



มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ

บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)
Website: www.pttplc.com

มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. นโยบายการร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน

นโยบายการร้องเรียน

ปตท. คาดหมายว่า บุคลากรของ ปตท. จะร่วมกันสอดส่องดูแลการปฏิบัติ ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณ ในการดำเนินธุรกิจของ ปตท. โดยสนับสนุนให้มีการสอบถาม กรณีมีข้อสงสัย หรือข้อใจเกี่ยวกับมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของ ปตท. รวมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนร้องเรียนเมื่อพบพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม หรือขัดต่อมาตรฐานทาง จริยธรรมและจรรยาบรรณ ในการดำเนินธุรกิจของ ปตท. หรือสอบถามข้อข้องใจได้ที่ฝ่ายกำกับดูแลและ ส่งเสริมธรรมาภิบาล สำนักตรวจสอบภายใน หรือฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลองค์กร

ปตท. ให้คำมั่นสัญญาว่าจะรับฟังทุกข้อร้องเรียนอย่างเสมอภาค โปร่งใส และเอาใจใส่ รวมทั้งให้ความสำคัญ ธรรมแก่ทุกฝ่าย กำหนดระยะเวลา การกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน การสืบสวนหาข้อเท็จจริง และการสอบสวน ทางวินัยอย่างเหมาะสม ข้อมูลของผู้ร้องเรียน ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน และรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนจะ ถูกปิดเป็นความลับ ผู้ร้องเรียนจะได้รับ ความคุ้มครอง ไม่ให้ถูกกลั่นแกล้ง ทั้งในระหว่างและหลัง กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน และแจ้งเบาะแสการทุจริต การทุจริตต่อหน้าที่ การประพฤติมิชอบ และการ ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กร

หากพบเห็นการฝ่าฝืน หรือการไม่ปฏิบัติตามจริยธรรมและจรรยาบรรณ การทุจริตต่อหน้าที่ การประพฤติ มิชอบ และการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กร ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง และวิธีการดังต่อไปนี้

1. ระบบแจ้งเบาะแสการทุจริต ในเว็บไซต์ www.pttplc.com หรือ PTT Intranet
2. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ถึง pttvoice@pttplc.com
3. จดหมาย ถึง

ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่สำนักตรวจสอบภายใน หรือ
 ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ทรัพยากรบุคคลองค์กร หรือ
 รองกรรมการผู้จัดการใหญ่สำนักที่ปรึกษากฎหมาย หรือ
 รองกรรมการผู้จัดการใหญ่บริหารศักยภาพองค์กรและธรรมาภิบาล หรือ
 ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือ
 ประธานกรรมการตรวจสอบ หรือ
 กรรมการตรวจสอบ หรือ

กรรมการบริษัท

ส่งที่ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 555 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

2. รายละเอียดการแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนควรใช้ถ้อยคำสุภาพ โดยผู้ร้องเรียนสามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตัวตนของผู้ร้องเรียนได้ การร้องเรียนต้องระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือหลักฐานที่ปรากฏชัดแจ้งเพียงพอที่แสดงให้เห็นถึง เหตุการณ์ หรือพฤติกรรม หรือการกระทำ หรือพยานหลักฐาน ของเรื่องร้องเรียนที่เพียงพอที่จะเข้าใจ เพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริงต่อไป อย่างไรก็ตาม ปตท. ส่งเสริมให้ผู้ร้องเรียนเปิดเผยตัวตนซึ่งจะช่วยให้ข้อร้องเรียนมีความน่าเชื่อถือ และเกิดประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารและแจ้งข้อมูลเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ รวมถึงแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ ทั้งนี้ ปตท. จะเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับ

หากมีการแจ้งเรื่องร้องเรียนด้วยวาจาต่อผู้บังคับบัญชา ให้ผู้บังคับบัญชาจัดให้มีการทำบันทึกเรื่องร้องเรียน และหากผู้ร้องเรียนประสงค์ที่จะเปิดเผยตัวตนให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานและนำส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามช่องทางและวิธีการตามข้างต้น

