นโยบายและมาตรการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน

Whistleblowing Policy and Measures

บริษัท เอ.เจ. พลาสท์ จำกัด (มหาชน)

A.J. Plast Public Company Limited
95 Thakarm Rd., Samaedam, Bangkhuntien, Bangkok 10150 Thailand.
Tel. 415-6035, 415-6059 Fax : (662) 415-3755
Public Company Limited. Registration No. 375

บริษัท เอ.เจ.พลาสท์ จำกัด (มหาชน)

นโยบายการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน

บริษัท เอ.เจ. พลาสท์ จำกัด (มหาชน) มีความมุ่งมั่นในการรับฟังข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือเบาะแสจากทุกภาคส่วน ทั้งภายในและภายนอกองค์กร อย่างมีคุณธรรมและจริยธรรม โปร่งใส และเป็นธรรม

บริษัทฯ ดำเนินนโยบายการแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน โดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และสอดคล้องกับจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัทฯ ตั้งแต่ขั้นตอนของการรับเรื่องราวร้องเรียน การพิจารณา และการสื่อสารต่อทั้งผู้แจ้งเบาะแส ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง อย่างมีคุณธรรมและจริยธรรม อีกทั้งยังมีมาตรการในการคุ้มครองและเป็นธรรมจากบริษัทฯ สำหรับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ทั้งนี้บริษัทฯ จะดำเนินการอย่างเท่าเทียม ด้วยความเป็นธรรม โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องด้วยการรักษาความลับเป็นสำคัญ

ทั้งนี้ทางบริษัทฯ จะดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนภายใต้กฎหมาย กฎ ระเบียบ หลักจริยธรรม และนโยบาย ตามขั้นตอนการปฏิบัติทุกประการ โดยคำนึงถึงความเป็นธรรมแก่ทุกภาคส่วน

ประกาศ ณ วันที่ 06 กันยายน 2564

A.J.PLAST

มาตรการการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน

Whistleblowing Measures

บริษัท เอ.เจ. พลาสท์ จำกัด (มหาชน)

สารบัญ

มาตรการการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน

นโยบายการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน	2
แนวทางการปฏิบัติในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน	5
ขอบเขตของการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน	5
ช่องทางการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน	6
ข้อมูลและรายละเอียดข้อร้องเรียน	6
กระบวนการติดตามการจัดการข้อร้องเรียน	7
การลงโทษ	8
มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้อง	9
การรายงานข้อมูลที่เป็นเท็จ	9
แนวทางการป้องกัน เพื่อไม่ให้เหตุการณ์เกิดซ้ำ	10
หลักการและนโยบายที่เกี่ยวข้อง	11
การทบทวนนโยบาย	11

แนวทางการปฏิบัติในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน

บริษัท เอ.เจ. พลาสท์ จำกัด (มหาชน) เคารพและให้ความสำคัญต่อการพิจารณาข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือเบาะแสต่างๆ จากผู้ส่วนได้เสียทุกภาคส่วน อย่างมีคุณธรรมและจริยธรรม โปร่งใส และเป็นธรรม ตามหลักจรรยาบรรณธุรกิจและการต่อต้านการทุจริต และคอร์รัปชัน อีกทั้งยังมีมาตรการในการคุ้มครองและให้ความเป็นธรรม ต่อผู้แจ้งเรื่องทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างโปร่งใส และเท่าเทียม โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้แจ้งเรื่อง พยาน และบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ ทั้งนี้การรับเรื่อง การพิจารณา การตรวจสอบและสอบสวน จะดำเนินการตามกรอบแนวทางตามนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติทุกประการ

ขอบเขตของการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน

พฤติกรรมหรือการกระทำใดๆ ที่เป็นการแสวงหาผลประโยชน์ที่มิควร ทั้งชอบและมิชอบด้วยกฎหมาย การประพฤติผิดทางวินัย ซึ่งรวมถึงการทุจริตและคอร์รัปชัน การยักยอกทรัพย์ การติดสินบน ตลอดจนเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวกับจรรยาบรรณธุรกิจ สิทธิมนุษยชน การเลือกปฏิบัติ การปฏิบัติไม่เป็นธรรมระหว่างเพศ การคุกคามทางเพศและรูปแบบอื่นๆ ที่กระทบกับผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน รวมถึงกลุ่มเปราะบาง ซึ่งประกอบไปด้วย เด็ก สตรี ผู้ทุพพลภาพ ผู้สูงอายุ สตรีมีครรภ์ กลุ่มคนที่มีความหลากหลายทางเพศ ผู้อพยพ ชนกลุ่มน้อย แรงงานต่างด้าว ชนพื้นเมือง ผู้ลี้ภัย เป็นต้น

ช่องทางการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน

กรณีที่มีข้อสงสัย ให้ติดต่อหรือสอบถามที่หน่วยงานบริหารความเสี่ยง บริษัท เอ.เจ.พลาสท์ จำกัด (มหาชน) รายละเอียดช่องทาง ดังนี้

- เว็บไซต์ของบริษัทฯ ที่ https://www.ajplast.co.th/contact.php
- โทร. (+66) 98 960 2696 เพื่อติดต่อหน่วยงานบริหารความเสี่ยง
- อีเมล whistleblow@ajplast.co.th
- กล่องร้องเรียนของบริษัทฯ ตั้งอยู่ที่โรงงานที่แหลมฉบัง สำนักงาน 1 และ 2 และโรงงานปิ่นทอง 5
- ผ่านฝ่ายบุคคลและฝ่ายตรวจสอบภายในของบริษัทฯ
- แบบฟอร์มออนไลน์ หรือ QR code

กรณีที่ต้องการ ติดต่อคณะกรรมการอิสระของบริษัทฯ โดยตรง (ไม่ผ่านผู้บริหารของบริษัทฯ) ติดต่อรายละเอียด ดังนี้

ดร. นินนาท โอฬารวรวุฒิ (ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ)

- อีเมล ninnat.o@chula.ac.th

ทั้งนี้ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครองตามที่บริษัทฯ กำหนด

ข้อมูลและรายละเอียดข้อร้องเรียนเบื้องต้น ควรประกอบด้วย

- ชื่อและนามสกุล ที่อยู่ เบอร์ติดต่อ อีเมลของผู้ร้องเรียน
- ชื่อและนามสกุล ของผู้ถูกร้องเรียน
- วันเดือนปี ที่ร้องเรียน
- วันเดือนปี และสถานที่ ที่พบเห็นเหตุการณ์ หรือพฤติกรรม
- รายละเอียดของเหตุการณ์และพฤติกรรม
- รายละเอียดของพยาน บุคคลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ (ถ้ามี)
- เอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

บริษัทฯ จะไม่เปิดเผยรายชื่อของผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง รวมถึงรายละเอียดของเหตุการณ์และพฤติกรรม โดยจะทำการเก็บข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นความลับของบริษัทฯ เฉพาะผู้สอบสวนเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ เว้นแต่เป็นการเปิดเผยข้อมูลตามกฎหมาย

กระบวนการติดตามการจัดการข้อร้องเรียน

1. การรับเบาะแสและเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานบริหารความเสี่ยงและฝ่ายบุคคล จะทำหน้าที่รับเบาะแสและเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing) จากช่องทางต่าง ๆ ที่สามารถเข้าถึงได้ทั้งผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร

2. การรวบรวมข้อมูล หลักฐาน และพยานที่เกี่ยวข้อง

บริษัทฯ จะพิจารณาประสานงานติดต่อกลับผู้ร้องเรียน ในกรณีขอข้อมูลและรายละเอียดเพิ่มเติม รวมถึงกรณีอื่นๆ ตามสมควร พร้อมทั้งติดต่อกลับภายใน 3 วัน เพื่อยืนยัน รวบรวมข้อมูลและหลักฐานเพิ่มเติม และจะแจ้งผลความคืบหน้าภายใน 15 วัน กรณีมีเหตุอันควรสงสัยเกี่ยวกับข้อร้องเรียน บริษัทฯ อาจพิจารณาดำเนินการตามเห็นสมควร ตามกฎระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง โดยข้อมูลเบื้องต้นของเรื่องร้องเรียน ส่งให้ฝ่ายบุคคลและฝ่ายตรวจสอบภายใน และจะดำเนินการรวบรวม พิจารณาข้อมูล และจัดตั้งหน่วยงานตรวจสอบเฉพาะขึ้น

3. การตรวจสอบข้อมูล สอบสวนพยาน และประเมินผลกระทบ

หน่วยงานตรวจสอบเฉพาะ ตรวจสอบข้อมูล สอบสวนพยาน ประเมินผลกระทบของเรื่องร้องเรียน โดยประเมินความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งด้านตัวเงิน ที่ไม่ใช่ตัวเงิน และอื่น ๆ

4. การรายงานและสรุปผลการดำเนินงาน

หน่วยงานตรวจสอบเฉพาะ ลงมติภายในหน่วยงานและจัดทำผลสรุปเรื่องร้องเรียนอย่างตรงไปตรงมา รวมทั้งขออนุมัติการดำเนินงานต่อผู้มีอำนาจ

หน่วยบริหารความเสี่ยง ฝ่ายบุคคล และฝ่ายตรวจสอบภายในรายงานผลให้กับผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน คณะตรวจสอบ ผู้บริหาร กรรมการผู้จัดการ หรือบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามความจำเป็น รายงานสรุปการกระทำความผิดจะเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบรรษัทภิบาลและการจัดการด้านความยั่งยืนเป็นประจำทุกปี

5. การติดตามผล วางแนวทางการป้องกัน เพื่อไม่ให้เหตุการณ์เกิดซ้ำ

เพื่อให้มั่นใจว่า มีการจัดการตามมติในที่ประชุมของหน่วยงานตรวจสอบเฉพาะ และหาแนวทางกับหน่วยงานบริหารความเสี่ยง ในการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ซ้ำ รวมทั้งสอบทานกระบวนการให้เป็นไปตามแนวทางป้องกันที่กำหนดและมีขั้นตอนการทบทวนกระบวนการดำเนินงานเพื่อแก้ไขกรณีมีการฝ่าฝืนจรรยาบรรณ

กรณีของกรรมการผู้จัดการบริษัทฯ จะดำเนินการรับเรื่องโดยผ่านกรรมการอิสระ และดำเนินการอื่นๆ ทั้งการตรวจสอบ สอบสวน และอนุมัติบทสรุปผ่านกรรมการบริษัทฯ ทั้งหมด โดยยกเว้นกรรมการผู้จัดการ รวมทั้งมีการสรุปผลในการประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ

การลงโทษ

บริษัทฯ มีกระบวนการลงโทษบุคลากรและกรรมการบริษัทฯ ที่ไม่ปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านทุจริต และคอร์รัปชัน ทั้งทางตรงและทางอ้อมบนพื้นฐานของความยุติธรรมและจริยธรรม รวมถึงผู้บังคับบัญชาหรือประธานกรรมการโดยตรงที่เพิกเฉยต่อการกระทำผิดหรือรับทราบว่ามีการกระทำผิดแต่ไม่ดำเนินการจัดการให้ถูกต้อง

การลงโทษสำหรับผู้กระทำความผิด

- การตักเตือนด้วยวาจา
- การตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร
- การพักงาน
- การเลิกจ้าง
- กรณีที่กระทำมิชอบด้วยกฎหมาย บริษัทฯ จะดำเนินการตามกฎหมายอย่างสมควรและเหมาะสม

ทั้งนี้การลงโทษ อาจดำเนินการตามข้อใดข้อหนึ่ง หรือหลายข้อในครั้งเดียว ขึ้นกับการพิจารณาตามความเหมาะสมของบริษัทฯ

มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

- ผู้แจ้งเบาะแสและผู้ร้องเรียน จะได้รับการคุ้มครองอย่างเหมาะสมจากบริษัทฯ
- บริษัทฯ จะดำเนินการอย่างเป็นความลับ และเปิดเผยข้อมูลเท่าที่จำเป็นเท่านั้น โดยคำนึงถึงความปลอดภัย และความเป็นธรรมของผู้แจ้งเรื่องและผู้ที่เกี่ยวข้องกับแหล่งข้อมูลเป็นสำคัญ
- การดำเนินการรวบรวมข้อมูล ต้องกระทำการอย่างเป็นความลับ หากพบว่ามีการเผยแพร่หรือรั่วไหลของข้อมูล จะถือว่ามีความผิดตามกฎของบริษัทฯ
- กรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนตระหนักว่าอยู่ในสถานการณ์ที่ไม่ปลอดภัยหรือได้รับความเดือดร้อน เสียหายจากการแจ้งเรื่อง ผู้แจ้งสามารถร้องขอสิทธิในการคุ้มครองจากทางบริษัทฯ ได้ โดยพิจารณาตามความเหมาะสมตามแต่ละกรณี
- บริษัทฯ จะไม่เลิกจ้าง พักงาน เปลี่ยนตำแหน่งงาน ลงโทษ หรือให้ผลทางลบอื่น ๆ ที่เป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่ไม่ได้มีเจตนาให้ข้อมูลอันเป็นเท็จ หรือปฏิบัติหน้าที่โดยชอบแล้ว
- บริษัทฯ จะให้ความเป็นธรรมต่อทั้งผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียน อย่างเท่าเทียม
- บริษัทฯ จะบรรเทาความเสียหายด้วยกระบวนการที่เหมาะสมและเป็นธรรม แก่ผู้ที่ได้รับความเสียหายหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบ จากการแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน
- สมาชิกของหน่วยงานบริหารความเสี่ยง หน่วยงานตรวจสอบเฉพาะ ฝ่ายตรวจสอบภายใน ต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง หรือส่วนได้ส่วนเสียกับผู้ที่ส่วนร่วมในการกระทำความผิด
- กรณีที่มีการขอดูกล้อง CCTV จะต้องกรอกฟอร์มขออนุมัติเป็นลายลักษณ์อักษร และต้องได้รับอนุญาตเท่านั้นถึงจะดำเนินการได้ เพื่อจำกัดและรักษาสิทธิส่วนบุคคลของบุคคลที่เกี่ยวข้อง

การรายงานข้อมูลที่เป็นเท็จ

การร้องเรียนจะต้องดำเนินการโดยสุจริต โปร่งใส ถูกต้อง และต้องยืนยันว่าเรื่องร้องเรียนต้องเป็นข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงทุกประการ ไม่มีการเปลี่ยนแปลง หรือจัดทำขึ้นแต่อย่างใด หากผู้ร้องเรียนเจตนาแจ้งความเท็จ ไม่มีมูลความจริง บริษัทฯ จะมีการดำเนินการกับผู้ร้องเรียน

กรณีพนักงานของบริษัทฯ จะถือว่ามีความผิดทางจรรยาบรรณ มีการดำเนินการตามมาตรการหรือขั้นตอนของบริษัทฯ หรือตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

กรณีคู่ค้าหรือคู่ธุรกิจของบริษัทฯ ฝ่าฝืนหลักเกณฑ์ตามนโยบายฉบับนี้หรือรับทราบถึงการกระทำที่ขัดต่อนโยบายฉบับนี้ แต่ไม่ได้รายงานให้ฝ่ายบริหารของบริษัทฯ ทราบ หรือให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง เมื่อเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ สอบสวนหรือสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำที่อาจขัดต่อนโยบายฉบับนี้ อาจถูกบอกเลิกสัญญาได้

แนวทางการป้องกัน เพื่อไม่ให้เหตุการณ์เกิดซ้ำ

- กำหนดนโยบาย แนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางแก่พนักงานทุกคนของบริษัทฯ
- ส่งเสริมการอบรมด้านจรรยาบรรณธุรกิจภายในองค์กร เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมขององค์กร
- มีช่องทางการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ตามหัวข้อกระบวนการติดตามการจัดการข้อร้องเรียน กรณีถูกละเมิดสิทธิหรือพบเห็นการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ หรือจรรยาบรรณธุรกิจ ทั้งภายในและภายนอกบริษัทฯ
- มีคณะกรรมการปฏิบัติงานบรรษัทภิบาลและการพัฒนาความยั่งยืน หน่วยงานบริหารความเสี่ยง และฝ่ายตรวจสอบภายใน ดำเนินการรวบรวม พิจารณาข้อมูล ตรวจสอบ และสรุปผล รวมทั้งเสนอบทลงโทษสำหรับผู้กระทำความผิด
- มีบทลงโทษ สำหรับผู้กระทำความผิดอย่างโปร่งใส ชัดเจน และเป็นธรรม
- หน่วยงานบริหารความเสี่ยง ดำเนินการหาปัจจัย ความเสี่ยงที่ส่งผลให้เกิดกรณีการฝ่าฝืน และทำการแก้ปัญหาที่ต้นเหตุ ร่วมหาแนวทางแก้ปัญหากับคณะกรรมการปฏิบัติงานฯ รวมทั้งมีขั้นตอนการทบทวนกระบวนการดำเนินงานเพื่อแก้ไขกรณีมีการฝ่าฝืนจรรยาบรรณ เพื่อเป็นการลงความเสี่ยงกรณีที่จะเกิดการฝ่าฝืนให้มากที่สุด
- กรณีที่มีการฝ่าฝืนจรรยาบรรณธุรกิจ บริษัทฯ มีกระบวนการจัดการโดยยึดหลักการตามมาตรฐานสากล ประกอบด้วย
    1. การปกป้องคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับแหล่งข้อมูลเป็นสำคัญ
    2. การตอบกลับผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน
    3. การสืบสวน
    4. การเยียวยา ซึ่งจะเป็นเป็นขั้นตอนต่อไป กรณีที่มีผู้ที่ได้รับผลกระทบและความเสียหาย ทั้งด้านที่เป็นตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงิน
- โดยจะการดำเนินการตามมาตรการและขั้นตอนที่กำหนดไว้ในจรรยาบรรณธุรกิจ รวมถึงกำหนดแผนปฏิบัติการเพื่อแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดกรณีดังกล่าวขึ้นอีกในอนาคต

หลักการและนโยบายที่เกี่ยวข้อง

- จรรยาบรรณธุรกิจ
- จรรยาบรรณธุรกิจสำหรับคู่ค้า
- นโยบายการกำกับดูแลกิจการ
- นโยบายสิทธิมนุษยชน

การทบทวนนโยบาย

ผู้บริหารสูงสุดที่มีอำนาจ คณะกรรมการปฏิบัติงานด้านบรรษัทภิบาลและการพัฒนาความยั่งยืน หน่วยงานบริหารความเสี่ยง ฝ่ายตรวจสอบภายใน ซึ่งเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะดำเนินการทบทวนนโยบายฉบับนี้ อย่างน้อยปีละครั้ง และนำเข้าเป็นวาระการประชุมของคณะกรรมการบรรษัทภิบาลและการจัดการด้านความยั่งยืน เพื่อทบทวนปีละหนึ่งครั้ง