



แนวทางปฏิบัติ

การร้องเรียน

การแจ้งเบาะแส

การให้คำปรึกษา

หลักการและเหตุผล

บริษัท คิวทีซี เอนเนอร์ยี จำกัด (มหาชน) ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียน/การแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำความผิดกฎหมาย หรือหลักจรรยาบรรณธุรกิจ หรือละเมิดนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันหรือ พฤติกรรมที่อาจส่งถึงการทุจริตหรือประพฤตินิยมชอบของกรรมการผู้บริหาร และพนักงานในองค์กร และได้กำหนดกลไกในการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล และให้ความสำคัญกับการเก็บข้อมูลข้อร้องเรียนเป็นความลับ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ร้องเรียน

ช่องทางการแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน

คณะกรรมการตรวจสอบ



บริษัทคิวทีซี เอนเนอร์ยี จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 2/2 ซอยกรุงเทพกรีฑา 8 แขวง 5
ถนนกรุงเทพกรีฑา
แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ
กรุงเทพฯ 10240



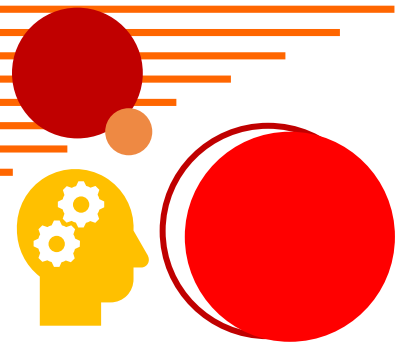
audm@qtc-energy.com



<https://qtc-energy.com/th/complaint-suggestion/>
"แจ้งเรื่องร้องเรียนเบาะแสด้านการทุจริต"



“การทุจริต คอร์รัปชัน เป็นสิ่งที่ยอมรับไม่ได้”



นโยบาย

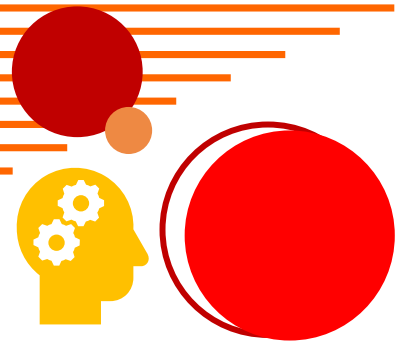
1. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทฯ และบริษัทในเครือ ต้องดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ โดยสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจรรยาบรรณของบริษัทฯ โดยมีความคาดหวังให้ทุกคนรายงานโดยสุจริตถึงการปฏิบัติที่ซัด หรือสงสัยว่าจะขัดต่อเรื่องดังกล่าวให้บริษัทฯ รับทราบ ทางบริษัทฯ จะได้รับปรับปรุงแก้ไข หรือดำเนินการให้เกิดความถูกต้องเหมาะสม โปร่งใส ยุติธรรม และเป็นไปตามกฎหมายหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่มีการให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลโดยสุจริตแก่หน่วยงานกำกับดูแลด้วย ซึ่งเป็นหลักการที่บริษัทฯ นำมาใช้ปฏิบัติ
2. กรรมการ ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา ตลอดจนแผนกทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ ต้องทำหน้าที่ดูแล และให้คำแนะนำ ตลอดจนสอดส่องพฤติกรรม ความประพฤติ และการกระทำต่างๆ ของพนักงานให้เป็นไปโดยถูกต้อง และผู้แจ้งเรื่องดังกล่าวจะได้รับความคุ้มครองหากเป็นการกระทำด้วยความสุจริต

แนวทางปฏิบัติ

1. ขอบเขตการแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน

เมื่อมีข้อสงสัย หรือพบเห็นการกระทำน่าสงสัยว่าฝ่าฝืนหลักปฏิบัติที่ดี ดังเรื่องต่อไปนี้

- 1.1. การฝ่าฝืนนโยบายต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชั่น และหรือหลักจรรยาบรรณตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และหรือนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน และหรือนโยบายอื่นๆ
- 1.2. การฝ่าฝืนกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของบริษัทฯ
- 1.3. การไม่ได้รับความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน
- 1.4. การกระทำทุจริตในองค์กร



2. ช่องทางในการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน

2.1 กรณีฝ่าฝืนนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น และหรือหลักจรรยาบรรณของบริษัทฯ และหรือพบการทุจริตภายในองค์กร พนักงาน หรือผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ภายนอก สามารถแจ้งเบาะแสผ่าน 4 ช่องทาง ดังนี้

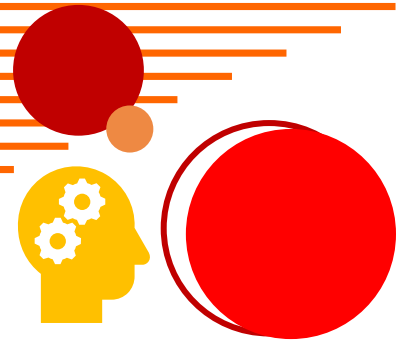
1. ทางจดหมายถึงคณะกรรมการตรวจสอบ บริษัท คิวทีซี เอนเนอร์จี้ จำกัด(มหาชน) เลขที่ 2/2 ซอยกรุงเทพกรีธา 8 แยก 5 ถนนกรุงเทพกรีธา แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240
2. ทาง e-mail : audit@qtc-energy.com (คณะกรรมการตรวจสอบ)
3. ทางหน้าเว็บไซต์ของบริษัท www.qtc-energy.com
4. สแกนผ่าน QR Code



2.2 กรณีฝ่าฝืนข้อบังคับ ระเบียบปฏิบัติ หรือถูกละเมิดสิทธิส่วนบุคคล หรือไม่ปฏิบัติตามระบบในการปฏิบัติงาน ให้พนักงานปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการทำงาน (QTC_HM_001) หมวดที่ 7 เรื่อง การร้องทุกข์ และการพิจารณาข้อร้องทุกข์

3. เงื่อนไขและการพิจารณาเบาะแสหรือข้อร้องเรียน (กรณีตามข้อ 2.1)

- 3.1 รายละเอียดของเบาะแส หรือข้อร้องเรียน ต้องเป็นความจริง มีความชัดเจน หรือพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการต่อไปได้
- 3.2 ข้อมูลที่ได้รับจะถือเป็นความลับ และไม่มีเปิดเผยชื่อผู้ที่แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียนต่อสาธารณชน หากไม่ได้รับความยินยอม
- 3.3 ผู้ที่แจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน จะได้รับความคุ้มครองสิทธิ ไม่ว่าจะเป็พนักงาน หรือบุคคลภายนอก
- 3.4 ระยะเวลาตอบกลับผู้ร้องเรียนไม่ควรเกิน 3 วันทำการหลังจากได้รับข้อร้องเรียน
- 3.5 ระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของเรื่อง ความเพียงพอของเอกสารหลักฐานที่ได้รับจากผู้ร้องเรียน รวมถึงเอกสารหลักฐาน และคำชี้แจงของผู้ถูกร้องเรียน แต่ไม่เกิน 30 วันทำการ
- 3.6 ผู้รับข้อร้องเรียน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง ต้องเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับ จะเปิดเผยเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือแหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง



4. กลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้อง

- 4.1 ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส หมายถึง พนักงานบริษัทฯ และบริษัทในเครือ หรือผู้มีส่วนได้เสีย ภายนอก
- 4.2 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน หมายถึง ผู้ทำหน้าที่ประสานงานรับเรื่อง และเก็บข้อมูลเบื้องต้น และเก็บผลสรุปของการดำเนินงาน ได้แก่ ผู้ตรวจสอบภายใน
- 4.3 ผู้ตรวจสอบ หมายถึง บุคคล หรือคณะบุคคลที่ประธานคณะกรรมการตรวจสอบแต่งตั้งขึ้น เพื่อทำหน้าที่ในการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง
- 4.4 ผู้ดูแลเรื่องระเบียบการปฏิบัติ หมายถึง แผนกทรัพยากรบุคคล
- 4.5 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
- 4.6 คณะกรรมการบริหาร
- 4.7 คณะกรรมการตรวจสอบ
- 4.8 คณะกรรมการบริษัท

5. ขั้นตอนการดำเนินการ

5.1 การร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสการกระทำผิดผ่านช่องทางตามข้อ 2.1 กรณีผู้ร้องเรียนใช้ช่องทางร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์ของบริษัทฯ หรือ สแกนผ่าน QR Code จะปรากฏหน้าต่างให้กรอกข้อมูลประกอบการร้องเรียนดังนี้

"แจ้งเรื่องร้องเรียน/เบาะแสการทุจริต"

ชื่อ - สกุล :

เบอร์โทรศัพท์ :

อีเมล :

เรื่อง :

* รายละเอียด :

แนบไฟล์ :

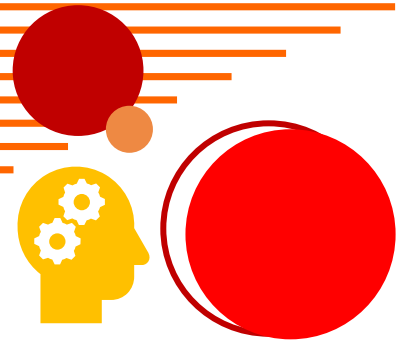
ประสงค์ให้เปิดเผยการสืบสวน

ประสงค์ที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

งดไม่ไว้เบาะแสให้ใคร

SUBMIT

- ให้ผู้ร้องเรียนกรอกข้อมูลตามความเป็นจริง และบังคับกรอกข้อมูลในหัวข้อ *
- หากมีภาพถ่าย หรือเอกสารประกอบการร้องเรียน สามารถ up load ไฟล์เพื่อแนบประกอบการพิจารณา
- ให้ผู้ร้องเรียนยืนยันความประสงค์การตอบกลับ และยืนยันการเปิดเผยข้อมูล
- ผู้ร้องเรียนต้องยืนยันตัวตนว่าไม่ใช่ Bot อีกครั้ง ตามอักษรที่ปรากฏ
- เมื่อผู้ร้องเรียนยืนยัน "ตกลง" ส่งข้อมูลการร้องเรียนแล้ว ระบบจะส่งข้อมูลดังกล่าวไปยังคณะกรรมการตรวจสอบทันที



5.2 การรับเรื่องร้องเรียน

5.2.1 เมื่อ**คณะกรรมการตรวจสอบ**ได้รับเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณาข้อมูลประกอบ และปฏิบัติดังนี้

- แจ้งผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน เพื่อจัดทำบันทึก
- ประธานคณะกรรมการตรวจสอบมีอำนาจสั่งการให้มีการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง โดยผู้ตรวจสอบที่แต่งตั้งขึ้น และไม่จำเป็นต้องผ่านคณะกรรมการบริหาร
- กรณีผู้ร้องเรียนต้องการการตอบกลับ ให้ตอบกลับผู้ร้องเรียนไม่เกิน 3 วันทำการ
- กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการสอบสวนขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของเรื่องร้องเรียนแต่ไม่ควรเกิน 30 วัน

5.2.2 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน

5.2.2.1 จัดทำบันทึกข้อมูลการร้องเรียนโดยละเอียดดังนี้

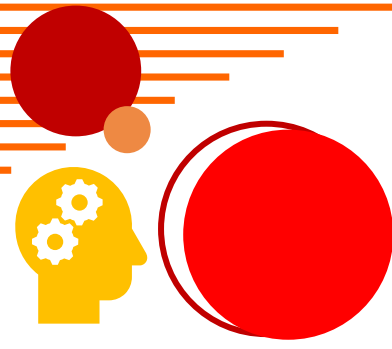
- ชื่อ-สกุลผู้ร้องเรียน ยกเว้นกรณีที่ไม่ได้มีการระบุ ชื่อ-สกุล
- วันที่ร้องเรียน
- ชื่อ-สกุล ของบุคคล หรือเหตุการณ์ที่ร้องเรียน
- กำหนดการตอบกลับ
- ข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ
- จัดเก็บข้อมูลเป็นความลับ

5.2.2.2 ประสานงาน ขอคำแนะนำการดำเนินการด้านระเบียบวินัย หรือข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแผนกทรัพยากรบุคคล

5.2.2.3 ประสานงานกับผู้ตรวจสอบที่แต่งตั้งขึ้นโดยประธานคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อประสานการทำงานระหว่าง ผู้ตรวจสอบ กับ แผนกทรัพยากรบุคคล และผู้บริหารของผู้ถูกร้องเรียนตามชั้นบังคับบัญชา

5.3 การรวบรวมข้อเท็จจริง และการสอบสวนหาข้อเท็จจริง

- ผู้ตรวจสอบดำเนินการหาข้อเท็จจริง โดยประสานงานกับผู้ประสานงาน และจัดทำรายงานข้อเท็จจริง ผลการดำเนินการ และเสนอบทลงโทษไปให้คณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อพิจารณาสั่งการและรายงานต่อคณะกรรมการบริษัท
- กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนจากผู้ไม่ประสงค์ออกนาม และไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมเพียงพอ ให้ผู้ตรวจสอบส่งรายงานผลการตรวจสอบข้อมูล และความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นไปที่คณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อให้พิจารณาแนวทางการดำเนินการที่เหมาะสมต่อไป หากคณะกรรมการตรวจสอบเห็นว่าไม่สามารถดำเนินการตามข้อร้องเรียนได้ ข้อร้องเรียนนั้นจะถูกปิดเรื่องไป
- หากผู้ตรวจสอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่า ผู้ถูกร้องเรียนไม่มีความผิด หรือ เป็นเรื่องที่เกิดจากความเข้าใจผิด ให้เสนอเรื่องดังกล่าวแก่คณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อพิจารณาอนุมัติให้ปิดเรื่อง และรายงานต่อคณะกรรมการบริษัท



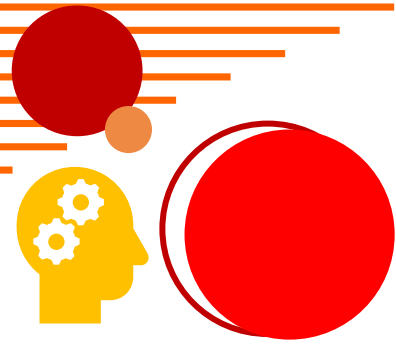
5.4 การลงโทษทางวินัย

ในกรณีที่คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาแล้วเห็นว่ามีความผิดจริง และจะต้องมีการลงโทษทางวินัย ให้ดำเนินการดังนี้

- 5.4.1 กรณีความผิดทั่วไปไม่ร้ายแรงให้ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการทำงาน (QTC_HM_001) หมวดที่ 6 ระเบียบวินัยในการทำงาน และโทษทางวินัย ตามระดับความผิดที่กำหนด
- 5.4.2 กรณีความผิดที่เกี่ยวกับการปฏิบัติที่ขัดต่อนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน หรือการปฏิบัติที่ขัดต่อหลักจรรยาบรรณธุรกิจ และขัดต่อนโยบายการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ
 - หากเป็นพนักงานของบริษัทฯ หรือบริษัทย่อย ให้ลงโทษทางวินัยตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับในการทำงาน (QTC_HM_001) หมวดที่ 6 ระเบียบวินัยในการทำงาน และโทษทางวินัย โดยให้พิจารณาโทษในสถานหนัก หรือสถานร้ายแรง รวมถึงการดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมาย (ถ้ามี)
 - หากเป็นกรรมการบริษัท หรือ ผู้บริหารระดับสูงซึ่งเป็นกรรมการบริษัท ถือเป็นโทษร้ายแรง ให้พ้นสภาพจากการเป็นกรรมการ และดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมาย

5.5 การแจ้งผลสรุปต่อผู้ร้องเรียน การเก็บรวบรวมข้อมูล และการปรับปรุงแก้ไข

- 5.5.1 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน แจ้งผลการดำเนินการให้กับผู้ร้องเรียนทราบ (หากผู้ร้องเรียนแจ้งความประสงค์ให้ตอบกลับ)
- 5.5.2 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน จัดเก็บบันทึกผลของการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้เป็นความลับ จัดทำเป็นสถิติข้อมูลเบาะแส พร้อมทั้งรายงานให้คณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการบริษัทรับทราบเป็นรายไตรมาส
- 5.5.3 ผู้บริหารตามลำดับชั้นของผู้ถูกร้องเรียน ต้องจัดทำแผนการปรับปรุงแก้ไข และมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ซ้ำ และรายงานต่อคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการตรวจสอบ
- 5.5.4 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ทำการประเมินและทบทวนความเสี่ยงในกรณีที่เกิดขึ้น และทบทวนมาตรการป้องกัน ว่ามีความเหมาะสม รัดกุม และเพียงพอต่อความเสี่ยงหรือไม่ พร้อมทั้งรายงานให้คณะกรรมการตรวจสอบทราบตามรอบการรายงาน



