บริษัท เอเชียโฮเต็ล จำกัด (มหาชน)

นโยบายการแจ้งเบาะแส และคุ้มครองผู้ร้องเรียน

บริษัท เอเชียโฮเต็ล จำกัด (มหาชน) มีนโยบายในการแจ้งเบาะแส จากการกระทำผิดกฎหมาย หรือจรรยาบรรณ หรือพฤติกรรมที่อาจส่อถึงการทุจริต คอร์รัปชั่น หรือประพฤติมิชอบของบุคคลในองค์กร ทั้งจากพนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม รวมทั้งมีกลไกในการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล และให้ความสำคัญกับการเก็บข้อมูลเบาะแส และข้อร้องเรียนเป็นความลับ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ร้องเรียน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.) ขอบเขตการแจ้งเบาะแส หรือร้องเรียน

1.1 เมื่อมีข้อสงสัย หรือพบเห็นการกระทำที่ฝ่าฝืน หลักปฏิบัติที่ดี ในเรื่องต่อไปนี้

- การฝ่าฝืนการปฏิบัติตามหลักการ และแนวปฏิบัติของนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- การฝ่าฝืนตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของบริษัท
- การได้รับความไม่เป็นธรรมในการปฏิบัติงาน
- การกระทำทุจริตและคอร์รัปชั่น

1.2 พบการกระทำที่ทำให้เกิดความสงสัย และเกิดผลเสียต่อบริษัท

2.) ช่องทางในการแจ้งเบาะแส หรือร้องเรียน

2.1 ผู้บังคับบัญชาโดยตรงของพนักงาน

2.2 ผู้จัดการฝ่ายบุคคลของบริษัท

2.3 E-mail Address: acboard@asiahotel.co.th

2.4 นายสุวัฒน์ ดุสิตโรจนวงศ์

กรรมการอิสระและประธานคณะกรรมการตรวจสอบ

บริษัท เอเชียโฮเต็ล จำกัด (มหาชน)

2.5 นายสุรพงษ์ เตชะหรูวิจิตร

กรรมการผู้จัดการ

บริษัท เอเชียโฮเต็ล จำกัด (มหาชน)

3.) การพิจารณาเบาะแส หรือข้อร้องเรียน

3.1 รายละเอียดของเบาะแส หรือข้อร้องเรียน ต้องเป็นความจริง มีความชัดเจน หรือพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการต่อไปได้

3.2 ผู้ที่แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน สามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้นจะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย หรือเกิดความเสียหายใดๆ แต่หากมีการเปิดเผยตนเอง จะทำให้สามารถรายงานความคืบหน้า สอบถามข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพิ่มเติม ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ทราบ หรือบรรเทาความเสียหายได้สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น

3.3 ข้อมูลที่ได้รับจะถือเป็นความลับ และไม่มีการเปิดเผยชื่อผู้ที่แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียนต่อสาธารณชน หากไม่ได้รับความยินยอม

3.4 ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน จะได้รับความคุ้มครองสิทธิ ไม่ว่าจะเป็นพนักงาน หรือบุคคลภายนอก

3.5 ผู้ที่ได้รับเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง ต้องเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับ จะเปิดเผยเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง

4.) กลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้อง

4.1 ผู้แจ้งข้อมูล หมายถึง ผู้ที่แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียน

4.2 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน หมายถึง ผู้ทำหน้าที่รับเรื่อง เก็บข้อมูลเบื้องต้น และเก็บผลสรุปของการดำเนินงาน ได้แก่ เลขานุการบริษัท

4.3 ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียน หมายถึง ผู้บังคับบัญชาโดยตรงของผู้ที่ถูกร้องเรียน หรือผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

4.4 ผู้ดูแลเรื่องระเบียบวินัย หมายถึง ฝ่ายบุคคล

4.5 กรรมการผู้จัดการ

4.6 คณะกรรมการตรวจสอบ

5.) ขั้นตอนการดำเนินการ

5.1 เมื่อผู้ประสานงานรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ต้องดำเนินการ ดังนี้

- ส่งให้ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียน ดำเนินการหาข้อเท็จจริง และสั่งการตามอำนาจหน้าที่ที่มี
- ส่งสำเนาเรื่องให้ฝ่ายบุคคลทราบเบื้องต้น เพื่อเตรียมให้คำแนะนำการดำเนินการด้านระเบียบวินัย หรืออื่นๆ
- ส่งสำเนาเรื่องให้กรรมการผู้จัดการและคณะกรรมการตรวจสอบ ทราบเรื่อง

5.2 การรวบรวมข้อเท็จจริง และสั่งการ

5.2.1 ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียน ดำเนินการหาข้อเท็จจริง และให้ข้อแนะนำผู้ที่เกี่ยวข้องให้มีการประพฤติ หรือปฏิบัติที่เหมาะสมต่อไป หากต้องมีการลงโทษทางวินัย สั่งลงโทษโดยปรึกษากับฝ่ายบุคคล เพื่อให้การลงโทษเป็นไปตามมาตรการลงโทษด้วย และหากผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนไม่มีอำนาจสั่งลงโทษ ให้เสนอเป็นลำดับขั้นไป จนถึงผู้มีอำนาจแล้วแต่กรณี และให้ส่งผลการหาข้อเท็จจริง การดำเนินการ และการสั่งลงโทษแล้วแต่กรณี ไปให้กรรมการผู้จัดการ โดยผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับขั้น เพื่อทราบ หรือพิจารณาสั่งการ

5.2.2 กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนจากผู้ไม่ระบุชื่อ และไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้เพียงพอ ให้ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนส่งรายงานผลการตรวจสอบข้อมูล และความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นไปที่กรรมการผู้จัดการ โดยผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับขั้น เพื่อขอแนวทางการดำเนินการที่เหมาะสมต่อไป หากกรรมการผู้จัดการเห็นว่าไม่สามารถดำเนินการตามข้อร้องเรียนได้ ข้อร้องเรียนนั้นจะถูกปิดเรื่องไป และให้ผู้ดูแลเรื่องเรียนทราบ เพื่อรายงานแก่คณะกรรมการตรวจสอบ

5.2.3 หากผู้ดูแลเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว พบว่า ผู้ถูกร้องเรียนไม่มีความผิด หรือเป็นเรื่องที่เกิดจากความเข้าใจผิด หรือได้ให้ข้อแนะนำแก่ผู้ถูกร้องเรียน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องให้มีการประพฤติ หรือปฏิบัติที่เหมาะสมแล้ว และพิจารณาเห็นว่า ควรให้ปิดเรื่องโดยไม่มีการลงโทษใดๆ ให้ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนเสนอเรื่องดังกล่าวแก่ผู้บังคับบัญชาลำดับเหนือขึ้นไป เพื่อขออนุมัติปิดเรื่อง และสำเนาเรื่องให้ผู้ประสานงานรับแจ้งเรื่องร้องเรียน เพื่อแจ้งแก่ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานแก่กรรมการผู้จัดการ และคณะคณะกรรมตรวจสอบต่อไป

5.3 การสอบสวนข้อเท็จจริง และการลงโทษ

5.3.1 ในกรณีที่ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียน และฝ่ายบุคคลสอบสวนแล้ว เห็นว่า จะต้องมีการลงโทษทางวินัย ให้ฝ่ายบุคคลเสนอเรื่องต่อกรรมการผู้จัดการ

5.3.2 เมื่อมีผลสั่งการของกรรมการผู้จัดการแล้ว ให้แจ้งผลให้ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนทราบเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

5.3.3 การลงโทษ ให้เป็นไปตามระเบียบของบริษัท และ/หรือ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

5.4 การแจ้งผลสรุปต่อผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน และการปรับปรุงแก้ไข

5.4.1 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน แจ้งผลการดำเนินการให้กับผู้ร้องเรียนทราบ และบันทึกผลของการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนไว้ โดยนำเสนอคณะกรรมการตรวจสอบทราบเป็นรายไตรมาส

5.4.2 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ติดตามผลการปรับปรุงแก้ไข (ถ้ามี) และรายงานให้กรรมการผู้จัดการ และคณะกรรมการตรวจสอบทราบ

6.) การแจ้งร้องเรียนโดยไม่สุจริต หรือผิดช่องทาง

หากการแจ้งเบาะแส ข้อร้องเรียน ให้ถ้อยคำ หรือให้ข้อมูลใดๆ ที่พิสูจน์ได้ว่ากระทำโดยไม่สุจริต หรือทำผิดช่องทาง กรณีเป็นพนักงานของบริษัทฯ จะได้รับการลงโทษทางวินัย แต่หากเป็นบุคคลภายนอก ที่การกระทำนั้น ทำให้บริษัทฯ ได้รับความเสียหาย ทางบริษัทฯ จะพิจารณาดำเนินคดีกับบุคคลนั้นๆ ด้วย

7.) ความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป

ในกรณีที่ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียน ละเลย หรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายนี้ ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปจะต้องได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยด้วย

8.) มาตรการคุ้มครองสิทธิผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน

8.1 บริษัทฯ จะเก็บข้อมูลและตัวตนของผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนเป็นความลับ

8.2 บริษัทฯ จะเปิดเผยข้อมูลเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัย และความเสียหายของผู้รายงาน แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง

8.3 ผู้ที่ได้รับความเสียหาย จะได้รับการบรรเทาความเสียหายด้วยกระบวนการที่เหมาะสมและเป็นธรรม

8.4 กรณีที่ผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง เห็นว่าตนอาจได้รับความไม่ปลอดภัย หรืออาจเกิดความเดือดร้อนเสียหาย ผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง สามารถร้องขอให้บริษัทฯ กำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมก็ได้ หรือบริษัทฯ อาจกำหนดมาตรการคุ้มครองโดยผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยไม่ต้องร้องขอก็ได้ หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีแนวโน้มที่จะเกิดความเดือดร้อนเสียหาย หรือความไม่ปลอดภัย

8.5 บริษัทฯ จะไม่กระทำการใดอันไม่เป็นธรรมต่อผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน ไม่ว่าจะโดยการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน สั่งพักงาน ข่มขู่ รบกวนการปฏิบัติงาน เลิกจ้าง หรือกระทำการอื่นใด ที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง