

แนวปฏิบัติ เรื่อง Helping Line (Opinion Box)

ตามที่ บริษัทโรแวล ซีรามิค อุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) กำหนด Helping Line (Opinion Box) เพื่อคุ้มครองและให้ความเป็นธรรมแก่พนักงานที่แจ้งข้อมูลหรือให้เบาะแสเกี่ยวกับการทุจริต หรือ การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับบริษัท เพื่อให้พนักงานและผู้เกี่ยวข้องได้เข้าใจและปฏิบัติอย่างถูกต้องจึงได้จัดทำแนวปฏิบัติ ดังนี้

1) การร้องเรียน

- 1.1) ต้องระบุประเด็นหรือข้อร้องเรียนที่ต้องการให้พิจารณาให้ชัดเจนว่าเป็นเรื่องที่ทุจริต หรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับบริษัทอย่างไร เช่น กฎหมายอาญา กฎหมายว่าด้วยการแข่งขันทางการค้า กฎหมายแรงงาน ข้อบังคับพนักงาน ระเบียบการจัดหา เป็นต้น โดยต้องมีข้อมูลพอที่ทำให้เกิดความเชื่อถือได้
- 1.2) มีหลักฐานที่สอดคล้องกับประเด็นหรือข้อร้องเรียนโดยต้องระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือหลักฐานที่ ชัดเจนพอที่แสดงให้เห็นว่ามีเหตุอันควรเชื่อได้ว่า มีการกระทำที่เป็นการฝ่าฝืนเกิดขึ้นจริง เช่น ชื่อผู้ฝ่าฝืนและผู้เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เวลาและสถานที่เกิดเหตุการณ์ ลักษณะการฝ่าฝืน ผลกระทบที่เกิดขึ้น หน่วยงานหรือบุคคลที่จะให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ รวมถึง ภาพถ่ายเอกสารหรือหลักฐานใดๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น
- 1.3) การร้องเรียนเรื่องเกี่ยวกับตัวผู้บังคับบัญชาโดยตรงสามารถทำได้ โดยร้องเรียนไปยัง “ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร” และ/หรือ “กรรมการผู้จัดการ”

2) การรวบรวมและตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

- 2.1) เมื่อมีการร้องเรียนให้ “ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร” และ/หรือ “กรรมการผู้จัดการ” แต่งตั้ง “คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง” เพื่อดำเนินการตรวจสอบ และเมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นให้รายงานสรุปผลการดำเนินการโดยละเอียดต่อ “ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร” และ/หรือ “กรรมการผู้จัดการ”
- 2.2) การตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ให้ “คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง” พิจารณาและดำเนินการตรวจสอบและรวบรวมข้อเท็จจริงได้ตามความเหมาะสม ทั้งนี้คณะทำงานที่ ั้งขึ้นควรประกอบด้วยบุคคลไม่น้อยกว่า 3 คนที่มาจากหลากหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนนั้น และต้องไม่มีส่วนได้เสีย โดยตรงในเรื่องดังกล่าว
- 2.3) เมื่อได้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว “คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง” เห็นว่ามีเหตุอันควรเชื่อได้ว่ามีการกระทำทุจริต/ผิดกฎหมายโดยพนักงาน ให้ส่งเรื่องให้ “ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร” และ/หรือ “กรรมการผู้จัดการ” และคณะกรรมการบุคคล เพื่อดำเนินการตามระเบียบการกระทำผิดต่อกฎหมาย กฎระเบียบบริษัทต่อไป
- 2.4) ไม่ว่าในกรณีใดๆ หาก สมาชิกใน “คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง” มีส่วนได้เสีย โดยตรง ในข้อร้องเรียน นั้น สมาชิกดังกล่าวต้องไม่เข้าร่วมในการพิจารณาและให้แต่งตั้งสมาชิกอื่นที่เห็นว่าเหมาะสมและสามารถให้ความเป็นธรรมกับผู้ร้องเรียนได้
- 2.5) การตรวจสอบ และรวบรวม ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ต้องให้เสร็จสิ้น ภายใน 30 วันนับแต่วันที่รับข้อร้องเรียน หรือหากมีเหตุจำเป็นอาจขอ อนุมัติ ขยายเวลา ต่อ “ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร” และ/หรือ “กรรมการผู้จัดการ” ได้
- 2.6) ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนเปิดเผยชื่อของตนเองหากล่วงพ้นเวลา 30 วันนับแต่วันที่ได้อ้างเรียนแล้วยังไม่มีการตอบรับใดๆ จาก “คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง” ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนไปยังช่องทางอื่น ได้ เช่น “ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร” และ/หรือ “กรรมการผู้จัดการ” และ/หรือ คณะกรรมการบุคคล เป็นต้น

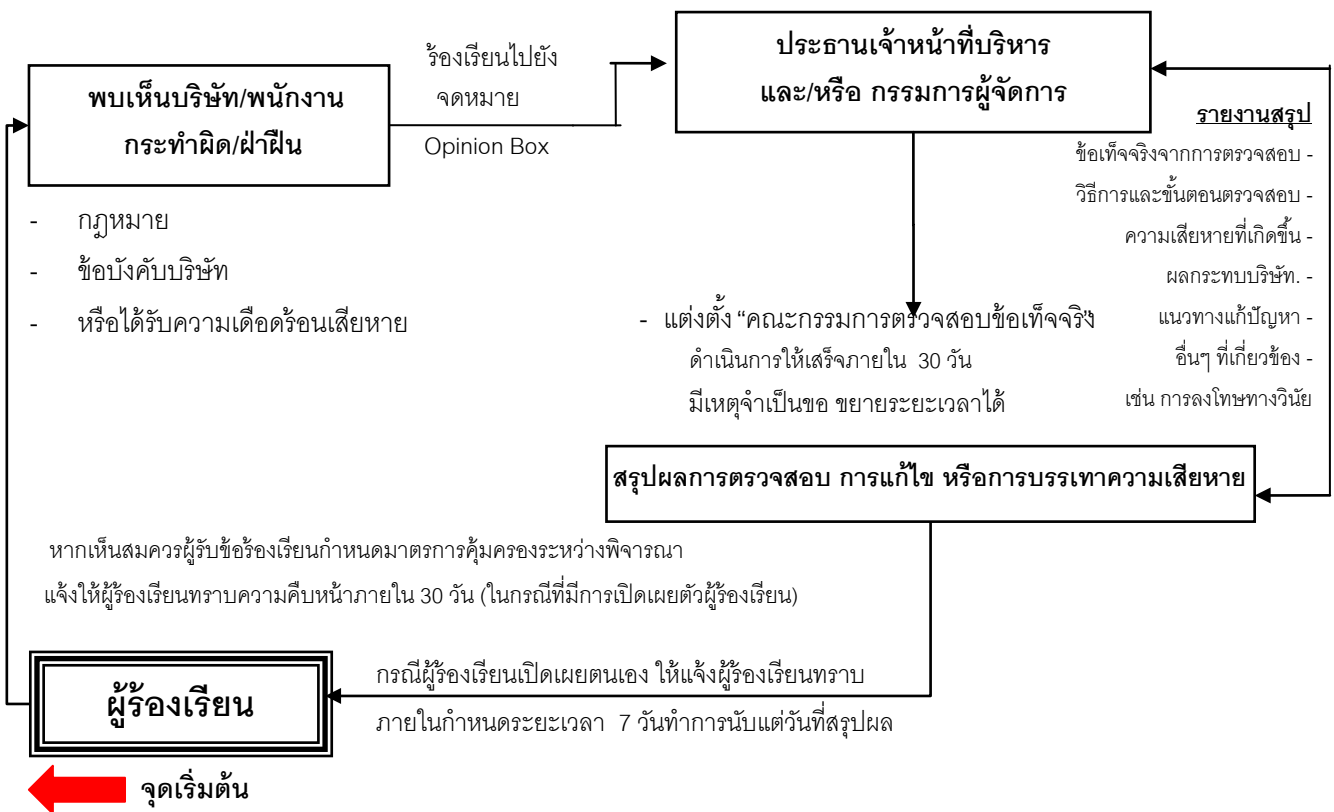
3) การแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงกับผู้ร้องเรียน

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนเปิดเผยชื่อของตนเอง เมื่อ “คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง” ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 7 วัน ทำการนับแต่วันที่สรุปผล

สรุปขั้นตอนแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียน

การคุ้มครองตามแนวทาง Helping Line Policy

- ผู้ร้องเรียนไม่จำเป็นต้องเปิดเผยชื่อของตนเองได้
- ข้อมูลที่เกี่ยวข้องถือเป็นความลับ และจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็น
- สามารถร้องขอให้บริษัทกำหนดมาตรการคุ้มครองระหว่างพิจารณาตรวจสอบได้
- พนักงานที่ปฏิบัติต่อบุคคลอื่นด้วยวิธีการที่ไม่เป็นธรรม ถูกร้องเรียน ถือเป็นภาระทำความผิดวินัยที่ต้องได้รับโทษ
- ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจะได้รับการบรรเทาความเสียหาย



กรณีมีการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนก็สามารถร้องเรียนด้วยวาจา หรือส่งหนังสือร้องเรียนถึงผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูงได้ โดยผู้ร้องเรียนจะได้การคุ้มครองและความเป็นธรรมอย่างเต็มที่ ซึ่งบริษัทจะดำเนินการตั้งคณะกรรมการ เพื่อสอบสวนหาข้อเท็จจริงต่อไป หรือแจ้งเบาะแส ทางเว็บไซต์ www.rci.co.th คอลล์มน์ : ติดต่อเรา ปีที่ผ่านมาไม่ปรากฏว่ามีกรร้องเรียนแต่อย่างใด