เรื่องร้องเรียนควรมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

- 1) ชื่อ-สกุล ข้อมูลการติดต่อของผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ E-mail หากผู้ร้องเรียนประสงค์ที่จะเปิดเผยตัวตน
- 2) ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน
- 3) รายละเอียดข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ หรือพฤติกรรม หรือการกระทำ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
- 4) รายละเอียด พยานบุคคลที่รู้เห็นเหตุการณ์ หรือพยานหลักฐาน หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งแนบหลักฐานต่าง ๆ

ปตท. จะไม่รับเรื่องร้องเรียนเรื่อง ดังต่อไปนี้

- 1) เรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับ ปตท. หรือ บริษัทที่ ปตท. ถือหุ้น
- 2) เรื่องที่ไม่ระบุพยานหลักฐาน หรือข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรม ที่มีความชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริงต่อไปได้
- 3) เรื่องที่ ปตท. รับไว้พิจารณาแล้ว หรืออยู่ในระหว่างดำเนินการ
- 4) เรื่องที่ ปตท. ได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นการสำคัญเพิ่มเติม

3. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

หน่วยงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน หมายความว่า ฝ่ายกำกับดูแลและส่งเสริมธรรมาภิบาลของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

4. การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

4.1 เมื่อหน่วยงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตต่อหน้าที่และการประพฤติมิชอบ ให้บันทึกข้อมูล และพิจารณากลับกรองข้อมูลในเบื้องต้น โดยให้นำส่งเรื่องร้องเรียนไปยังคณะกรรมการกักกันกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น เพื่อพิจารณาให้ความคิดเห็น และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบตามความเหมาะสมหากมีการเปิดเผยตัวตน

4.2 เมื่อคณะกรรมการกักกันกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น ได้รับเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณาข้อมูลความน่าเชื่อถือ และให้ความคิดเห็น โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

4.2.1 หากเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามเงื่อนไขกรณีที่ ปตท. จะไม่รับเรื่องร้องเรียน ให้รายงานเรื่องร้องเรียนต่อรองกรรมการผู้จัดการใหญ่บริหารศักยภาพองค์กรและธรรมาภิบาล เพื่อพิจารณาปิดเรื่อง และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบหากมีการเปิดเผยตัวตน

4.2.2 หากเรื่องร้องเรียนเข้าข่ายเป็นการทุจริตต่อหน้าที่และการประพฤติมิชอบให้ดำเนินการดังนี้

(1) กรณีผู้ถูกร้องเรียน ดำรงตำแหน่ง ตั้งแต่ระดับ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือเทียบเท่าขึ้นไป ถึงระดับประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ ให้รองกรรมการผู้จัดการใหญ่บริหารศักยภาพองค์กรและธรรมาภิบาล ปรีกษาประธานกรรมการ หรือคณะกรรมการตรวจสอบ หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ เพื่อกำหนดแนวทางพิจารณา และกรอบระยะเวลา ดำเนินการ รวมถึงการลงนามแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนและคณะกรรมการสอบสวน

(2) กรณีผู้ถูกร้องเรียน ดำรงตำแหน่ง ในระดับ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือเทียบเท่า ให้รองกรรมการผู้จัดการใหญ่บริหารศักยภาพองค์กรและธรรมาภิบาล ปรีกษาประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ เพื่อกำหนดแนวทางพิจารณา และกรอบระยะเวลาดำเนินการ รวมถึงการลงนามแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนและคณะกรรมการสอบสวน

(3) กรณีผู้ถูกร้องเรียน ดำรงตำแหน่ง ตั้งแต่ระดับผู้จัดการฝ่าย หรือเทียบเท่าลงมา ให้หน่วยงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ปรีกษารองกรรมการผู้จัดการใหญ่บริหารศักยภาพองค์กรและธรรมาภิบาลเพื่อกำหนดแนวทางพิจารณา และกรอบระยะเวลาดำเนินการ รวมถึงการลงนามแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนและคณะกรรมการสอบสวน

ให้หน่วยงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ดำเนินการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน หรือคณะกรรมการสอบสวน ตามระเบียบและข้อกำหนดบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ว่าด้วย การบริหารงานบุคคล เพื่อเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาแต่งตั้งตามข้อความในวรรคแรก และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบหากมีการเปิดเผยตัวตน

4.3 การแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน หรือคณะกรรมการสอบสวน รวมถึงขั้นตอนการสืบสวนหาข้อเท็จจริง หรือการสอบสวนทางวินัยนั้น ให้คณะกรรมการสืบสวนหรือคณะกรรมการสอบสวนดำเนินการตามระเบียบและข้อกำหนด บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ว่าด้วย การบริหารงานบุคคล

ปตท. จะไม่ยอมรับการข่มขู่กรรโชก หรือ การกระทำที่เข้าข่ายการแก้แค้นเอาคืนต่อผู้ร้องเรียนหรือพยานที่เป็นพนักงาน ซึ่งให้เบาะแส ถ้อยคำ หรือข้อมูลใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตต่อหน้าที่และการประพฤติมิชอบ ด้วยความสุจริต มิได้มีเจตนาร้ายหรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ถูกร้องเรียน ปตท. จะให้ความคุ้มครองพนักงานอย่างเหมาะสมตามข้อกำหนด บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ว่าด้วย การบริหารงานบุคคล และกฎระเบียบองค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลง หรือยกเลิกการคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือพยานก่อนการพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจะถึงที่สุด จะต้องได้รับความเห็นชอบจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ก่อน

4.4 ในระหว่างที่กระบวนการสืบสวนหาข้อเท็จจริง หรือกระบวนการสอบสวนทางวินัย ยังไม่แล้วเสร็จ หากพบเหตุที่น่าเชื่อถือว่าผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้กระทำ หรืออาจกระทำการใด ๆ ที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ ปตท. หรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่บุคคลหรือนิติบุคคลภายนอก แม้ยังไม่อาจสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิด ให้คณะกรรมการสืบสวน หรือคณะกรรมการสอบสวนแล้วแต่กรณี รายงานเหตุดังกล่าวให้ผู้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน หรือคณะกรรมการสอบสวนรับทราบและเสนอรองกรรมการผู้จัดการใหญ่บริหารศักยภาพองค์กรและธรรมาภิบาล ดำเนินการเพื่อให้มีการปรับย้ายผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและป้องกันการกระทำที่อาจมีผลต่อกระบวนการสืบสวนหาข้อเท็จจริง หรือกระบวนการสอบสวนทางวินัย ทั้งนี้ ให้หน่วยงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนบันทึกข้อมูลลงในระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้เป็นข้อมูลติดตามความก้าวหน้าในการพิจารณาและการดำเนินการกับผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

4.5 ในกรณีที่ผลการสอบสวนทางวินัย ปรากฏว่าผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้กระทำความผิดทางวินัย ให้คณะกรรมการสอบสวนพิจารณาเสนอการลงโทษพนักงานรายดังกล่าวตามแนวปฏิบัติเรื่อง แนวทางการพิจารณาลงโทษทางวินัยและการพิจารณาลดหย่อนโทษ

4.6 ในกรณีที่มีการตรวจพบว่าพนักงานรายใจจงใจให้ข้อมูลเพื่อใส่ร้ายหรือบิดเบือนข้อมูลเพื่อให้มีการดำเนินการที่เป็นผลร้ายต่อบุคคลอื่น คณะกรรมการสืบสวน หรือคณะกรรมการสอบสวน แล้วแต่กรณี จะต้องพิจารณาดำเนินการลงโทษบุคคลดังกล่าวตามแนวปฏิบัติ เรื่อง แนวทางการพิจารณาลงโทษทางวินัย และการพิจารณาคชย่อนโทษ

4.7 กรณีที่พบว่าพนักงานผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอาจเข้าข่ายกระทำความผิดอาญา หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายทางแพ่ง ให้คณะกรรมการสอบสวนรายงานเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าวลงในรายงานการสอบสวนทางวินัย เพื่อดำเนินการทางกฎหมายต่อไป

ระยะเวลาการดำเนินการ

4.8 ระยะเวลาที่กำหนดตามแนวปฏิบัตินี้ หมายถึงระยะเวลาเร่งรัด กล่าวคือ ระยะเวลาที่ให้ผู้ปฏิบัติกระทำการหรืองดเว้นกระทำการใดอย่างหนึ่งภายในระยะเวลาที่กำหนด แต่มิได้กำหนดผลว่าถ้าหากไม่กระทำหรืองดเว้นกระทำการใดภายในระยะเวลาที่กำหนดจะส่งผลกระทบต่อความชอบด้วยระเบียบ หรือข้อกำหนดแต่กำหนดไว้เพื่อให้เกิดการเร่งรัดในกระบวนการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่รวดเร็วตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด แต่หากการกระทำการใดหรือการดำเนินการตามระยะเวลาเร่งรัด ล่วงเลยระยะเวลาที่กำหนดไว้ก็จะต้องดำเนินการภายในระยะเวลาอันสมควรด้วย

4.8.1 ให้คณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น พิจารณาข้อมูล ความน่าเชื่อถือ และให้ความคิดเห็นในเรื่องร้องเรียน และพยานหลักฐานในเบื้องต้น รวมถึงจัดทำรายงานเพื่อเสนอต่อรองกรรมการผู้จัดการใหญ่บริหารศักยภาพองค์กรและธรรมาภิบาลพิจารณา โดยดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 60 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ถ้ามีความจำเป็นอาจขออนุมัติขยายระยะเวลาต่อรองกรรมการผู้จัดการใหญ่บริหารศักยภาพองค์กรและธรรมาภิบาล ออกไปได้อีกคราวละไม่เกิน 30 วัน

4.8.2 ให้ผู้มีอำนาจลงนามแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน หรือคณะกรรมการสอบสวนพิจารณา กำหนดกรอบระยะเวลาในการสืบสวนหาข้อเท็จจริง หรือการสอบสวนทางวินัย ตามความจำเป็นเร่งด่วนและผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามระเบียบและข้อกำหนดบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ว่าด้วย การบริหารงานบุคคล

4.8.3 รายละเอียดและขั้นตอนในการสืบสวนหาข้อเท็จจริง และการสอบสวนทางวินัย ให้คณะกรรมการสืบสวน หรือคณะกรรมการสอบสวน แล้วแต่กรณี ดำเนินการตามระเบียบและข้อกำหนดบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ว่าด้วย การบริหารงานบุคคล

การติดตามและรายงาน

4.9 คณะกรรมการสืบสวน หรือคณะกรรมการสอบสวน มีหน้าที่รายงานสรุปผลการสืบสวนหาข้อเท็จจริง หรือผลการสอบสวนทางวินัย หรือการลงโทษ ต่อผู้มีคำสั่งแต่งตั้ง เพื่อพิจารณาผลการสืบสวนหาข้อเท็จจริง หรือผลการสอบสวนทางวินัย หรือการลงโทษ และรายงานสถานะการสืบสวนหาข้อเท็จจริง หรือการสอบสวนทางวินัยต่อหน่วยงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นรายเดือน

4.10 หน่วยงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่ติดตามสถานะ การสืบสวนหาข้อเท็จจริง หรือการสอบสวนทางวินัย หรือการลงโทษ จากผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียน หากมีการเปิดเผยตัวตน ผู้รับเรื่องร้องเรียน หรือบุคคลอื่น ตามความจำเป็นและเหมาะสม รวมถึงการรายงานสถานะเรื่องร้องเรียนให้กับคณะกรรมการจัดการการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการกำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบองค์กร (GRCMC) และคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง

4.11 เมื่อผู้มีอำนาจมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนกับผู้ถูกร้องเรียนที่เป็นพนักงานของ ปตท. ในฐานะความผิดทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบ ให้ประธานกรรมการคณะกรรมการจัดการการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการกำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบองค์กร (GRCMC) หรือผู้ที่ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่มอบหมาย แจ้งให้คณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ หรือหน่วยงานราชการอื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด ทราบภายใน 30 วัน นับแต่วันที่มิคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน หรือภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

การปิดเรื่องร้องเรียน

ในการปิดเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน นำเสนอรองกรรมการผู้จัดการใหญ่บริหารศักยภาพองค์กรและธรรมาภิบาล เพื่อพิจารณาเห็นชอบ

ภาพรวมกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตต่อหน้าที่และการประพฤติมิชอบ