6. การร้องเรียนโดยไม่สุจริต หรือผิดช่องทาง

หากการแจ้งเบาะแส ข้องร้องเรียน ให้ถ้อยคำ หรือให้ข้อมูลใดๆ ที่พิสูจน์ได้ว่ากระทำโดยไม่สุจริต หรือทำผิดช่องทาง กรณีเป็นพนักงานของบริษัทฯ จะได้รับการลงโทษทางวินัย แต่หากเป็นบุคคลภายนอกที่การกระทำนั้น ทำให้บริษัทฯ ได้รับความเสียหาย ทางบริษัทฯ จะพิจารณาดำเนินคดีกับบุคคลนั้น ๆ ตามที่กฎหมายให้การคุ้มครอง

7. ความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

- 7.1 ผู้บังคับบัญชาตามสายงานทุกตำแหน่งงาน มีหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ แนวทางปฏิบัติตามนโยบายฯ ที่ถูกต้องให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อป้องกันการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามนโยบายฯ
- 7.2 กรณีที่ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกร้องเรียนละเลย เพิกเฉย หรือไม่ให้ความร่วมมือในการสอบสวนหาข้อเท็จจริงแก่ผู้ตรวจสอบ หรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายฯ ผู้บังคับบัญชาในลำดับที่เหนือขึ้นไปจะต้องได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยด้วยเช่นกัน

8. มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน

- คณะกรรมการตรวจสอบจะเก็บข้อมูลและตัวตนของผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนเป็นความลับ
- คณะกรรมการตรวจสอบจะเปิดเผยข้อมูลเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัย และความเสียหายของผู้รายงานแหล่งที่มาของข้อมูลหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องที่ได้รับความเสียหาย ผู้เสียหาย จะได้รับการบรรเทาความเสียหายด้วยกระบวนการที่เหมาะสมและเป็นธรรม
- กรณีที่ผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง สามารถร้องขอให้บริษัทฯ กำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมก็ได้ หรือบริษัทฯ อาจกำหนดมาตรการคุ้มครองโดยผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่ต้องร้องขอก็ได้ หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีแนวโน้มที่จะเกิดความเดือดร้อนเสียหาย หรือความไม่ปลอดภัย
- บริษัทฯ จะไม่กระทำการใด ๆ อันไม่เป็นธรรมต่อผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน ไม่ว่าจะโดยการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน สักพักงาน ช่มชู้ ครอบคลุมการปฏิบัติงาน เลิกจ้าง หรือกระทำการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

9. การให้คำปรึกษา

- พนักงาน ทุกคนจะต้องผ่านการอบรมนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ซึ่งกำหนดไว้เป็นหลักสูตรความจำเป็นของทุกตำแหน่งงาน รวมถึงการอบรมพนักงานใหม่ และหากมีข้อปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามนโยบายฯ เพิ่มเติม **พนักงานสามารถขอรับคำปรึกษา** ได้จากผู้บังคับบัญชาโดยตรง หรือผู้บริหารระดับแผนกขึ้นไปทุกตำแหน่งงาน และหรือแผนกทรัพยากรบุคคล บุคคลใดก็ได้ตามที่พนักงานให้ความไว้วางใจ โดยบริษัทฯ **จะไม่ถือเป็นการข้ามสายบังคับบัญชาและไม่มีความผิด** ผู้ให้คำปรึกษาต้องให้คำปรึกษาที่ถูกต้องตามนโยบายฯ และแนวทางของบริษัทฯ ที่กำหนดไว้
- ผู้มีส่วนได้เสียภายนอก สามารถขอรับคำปรึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนการร้องเรียน/การแจ้งเบาะแสได้ โดยตรงจากคณะกรรมการตรวจสอบตามช่องทางข้อ 2.1 หรือผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ ที่ผู้มีส่วนได้เสียรู้จักและให้ความไว้วางใจ

ช่องทางการแจ้งเบาะแส หรือร้องเรียน

คณะกรรมการตรวจสอบ



บริษัทคิวทีซี เอนเนอร์ยี จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 2/2 ซอยกรุงเทพกรีฑา 8 แยก 5
ถนนกรุงเทพกรีฑา
แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ
กรุงเทพฯ 10240



audit@qtc-energy.com



<https://qtc-energy.com/th/complaint-suggestion/>
"แจ้งเรื่องร้องเรียน/เบาะแสการทุจริต"

