

## ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

บริษัทฯ กำหนดให้มีช่องทางการร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสจากการกระทำผิดกฎหมาย จรรยาบรรณ นโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น พฤติกรรมที่อาจสื่อถึงการทุจริต หรือประพฤตินิยมชอบของบุคคลในองค์กร ซึ่งรวมถึงพนักงาน ผู้บริหาร และผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งมีกลไกในการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล และให้ความสำคัญกับการเก็บข้อมูลข้อร้องเรียนเป็นความลับ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ร้องเรียน ดังนี้:-

### 1. วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงาน ดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ โดยสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจรรยาบรรณของบริษัท เพื่อให้มั่นใจว่า ผู้บังคับบัญชา และฝ่ายบุคคล ทำหน้าที่ดูแล และให้คำแนะนำ ตลอดจนสอดส่องพฤติกรรม ความประพฤติ และการกระทำต่าง ๆ ของพนักงานให้เป็นไปอย่างถูกต้อง และผู้แจ้งเรื่องดังกล่าวจะได้รับความคุ้มครองหากเป็นการกระทำด้วยความสุจริตใจ

### 2. ขอบเขตการแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน

เมื่อมีข้อสงสัย หรือพบเห็นการกระทำที่น่าสงสัยว่าฝ่าฝืนหลักปฏิบัติที่ดี ดังเรื่องต่อไปนี้:-

- การฝ่าฝืนการปฏิบัติตามหลักการและแนวปฏิบัติของนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- การฝ่าฝืนตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ จรรยาบรรณ ของบริษัทฯ
- การได้รับความไม่เป็นธรรมในการปฏิบัติงาน
- การกระทำทุจริตคอร์รัปชั่น

### 3. ช่องทางในการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน สามารถแจ้งผ่านช่องทาง ได้ดังนี้:-

3.1 ส่งตรงไปยังบุคคลดังต่อไปนี้:-

- ผู้บังคับบัญชาที่ตนเองไว้วางใจ
- ผู้จัดการฝ่ายบุคคล
- เลขานุการคณะกรรมการบริษัทฯ
- กรรมการอิสระ หรือคณะกรรมการตรวจสอบ

3.2 ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ไปที่ [companysecretary@crownsel.co.th](mailto:companysecretary@crownsel.co.th) หรือผ่านไปรษณีย์ ถึงเลขานุการบริษัท บริษัท ฝาฉีบ จำกัด (มหาชน) เลขที่ 5 ซอยรังสิต-นครนายก 46 ตำบล ประชาธิปไตย อําเภอรังสิตบุรี จังหวัดปทุมธานี 12130 โทรศัพท์ : 02-533-0450 ต่อ 638 โทรสาร : 02-974-1118

3.3 ผู้รับข้อร้องเรียน บริเวณด้านหน้าห้องอาหารพนักงาน ชั้น 2 บริษัท ฝาฉีบ จำกัด (มหาชน)

3.4 กรณีที่พบประเด็นที่ต้องรายงานอย่างเร่งด่วน ให้รีบรายงานตรงต่อเลขานุการบริษัท เพื่อรายงานต่อผู้จัดการใหญ่ และคณะกรรมการบริษัทฯ โดยทันที

#### 4. เงื่อนไขและการพิจารณาเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

- 4.1 รายละเอียดของเบาะแส หรือข้อร้องเรียน ต้องเป็นความจริง มีความชัดเจน หรือพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการต่อไปได้
- 4.2 ข้อมูลที่ได้รับจะถือเป็นความลับ และไม่มีการเปิดเผยชื่อผู้ที่แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียนต่อสาธารณชน หากไม่ได้รับความยินยอม
- 4.3 ผู้ที่แจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน จะได้รับความคุ้มครองสิทธิ ไม่ว่าจะ เป็นพนักงาน หรือบุคคลภายนอก
- 4.4 ระยะเวลาตอบกลับผู้ร้องเรียนไม่ควรเกิน 7 วันหลังจากได้รับข้อร้องเรียน
- 4.5 ระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของเรื่อง ความเพียงพอของเอกสารหลักฐาน
  - เรื่องที่ไม่ซับซ้อน มีหลักฐานชัดเจน ไม่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ต้องพิจารณาและรายงานสรุปผลข้อร้องเรียนซึ่งยุติแล้ว ภายใน 30 วันทำการ
  - เรื่องที่ซับซ้อน มีหลักฐานจำนวนมาก เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน อาจมีการตั้งกรรมการสอบข้อเท็จจริง ต้องพิจารณาและรายงานสรุปผลข้อร้องเรียนซึ่งยุติแล้ว ภายใน 60 วันทำการ
  - กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด ให้นำเสนอเรื่องถึงผู้จัดการใหญ่ เพื่อขยายระยะเวลาตรวจสอบได้
- 4.6 ผู้รับข้อร้องเรียน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง ต้องเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับ จะเปิดเผยเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัย และความเสียหายของผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือแหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง

#### 5. กระบวนการดำเนินการเมื่อได้รับข้อร้องเรียน

- 5.1 ผู้รับข้อร้องเรียนจะดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันนั้นด้วยตนเอง หรือแจ้งให้ผู้จัดการฝ่ายบุคคลดำเนินการ
- 5.2 ผู้ดำเนินการตามข้อ 1 สอบสวนข้อเท็จจริง ประมวลผล และกักันกรองข้อมูล เพื่อพิจารณาขั้นตอน และวิธีการจัดการที่เหมาะสมในแต่ละเรื่องเสนอต่อคณะกรรมการจรรยาบรรณ เพื่อกำหนดมาตรการดำเนินการระงับการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
- 5.3 ผู้รับข้อร้องเรียนมีหน้าที่รายงานผล ให้ผู้ร้องเรียนทราบหากผู้ร้องเรียนเปิดเผยตนเอง ในกรณีที่เป็นเรื่องสำคัญให้รายงานผลต่อประธานกรรมการ และ/หรือคณะกรรมการบริษัท ทราบ

#### 6. การร้องเรียนโดยไม่สุจริต หรือผิดช่องทาง

หากการแจ้งเบาะแส ข้อร้องเรียน ให้ถ้อยคำ หรือให้ข้อมูลใด ๆ ที่พิสูจน์ได้ว่ากระทำโดยไม่สุจริต หรือผิดช่องทาง กรณีเป็นพนักงานของบริษัทฯ จะได้รับการลงโทษทางวินัย แต่หากเป็นบุคคลภายนอกที่การกระทำนั้น ทำให้บริษัทฯ ได้รับความเสียหาย ทางบริษัทฯ จะพิจารณาดำเนินคดีกับบุคคลนั้น ๆ ด้วย

## 7. ความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป

กรณีที่ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนละเลย หรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายนี้ ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปจะต้องได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยด้วย

## 8. มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน

- 8.1 ผู้รายงาน ผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงจะได้รับความคุ้มครองและให้ความเป็นธรรม ทั้งนี้ บริษัทฯ ถือว่าข้อมูลที่เกี่ยวข้องถือเป็นความลับและจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็นโดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้รายงาน แหล่งที่มาของข้อมูลหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- 8.2 กรณีที่ผู้ร้องเรียนเห็นว่าตนเองอาจได้รับความไม่ปลอดภัย หรืออาจเกิดความเดือดร้อนเสียหาย ผู้ร้องเรียนสามารถร้องขอให้บริษัทฯ กำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมได้
- 8.3 ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจะได้รับการบรรเทาความเสียหายด้วยกระบวนการที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรม
- 8.4 บริษัทฯ จะไม่กระทำการใดอันไม่เป็นธรรมต่อผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน ไม่ว่าจะโดยการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน สักพักงาน ชมเชย ครอบงวนการปฏิบัติงาน เลิกจ้าง หรือกระทำการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง