบโอเคมี จำกัด (“บริษัท”) มีนโยบายและมุ่งมั่นที่จะรับฟังข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนไม่ว่าจากบุคคลภายในองค์กรหรือจากบุคคลภายนอก ผู้มีส่วนได้เสียอื่นเกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ จรรยาบรรณธุรกิจรวมถึงการแจ้งเบาะแสการทุจริต คอร์รัปชัน

บริษัทให้คำมั่นสัญญาว่าจะพิจารณาดำเนินการต่อข้อร้องเรียน ด้วยความโปร่งใส สุจริตและยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งจะรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ปกป้องและมีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนที่สุจริต พยานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนในทุกกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี การกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ และแนวปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน เพื่อป้องกันความเสี่ยงและเพิ่มประสิทธิภาพของกลไกระบบเตือนภัยล่วงหน้า อันจะนำมาซึ่งการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับบริษัทและผู้มีส่วนได้เสีย อีกทั้งเป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทให้ดียิ่งขึ้น บริษัทจึงให้ยกเลิกนโยบายที่ 002/ 2564 เรื่อง การรับข้อร้องเรียน ลงวันที่ 18 มกราคม 2564 และกำหนดให้มีกรอบการดำเนินงานการรับข้อร้องเรียน ดังนี้

1. ขอบเขตข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต การประพฤติมิชอบ หรือผิดกฎหมาย ตลอดจนเรื่องอื่นๆ เช่น เรื่องเกี่ยวกับจรรยาบรรณธุรกิจ เป็นต้น **ยกเว้นกรณีที่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการบริหาร หรือฝ่ายบริหารได้มีมติ ตัดสิน หรือมีคำวินิจฉัยที่เด็ดขาดแล้ว รวมทั้งเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุดแล้ว**
2. ผู้ร้องเรียน สามารถส่งข้อร้องเรียน หรือเบาะแสมายังบริษัท ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ได้แก่

(1) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) law.compliance@pttmcc.com

(2) ทางไปรษณีย์

ถึง สำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่

บริษัท พีทีที เอ็มซีซี ไบโอเคมี จำกัด


555/2 ศูนย์เอนเนอร์ยีคอมเพล็กซ์ อาคารบี ชั้น 14

ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

(3) ช่องทางอื่น ๆ ที่บริษัทได้เปิดไว้ (ถ้ามี)

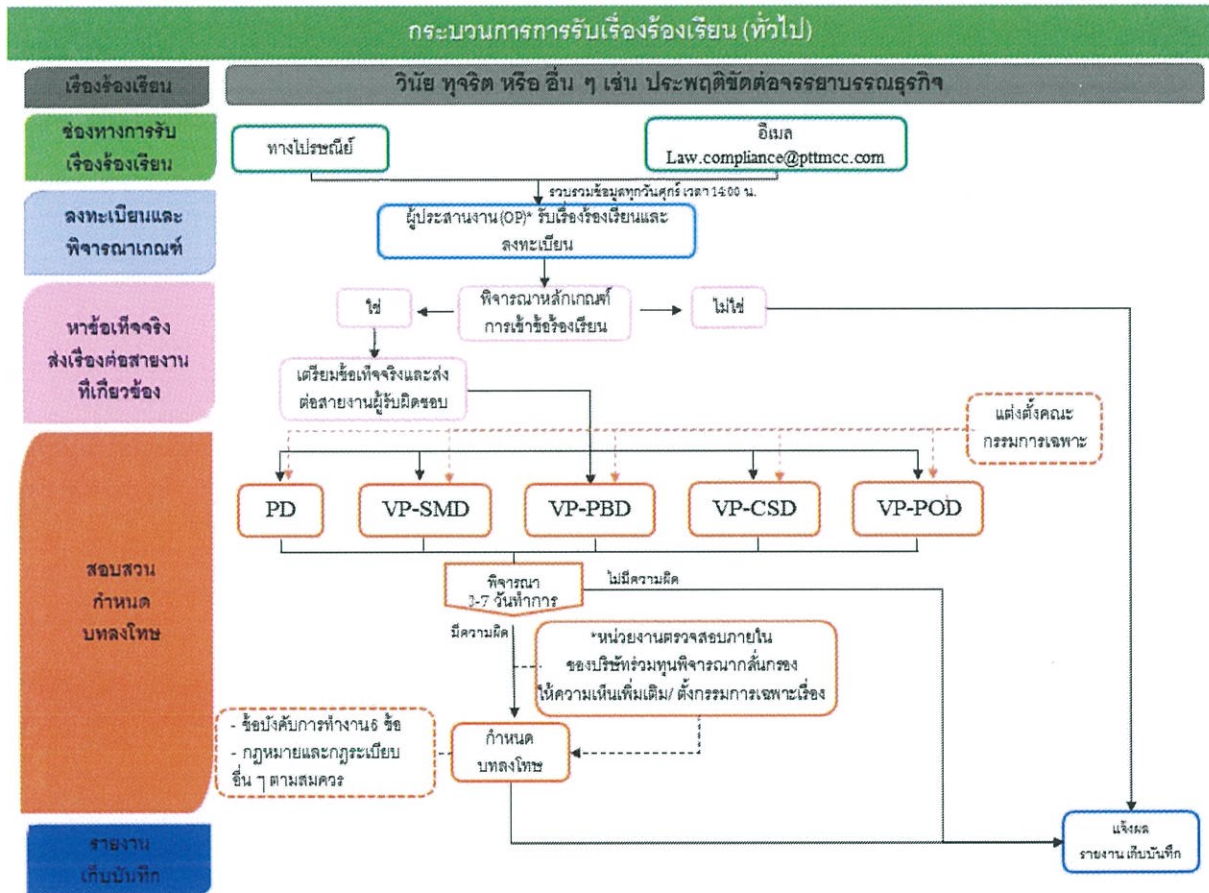
3. ข้อร้องเรียนควรมีรายละเอียดดังนี้ (โดยกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มเอกสารแนบนโยบายนี้)
- (1) ชื่อ นามสกุลของผู้ร้องเรียน เพื่อประโยชน์ในการแจ้งผลการดำเนินการ หรือผู้ร้องเรียนอาจจะเลือกไม่เปิดเผยตัวตนก็ได้
 - (2) ชื่อ นามสกุลของผู้ถูกร้องเรียน (ถ้ามี)
 - (3) วัน เดือน ปีที่ร้องเรียน
 - (4) วัน เดือน ปี และสถานที่ที่ผู้ร้องเรียนพบเห็นพฤติกรรม หรือ เหตุการณ์
 - (5) รายละเอียดข้อกล่าวหา
 - (6) เอกสารประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี)
4. ชั้นความลับในการปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน หรือพยานบุคคลที่เกี่ยวข้องต้องปกปิดในระดับชั้นลับมาก (Strictly Confidential) ตามข้อกำหนดบริษัทว่าด้วยการกำหนดชั้นความลับ และความปลอดภัยเกี่ยวกับการเก็บรักษาเอกสารสำคัญของบริษัท
- เมื่อผู้ร้องเรียนได้ให้ข้อมูลที่ครบถ้วนทุกชั้นตอนแล้วจะได้รับหมายเลขทางทะเบียนและเลขชุดรหัสเพื่อใช้แสดงตนและติดต่อกับบริษัท โดยจะถูกนำมาใช้เรียกแทนชื่อหรือข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนในขั้นตอนของการตรวจสอบจนเสร็จสิ้นกระบวนการ อันเป็นมาตรการการปกปิดและรักษาความปลอดภัย อย่างไรก็ตามหลักการดังกล่าวสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามที่บริษัทเห็นสมควร
- ทั้งนี้ บริษัทจะพิจารณาติดต่อกลับผู้ร้องเรียนตามช่องทางที่แจ้งไว้ ในกรณีต่อไปนี้
- (1) แจ้งกลับการรับข้อร้องเรียนหรือลงทะเบียนข้อร้องเรียน
 - (2) ขอรายละเอียด ข้อมูลต่าง ๆ เพิ่มเติม
 - (3) หลังจากได้ข้อสรุปในการหาข้อเท็จจริง
 - (4) กรณีอื่น ๆ ตามที่เห็นสมควร
5. การพิจารณาข้อร้องเรียน การสอบสวนและกำหนดบทลงโทษ จะเป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เกี่ยวกับการทำงาน ข้อกำหนดของบริษัท หรือ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
6. ผู้ร้องเรียนย่อมตระหนักและเข้าใจเป็นอย่างดีว่าการร้องเรียนจะต้องกระทำโดยสุจริต หากผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเรื่องอันเป็นเท็จ ไม่มีมูลความจริง หรือเจตนากลั่นแกล้ง หรือละเมิดบุคคล หรือองค์กร หรือมีเจตนาไม่สุจริต ฯลฯ บริษัทจะดำเนินการกับผู้ร้องเรียนตามขั้นตอนของบริษัท หรือ ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณี ต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ 11 มิถุนายน พ.ศ. 2564


(นางสาวสมศรี พาณิชย์รุ่งเรือง)
กรรมการผู้จัดการใหญ่

กระบวนการการรับเรื่องร้องเรียน

1. ช่องทางการร้องเรียน เรื่องทั่วไป



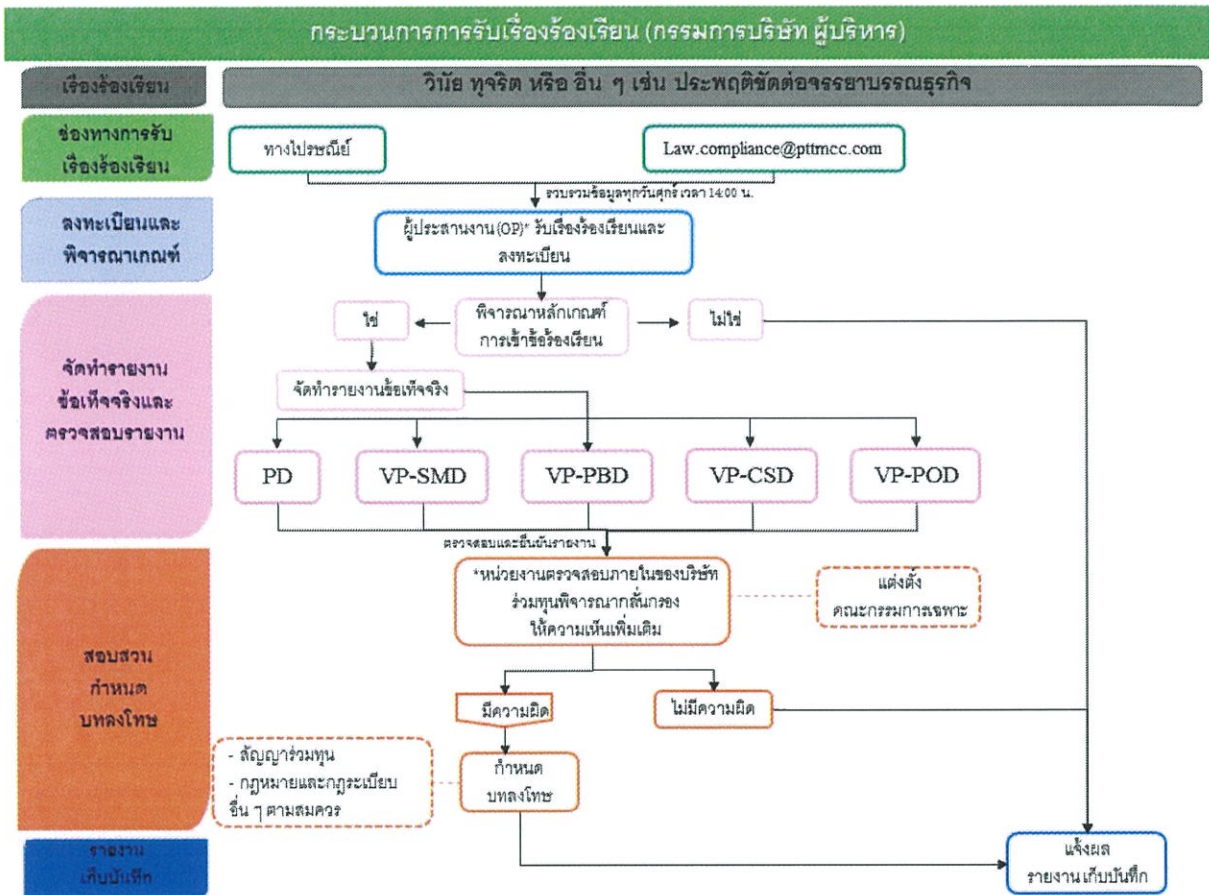
* กรณีร้องเรียน OP ให้ HR ดำเนินการ

**ให้พิจารณาตามกฎ ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องดังนี้

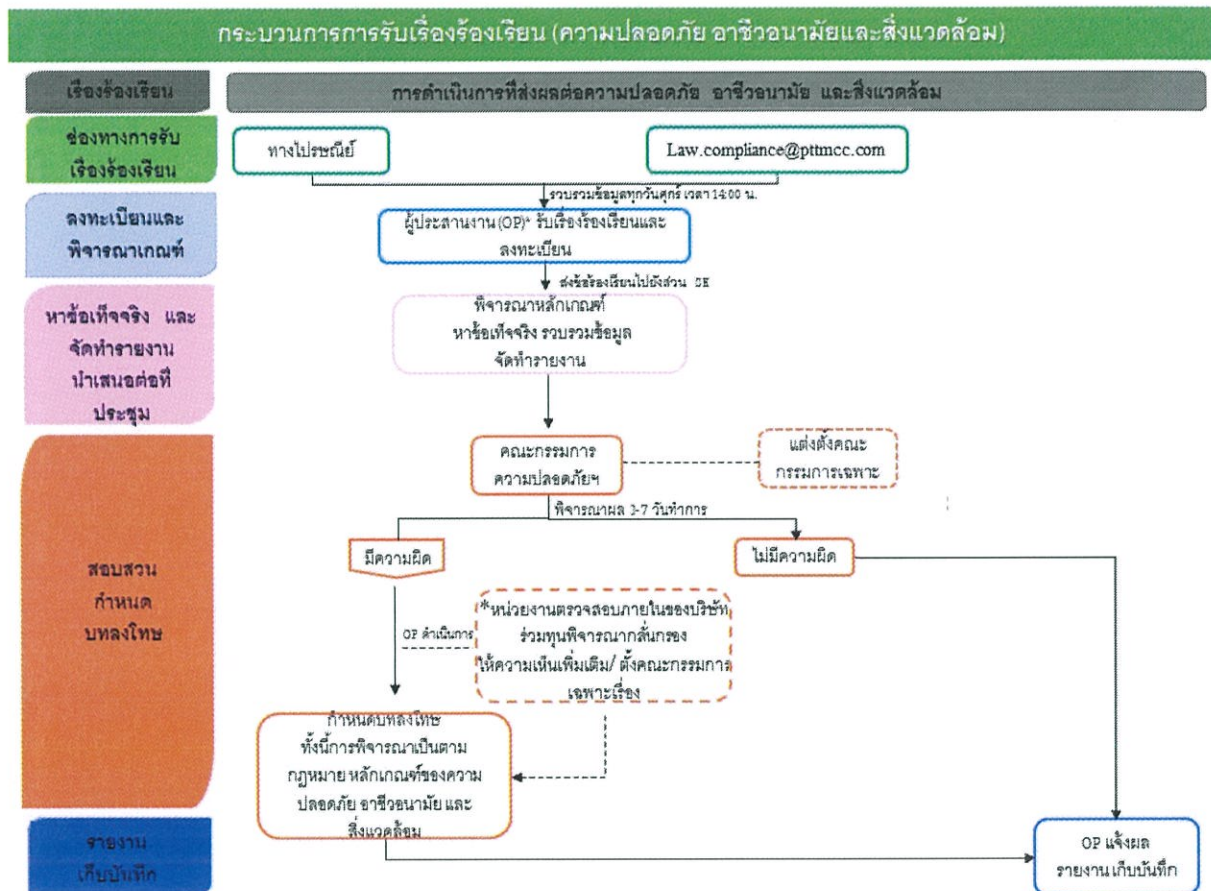
- 1) พรบ. คุ้มครองแรงงาน
- 2) ข้อบังคับพนักงาน
- 3) กฎหมายอื่นๆ ตามเหมาะสม

*** กรณีอำนาจการตัดสินใจเกินอำนาจของฝ่ายจัดการให้ส่งเรื่องต่อไปยังกรรมการตรวจสอบภายในของบริษัทร่วมทุนเพื่อเป็นผู้พิจารณา และ / หรือให้ความเห็นเพิ่มเติม

2. ช่องทางการร้องเรียน เรื่องเกี่ยวกับกรรมการบริษัท ผู้บริหาร



3. ช่องทางการร้องเรียน เรื่องเกี่ยวกับการดำเนินงานที่ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม



*กรณีอำนาจการตัดสินใจเกินอำนาจของฝ่ายจัดการให้ส่งเรื่องต่อไปยังกรรมการตรวจสอบภายในของบริษัทร่วมทุนเพื่อเป็นผู้พิจารณา และ / หรือให้ความเห็นเพิ่มเติม

2. ขอบเขต หรือหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนนี้ใช้เพื่อรองรับตามนโยบายการรับเรื่องร้องเรียนโดยมีขอบเขต หรือหลักเกณฑ์โดยสังเขป ดังนี้

หัวข้อ	การดำเนินการของผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน (Case Coordinator)	หมายเหตุ
2.1 เรื่องที่คณะกรรมการบริษัท หรือฝ่ายบริหารมีมติเด็ดขาดแล้ว	- ไม่รับพิจารณา - แจ้งกลับผู้ร้องเรียน	- บันทึกไว้ เป็นข้อมูลแต่ไม่เข้าเป็นทะเบียนข้อร้องเรียน
2.2 เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว	- ไม่รับพิจารณา - แจ้งกลับผู้ร้องเรียน	- บันทึกไว้ เป็นข้อมูลแต่ไม่เข้าเป็นทะเบียนข้อร้องเรียน
2.3 เรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายบริหาร มีมติเด็ดขาดแล้ว	- ไม่รับพิจารณา - แจ้งกลับผู้ร้องเรียน	- บันทึกไว้ เป็นข้อมูลแต่ไม่เข้าเป็นทะเบียนข้อร้องเรียน
2.4 การร้องเรียนที่ไม่มีมูลหรือไม่สามารถติดต่อกลับผู้ร้องเรียนได้ (หมายถึง ไม่สามารถระบุที่มา หรือข้อมูลใดๆ จากผู้ร้องเรียนได้)	- นำเรียนเสนอฝ่ายจัดการพิจารณาสั่งการ - แจ้งกลับผู้ร้องเรียน	- สืบสวนต่อ หรือปิดข้อร้องเรียน บันทึกไว้ เป็นข้อมูลและนำออกจากระบบทะเบียนข้อร้องเรียน
2.5 เรื่องเกี่ยวกับจรรยาบรรณธุรกิจ การทุจริต หรือ คอร์รัปชัน หรือฝ่าฝืนต่อนโยบายการกำกับดูแล การปฏิบัติงานให้เป็นไปตาม กฎหมาย กฎ ระเบียบและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	- รับพิจารณา - แจ้งกลับผู้ร้องเรียน - ดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ	- เรื่องซับซ้อน/ หรือรุนแรง ให้เป็นดุลพินิจของฝ่ายบริหารในการกำหนดว่าจะเห็นควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการเฉพาะหรือว่าจ้างที่ปรึกษาภายนอก (external expertise) เป็นคราว ๆ ไป
2.6 เรื่องอื่น ๆ นอกจากที่กล่าวไว้ ข้างต้น และเห็นว่ามิใช่ข้อเท็จจริงเพียงพอจะเป็นข้อร้องเรียน	- รับไว้พิจารณา - นำเรียนเสนอฝ่ายจัดการพิจารณาสั่งการ	- อาจแต่งตั้งคณะกรรมการเฉพาะ หรือว่าจ้างที่ปรึกษาภายนอก (external expertise) เป็นคราว ๆ ไป

3. การลงทะเบียน (เพื่อจัดทำทะเบียนเรื่องร้องเรียน)

- 1) การกำหนดหมายเลขทางทะเบียน Identity (ID) กำหนดให้มีแปดหลัก โดยแต่ละหลัก มีความหมาย ดังนี้



- ตำแหน่งที่ 1 และ 2 ให้แทนด้วยตัวอักษรพิมพ์ใหญ่ WB หมายถึง Whistleblower ก่อนถึงตำแหน่งที่ 3 และ 4 ให้คั่นด้วยเครื่องหมาย " - "
- ตำแหน่งที่ 3 และ 4 เป็นลำดับของการรับเรื่องร้องเรียนโดยเริ่มที่หมายเลข 01 ไป จนถึงหมายเลข 99 ตามลำดับ
- ตำแหน่งที่ 5 ถึง 8 เป็นลำดับของปีพุทธศักราช (พ.ศ.) ที่รับเรื่องร้องเรียน

ตัวอย่าง เรื่องรับเรียนลำดับที่หนึ่งของปี 2564 จะเขียนหมายเลขทางทะเบียนได้ดังนี้



- 2) การกำหนดเลขชุดรหัส Password

การกำหนดเลขชุดรหัสเป็นการกำหนดที่ประกอบด้วยตัวเลข หรือ ตัวอักษรสี่ตำแหน่งที่ถูกเลือกมาจากการสุ่มตัวเลขและ/ หรือตัวอักษรเพื่อเป็นรหัสประจำตัวของผู้ร้องเรียน เพื่อใช้ในการยืนยัน ตัวตนความเป็นเจ้าของเรื่องที่ได้ยื่นข้อร้องเรียน

แบบฟอร์มการแจ้งข้อร้องเรียน

(1) ชื่อ นามสกุลของผู้ร้องเรียน	
ชื่อ	นามสกุล
(2) ชื่อ นามสกุลของผู้ถูกร้องเรียน	
ชื่อ	นามสกุล
ที่อยู่ (ถ้ามี)	
(3) วัน เดือน ปีที่ร้องเรียน	
วัน	/ เดือน / ปี
(4) วัน เดือน ปี และสถานที่ที่ผู้ร้องเรียนพบเห็นพฤติกรรม หรือ เหตุการณ์	
วัน	/ เดือน / ปี
(5) รายละเอียดข้อกล่าวหา	
(6) เอกสารประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี)	

* ผู้ร้องเรียนสามารถกรอกข้อมูลและแนบไฟล์ส่งผ่านทางอีเมล หรือ
 ปรินต์เอกสารเพื่อกรอกข้อมูลและแนบเอกสารในรูปแบบ PDF File