



นโยบายการรับข้อร้องเรียน

บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) มีนโยบาย และมุ่งมั่นที่จะรับฟังข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนไม่ว่าจากบุคคลภายในองค์กร หรือจากบุคคลภายนอกผู้มีส่วนได้เสีย อันเกี่ยวข้องกับ การกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณธุรกิจ การกำกับดูแลการปฏิบัติงาน หรือแจ้งเบาะแสการทุจริต

บริษัทฯ ให้คำมั่นว่าจะพิจารณาดำเนินการต่อข้อร้องเรียน ด้วยความ โปร่งใส สุจริตและยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งจะรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ปกป้องและมีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนที่สุจริต พยานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนในทุกกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันความเสี่ยงและเพิ่มประสิทธิภาพของกลไกระบบเตือนภัยล่วงหน้า อันจะนำมาซึ่งการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสีย อีกทั้งเป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้ดียิ่งขึ้น

บริษัทฯ กำหนดให้มีกรอบการดำเนินงานการรับข้อร้องเรียน ดังนี้

1. ขอบเขตข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริต การประพฤติผิดวินัย หรือผิดกฎหมาย ตลอดจนเรื่องอื่น ๆ เช่น เรื่องเกี่ยวกับจรรยาบรรณธุรกิจ สิทธิมนุษยชน การเลือกปฏิบัติและการคุกคามทั้งที่เกี่ยวข้องกับทางเพศและรูปแบบอื่นๆ ที่กระทบกับผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมดรวมถึงกลุ่มเปราะบาง ประกอบด้วย เด็ก ผู้พิการ สตรี ชนกลุ่มน้อย ผู้อพยพ แรงงานที่จ้างผ่านบุคคลที่สาม ชนพื้นเมือง ชุมชนท้องถิ่น เพศทางเลือก ผู้สูงอายุและสตรีตั้งครรภ์ เป็นต้น ยกเว้นในกรณีเป็นเรื่องที่ คณะกรรมการบริษัท หรือคณะกรรมการตรวจสอบ หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ได้มีมติ ตัดสิน หรือมีคำวินิจฉัยเด็ดขาดแล้ว รวมทั้งเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุดแล้ว

2. ผู้ร้องเรียน สามารถส่งข้อร้องเรียน หรือเบาะแสมายังบริษัทฯ ผ่านช่องทางกรรณการร้องเรียนต่างๆ ได้แก่

(1) ช่องทาง Whistleblower ในระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) บนเว็บไซต์ของบริษัทฯ

www.pttgcgroup.com

(2) ช่องทาง Whistleblower ในระบบอินทราเน็ต (Intranet) บนเว็บไซต์ของบริษัทฯ

(3) E-Mail: whistleblower@pttgcgroup.com

(4) ทางไปรษณีย์ ถึง เลขาธิการบริษัท หรือ Head of Internal Audit

บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 555/1 ศูนย์เอนเนอร์ยีคอมเพล็กซ์ อาคารเอ ชั้น 18

ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 หรือ

(5) ช่องทางอื่น ๆ ที่บริษัทฯ ได้เปิดไว้ (ถ้ามี)

3. ข้อร้องเรียนควรมีรายละเอียด ประกอบด้วย

(1) ชื่อและนามสกุล ที่อยู่หรือที่ทำงาน หมายเลขโทรศัพท์ หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ E-mail ของผู้ร้องเรียน เพื่อประโยชน์ในการแจ้งผลการดำเนินการ หรือผู้ร้องเรียนอาจจะเลือกไม่เปิดเผยตัวตนก็ได้

- (2) ชื่อและนามสกุล ผู้ร้องเรียน และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน (ถ้ามี)
- (3) วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน
- (4) วัน เดือน ปี และสถานที่ที่ผู้ร้องเรียนพบเห็นพฤติกรรม หรือเหตุการณ์
- (5) พฤติการณ์หรือรายละเอียดข้อกล่าวหาของผู้ร้องเรียนที่อยู่ในขอบเขตข้อร้องเรียน
- (6) เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี)

ทั้งนี้ หน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงาน ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานข้อร้องเรียน (Case Coordinator) จัดทำทะเบียนข้อร้องเรียน พิจารณาความเพียงพอของข้อมูลในเบื้องต้น เพื่อส่งให้ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป และในกรณีมีเหตุอันควรสงสัยเกี่ยวกับข้อร้องเรียน บริษัทฯ อาจพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร ตามกฎระเบียบ หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ภายใต้หลักการหรือมาตรการปกปิดและรักษาความปลอดภัย การไม่ตอบโต้ รวมทั้งปกป้องและคุ้มครองผู้ร้องเรียนที่สุจริตให้ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

4. ชั้นความลับในการปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน หรือพยานบุคคลที่เกี่ยวข้อง ต้องปกปิดในระดับชั้นความลับมาก (Strictly Confidential) ตามข้อกำหนดของบริษัทฯ ว่าด้วย การกำหนดชั้นความลับและการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับเอกสาร

เมื่อผู้ร้องเรียนได้ให้ข้อมูลที่ครบถ้วนทุกชั้นตอนแล้ว จะได้รับหมายเลขทางทะเบียนและเลขชุดรหัส เพื่อใช้ในการแสดงตนและติดต่อกับบริษัทฯ โดยจะถูกนำมาใช้เรียกแทนชื่อหรือข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนในชั้นตอนของการตรวจสอบจนเสร็จสิ้นกระบวนการ อันเป็นมาตรการปกปิดและรักษาความปลอดภัย อย่างไรก็ตาม หลักการดังกล่าวสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามที่บริษัทฯ เห็นสมควร

ทั้งนี้ บริษัทฯ จะพิจารณาติดต่อกลับผู้ร้องเรียนตามช่องทางที่ได้แจ้งไว้ในกรณีต่อไปนี้

- (1) แจ้งกลับการรับข้อร้องเรียนหรือลงทะเบียนข้อร้องเรียน
- (2) ขอรายละเอียด ข้อมูลต่าง ๆ เพิ่มเติม
- (3) หลังจากได้ข้อสรุปในการหาข้อเท็จจริง
- (4) กรณีอื่น ๆ ตามที่เห็นสมควร

5. การพิจารณาข้อร้องเรียน การสอบสวนและกำหนดบทลงโทษ จะเป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เกี่ยวกับการทำงานฯ ข้อกำหนด แนวปฏิบัติของบริษัทฯ หลักเกณฑ์ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

6. ผู้ร้องเรียนย่อมนึกและเข้าใจเป็นอย่างดีว่าการร้องเรียนจะต้องกระทำโดยสุจริต หากผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเรื่องอันเป็นเท็จ ไม่มีมูลความจริง หรือเจตนากลั่นแกล้ง หรือละเมิดบุคคลหรือองค์กร หรือมีเจตนาไม่สุจริต ฯลฯ บริษัทฯ จะดำเนินการกับผู้ร้องเรียนตามขั้นตอนของบริษัทฯ หรือตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณี ต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2564


(นายคงกระพัน อินทรแจ้ง)
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร