



บริษัท ผลิตไฟฟ้า จำกัด (มหาชน)

แนวปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน



บริษัท ผลิตไฟฟ้า จำกัด (มหาชน)
แนวปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน

1. นิยาม

“เอ็กโก”	หมายถึง บริษัท ผลิตไฟฟ้า จำกัด (มหาชน)
“กลุ่มเอ็กโก”	หมายถึง บริษัท ผลิตไฟฟ้า จำกัด (มหาชน) บริษัทย่อย การร่วมค้า และ บริษัทร่วม
“บริษัทย่อย”	หมายถึง กิจการที่เอ็กโกมีอำนาจควบคุมทั้งที่อยู่ในประเทศไทยและ ต่างประเทศ
“การร่วมค้า”	หมายถึง กิจการที่เอ็กโกหรือบริษัทย่อยมีอำนาจควบคุมร่วม โดยขึ้นอยู่กับ สิทธิและภาระผูกพันตามสัญญาของผู้เข้าร่วมการงานมากกว่าโครงสร้าง รูปแบบทางกฎหมาย เงินลงทุนในการร่วมค้ารับรู้โดยใช้วิธีส่วนได้เสียในการ แสดงงบการเงินรวม
“บริษัทร่วม”	หมายถึง กิจการที่เอ็กโกหรือบริษัทย่อยมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ แต่ไม่มี อำนาจควบคุมหรืออำนาจควบคุมร่วม เงินลงทุนในบริษัทร่วมรับรู้โดยใช้วิธี ส่วนได้เสียในการแสดงงบการเงินรวม
“บุคลากร”	หมายถึง กรรมการบริษัท กรรมการผู้จัดการใหญ่ ผู้บริหาร พนักงานทุกระดับ และลูกจ้างทุกประเภท ที่ปฏิบัติงานในฐานะบุคลากรของกลุ่มเอ็กโก

2. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

2.1 การลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนส่งเรื่องให้ฝ่ายตรวจสอบภายในเพื่อลงทะเบียนรับเรื่อง ร้องเรียน โดยการดำเนินการต่อไปหลังจากนี้จนเสร็จสิ้นกระบวนการให้ใช้เลขทะเบียนของเรื่อง

ร้องเรียนดังกล่าวแทนการกล่าวถึงผู้ร้องเรียนและเรื่องร้องเรียน เพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

2.2 การพิจารณาเบื้องต้น

ให้ฝ่ายตรวจสอบภายในพิจารณาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น ไม่ว่าจะการแจ้งเรื่องร้องเรียนนั้นมีการระบุชื่อผู้ร้องเรียนหรือไม่มีการระบุชื่อผู้ร้องเรียน (บัตรสนเท่ห์) และดำเนินการตามข้อใดข้อหนึ่ง ดังต่อไปนี้

2.2.1 กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นบุคลากรของเอ็กโกหรือบริษัทย่อย

ให้ฝ่ายตรวจสอบภายในทำข้อเสนอแนะแก่กรรมการผู้จัดการใหญ่ ประธานกรรมการ หรือ ประธานกรรมการอิสระ (แล้วแต่กรณี) ดังต่อไปนี้

2.2.1.1 ไม่รับเรื่องร้องเรียนเนื่องจาก

- (1) เป็นข้อร้องเรียนที่ไม่มีความชัดเจน ไม่มีพยานหลักฐานเพียงพอ หรือไม่มีมูลที่อาจจะสืบสวนต่อไปได้ ทั้งนี้ หากผู้ร้องเรียนมีพยานหลักฐานเพิ่มเติมสามารถเสนอเรื่องร้องเรียนอีกครั้งหนึ่งได้
- (2) เป็นเรื่องที่คณะกรรมการบริษัทหรือผู้มีอำนาจตามตารางอำนาจดำเนินการ ได้รับไว้พิจารณาดำเนินการแล้วหรือมีมติตัดสินเด็ดขาดแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม รวมถึงเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุดแล้ว

2.2.1.2 ให้สืบสวนต่อโดยคณะสืบสวนข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงตามที่กำหนดไว้ในข้อ 2.3.1 – 2.3.2

2.2.2 กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นผู้มีส่วนได้เสียอื่น (คู่ค้าหรือบุคคลภายนอกซึ่งเกี่ยวข้องกับ การดำเนินธุรกิจของเอ็กโกหรือบริษัทย่อย)

ให้ฝ่ายตรวจสอบภายในส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตามที่กำหนดไว้ในข้อ 2.3.3

2.3 การสืบสวนข้อเท็จจริง

2.3.1 กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นบุคลากรทั่วไป

- (1) ให้ฝ่ายตรวจสอบภายในนำเสนอเรื่องร้องเรียนพร้อมทั้งความเห็นแก่กรรมการผู้จัดการใหญ่เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะสืบสวนข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียน และรายงานผู้รับเรื่องร้องเรียนเพื่อทราบ

- (2) ให้ฝ่ายตรวจสอบภายในแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน รวมทั้งแจ้งเลขทะเบียนของเรื่องร้องเรียนเพื่อใช้ในการติดตามความคืบหน้า ทั้งนี้หากพิจารณาแล้วเห็นควรไม่รับเรื่องร้องเรียน ให้ฝ่ายตรวจสอบภายในติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งชี้แจงเหตุผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ
- (3) ให้คณะสืบสวนข้อเท็จจริงทำการสืบสวน สรุปผล และทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการแก้ไขผลกระทบของเรื่องร้องเรียนนั้นและมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำอีก รวมถึงบทลงโทษแก่บุคลากรที่กระทำผิด โดยต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 เดือนหลังได้รับเรื่องร้องเรียน หรือภายในระยะเวลาที่อาจมีการขยายออกไปอีกเป็นคราวๆ คราวละไม่เกิน 1 เดือน
- (4) ให้คณะสืบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสืบสวน มาตรการแก้ไขและป้องกัน รวมถึงบทลงโทษแก่กรรมการผู้จัดการใหญ่เพื่อพิจารณา พร้อมทั้งรายงานแก่ผู้รับเรื่องร้องเรียนและฝ่ายตรวจสอบภายในเพื่อทราบ

2.3.2 กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นกรรมการ กรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือผู้ใต้บังคับบัญชาสายตรงของกรรมการผู้จัดการใหญ่

- (1) ให้ฝ่ายตรวจสอบภายในนำเสนอเรื่องร้องเรียนพร้อมทั้งความเห็นแก่ประธานกรรมการหรือประธานกรรมการอิสระ (แล้วแต่กรณี) เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะสืบสวนข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียน
- (2) ให้ฝ่ายตรวจสอบภายในแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน รวมทั้งแจ้งเลขทะเบียนของเรื่องร้องเรียนเพื่อใช้ในการติดตามความคืบหน้า ทั้งนี้หากพิจารณาแล้วเห็นควรไม่รับเรื่องร้องเรียน ให้ฝ่ายตรวจสอบภายในติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งชี้แจงเหตุผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ
- (3) ให้คณะสืบสวนข้อเท็จจริงทำการสืบสวน สรุปผล และทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการแก้ไขผลกระทบของเรื่องร้องเรียนนั้นและมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำอีก รวมถึงบทลงโทษแก่บุคลากรที่กระทำผิด โดยต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 เดือนหลังได้รับเรื่องร้องเรียน หรือภายในระยะเวลาที่อาจมีการขยายออกไปอีกเป็นคราวๆ คราวละไม่เกิน 1 เดือน
- (4) ให้คณะสืบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสืบสวน มาตรการแก้ไขและป้องกัน รวมถึงบทลงโทษแก่ประธานกรรมการ/ประธานกรรมการอิสระเพื่อพิจารณา พร้อมทั้งรายงานแก่ผู้รับเรื่องร้องเรียนและฝ่ายตรวจสอบภายในเพื่อทราบ

2.3.3 กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นผู้มีส่วนได้เสียอื่น (คู่ค้าหรือบุคคลภายนอกซึ่งเกี่ยวข้องกับ การดำเนินธุรกิจของเอ็กโกหรือบริษัทย่อย)

- (1) ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้นและทำข้อเสนอแนะว่าควร รับเรื่องร้องเรียนไว้หรือไม่ (นำหลักเกณฑ์ตามข้อ 2.2.1.1 มาใช้โดยอนุโลม) และ นำเสนอเรื่องร้องเรียนพร้อมทั้งความเห็นแก่กรรมการผู้จัดการใหญ่เพื่อพิจารณา แต่งตั้งหน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไป และรายงาน ผู้รับเรื่องร้องเรียนเพื่อทราบ
- (2) ให้หน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน รวมทั้งแจ้ง เลขทะเบียนของเรื่องร้องเรียนเพื่อใช้ในการติดตามความคืบหน้า ทั้งนี้หากพิจารณา แล้วเห็นควรไม่รับเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงติดต่อกลับไปยังผู้ ร้องเรียนพร้อมทั้งชี้แจงเหตุผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ
- (3) ให้หน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงทำการสืบสวน สรุปผล และทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ มาตรการแก้ไขผลกระทบของเรื่องร้องเรียนนั้นและมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำ อีกรวมถึงแนวทางการจัดการผู้มีส่วนได้เสียอื่นที่กระทำผิดนั้น โดยต้องดำเนินการ ให้แล้วเสร็จภายใน 1 เดือนหลังได้รับเรื่องร้องเรียน หรือภายในระยะเวลาที่อาจมีการ ขยายออกไปอีกเป็นคราวๆ คราวละไม่เกิน 1 เดือน
- (4) ให้หน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงแจ้งผลการสืบสวน มาตรการแก้ไขและป้องกัน รวมถึงแนวทางการจัดการผู้มีส่วนได้เสียอื่นที่กระทำผิดแก่กรรมการผู้จัดการใหญ่ เพื่อพิจารณา พร้อมทั้งรายงานแก่ผู้รับเรื่องร้องเรียนและฝ่ายตรวจสอบภายในเพื่อ ทราบ

2.4 การแจ้งผลการสืบสวนแก่ผู้ร้องเรียน

ให้ฝ่ายตรวจสอบภายใน/หน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงแจ้งผลการสืบสวนข้อเท็จจริงและมาตรการ แก้ไขแก่ผู้ร้องเรียนโดยเร็วที่สุดเท่าที่สามารถกระทำได้ หากการสืบสวนข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ภายในเวลาที่กำหนด ให้ฝ่ายตรวจสอบภายใน/หน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงแจ้งแก่ผู้ร้องเรียน ทราบเมื่อมีความคืบหน้า

2.5 การรายงานต่อคณะกรรมการบริษัท

ให้ฝ่ายเลขานุการบริษัทรวบรวมข้อมูลและนำเสนอคณะกรรมการบริษัทให้ความเห็นชอบเพื่อเปิดเผยใน แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี/รายงานประจำปี

ทั้งนี้ หากบุคลากรที่มีหน้าที่ในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน มีส่วนได้เสียหรือมีผลประโยชน์ขัดกันกับเรื่องร้องเรียนใดๆ ให้บุคลากรผู้นั้นงดการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน และแจ้งผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะสืบสวนข้อเท็จจริง/หน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงเพื่อพิจารณาแต่งตั้งผู้อื่นดำเนินการแทน และหากเป็นกรณีที่ผู้ถูกร้องเรียนอยู่ในฝ่ายตรวจสอบภายใน ให้ฝ่ายเลขานุการบริษัททำหน้าที่ดำเนินการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนแทนฝ่ายตรวจสอบภายในจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

3. การแต่งตั้งคณะสืบสวนข้อเท็จจริงหรือหน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริง

ให้กรรมการผู้จัดการใหญ่ ประธานกรรมการ หรือประธานกรรมการอิสระเป็นผู้พิจารณาอนุมัติแต่งตั้งคณะสืบสวนข้อเท็จจริงหรือหน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริง เพื่อทำหน้าที่รวบรวมพยานหลักฐาน เรียกบุคคลผู้มีความรู้ความเข้าใจในประเด็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมาให้ปากคำ สืบสวน สรุปผล ทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการแก้ไขผลกระทบของเรื่องร้องเรียน มาตรการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำอีก และบทลงโทษหรือแนวทางการจัดการผู้ที่กระทำผิด รวมถึงดำเนินการอื่นใดด้วยความละเอียดรอบคอบและเป็นธรรมกับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

โดยแนวทางการแต่งตั้งคณะสืบสวนข้อเท็จจริงควรประกอบด้วยบุคลากรอย่างน้อย 3 คน หรือขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะสืบสวนข้อเท็จจริง ดังนี้

- (1) ประธานคณะสืบสวนข้อเท็จจริงซึ่งแต่งตั้งจากบุคลากรที่มีระดับสูงกว่าผู้ถูกร้องเรียน 2 ระดับ เว้นแต่กรณีที่ผู้ถูกร้องเรียนเป็นรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ กรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือกรรมการบริษัท ให้แต่งตั้งประธานคณะสืบสวนข้อเท็จจริงจากบุคลากรที่มีระดับสูงกว่าผู้ถูกร้องเรียน 1 ระดับ
- (2) ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือตัวแทนจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่ได้รับมอบหมาย
- (3) ผู้จัดการฝ่ายกฎหมาย หรือตัวแทนจากฝ่ายกฎหมายที่ได้รับมอบหมาย
- (4) บุคคลอื่นที่ประธานคณะสืบสวนข้อเท็จจริงเห็นสมควร

ทั้งนี้ ผู้บังคับบัญชาโดยตรงของผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้บังคับบัญชาของโครงการที่ผู้ถูกร้องเรียนมีส่วนเกี่ยวข้องจะไม่อยู่ในคณะสืบสวนข้อเท็จจริง แต่จะต้องให้ความร่วมมือกับการสืบสวนข้อเท็จจริงตามที่ถูกร้องขอ

4. การให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

เอ็กโกจะให้คำคุ้มครองอย่างเหมาะสมและเป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน และผู้ที่มีความร่วมมือในการสืบสวนข้อเท็จจริง ดังนี้

- (1) เก็บรักษาข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและข้อมูลการสืบสวนข้อเท็จจริงเป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นในการดำเนินการตามนโยบายนี้ หรือการปฏิบัติตามกฎหมาย บุคลากรผู้ใดจงใจนำข้อมูลออกไปเปิดเผยจะได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยและ/หรือได้รับโทษตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (2) ไม่ให้มีการกระทำใดๆ อันเป็นการตอบโต้บุคลากรที่ร้องเรียนหรือผู้ให้ความร่วมมือในการสืบสวนข้อเท็จจริง เช่น การเปลี่ยนแปลงลักษณะงานหรือสถานที่ทำงาน การลดขั้น การพักงาน การข่มขู่ ระบายการปฏิบัติงาน การเลิกจ้าง รวมทั้งการกระทำอื่นใดที่ไม่เป็นธรรม และจะดำเนินการทางวินัยต่อบุคลากรที่ได้กระทำการตอบโต้ดังกล่าว
- (3) ปกป้องผู้ถูกร้องเรียนที่ยังไม่ได้รับการพิสูจน์ว่ามีความผิด โดยกระบวนการสืบสวนข้อเท็จจริงจะดำเนินการอย่างเป็นธรรม ให้โอกาสผู้ถูกร้องเรียนในการชี้แจงข้อเท็จจริงก่อนพิจารณาตัดสินเรื่องร้องเรียนนั้น รวมทั้งให้ผู้ถูกร้องเรียนรับทราบผลการสืบสวนข้อเท็จจริงด้วย ทั้งนี้ ผู้ถูกร้องเรียนมีสิทธิอุทธรณ์โทษทางวินัยตามระเบียบ บริษัท ผลิตภัณฑ์ จำกัด (มหาชน) ว่าด้วยข้อบังคับเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล

5. การพิจารณาบทลงโทษ

หากผลการสืบสวนพบว่าบุคลากรของเอ็กโกหรือบริษัทย่อยผู้ถูกร้องเรียนมีความผิดจริง ให้คณะสืบสวนข้อเท็จจริงทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบทลงโทษแก่บุคลากรที่กระทำผิด รวมทั้งตัวการ ผู้ใช้ และผู้สนับสนุนการกระทำผิดดังกล่าว โดยสอดคล้องกับระเบียบ บริษัท ผลิตภัณฑ์ จำกัด (มหาชน) ว่าด้วยข้อบังคับเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล และนำเสนอแก่กรรมการผู้จัดการใหญ่ ประธานกรรมการ หรือประธานกรรมการอิสระ เพื่อหารือร่วมกับผู้มีอำนาจตามตารางอำนาจดำเนินการของบริษัทและพิจารณาแนวทางการลงโทษดังกล่าว

หากผลการสืบสวนพบว่าผู้มีส่วนได้เสียอื่นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของกลุ่มเอ็กโกที่ถูกร้องเรียนมีความผิดจริง ให้หน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการจัดการผู้มีส่วนได้เสียอื่นที่กระทำผิดนั้น ตามขอบเขตที่สามารถกระทำได้ และนำเสนอแก่กรรมการผู้จัดการใหญ่เพื่อพิจารณา

ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนที่เจตนาร้องเรียนด้วยข้อกล่าวหาอันเป็นเท็จ ไม่มีมูลความจริง หรือมีเจตนาไม่สุจริตต่อผู้ถูกร้องเรียนหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน จะไม่ได้รับความคุ้มครองภายใต้มาตรการนี้ และจะได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยหรือถูกดำเนินคดีตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

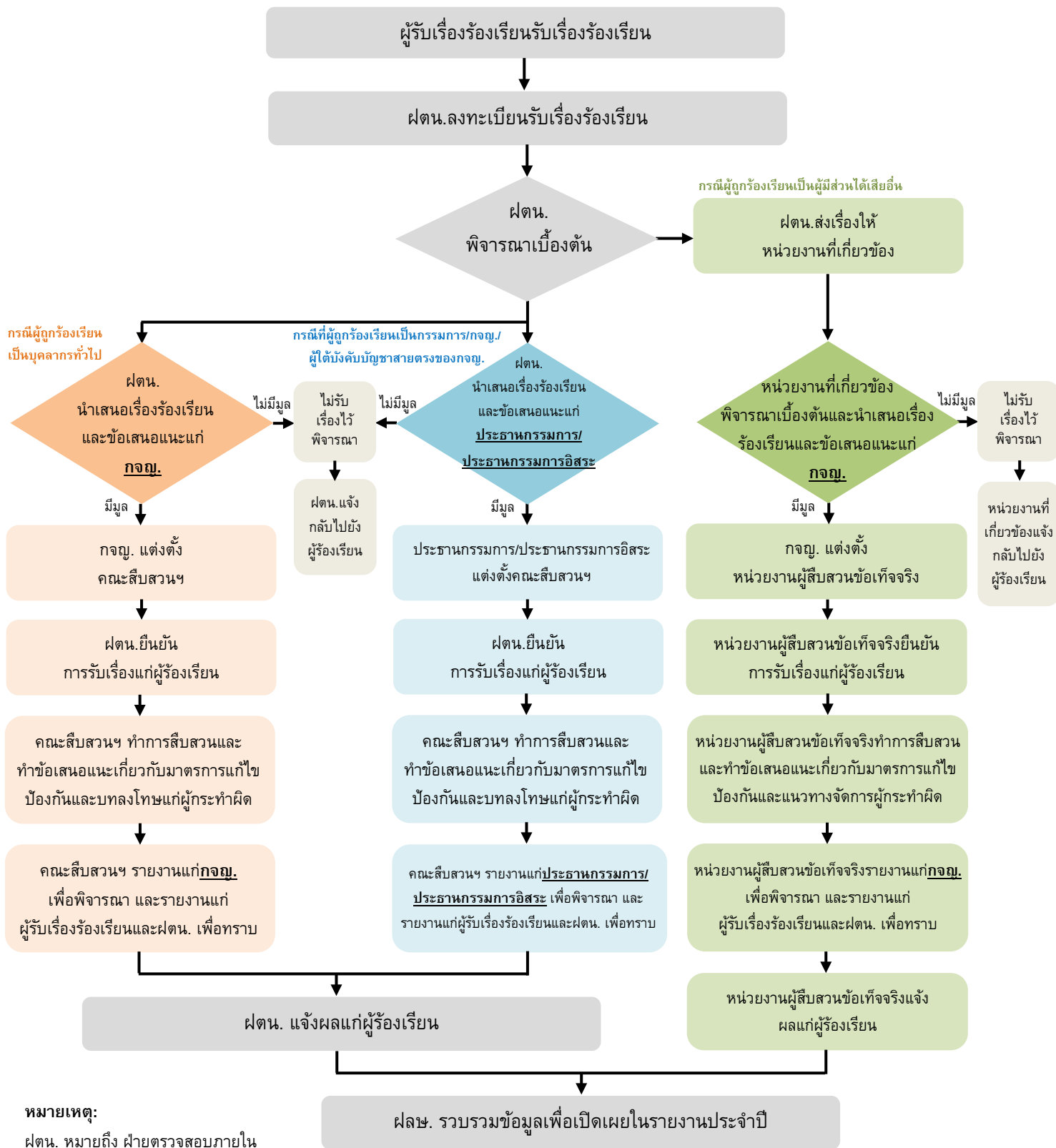
จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ทั้งนี้ให้มีผลบังคับใช้วันที่ 25 พฤศจิกายน 2564

ประกาศ ณ วันที่ 26 พฤศจิกายน 2564


(นายเทพรัตน์ เทพพิทักษ์)
กรรมการผู้จัดการใหญ่

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



หมายเหตุ:

ผตน. หมายถึง ฝ่ายตรวจสอบภายใน

กจญ. หมายถึง กรรมการผู้จัดการใหญ่

ผลฯ. หมายถึง ฝ่ายเลขานุการบริษัท

คณะสืบสวนฯ หมายถึง คณะสืบสวนข้อเท็จจริง