

กระบวนการในการจัดการกับเรื่องที่พนักงานร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องนี้อาจเป็นการกระทำผิด

เมื่อมีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มายังที่บริษัท และเมื่อผู้รับเรื่องร้องเรียนซึ่งเป็นผู้ที่บริษัทได้รับมอบหมายได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้พิจารณาว่าข้อมูลหรือหลักฐานมีความชัดเจนเพียงพอหรือไม่ ถ้าไม่มีความชัดเจนเพียงพอ ให้แจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียนทราบ หากผู้ร้องเรียนเปิดเผยตัวตน แต่ถ้ามีความชัดเจนเพียงพอ และแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังผู้บังคับบัญชา

ผู้รับเรื่องร้องเรียนสามารถพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม หรือส่งเรื่องให้บุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาถึงความเป็นอิสระในการดำเนินการตามเนื้อหาหรือประเด็นที่ได้รับการร้องเรียน เพื่อดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงพร้อมทั้งติดตามความคืบหน้า เพื่อให้มั่นใจว่ามีการดำเนินการที่เหมาะสมกับข้อร้องเรียนที่ได้รับ โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

- 1) หากเรื่องร้องเรียนเป็นการกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติด้านบุคคลให้นำส่งฝ่ายทรัพยากรบุคคล
- 2) หากเรื่องร้องเรียนเป็นการกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบของรัฐ นโยบายและหลักการกำกับดูแลกิจการ จรรยาบรรณธุรกิจ และระเบียบข้อบังคับของบริษัทให้นำส่งเลขานุการบริษัท
- 3) หากเรื่องร้องเรียนเป็นการกระทำที่อาจส่งถึงการทุจริต ซึ่งหมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น เช่น การยกยอกทรัพย์ การคอร์รัปชัน การฉ้อโกง เป็นต้นให้นำส่งคณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee) หรือผู้จัดการฝ่ายตรวจสอบระบบงานภายในองค์กร
- 4) ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องที่ซับซ้อนหรือเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานให้นำส่งกรรมการผู้ำนวยการเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (Investigation Committee) สำหรับดำเนินการตรวจสอบเรื่องดังกล่าว

จากนั้นให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว บันทึกข้อมูล สำหรับติดตามความคืบหน้าการดำเนินการข้อร้องเรียนนั้นๆ

ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนมีหน้าที่ตรวจสอบหาข้อเท็จจริง ในกรณีที่พบว่ามี การฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎระเบียบของบริษัท หรือกระทำการทุจริตจะต้องได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยตามระเบียบบริษัทที่กำหนดไว้ และ/หรือ อาจจะได้รับโทษตามกฎหมาย หากการกระทำนั้นผิดกฎหมาย

เมื่อการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนได้ข้อยุติแล้ว ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะรายงานผลสรุปการตรวจสอบให้แก่ผู้รับเรื่องร้องเรียนทราบ เพื่อแจ้งต่อผู้ร้องเรียนต่อไป (ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนเปิดเผยตัวตน)

ทั้งนี้ กระบวนการตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียนจนกระทั่งแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน ควรดำเนินการตามกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสม