

นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน

1. บทนำ

บริษัท ไทย โอ.พี.พี. จำกัด (มหาชน) ("บริษัท") มีค่านิยมขององค์กรโดยมุ่งเน้นการทำงานด้วยความซื่อสัตย์และมีจริยธรรม ด้วยความเชื่อมั่นว่า การดำเนินธุรกิจภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมต่อการนำพาบริษัทไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน ดังนั้น เพื่อเป็นการยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายได้มีส่วนร่วมในกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายการรับเรื่องร้องเรียนและจัดให้มีช่องทาง การร้องเรียนและแจ้งเบาะแส จากทั้งบุคคลภายในองค์กรและจากบุคคลภายนอก ให้สามารถร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงต่อบริษัท เช่น การกระทำที่ผิดกฎหมาย ผิดข้อบังคับ หรือ ผิดไปจากนโยบายของบริษัท และผิดต่อจริยธรรมทางธุรกิจ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงรวมถึงผลการดำเนินงานของบริษัท ทั้งนี้ข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแสและเรื่องที่จะแจ้งจะถูกเก็บเป็นความลับเพื่อป้องกันผลกระทบต่อผู้แจ้งข้อร้องเรียนที่จะตามมาในภายหลังก บริษัทฯจะดำเนินการแก้ไขหรือปรับปรุง เพื่อให้การดำเนินงานทางธุรกิจนั้นถูกต้อง เหมาะสม โปร่งใส เชื่อถือได้ต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้ผู้ที่พบเห็น สงสัย หรือได้รับผลกระทบจากการที่กระทำผิดกฎหมาย ได้มีช่องทางในการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสเข้ามายังบริษัทฯ ในประเด็น จริยธรรมและหรือจรรยาบรรณ การกระทำที่สื่อถึงการทุจริต หรือ พฤติกรรมที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทได้

2.2 เพื่อเป็นแนวทางและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนต่างๆ ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ตลอดจนไปจนถึงการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนต่างๆที่เกิดขึ้น มีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน เหมาะสม มีประสิทธิภาพและให้ความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย

2.3 เพื่อกำหนดมาตรการในการรักษาความลับและปกป้องข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแส รวมถึงพยานที่เกี่ยวข้องไม่ให้ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากข้อร้องเรียนที่ได้แจ้งเข้ามายังบริษัท

2.4 เพื่อเป็นการป้องกันและกำหนดมาตรการจัดการกับข้อร้องเรียน ที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายและหรือต่อผลการดำเนินงาน ตลอดจนชื่อเสียงของบริษัทฯ ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯทั้งสิ้น

3. คำนิยาม

ข้อความ หรือ คำใด ๆ ที่ใช้ในนโยบายฉบับนี้ให้มีความหมายดังนี้

3.1 "นโยบาย" หมายถึง นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน

3.2 "บริษัทย่อย" หมายถึง บริษัทจำกัด ซึ่งบริษัทถือหุ้นโดยตรง และ/หรือ โดยอ้อม เกินกว่าร้อยละ 50 หรือ มีอำนาจควบคุม

3.3 "กรรมการ" หมายถึง กรรมการของบริษัท

3.4 "ผู้บริหาร" หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการและผู้จัดการตำแหน่งระดับบริหารสองรายแรกนับต่อจากกรรมการผู้จัดการลงมา

3.5 "ฝ่ายจัดการ" หมายถึง ผู้บริหารและพนักงานของบริษัทตั้งแต่ระดับผู้จัดการขึ้นไป

3.6 "พนักงาน" หมายถึง พนักงานของบริษัท และบริษัทย่อย ทั้งที่เป็นพนักงานประจำ พนักงานสัญญาจ้างและพนักงานชั่วคราวของบริษัท

3.7 “ผู้บังคับบัญชา” หมายถึง ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานระดับชั้นในสายงานที่พนักงานสังกัด

3.8 “ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน” หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่พบเห็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ขัดต่อกฎหมาย จรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี หรือ นโยบายที่เกี่ยวข้อง

3.9 “เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิดที่อยู่ในขอบเขตของเรื่องร้องเรียน ตาม 4 ข้อที่กำหนดไว้ในนโยบายฉบับนี้

4. ขอบเขตของเรื่องร้องเรียน

บุคคลภายนอกและผู้มีส่วนได้เสีย สามารถสอบถาม แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนผ่านช่องทางทางการร้องเรียนตาม ข้อ 6 ของนโยบายฉบับนี้ ในกรณีที่พบข้อสงสัยหรือพบเห็น กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานของบริษัทและบริษัท หรือ บุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทนกลุ่มบริษัท มีการกระทำที่เข้าข่ายในกรณี ดังต่อไปนี้

4.1 การประพฤติผิด หมายถึง การกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย จริยธรรมและหรือจรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายการกำกับดูแลกิจการ นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน ระเบียบข้อบังคับของบริษัทและ/หรือ กฎเกณฑ์ของทางการ

4.2 การทุจริต หมายถึง การกระทำใด ๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรขอได้โดยกฎหมาย ให้แก่ตนเองและ/หรือผู้อื่น ซึ่งหมายความรวมถึงการกระทำดังต่อไปนี้

4.2.1 การยักยอกทรัพย์สิน หมายถึง การที่ได้เข้าครอบครองทรัพย์สินของคนอื่นหรือทรัพย์สินที่คนอื่นเป็นเจ้าของ รวมอยู่ด้วยและในระหว่างการครอบครองนั้นกลับเบียดบังเอาทรัพย์สินนั้นเป็นของตนเองหรือของคนอื่นโดยทุจริต

4.2.2 การคอร์รัปชัน หมายถึง การใช้อำนาจที่ได้มาโดยหน้าที่ในการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน หรือการทุจริตโดยใช้หรืออาศัยตำแหน่งหน้าที่ อำนาจ อิทธิพลที่ตนมีอยู่ เพื่อประโยชน์แก่ตนเองและ/หรือผู้อื่น (Promising) และให้หมายความรวมถึงการให้หรือรับสินบน การเสนอให้ (Offering) การให้คำมั่นสัญญา การรับ (Giving or Accepting) การเรียกร้อง (Demanding) ในทรัพย์สิน หรือผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับเงิน หรือ เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลกระทำอย่างหนึ่งอย่างใดที่ผิดกฎหมาย ขัดต่อศีลธรรมอันดี หรือทำลายความไว้วางใจ

4.2.3 การตกแต่งงบการเงิน หมายถึง การหลอกลวงผู้อื่นด้วยการสื่อสารข้อมูลในงบการเงินอันเป็นเท็จหรือปกปิดความจริง กระทำโดยการบันทึกสินทรัพย์ หรือรายรับมากหรือน้อยเกินไปรวมถึงการเปิดเผยข้อมูลไม่ครบถ้วนการตกแต่งข้อมูลคุณสมบัติของพนักงานหรือการตกแต่งเอกสารภายในและภายนอก

ทั้งนี้ บริษัทฯ ไม่สามารถรับเรื่องร้องเรียน ในกรณีดังต่อไปนี้

(1) เรื่องที่ประชุมผู้ถือหุ้น คณะกรรมการบริษัทฯ คณะกรรมการบริหาร หรือกรรมการผู้จัดการ มีมติเด็ดขาดแล้ว ตามขอบเขตอำนาจของตน

(2) เรื่องที่คณะกรรมการตรวจสอบมีมติเด็ดขาดแล้ว

(3) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

(4) กรณีบัตรสนเท่ห์หรือเรื่องร้องเรียน ข้อกล่าวหาที่ไม่ระบุชื่อและที่อยู่แท้จริงของผู้ร้องเรียน หรือผู้กล่าวหา

(5) เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน ไม่มีเบาะแส หลักฐาน หรือการกระทำการทุจริตหรือประพฤติผิดที่ชัดเจนเพียงพอที่จะนำสืบข้อเท็จจริงต่อไปได้

(6) เรื่องที่หน่วยงานทรัพยากรบุคคลของบริษัทหรือหน่วยงานอื่นที่มีอำนาจ ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเด็ดขาด อย่างเป็นทางการแล้วและไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

หากบริษัทรับเรื่องที่ร้องเรียนไปก่อน แล้วตรวจพบภายหลังว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในกรณี 6 ข้อข้างต้น บริษัทสามารถยกเลิกเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ทันทีอย่างไม่มีเงื่อนไข

5. หน้าที่และความรับผิดชอบ

5.1 ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา

5.1.1 ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ตลอดจนสอดส่องดูแลและส่งเสริมผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติตามประมวลจรรยาบรรณ ระเบียบ ข้อบังคับและนโยบายต่างๆ ของบริษัท

5.1.2 ส่งเสริมและจัดให้มีระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่เพียงพอและมีประสิทธิผลเพื่อป้องกันการกระทำผิดและการทุจริตในส่วนงานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ รวมถึงทำความเข้าใจลักษณะของการกระทำผิดและการทุจริตใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายในหน่วยงานของตนเอง และตระหนักถึงความผิดปกติที่บ่งชี้ถึงการกระทำผิดหรือการทุจริต

5.1.3 ทำให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนในหน่วยงานได้รับทราบนโยบายฉบับนี้

5.1.4 สร้างสภาพแวดล้อมขององค์กรให้เหมาะสม เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ร้องเรียนในการแจ้งเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริต

5.1.5 เมื่อพบการกระทำผิดหรือทุจริตเกิดขึ้น ให้แจ้งหน่วยงานตรวจสอบภายในและหน่วยงานทรัพยากรบุคคล ภายใน 7 วัน

5.2 พนักงาน

5.2.1 รับทราบและปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้

5.2.2 แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาในสายงานทราบและหรือตามช่องทางที่กำหนดไว้ในนโยบายฉบับนี้โดยทันที หากพบเห็นหรือมีเหตุอันควรเชื่อว่ามีกรกระทำผิดหรือการทุจริตเกิดขึ้น

5.2.3 ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของบริษัทที่ทำหน้าที่สอบสวนเรื่องร้องเรียนและเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำผิดและการทุจริต

5.3 หน่วยงานทรัพยากรบุคคล

ให้คำแนะนำแก่ผู้บริหารและพนักงานในการนำนโยบายนี้ไปใช้ปฏิบัติ รวมทั้งสื่อสารและจัดอบรมให้ความรู้ที่จำเป็น

5.4 หน่วยงานตรวจสอบภายใน

5.4.1 แจ้งความคืบหน้าหรือผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ

5.4.2 จัดทำทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริต และส่งเป็นรายงานสรุปให้คณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการบริหารรับทราบอย่างน้อยไตรมาสละครั้ง

5.4.3 ติดตามหรือประเมินผลความมีประสิทธิผลของนโยบายฉบับนี้

6. การแจ้งเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริต

6.1 ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริต ผ่านช่องทางต่างๆ ตามที่เห็นว่าเหมาะสม ดังนี้

ภายในบริษัท

- รายงานต่อผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้น
- อีเมลล์ : internalaudit@topp.co.th
- จดหมายถึงกรรมการผู้จัดการ/ผู้จัดการทั่วไป
- ทางโทรศัพท์ 081-832-3655 ติดต่อ คุณจันทนา ลิมอติบุญย์

ภายนอกบริษัท

- ทางโทรศัพท์ 086-340-3155 (ฝ่ายตรวจสอบภายใน)
- อีเมลล์ : auditcommittee@topp.co.th
- ทางไปรษณีย์ : จดหมายถึงประธานกรรมการตรวจสอบ

บริษัท ไทย โอ.พี.พี. จำกัด (มหาชน)

1741 ถ.จันทน์ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร

กรุงเทพฯ 10120

ทั้งนี้ บริษัทจะรักษาข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นความลับ เพื่อไม่ให้ผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าวได้รับความเดือดร้อน

6.2 ผู้ร้องเรียนควรให้ข้อมูลในเกี่ยวกับการแจ้งเรื่องร้องเรียน/เบาะแสการกระทำผิดและการทุจริตอย่างเพียงพอเท่าที่จะกระทำได้เพื่อให้สามารถนำไปสืบหาข้อเท็จจริงได้ เช่น บุคคลที่เกี่ยวข้อง ลักษณะและรายละเอียดของเหตุการณ์ วันที่และข้อมูล นอกจากนี้ผู้ร้องเรียนควรเปิดเผย ชื่อ ที่อยู่ของตนเองหรือช่องทางการติดต่ออื่น ๆ เพื่อให้บริษัทสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้

6.3 ผู้บริหารและพนักงานที่ร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือการทุจริตด้วยเจตนาสุจริต แม้ว่าภายหลังบริษัท ได้ดำเนินการสอบสวนแล้วและพบว่าไม่มีการกระทำผิดตามที่ผู้ร้องเรียน บริษัทจะไม่ดำเนินการลงโทษใด ๆ กับผู้บริหารและพนักงานที่แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสดังกล่าว อย่างไรก็ตาม หากผลการสอบสวนพบว่าได้ทำด้วยเหตุเจตนาให้ร้ายหรือจงใจให้เกิดผลที่เป็นอันตรายหรือให้ข้อมูลเท็จ บริษัทจะพิจารณาดำเนินการลงโทษทางวินัยกับผู้บริหารและพนักงานตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน ซึ่งมีบทลงโทษตั้งแต่ตักเตือนด้วยวาจาหรือสายลักษณะอักษร พักงาน จนถึงให้ออกจากงาน รวมทั้ง พิจารณาดำเนินคดีตามกฎหมาย

7. ขั้นตอนการดำเนินการของบริษัท

7.1 เมื่อได้รับข้อร้องเรียนตามช่องทางเรื่องร้องเรียน ผู้ดูแลช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน จะทำการบันทึกลงในทะเบียนคุมรับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริต จากนั้นจัดลำดับความสำคัญของเรื่องร้องเรียน ดังนี้

7.1.1 เป็นเรื่องที่กระทบต่อชื่อเสียงของบริษัทอย่างร้ายแรง ให้ดำเนินการโดยเร็วที่สุดและแจ้งความคืนหน้าภายใน 5 วันทำการ และพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน ในกรณีที่รวบรวมหลักฐานยังไม่เพียงพอสามารถขยายระยะเวลาไปเป็น 30 วัน

7.1.2 เรื่องอื่น ๆ ให้ดำเนินการโดยเร็วแจ้งความคืบหน้า ภายใน 10 วัน และพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน

7.1.3 เรื่องสอบทั่วไป จะไม่มีการลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน แต่จะส่งเรื่องให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องนั้นๆ โดยตรงเป็นผู้ชี้แจงกลับไปยังผู้สอบถาม

7.2 บริษัทจะแจ้งความคืบหน้าและผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการกระทำผิดและการทุจริตให้กับผู้ร้องเรียนที่ได้เปิดเผยชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลล์ หรือช่องทางติดต่ออื่น ๆ ไว้ อย่างไรก็ตาม ในบางครั้งด้วยเหตุผลความจำเป็นในเรื่องข้อมูลส่วนบุคคลและรักษาความลับ บริษัทอาจไม่สามารถให้ข้อมูลในรายละเอียดเกี่ยวกับการสอบสวนหรือการลงโทษทางวินัย

7.3 ในกรณี ข้อ 7.1.1 และ 7.1.2 ผู้รับเรื่องร้องเรียนจะสำเนาเรื่องถึงกรรมการผู้จัดการใหญ่ เพื่อพิจารณาทำการแต่งตั้งกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง ตามแต่กรณีไป โดยมีผู้รับเรื่องร้องเรียนเข้าร่วมสังเกตการณ์สอบสวนข้อเท็จจริง

7.4 หลังจากคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงเสร็จสิ้น ให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนทำการแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียน และบันทึกผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนไว้และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท

7.5 ผู้รับเรื่องร้องเรียนติดตามผลการปรับปรุงแก้ไข (ถ้ามี) โดยรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทและกรรมการผู้จัดการ

8. การให้ความคุ้มครองพนักงาน

8.1 บริษัทจะให้ความคุ้มครองและจะไม่ยินยอมให้มีการข่มขู่ คุกคาม พนักงานที่ได้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริต รวมถึงผู้ที่ให้ความร่วมมือหรือความช่วยเหลือในการสอบสวนด้วยเจตนาสุจริต

8.2 ในกรณีที่พนักงานถูกข่มขู่ คุกคาม ให้แจ้งต่อหัวหน้าหน่วยงานทรัพยากรบุคคลโดยทันที เพื่อดำเนินการให้ความคุ้มครองตามความเหมาะสม ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับระดับความร้ายแรงและความสำคัญของเรื่องที่ร้องเรียน

8.3 ห้ามผู้บริหารหรือพนักงานของบริษัท เลิกจ้าง พักงาน ลงโทษทางวินัย หรือขู่ว่าจะดำเนินการต่าง ๆ จากการที่พนักงานได้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือการทุจริต หากผู้ใดกระทำการดังกล่าวจะถูกลงโทษทางวินัย

9. การรักษาความลับ

ผู้ที่เกี่ยวข้องในการรับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิดหรือการทุจริต ต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับมาไว้เป็นความลับไม่เปิดเผยแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามความจำเป็นในการปฏิบัติงานเท่านั้นหรือเป็นการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด

10. การจัดทำทะเบียนและการรายงาน

หน่วยงานตรวจสอบภายในมีหน้าที่จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริต และจัดทำรายงานสรุปการรับแจ้งข้อมูลการกระทำผิดและการทุจริตทั้งหมดของบริษัทและบริษัทในเครือ ทั้งที่ได้ดำเนินการพิจารณาแล้วหรืออยู่ระหว่างการพิจารณาสอบสวน ให้คณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการบริหารรับทราบเป็นประจำอย่างน้อยไตรมาสละครั้ง

11. นโยบายที่เกี่ยวข้อง

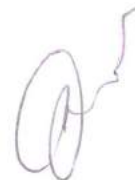
ผู้บริหารและพนักงานทุกคนมีหน้าที่อ่านทำความเข้าใจนโยบายฉบับนี้ ร่วมกับนโยบายและคู่มืออื่น ๆ ของบริษัท ดังนี้

- (1) นโยบายจรรยาบรรณทางธุรกิจ
- (2) นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน
- (3) ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของบริษัท

12. การทบทวนนโยบาย

หน่วยงานทรัพยากรบุคคล หน่วยงานตรวจสอบภายในจะทบทวนและปรับปรุงนโยบายฉบับนี้ตามความจำเป็นและเหมาะสม อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

มีผลบังคับใช้ตั้งแต่ วันที่ 25 มกราคม 2562 เป็นต้นไป



(นายอรินทร์ จิรา)

ประธานกรรมการบริษัท

บริษัท ไทย โอ.พี.พี. จำกัด (มหาชน)