บริษัท โปรเอ็น คอร์ป จำกัด (มหาชน)
นโยบายการแจ้งเบาะแสและรับเรื่องร้องเรียน

1. บทนำ

บริษัท โปรเอ็น คอร์ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย ("บริษัท") เชื่อมั่นว่าการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งเสริมให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและจะนำพาบริษัทไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน ดังนั้น เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายได้มีส่วนร่วมในกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัทได้กำหนด นโยบายการแจ้งเบาะแสและรับเรื่องร้องเรียน โดยจัดให้มีช่องทางการร้องเรียนและแจ้งเบาะแส เพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือ ข้อร้องเรียนต่าง ๆ ทั้งจากบุคคลากรภายในองค์กร และจากบุคคลภายนอก ที่ได้รับผลกระทบหรือมีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทหรือจากการกระทำที่ผิดกฎหมายหรือจรรยาบรรณ รวมถึงพฤติกรรมที่เข้าข่ายการทุจริตของกรรมการ ผู้บริหารหรือพนักงานของบริษัท อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการเฝ้าระวังติดตามการ ดำเนินธุรกิจของบริษัทและเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญในการปรับปรุงการบริหารงานให้มีความรัดกุมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ที่พบเห็น สงสัย หรือได้รับผลกระทบจากการกระทำที่ผิดกฎหมาย จรรยาบรรณ การกระทำที่ส่อถึงการทุจริต หรือพฤติกรรมที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัท ("ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน") ได้มีช่องทางในการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสมายังบริษัท

2.2 เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อสงสัย หรือข้อร้องเรียนต่างๆ มีกระบวนการที่ชัดเจน เหมาะสม มีประสิทธิภาพ มีความยุติธรรม สุจริต โปร่งใส และเป็นไปตามมาตรฐานสากล

2.3 เพื่อกำหนดมาตรการในการเก็บรักษาความลับ ปกป้องและคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส และพยานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน ไม่ให้ถูกละเมิดสิทธิ

2.4 เพื่อป้องกันความเสี่ยงและความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสียจากการกระทำที่ผิดกฎหมาย จรรยาบรรณธุรกิจ หรือพฤติกรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานของบริษัท

3. คำนิยาม

ข้อความ หรือ คำใดๆ ที่ใช้ในนโยบายฉบับนี้ให้มีความหมายดังต่อไปนี้เว้นแต่ ข้อความดังกล่าวจะแสดงหรือได้อธิบายไว้เป็นอย่างอื่น

(1) "นโยบาย" หมายถึง นโยบายการแจ้งเบาะแสและรับเรื่องร้องเรียน

(2) "บริษัท" หมายถึง บริษัท โปรเอ็น คอร์ป จำกัด (มหาชน)

(3) “บริษัทย่อย” หมายถึง บริษัทจำกัด ซึ่งบริษัทถือหุ้นโดยตรง และ/หรือ โดยอ้อม เกินกว่าร้อยละ 50 หรือ มีอำนาจควบคุม

(4) “กลุ่มบริษัท” หมายถึง บริษัทและบริษัทย่อยของบริษัท

(5) “กรรมการ” หมายถึง กรรมการของบริษัท

(6) “ผู้บริหาร” หมายถึง ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารสามรายแรกนับต่อจาก ประธานเจ้าหน้าที่บริหารลงมา ผู้ซึ่งดำรงตำแหน่งเทียบเท่ากับผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารรายที่สามทุกราย และให้หมายความรวมถึง ผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารในสายงานบัญชีหรือการเงินที่เป็นระดับผู้จัดการฝ่ายขึ้นไปหรือเทียบเท่าของบริษัท (ตามคำนิยามของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ หรือ ก.ล.ต.)

(7) “ฝ่ายจัดการ” หมายถึง ผู้บริหารและพนักงานของบริษัทตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการขึ้นไป

(8) “พนักงาน” หมายถึง พนักงานของบริษัท และบริษัทย่อย ทั้งที่เป็นพนักงานประจำ พนักงานสัญญาจ้างพิเศษ พนักงานชั่วคราวของบริษัท

(9) “ผู้บังคับบัญชา” หมายถึง ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานตามระดับชั้นในสายงานที่พนักงานสังกัด

(10) “ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน” หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีผลกระทบ หรือได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของกลุ่มบริษัทหรือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่พบเห็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ขัดต่อกฎหมาย จรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี หรือ นโยบายที่เกี่ยวกับการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ และระเบียบของกลุ่มบริษัทและ/หรือของทางการราชการ

(11) “เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิดที่อยู่ในขอบเขตของเรื่องร้องเรียน ตาม ข้อ 4 ที่กำหนดไว้นโยบายฉบับนี้

4. ขอบเขตของเรื่องร้องเรียน

บุคคลภายนอกและผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ สามารถสอบถาม แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนตามข้อ 6 ของนโยบายฉบับนี้ในกรณีที่มีข้อสงสัยหรือพบเห็นกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของกลุ่มบริษัทหรือบุคคลใดๆ ที่กระทำการแทนกลุ่มบริษัทมีการกระทำที่เข้าข่ายกรณีดังต่อไปนี้

4.1 การประพฤติผิด หมายถึง การกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย จรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายการกำกับดูแลกิจการนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น ข้อบังคับ ระเบียบของกลุ่มบริษัทและ/หรือกฎเกณฑ์ของทางการ

4.2 การทุจริต หมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายให้แก่ตนเอง และ/หรือผู้อื่น ซึ่งหมายความรวมถึงการกระทำดังนี้

4.2.1 การยักยอกทรัพย์ หมายถึง การครอบครองทรัพย์ซึ่งเป็นของผู้อื่นโดยเบียดบังเอาทรัพย์นั้นมาเป็นของตนหรือบุคคลที่สาม

4.2.2 การคอร์รัปชั่น หมายถึง การใช้อำนาจที่ได้มาโดยหน้าที่ในการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน หรือ การทุจริตโดยใช้หรืออาศัยตำแหน่งหน้าที่ อำนาจและอิทธิพลที่ตนมีอยู่เพื่อประโยชน์แก่ตนเอง และ/หรือผู้อื่น

4.2.3 การให้หรือรับสินบน หมายถึง การเสนอ (Offering) การให้คำมั่นสัญญา (Promising) การให้ หรือการรับ (Giving or Accepting) หรือการเรียกร้อง (Demanding) ทรัพย์สิน หรือผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับเงิน หรือ เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลกระทำอย่างหนึ่งอย่างใดที่ผิดกฎหมาย ขัดต่อ ศีลธรรมอันดี หรือทำลายความไว้วางใจ

4.2.4 การฉ้อโกงหรือการตกแต่งงบการเงิน หมายถึง การหลอกลวงผู้อื่นด้วยการสื่อสารข้อมูลเท็จ หรือปกปิดความจริงซึ่งควรบอกให้ทราบ และโดยการหลอกลวงเช่นว่านั้น ทำให้ได้มาซึ่งทรัพย์หรือผลประโยชน์จากผู้ถูกหลอกลวง หรือบุคคลที่สามทั้งนี้ บริษัทไม่สามารถรับเรื่องร้องเรียนในกรณีดังต่อไปนี้

(1) เรื่องที่ประชุมผู้ถือหุ้น คณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการบริหาร หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหาร มีมติเด็ดขาดแล้วตามขอบเขตอำนาจของตน

(2) เรื่องที่คณะกรรมการตรวจสอบมีมติเด็ดขาดแล้ว

(3) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

(4) กรณีบัตรสนเทศ หรือเรื่องร้องเรียน ข้อกล่าวหาที่ไม่ระบุชื่อและที่อยู่ที่แท้จริงของผู้ร้องเรียน หรือผู้ถูกกล่าวหาไว้

(5) เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือไม่มีเบาะแส หลักฐาน หรือการกระทำการทุจริตหรือประพฤติผิดที่ชัดเจน เพียงพอที่จะนำสืบข้อเท็จจริงต่อไปได้

(6) เรื่องที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทหรือหน่วยงานทรัพยากรบุคคลของบริษัทย่อย หรือหน่วยงานอื่นที่มีอำนาจได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

5. บุคคลที่เกี่ยวข้องกันและหน้าที่ความรับผิดชอบ

5.1 ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน (Whistle Blower) ได้แก่ ผู้ที่พบเห็น ทราบ หรือสงสัยโดยสุจริต ไม่ว่าตนเองจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตามว่า กรรมการ ผู้บริหาร พนักงานของกลุ่มบริษัทหรือบุคคลใดๆ ที่กระทำการแทนกลุ่มบริษัทมีการประพฤติผิดตามข้อ 4.1 และ/หรือ ข้อ 4.2

5.2 ผู้รับเรื่องร้องเรียน (Report Receiver) ได้แก่ คณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee หรือ AC) ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือเลขานุการบริษัท โดยผู้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว มีหน้าที่ต้องส่งเรื่องร้องเรียน ที่ได้รับให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการต่อไป

5.3 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน (Case Coordinator) ได้แก่ หน่วยงานตรวจสอบภายใน หรือ ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการตรวจสอบ ให้มีหน้าที่รวบรวม พิจารณาความชัดเจนเพียงพอของพยานหลักฐานในเบื้องต้น และส่งเรื่องร้องเรียนที่ผ่านการพิจารณาให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ตามข้อ 5.6 รวมถึงจัดเก็บข้อมูลบันทึกความคืบหน้าและผลสรุป ติดตามและปรับเปลี่ยนสถานะของเรื่องร้องเรียน และกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และมีหน้าที่กำกับดูแลให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตามนโยบายฉบับนี้

5.4 ผู้ถูกร้องเรียน (Subject of a Report) ได้แก่ กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานของกลุ่มบริษัทหรือ บุคคลใดๆ ที่กระทำการแทนกลุ่มบริษัทที่ถูกร้องเรียนหรือกล่าวหาโดยผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนว่ามีการประพฤติผิดตาม ข้อ 4.1 และ/หรือ ข้อ

4.2 ในกรณีที่ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนพบว่ามีบุคคลอื่นเป็นผู้ร่วมกระทำการ สนับสนุนการกระทำ จ้างวานหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ให้ถือว่าบุคคลอื่นนั้นเป็นผู้ถูกร้องเรียนด้วย

5.5 ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (Investigation Participant) ได้แก่ กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน หรือบุคคลภายนอกที่ได้รับการขอความร่วมมือจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนหรือผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หรืออาจมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

5.6 ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

(1) กรณีที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิดในลักษณะการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบต่างๆ ตามข้อ 4.1 ให้ผู้บริหารสูงสุดฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือ หัวหน้าหน่วยงานทรัพยากรบุคคลของบริษัทย่อยเป็นผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

(2) กรณีที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิดในลักษณะการทุจริต ตามข้อ 4.2 ให้หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายในเป็นผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

(3) กรณีที่เรื่องร้องเรียน ตามข้อ 4.1 หรือ 4.2 เป็นเรื่องซับซ้อนเกี่ยวพนักงานหลายหน่วยงาน ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (Investigation Committee) ขึ้นเป็นกรณีเฉพาะเพื่อดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนดังกล่าว โดยคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าว ต้องผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการตรวจสอบ (AC)

(4) กรณีที่หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายในเป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้คณะกรรมการตรวจสอบ (AC) เป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (Investigation Committee) เพื่อดำเนินการตรวจสอบตามความเหมาะสม

(5) กรณีที่กรรมการหรือผู้บริหารของบริษัทเป็นผู้ถูกร้องเรียน คณะกรรมการบริษัท(Board of Directors หรือ BOD) จะเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (Investigation Committee) เพื่อดำเนินการตรวจสอบตามความเหมาะสม ทั้งนี้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะต้องไม่มีส่วนได้เสียกับเรื่องร้องเรียน

5.7 ผู้มีอำนาจตัดสินผลสรุปเรื่องร้องเรียนและสั่งลงโทษให้เป็นไปตามระเบียบของฝ่ายทรัพยากรบุคคล ยกเว้นกรณีดังต่อไปนี้

(1) กรณีการตัดสินผลสรุปเรื่องร้องเรียนและสั่งลงโทษหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายในให้คณะกรรมการตรวจสอบเป็นผู้พิจารณาอนุมัติ

(2) กรณีการตัดสินผลสรุปเรื่องร้องเรียนและสั่งลงโทษกรรมการหรือผู้บริหารของบริษัทให้คณะกรรมการบริษัทเป็นผู้พิจารณาอนุมัติ

6. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนมายังผู้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ 5.2 ผ่านช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนดังต่อไปนี้ ทั้งนี้บริษัท สนับสนุนให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตน และ/หรือ ให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนและเพียงพอเกี่ยวกับการประพฤติผิดของผู้ถูกร้องเรียน รวมถึงแจ้งข้อมูลในการติดต่อเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารกับบริษัท

6.1 ไปรษณีย์ : 72 อาคาร กสท โทรคมนาคม ชั้น 4,18 ถนนเจริญกรุง แขวงบางรัก เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500

โทร.0-2639-7888 แฟกซ์.0-2639-7892

6.2 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : company.secretary@proen.co.th

6.3 เว็บไซต์: http://investor.proen.co.th/th/corporate-governance/whistleblowing-channel

7. การให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

7.1 ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้องตามข้อ 5 จะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสม เช่น ไม่มีการเปลี่ยนแปลงหรือโยกย้ายตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน พนักงาน ข่มขู่ รบกวนการปฏิบัติงาน เลิกจ้าง หรือ การอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม

7.2 ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และข้อมูลของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน จะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่จำเป็นจะต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย

7.3 บุคคลใดๆ ที่ได้รับทราบเรื่องร้องเรียน หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน จะต้องปกป้องข้อมูลดังกล่าวให้เป็นความลับไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของ ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน แหล่งที่มาของข้อมูล หรือ บุคคลที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นในขั้นตอนการดำเนินการตามนโยบายฉบับนี้หรือตามที่กฎหมายกำหนด หากมีการจงใจฝ่าฝืนนำข้อมูลไปเปิดเผย บริษัทจะดำเนินการลงโทษทางวินัย และ/หรือ ดำเนินการทางกฎหมายกับผู้ที่ฝ่าฝืนแล้วแต่กรณี

8. การจัดการกับเรื่องร้องเรียน

8.1 ขั้นตอนการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

8.1.1 เรื่องที่ไม่ซับซ้อน ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีหลักฐานชัดเจน และ/หรือ ไม่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนส่งเรื่องให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ตามข้อ 5.6 ดำเนินการ ดังนี้

(1) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิด ตามข้อ 4.1 – ส่งให้ผู้บริหารสูงสุดฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือ หัวหน้าหน่วยงานทรัพยากรบุคคลของบริษัทย่อย ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน

(2) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิด ตามข้อ 4.2 – ส่งให้ฝ่ายตรวจสอบภายในดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน

8.1.2 เรื่องที่ซับซ้อน ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีหลักฐานชัดเจนจำนวนมาก หรือยุ่งยาก หรือเกี่ยวพนักงานหลายหน่วยงาน ให้หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือ ผู้บริหารสูงสุดฝ่ายทรัพยากรบุคคล (แล้วแต่กรณี) นำเสนอประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ประกอบด้วย บุคคลที่ได้รับมอบหมายจาก *ฝ่ายตรวจสอบภายใน ฝ่ายกฎหมาย และ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์* ฝ่ายละ 1 คน โดยประธานเจ้าหน้าที่บริหารอาจพิจารณาแต่งตั้งพนักงานหรือ บุคคลภายนอกร่วมเป็นกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงด้วยก็ได้ ทั้งนี้กรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงทุกคนจะต้องไม่มีส่วนได้เสียกับเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ และผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการตรวจสอบ (AC)

8.1.3 กรณีที่หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน กรรมการ หรือผู้บริหาร เป็นผู้ถูกร้องเรียนให้ผู้มีอำนาจ ตรวจสอบเรื่องร้อง

8.2 ระยะเวลาดำเนินการ

8.2.1 ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน

8.2.2 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ภายใน 7 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับเรื่องร้องเรียน กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ผู้ประสานงาน เรื่องร้องเรียนนำเสนอประธานเจ้าหน้าที่บริหารเพื่อพิจารณาอนุมัติการขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน 7 วันทำการ

8.2.3 ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ตามข้อ 5.6 (1) – (2) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้วและคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจ ตามข้อ 5.7 (ถ้ามี) ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทราบภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ในกรณี ที่ผู้ตรวจสอบเป็นผู้เสนอสั่งลงโทษ จะต้องได้รับความเห็นชอบจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลเกี่ยวกับมาตรการในการลงโทษด้วย

8.2.4 คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามข้อ 5.6 (3) – (5) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้ว และคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจ ตามข้อ 5.7 (ถ้ามี) ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทราบภายใน 60 วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับการแต่งตั้ง ในกรณีจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ตามข้อ 8.2.3 และ 8.2.4 ได้ให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนนำเสนอประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือคณะกรรมการตรวจสอบ หรือ คณะกรรมการบริษัท (แล้วแต่กรณี) เพื่อพิจารณาอนุมัติการขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน 30 วันทำการ ทั้งนี้หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา หรือ ไม่ขอขยายระยะเวลาการตรวจสอบตามที่ กำหนดไว้ข้างต้น ให้ถือว่าผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน หรือผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ไม่ปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้และต้องทำหนังสือชี้แจงเหตุผลที่ไม่สามารถดำเนินการได้ต่อผู้มีอำนาจแต่งตั้งผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนด้วย

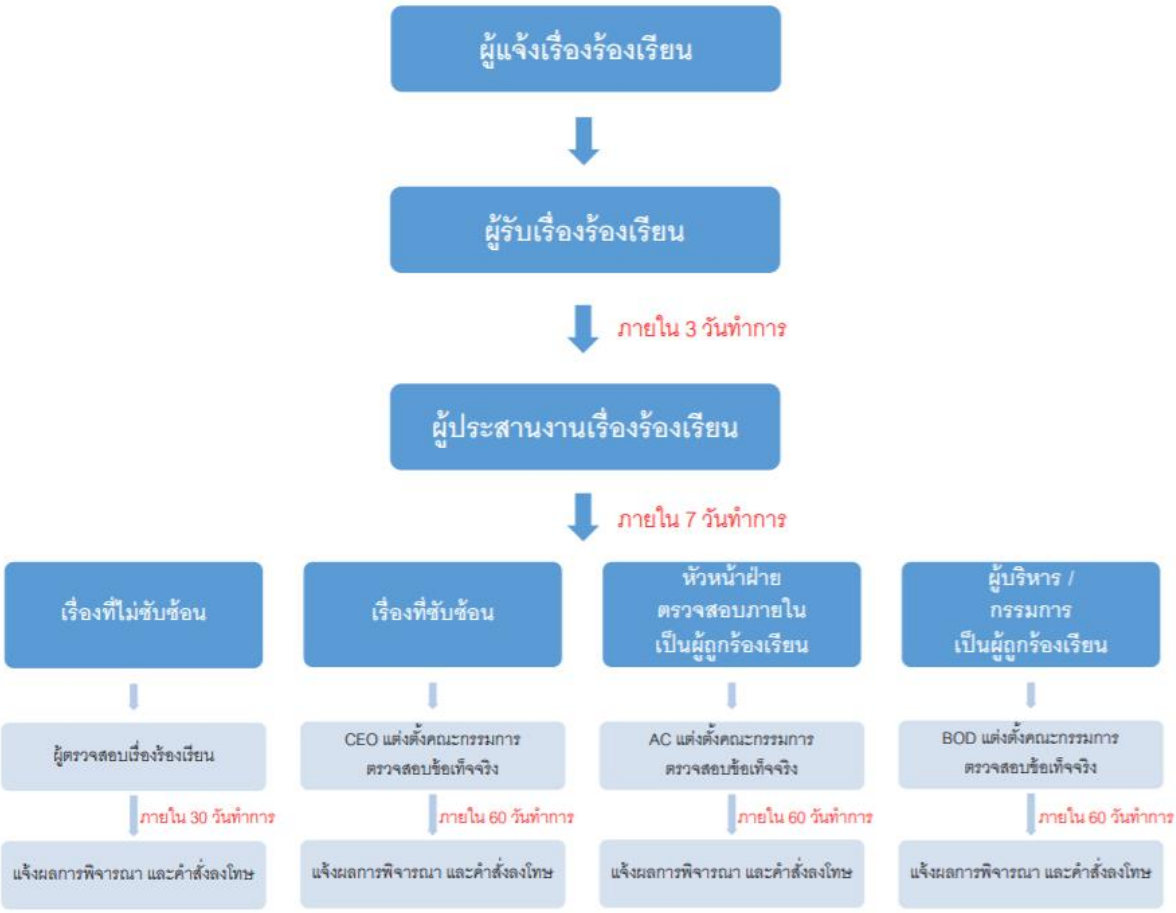
8.3 การรายงาน

8.3.1 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนมีหน้าที่รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนให้แก่ ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ผู้รับเรื่องร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน หรือบุคคลอื่น ตามความจำเป็นและเหมาะสม

8.3.2 หัวหน้าตรวจสอบภายใน หรือ ผู้บริหารสูงสุดฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (แล้วแต่กรณี) มีหน้าที่รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนและคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจ ตามข้อ 5.7 (ถ้ามี) ต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารรวมถึงคณะกรรมการตรวจสอบ (กรณีทุจริต ตามข้อ 4.2)

8.3.3 คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามข้อ 5.6 (4) – (5) (แล้วแต่กรณี) ต้องรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนและคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจ ตามข้อ 5.7 (ถ้ามี) ต่อคณะกรรมการบริษัท

กระบวนการแจ้งเรื่องร้องเรียน



9. บทลงโทษ

ผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้ไม่ว่าโดยจงใจหรือโดยประมาท รวมทั้งมีพฤติกรรมที่เป็นการกลั่นแกล้ง ข่มขู่ ลงโทษทางวินัย หรือเลือกปฏิบัติต่อผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนด้วยวิธีการอันมิชอบ ถือว่าผู้นั้นกระทำผิดวินัย และต้องรับผิดชอบชดใช้ความเสียหายแก่บริษัท หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำดังกล่าว

10. การทบทวนนโยบาย

เลขานุการบริษัทต้องทบทวนนโยบายฉบับนี้เป็นประจำและเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติหากมีการเปลี่ยนแปลง

11. กรณีมีข้อสงสัย

หากมีคำถามหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับนโยบายฉบับนี้ กรุณาติดต่อฝ่ายเลขานุการบริษัทโดยผ่านช่องทาง ดังนี้

ฝ่ายเลขานุการบริษัท
บริษัท โปรเอ็น คอร์ป จำกัด (มหาชน)
72 อาคาร กสท โทรคมนาคม ชั้น 4,18 ถนนเจริญกรุง แขวงบางรัก เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500
โทร. 0-2690-3888 ต่อ 910 แฟกซ์. 0-2691-1898

12. วันที่มีผลบังคับใช้

นโยบายการแจ้งเบาะแสและรับเรื่องร้องเรียนได้ผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 5/2562 วันที่ 14 สิงหาคม 2562 และให้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 15 สิงหาคม 2562 เป็นต้นไป

นายกิตติพันธ์ ศรีบัวเอี่ยม
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร