**ประกาศ บริษัท โกลบอล เพาเวอร์ ซินเนอร์ยี่ จำกัด (มหาชน)**
**ที่ 003 / 63**
**เรื่อง นโยบายการรับเรื่องร้องเรียนและการให้ความคุ้มครอง**
**(Whistleblowing and Complaints Handling Policy)**

---

**หลักการ**

เพื่อให้บริษัท โกลบอล เพาเวอร์ ซินเนอร์ยี่ จำกัด (มหาชน) "GPSC" หรือ "บริษัทฯ" มีการควบคุมภายในที่เหมาะสมตามมาตรการในการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันของบริษัทฯ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง บริษัทฯ จึงกำหนดให้มีการปรับปรุงนโยบายฉบับนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของบริษัทฯ พร้อมทั้งกำหนดให้มีกระบวนการสอบสวน และหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินการป้องกันการทุจริตและคอร์รัปชันที่ชัดเจน โดยบริษัทฯ ได้กำหนดขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานไว้ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

**วัตถุประสงค์**

1) เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทฯ บริษัทย่อย และบริษัทร่วม เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี
2) เพื่อให้บุคลากรของบริษัทฯ และบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง ดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ โดยสอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ
3) เพื่อป้องกันความเสี่ยง และเพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มรวมถึงผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียนด้วยความสุจริตให้ได้รับความคุ้มครองอย่างเป็นธรรม

## ส่วนที่ 1 บททั่วไป

**1.1 คำนิยาม**

**"บริษัทฯ"** หมายความว่า บริษัท โกลบอล เพาเวอร์ ซินเนอร์ยี่ จำกัด (มหาชน) หรือ GPSC

**"บริษัทย่อย"** หมายความว่า บริษัท หรือ นิติบุคคลที่ GPSC มีอำนาจควบคุม หรือถือหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงในบริษัท หรือ นิติบุคคลนั้น เกินกว่าร้อยละ 50 ไม่ว่าจะถือหุ้นเองโดยตรงหรือถือหุ้นโดยอ้อม ผ่านบุคคลหรือนิติบุคคลใดก็ตาม

**"บริษัทร่วม"** หมายความว่า บริษัทที่ GPSC หรือ บริษัทย่อย ถือหุ้นไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมรวมกันตั้งแต่ร้อยละ 20 แต่ไม่เกินร้อยละ 50 ของจำนวนสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัท และมีอำนาจในการมีส่วนร่วมตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายทางการเงินและการดำเนินงานของบริษัท

**"พนักงาน"** หมายความว่า พนักงานทุกระดับของบริษัทฯ รวมถึงพนักงานทดลองงาน พนักงานตามสัญญาจ้างและพนักงานตามสัญญาจ้างโครงการ

**"ผู้บังคับบัญชา"** หมายความว่า พนักงานที่ดำรงตำแหน่งตั้งแต่ผู้จัดการแผนกขึ้นไป หรือตำแหน่งอื่นที่เทียบเท่าขึ้นไป ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการสั่งการ มอบหมายงาน กำกับควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามนโยบายของบริษัทฯ

**"ปตท."** หมายความว่า บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

**"เรื่องร้องเรียน"** หมายความว่า เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิดตามที่กำหนดไว้ตามนโยบายนี้

**"การประพฤติผิด"** หมายความว่า การกระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อกำหนด คำสั่ง ประกาศ ของบริษัทฯ บริษัทย่อย หรือบริษัทร่วม ซึ่งรวมถึงการทุจริตเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

**"การทุจริต"** หมายความว่า การกระทำใด ๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย สำหรับตนเองหรือผู้อื่น ซึ่งรวมถึงการกระทำ ดังนี้

1) **การยักยอกทรัพย์** หมายความว่า การครอบครองทรัพย์ซึ่งเป็นของผู้อื่น หรือซึ่งผู้อื่นเป็นเจ้าของรวมอยู่ด้วย เบียดบังเอาทรัพย์นั้นเป็นของตนหรือบุคคลที่สาม
2) **การคอร์รัปชัน** หมายความว่า การติดสินบนไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบใด ๆ ซึ่งหมายรวมถึงการเรียก รับ หรือ ยอมจะรับ ให้ สัญญาว่าจะให้ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐต่างประเทศ หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเอกชน หน่วยงานของเอกชน เพื่อให้บุคคลหรือหน่วยงานเหล่านั้นใช้อำนาจหน้าที่ที่มีอยู่ กระทำการ ไม่กระทำการ เร่งรัด หรือประวิงการกระทำใดอันมิชอบด้วยอำนาจหน้าที่ เพื่อประโยชน์ของตนเอง บริษัทฯ บริษัทย่อย และ บริษัทร่วม เว้นแต่ เป็นกรณีที่กฎหมาย จารีต และขนบธรรมเนียมกำหนดให้กระทำได้
3) **การฉ้อโกง หรือ การตกแต่งเอกสารทางการเงิน** หมายความว่า การหลอกหลวงผู้อื่นด้วยการแสดงข้อความเท็จหรือปกปิดข้อความจริงซึ่งควรบอกให้แจ้ง และโดยการหลอกหลวงดังว่านั้น ได้ไปซึ่งทรัพย์จาก ผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม หรือทำให้ผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม ทำ ถอน หรือทำลายเอกสารสิทธิใด ๆ

**1.2 ขอบเขตในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้อง**

**1.2.1 ช่องทางการร้องเรียน**

- จดหมาย : ระบุหน้าซองถึงผู้รับเรื่องร้องเรียนในข้อ 1.2.3
  ที่อยู่ : บริษัท โกลบอล เพาเวอร์ ซินเนอร์ยี่ จำกัด (มหาชน)
  555/2 ศูนย์เอนเนอร์ยี่คอมเพล็กซ์ อาคารบี ชั้น 5 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร
  เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
- จดหมายอิเล็คทรอนิกส์ (E-mail Address) whistleblowing_complaint@gpscgroup.com

- เว็บไซต์บริษัทฯ : http://www.gpscgroup.com/th/cg/whistle-blowing
- แจ้งด้วยตนเองที่ : ผู้รับเรื่องร้องเรียนในข้อ 1.2.3
- โทรศัพท์ : 02-140-4600 แจ้งเรื่องที่ ผู้รับเรื่องร้องเรียนในข้อ 1.2.3

**1.2.2 ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ได้แก่**

- บุคคลใดที่พบเห็น หรือสงสัยโดยสุจริต ว่ามีการกระทำที่ทุจริตหรือฝ่าฝืนกฎหมายกฎระเบียบ ข้อบังคับข้อกำหนด คำสั่ง ประกาศ หรือจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ไม่ว่าตนเองจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตาม
- พนักงานที่ถูกกลั่นแกล้ง ข่มขู่ ถูกลงโทษทางวินัยโดยไม่เป็นธรรม หรือโดยปราศจากเหตุผลอันสมควร เช่น ลดขั้นเงินเดือน ถูกพักงาน ให้ออกจากงาน หรือถูกเลือกปฏิบัติ ด้วยวิธีการอันไม่ชอบที่เกี่ยวเนื่องกับสภาพการจ้างงาน อันเนื่องมาจากการที่ตนได้ร้องเรียน ให้ข้อมูล หรือ จะให้ข้อมูลช่วยเหลือในขั้นตอนการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน หรือรวบรวมข้อเท็จจริงให้แก่ผู้รับเรื่องร้องเรียน รวมไปถึงการฟ้องร้องดำเนินคดี การเป็นพยาน การให้ถ้อยคำ หรือการให้ความร่วมมือใด ๆ ต่อศาล หรือหน่วยงานรัฐ

ในกรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนมีความประสงค์ที่จะไม่เปิดเผยชื่อของตนเอง ให้เป็นดุลพินิจของผู้รับเรื่องร้องเรียนที่จะรับเรื่องดังกล่าวไว้พิจารณาหรือไม่ก็ได้ หากเรื่องที่ร้องเรียนนั้นมีรายละเอียดข้อเท็จจริงของบุคคลและหลักฐานที่ชัดเจน หรือมีมูลที่แสดงให้เห็นว่ามีเหตุอันควรเชื่อว่ามีการกระทำที่เป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับข้อกำหนด คำสั่ง ประกาศ หรือจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เกิดขึ้น

**1.2.3 ผู้รับเรื่องร้องเรียน** มีหน้าที่แจ้งต่อผู้ประสานงานตามความประสงค์และรายละเอียดที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนระบุไว้ โดยผู้รับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

- ประธานกรรมการ
- ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ
- ประธานคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่
- เลขานุการบริษัท
- ผู้บังคับบัญชา
- ส่วนกำกับกฎหมายและกฎระเบียบองค์กร

**1.2.4 ผู้ถูกร้องเรียน** ได้แก่ พนักงาน รวมถึง พนักงานของบริษัทย่อย และบริษัทร่วม ในระดับรองจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ของบริษัทฯ สำหรับการร้องเรียน ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ รวมทั้งกรรมการคนใด ให้ปฏิบัติตามบทเฉพาะกาล

**1.2.5 ผู้ประสานงาน** ได้แก่ ส่วนกำกับกฎหมายและกฎระเบียบองค์กร มีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

1) พิจารณาการรับลงทะเบียนเรื่องร้องเรียน
2) ประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายฉบับนี้
3) สามารถเข้าถึงข้อมูลหรือเอกสาร รวมถึงเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องมาให้ข้อมูลที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ ให้ผู้ประสานงานกำหนดสิทธิหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเข้าถึงข้อมูล เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน
4) จัดเก็บข้อมูล บันทึกความคืบหน้าและผลสรุป ปรับเปลี่ยนสถานะของเรื่องร้องเรียน รวมถึงติดตาม และกำกับดูแลให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามนโยบายฉบับนี้
5) มีหน้าที่ในฐานะเป็นเลขานุการคณะกรรมการสืบสวนสอบสวน อีกตำแหน่งหนึ่ง

**1.2.6 คณะกรรมการสืบสวนสอบสวน** ได้แก่

- ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคลและสำนักงาน (HOM)
- ส่วนกำกับกฎหมายและกฎระเบียบองค์กร (CGM)

ทั้งนี้ คณะกรรมการสืบสวนสอบสวนอาจให้ส่วนงานใดสังกัดฝ่ายสำนักกฎหมาย (LGV) และ/หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นเข้าร่วมการสืบสวนสอบสวนด้วยก็ได้ โดยคณะกรรมการสืบสวนสอบสวนมีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

1) รวบรวมหลักฐานเพื่อพิจารณาและสืบสวนข้อเท็จจริง โดยสามารถเชิญให้พนักงานคนใดมาให้ข้อมูล สอบสวน หรือขอให้จัดส่งเอกสารใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน เพื่อตรวจสอบหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติมจนเกิดความชัดเจนและมีพยานหลักฐานเพียงพอต่อการตัดสิน
2) สรุปข้อเท็จจริงพร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้กับคณะกรรมการตัดสินเพื่อดำเนินการพิจารณาตัดสินต่อไป
3) มีหน้าที่ในฐานะเป็นเลขานุการคณะกรรมการตัดสิน อีกตำแหน่งหนึ่ง โดยดำเนินการ ดังนี้
    - จัดทำรายงานการตัดสินและประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการลงโทษ
    - รายงานผลการตัดสินต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ทราบ
    - รายงานสรุปเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและคณะกรรมการตรวจสอบผ่านเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบทราบอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง

**1.2.7 คณะกรรมการตัดสิน** ได้แก่ คณะกรรมการจัดการตามที่บริษัทฯ กำหนดไว้ โดยกรรมการตัดสินต้องไม่เป็นผู้ถูกร้องเรียน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน โดยคณะกรรมการตัดสินมีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

1) พิจารณาผลสรุปข้อเท็จจริงและพยานหลักฐาน จากรายงานคณะกรรมการสืบสวนสอบสวน

2) พิจารณาตัดสินลงโทษ โดยพิจารณาให้เป็นไปตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของ บริษัทฯ ตามดุลยพินิจของคณะกรรมการตัดสิน

**องค์ประชุมคณะกรรมการตัดสิน**

1) การประชุมคณะกรรมการตัดสิน ให้จัดทำเป็นวาระลับ เสนอต่อการประชุมคณะกรรมการจัดการ
2) ต้องมีจำนวนคณะกรรมการตัดสินเกินกึ่งหนึ่ง ของจำนวนคณะกรรมการที่กำหนด จึงจะครบองค์ประชุม โดยให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ เป็นประธานคณะกรรมการตัดสิน (ประธานฯ)
3) กรรมการตัดสิน 1 คน มีคะแนนเสียง 1 เสียง โดยการวินิจฉัยชี้ขาด ให้ถือเสียงข้างมาก หากกรณีที่มีคะแนนเสียงเท่ากัน ให้ประธานฯ เป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด
4) กรรมการตัดสิน จะต้องไม่เป็นผู้ถูกร้องเรียนหรือที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีส่วนได้เสียกับเรื่องร้องเรียน
5) กรรมการตัดสิน ต้องให้ความสำคัญในการจัดสรรเวลาในการพิจารณาตัดสินลงโทษ เพื่อให้เกิดความยุติธรรมต่อผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน และดำเนินตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในนโยบายฉบับนี้

## ส่วนที่ 2 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

### 2.1 การรับเรื่องร้องเรียน

- เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้รับเรื่องร้องเรียน ส่งเรื่องให้ผู้ประสานงานในวันทำการถัดไป และ/หรือ ในโอกาสแรก

### 2.2 การพิจารณาเพื่อรับลงทะเบียนเรื่องร้องเรียน

- ให้ผู้ประสานงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้นก่อนว่ามีเบาะแสหรือประเด็นที่น่าสงสัยว่าจะมีการประพฤติผิดระเบียบ ข้อบังคับของบริษัทฯ หรือไม่อย่างไร โดยปฏิบัติดังนี้

**2.2.1 กรณีรับเรื่องร้องเรียน** เรื่องร้องเรียนจะต้องมีพยานหลักฐานเพียงพอและมีความชัดเจน หรือมีมูลที่อาจจะสืบสวนต่อไปได้

- ➢ ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนและส่งเรื่องร้องเรียนพร้อมหลักฐานให้กับคณะกรรมการสืบสวนสอบสวน (ภายใน 5 วันทำการ)
- ➢ บันทึกเลขที่เรื่องร้องเรียนลงใน Whistleblowing Log
- ➢ รายงานความคืบหน้าให้กับผู้รับเรื่องร้องเรียนและผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนทราบในช่องทางใดช่องทางหนึ่ง เช่น ทางโทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หนังสือ เป็นต้น (ภายใน 5 วันทำการ)

**2.2.2 กรณีไม่รับเรื่องร้องเรียน** หากเรื่องร้องเรียนเข้าเงื่อนไขดังนี้

- เรื่องที่ไม่ระบุพยาน หลักฐาน ข้อมูลรายละเอียด หรือพฤติการณ์การกระทำการทุจริต หรือประพฤติผิดที่ชัดเจน หรือไม่มีมูลเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนข้อเท็จจริงได้
- เรื่องที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและศักยภาพองค์กร ตามระเบียบปฏิบัติว่าด้วยการบริหารทรัพยากรบุคคล เรื่องวินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ของบริษัทฯ หรือเรื่องที่ฝ่ายตรวจสอบภายในหรือหน่วยงานอื่นของบริษัทฯ ที่มีอำนาจ ได้รับไว้พิจารณาดำเนินการแล้ว หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้วและไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

2.2.2.1 ไม่ต้องลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน

2.2.2.2 แจ้งให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนและผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนให้ทราบพร้อมเหตุผล

2.2.2.3 บันทึกเรื่องที่ไม่ได้รับเป็นเรื่องร้องเรียนลงใน Whistleblowing Log พร้อมเหตุผล

ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนที่จะเสนอเรื่องร้องเรียนอีกครั้งหนึ่ง หากมีพยานหลักฐานเพิ่มเติม

**2.3 การสืบสวนสอบสวน**

- เมื่อคณะกรรมการสืบสวนสอบสวน ได้รับเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการลงทะเบียนตามข้อ 2.2.1 แล้วให้ดำเนินการสืบสวนสอบสวน เพื่อรวบรวมพยานหลักฐาน และสรุปข้อเท็จจริง โดยจัดทำรายงานการสืบสวนสอบสวน เพื่อรายงานต่อคณะกรรมการตัดสิน ภายใน 30 วันทำการ

  ทั้งนี้ หากพบว่าผู้ถูกร้องเรียนไม่ได้มีพฤติกรรมตามที่ถูกร้องเรียน ให้คณะกรรมการสืบสวนสอบสวนจัดทำรายงานการสืบสวนสอบสวน และแจ้งผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและผู้รับเรื่องร้องเรียนทราบผลการสืบสวนสอบสวน

**2.4 การตัดสิน**

2.4.1 เมื่อคณะกรรมการตัดสินได้รับรายงานการสืบสวนสอบสวนตามข้อ 2.3 และได้พิจารณาตรวจสอบโดยรอบคอบและเป็นธรรมแล้ว เห็นว่าผู้ถูกร้องเรียน :

- **ไม่มีความผิด** ให้เลขานุการคณะกรรมการตัดสินจัดทำรายงานการตัดสินให้แล้วเสร็จ ภายใน 15 วันทำการ นับถัดจากวันที่คณะกรรมการตัดสินมีมติ
- **มีความผิด** ให้เลขานุการคณะกรรมการตัดสินจัดทำรายงานการตัดสินพร้อมระบุบทลงโทษ ที่คณะกรรมการตัดสินมีมติ ภายใน 15 วันทำการ นับถัดจากวันที่คณะกรรมการตัดสินมีมติ

2.4.2 หากคณะกรรมการตัดสิน พิจารณาเห็นว่าข้อมูลยังไม่ชัดเจนเพียงพอ และต้องการข้อมูลเพิ่มเติม ให้คณะกรรมการสืบสวนสอบสวนดำเนินการหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติม โดยให้ถือว่าเริ่มนับระยะเวลาการสืบสวนสอบสวนใหม่ ตามข้อ 2.3

2.4.3 หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด เนื่องจากการคำให้การ และ/หรือ ข้อเท็จจริง และ/หรือ พยานหลักฐานยังไม่มีน้ำหนักมากพอที่จะตัดสินลงโทษหรือไม่ลงโทษ รวมถึงกรณีไม่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่ระบุในข้อ 2.3 ให้เลขานุการคณะกรรมการตัดสินแจ้งขอขยายระยะเวลา

ต่อคณะกรรมการตัดสิน พร้อมระบุเหตุผลและความจำเป็น โดยบันทึกไว้ในรายงานการประชุมคณะกรรมการตัดสิน การขยายระยะเวลาดังกล่าวจะขยายออกไปได้อีกไม่เกิน 30 วันทำการ ทั้งนี้ ตามดุลพินิจของคณะกรรมการตัดสิน

ทั้งนี้ การจะขยายเวลาการสืบสวนสอบสวนออกไปอีก เกินกรอบเวลาตามข้อ 2.4.3 จะกระทำได้ก็ต่อเมื่อมีเหตุผลและความจำเป็นเพื่อให้เกิดความยุติธรรมและได้รับความเห็นชอบจากประธานคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี

**2.5 ขั้นตอนการดำเนินการภายหลังการตัดสิน**

- เมื่อคณะกรรมการตัดสินพิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ ให้เลขานุการคณะกรรมการตัดสินดำเนินการดังนี้

2.5.1 **กรณีไม่มีความผิด** ให้ผู้ประสานงานแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและผู้รับเรื่องร้องเรียน

2.5.2 **กรณีมีความผิด** เมื่อคณะกรรมการตัดสินพิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ ให้เลขานุการคณะกรรมการตัดสินดำเนินการรายงานต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่เพื่อพิจารณาสั่งการ โดยแนบเอกสารเพิ่มเติม ดังนี้

- ➢ บันทึกถ้อยคำผู้ถูกร้องเรียน และ/หรือผู้ให้ข้อมูล และ/หรือพยาน แล้วแต่กรณี
- ➢ รายงานการประชุมคณะกรรมการสืบสวน / สอบสวน
- ➢ รายงานการประชุมคณะกรรมการตัดสิน

2.5.2.1 ติดตามข้อสั่งการ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่เพื่อประสานงานกับหน่วยงานที่ต้องดำเนินการตามกระบวนการลงโทษหรือแก้ไขตามเรื่องร้องเรียนนั้นต่อไป และรายงานผลการตัดสินให้กับผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและผู้รับเรื่องร้องเรียนทราบ ให้ส่วนกฎหมายองค์กรและงานคดี ดำเนินการให้มีการชดใช้ความเสียหายหรือดำเนินคดี กรณีที่เกี่ยวข้องกับความผิดทางอาญาหรือทางละเมิดที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทฯ

2.5.2.2 ให้ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคลและสำนักงาน ดำเนินการลงโทษทางวินัย กรณีที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรของบริษัทฯ ที่กระทำความผิดและฝ่าฝืนระเบียบวินัยของบริษัทฯ

2.5.2.3 เลขานุการคณะกรรมการตัดสินรายงานสรุปผลการดำเนินการการรับเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี ผ่านเลขานุการคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี และคณะกรรมการตรวจสอบ ผ่านเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

## ส่วนที่ 3 การบังคับใช้

3.1 ให้นโยบายฉบับนี้บังคับใช้ ดังนี้

1) ใช้บังคับกับบุคลากรของบริษัทฯ ทุกระดับ ได้แก่ กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน
2) กรณีที่ผู้ถูกร้องเรียนเป็นพนักงานของบริษัทร่วม หรือ บริษัทย่อย หากบริษัทนั้น ๆ มีนโยบายที่เกี่ยวกับ

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน ให้ดำเนินการตามกระบวนการที่กำหนดไว้ของบริษัทนั้น เว้นแต่กรณีหากไม่มีนโยบายที่เกี่ยวกับกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนกำหนดไว้ ให้นำนโยบายฯ นี้ของบริษัทฯ ไปปรับใช้ โดยจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในนโยบายฉบับนี้ ยกเว้นส่วนใดในนโยบายฉบับนี้ที่กำหนดไว้ขัดหรือแย้งกับกฎหมายของประเทศที่บริษัทย่อย หรือ บริษัทร่วม ดำเนินการอยู่ ให้ใช้ข้อบังคับของบริษัทย่อยหรือบริษัทร่วม หรือกฎหมายของประเทศนั้น ๆ แทน

**ส่วนที่ 4 การให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้อง**

4.1 ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน จะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสมจากบริษัทฯ โดยจะพิจารณาเป็นกรณี ๆ ไป เช่น ไม่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานลักษณะงาน สถานที่ทำงาน พักงาน ข่มขู่ รบกวนการปฏิบัติงาน เลิกจ้าง หรือทำการอื่นใด ที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างผิดปกติวิสัย หรือไม่เป็นธรรมต่อผู้นั้น

4.2 บุคคลใด ๆ ที่ได้รับทราบเรื่องร้องเรียน หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนตามนโยบายนี้ จะต้องปกปิดเรื่องร้องเรียน และปกป้องข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนให้เป็นความลับ โดยจะไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น เพื่อคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง

*เว้นแต่* กรณีที่มีความจำเป็นในขั้นตอนการดำเนินการตามนโยบายนี้ หรือตามที่กฎหมายกำหนด

*หากมี* การจงใจฝ่าฝืนนำข้อมูลออกไปเปิดเผย บริษัทฯ จะดำเนินการลงโทษทางวินัย และ/ หรือ ดำเนินการทางกฎหมายกับผู้ที่ฝ่าฝืน แล้วแต่กรณี

4.3 กรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน หรือ ผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง เห็นว่าตนอาจได้รับความไม่ปลอดภัย หรืออาจเกิดความเดือดร้อนเสียหาย บุคคลดังกล่าวสามารถร้องขอต่อคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อกำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมก็ได้

4.4 ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจะได้รับการบรรเทาความเสียหายด้วยวิธีการหรือกระบวนการที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรม

**ส่วนที่ 5 บทลงโทษผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนที่ไม่สุจริต**

5.1 กรณีที่มีหลักฐานปรากฏชัดแจ้งเพียงพอว่าผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนมีพฤติการณ์กล่าวหาผู้ถูกร้องเรียนโดยไม่สุจริต บริษัทฯ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อปกป้องชื่อเสียงของผู้ถูกร้องเรียน ดังนี้

5.1.1 ในกรณีที่ผู้แจ้งร้องเรียนเป็นพนักงาน ให้ดำเนินการสอบสวน เพื่อพิจารณาลงโทษทางวินัย ตามระเบียบบริษัทฯ ว่าด้วยการบริหารทรัพยากรบุคคล

5.1.2 ในกรณีที่ผู้แจ้งร้องเรียนเป็นบุคคลภายนอก และบริษัทฯ บริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือ ผู้ถูกร้องเรียนได้รับความเสียหาย บริษัทฯ อาจจะพิจารณาดำเนินคดีตามกฎหมาย

5.2 ผู้ใดกระทำการใดโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ไม่ปฏิบัติตามนโยบายนี้ รวมทั้งมีพฤติกรรมที่กลั่นแกล้ง ข่มขู่ ลงโทษทางวินัย หรือ เลือกปฏิบัติ ด้วยวิธีการอันไม่ชอบเนื่องมาจากการร้องเรียนต่อผู้แจ้งร้องเรียน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนกับนโยบายนี้ ถือว่าผู้นั้นกระทำผิดกฎหมาย และ/หรือ ฝ่าฝืนระเบียบวินัยและต้อง

รับผิดชอบชดใช้ความเสียหายแก่บริษัทฯ หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำดังกล่าว ตลอดจนรับผิดในทางแพ่งและทางอาญาหรือตามกฎหมายต่อไปด้วย

**บทเฉพาะกาล**

**กรณีการสืบสวนสอบสวนและการตัดสินลงโทษเฉพาะกิจ**

1. **บทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้อง**

**"คณะกรรมการสืบสวนสอบสวนเฉพาะกิจ"** คือ คณะกรรมการที่จัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวนกลุ่มผู้ถูกร้องเรียนตามที่กำหนดไว้ในบทเฉพาะกาลนี้

**"คณะกรรมการตัดสินเฉพาะกิจ"** คือ คณะกรรมการที่จัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินการตัดสิน กลุ่มผู้ถูกร้องเรียนตามที่กำหนดไว้ในบทเฉพาะกาลนี้

2. **ขอบเขตในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน**

1) กรณีผู้ถูกร้องเรียน ได้แก่ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือ กรรมการบริษัทฯ คนใดคนหนึ่ง

2) กรณีเป็นเรื่องที่อาจจะมีผลกระทบร้ายแรง และควรพิจารณาเป็นการเร่งด่วน

3. **ขั้นตอนการดำเนินการ**

1) ให้ผู้ประสานงานส่งเรื่องร้องเรียนเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบ ผ่านเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนสอบสวนเฉพาะกิจ และคณะกรรมการตัดสินเฉพาะกิจ โดยนำส่วนที่ 2 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามนโยบายนี้ไปปฏิบัติ

*เว้นแต่* กรรมการตรวจสอบเป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้เสนอประธานกรรมการบริษัทฯ พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนสอบสวนเฉพาะกิจ และคณะกรรมการตัดสินเฉพาะกิจแทน

2) การดำเนินการใดที่ไม่ได้กำหนดไว้ในหัวข้อนี้ ให้นำส่วนที่ 1 – 5 มาปรับใช้โดยอนุโลม

3) หากเป็นกรณีเร่งด่วนหรือกรณีมีนัยสำคัญอย่างยิ่ง และอาจกระทบต่อชื่อเสียงของบริษัทฯ หรือต่อภาพลักษณ์ของปตท. ให้ผู้ประสานงานแจ้งต่อคณะทำงานตามคู่มือการสื่อสารในภาวะฉุกเฉินและภาวะวิกฤตทราบเรื่อง เพื่อแจ้งให้ ปตท. ทราบต่อไปด้วย ตามที่กำหนดไว้ใน PTT Way of Conduct

ประกาศนี้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 1 มกราคม 2563

(นายคุรุจิต นาครทรรพ)
ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี

(นายชวลิต ทิพพาวนิช)
ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่

(นายไพรินทร์ ชูโชติถาวร)
ประธานกรรมการ

---

**หมายเหตุ** ให้ยกเลิกประกาศบริษัท โกลบอล เพาเวอร์ ซินเนอร์ยี่ จำกัด (มหาชน) ที่ 25/60 เรื่อง นโยบายการรับเรื่องร้องเรียนและการให้ความคุ้มครอง (Whistleblowing and Complaints Handling Policy) ฉบับลงวันที่ 6 พฤศจิกายน 2560 และให้ใช้ประกาศฉบับนี้แทน