

แนวทางดำเนินการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ฝ่ายกำกับดูแลและส่งเสริมธรรมาภิบาล

บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

555 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900



แนวทางดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. นโยบายการร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน

ปตท. คาดหมายว่า บุคลากรของ ปตท. จะร่วมกันสอดส่องดูแลการปฏิบัติ ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณ ในการดำเนินธุรกิจของ ปตท. โดยสนับสนุนให้มีการสอบถามกรณีมีข้อสงสัย หรือข้อใจเกี่ยวกับมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของ ปตท. รวมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนร้องเรียนเมื่อพบพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสม หรือขัดต่อมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณ ในการดำเนินธุรกิจของ ปตท. หรือสอบถามข้อข้องใจได้ที่ ฝ่ายกำกับดูแลและส่งเสริมธรรมาภิบาล สำนักตรวจสอบภายใน หรือฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลองค์กร

ปตท. ให้คำมั่นสัญญาว่าจะรับฟังทุกข้อร้องเรียนอย่างเสมอภาค โปร่งใส และเอาใจใส่ รวมทั้งให้ความสำคัญกับทุกฝ่าย กำหนดระยะเวลา การกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน การสืบสวนหาข้อเท็จจริง และการสอบสวนทางวินัยอย่างเหมาะสม ข้อมูลของผู้ร้องเรียน ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน และรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนจะถูกปิดเป็นความลับ ผู้ร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครอง ไม่ให้ถูกกลั่นแกล้ง ทั้งในระหว่างและหลังกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

2. นิยาม

“ปตท.” หมายความว่า บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

“คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืน” หมายความว่า คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืนของ ปตท.

“คณะกรรมการจัดการการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง การกำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบองค์กร และความยั่งยืน” หมายความว่า คณะกรรมการจัดการการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง การกำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบองค์กร และความยั่งยืนของ ปตท.

“คณะกรรมการสืบสวน” หมายความว่า คณะกรรมการสืบสวนหาข้อเท็จจริงของ ปตท.

“คณะกรรมการสอบสวน” หมายความว่า คณะกรรมการสอบสวนทางวินัยของ ปตท.

“คณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น” หมายความว่า คณะกรรมการกลั่นกรอง เรื่องร้องเรียนเบื้องต้นของ ปตท. ที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการพิจารณา กลั่นกรอง เรื่องร้องเรียน และพยานหลักฐานในเบื้องต้น เกี่ยวกับการทุจริต การทุจริตต่อหน้าที่ การประพฤติมิชอบ และการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กร

“หน่วยงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า ฝ่ายกำกับดูแลและส่งเสริมธรรมาภิบาลของ ปตท. ที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน



“พนักงาน” หมายความว่า พนักงานของ ปตท. และพนักงานของ ปตท. ที่ได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติงานในบริษัทที่ ปตท. ถือหุ้น ทั้งนี้ให้รวมถึงลูกจ้างทดลองงานของ ปตท. ด้วย

“การทุจริต” (Fraud) หมายความว่า การกระทำใด ๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น โดยหมายความรวมถึงการกระทำต่าง ๆ เช่น

- 1) การยักยอก (Asset Misappropriation) หมายความว่า การครอบครองทรัพย์สินซึ่งเป็นของผู้อื่น หรือซึ่งผู้อื่นเป็นเจ้าของรวมอยู่ด้วย แล้วเบียดบังเอาทรัพย์สินนั้นเป็นของตนหรือบุคคลที่สาม โดยทุจริต
- 2) การฉ้อโกง (Embezzlement) หมายความว่า การหลอกลวงผู้อื่นด้วยการแสดงข้อความเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงซึ่งควรบอกให้แจ้งโดยทุจริต และโดยการหลอกลวงดังว่านั้นทำให้ได้ไปซึ่งทรัพย์สินจากผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม หรือทำให้ผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม ทำ ถอน หรือทำลายเอกสารสิทธิใด ๆ
- 3) การตกแต่งบัญชี (Financial Statement Fraud) หมายความว่า การปรับแต่งตัวเลขทางการเงิน บัญชี โดยอาศัยความได้เปรียบของช่องโหว่ของหลักการบัญชี และทางเลือกต่าง ๆ ในการวัดมูลค่า และการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินบัญชีเพื่อที่จะเปลี่ยนข้อมูลในงบการเงินให้เป็นไปตามที่ต้องการเพื่อวัตถุประสงค์โดยมิชอบ
- 4) การคอร์รัปชัน (Corruption) หมายความว่า การเรียกรับ หรือยอมจะรับ ให้ ขอให้ หรือการเสนอ การให้คำมั่น การสัญญาว่าจะให้ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเอกชน หน่วยงานของเอกชน เพื่อให้บุคคลหรือหน่วยงานเหล่านั้นใช้อำนาจหน้าที่ที่มีอยู่กระทำการ ไม่กระทำการ เร่งรัด หรือประวิงการกระทำใดอันมิชอบด้วยอำนาจหน้าที่ อันเป็นการให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์โดยไม่ชอบไม่ว่าเพื่อตนเองหรือผู้อื่น หรือรักษาไว้ซึ่งธุรกิจหรือผลประโยชน์อื่นใดที่ไม่เหมาะสมในทางธุรกิจ ทั้งนี้ เว้นแต่เป็นกรณีที่ถูกกฎหมาย จารีต และขนบธรรมเนียมกำหนดให้กระทำได้

“การทุจริตต่อหน้าที่” หมายความว่า การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“การประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การกระทำที่ไม่ใช่การทุจริตต่อหน้าที่ แต่เป็นการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใด โดยอาศัยเหตุที่มีตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี ที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้จ่ายเงินหรือทรัพย์สินของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)



“ความขัดแย้งทางผลประโยชน์” หมายความว่า สถานการณ์หรือการกระทำที่กรรมการ ผู้บริหาร หรือ พนักงาน ที่มีผลประโยชน์ส่วนตัว จนมีผลกระทบต่อความตัดสินใจหรือการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งที่บุคคลนั้นรับผิดชอบอยู่ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเป็นกลางและส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของส่วนรวม

“กฎหมาย” หมายความว่า กฎหมาย กฎเกณฑ์ คำสั่ง มติคณะรัฐมนตรี รวมทั้ง ข้อบังคับ ระเบียบ และประกาศต่าง ๆ ที่บัญญัติโดยองค์กรภายนอก

“กฎระเบียบองค์กร” หมายความว่า ข้อบังคับ ระเบียบ ข้อกำหนด คำสั่ง แนวปฏิบัติ และประกาศต่าง ๆ ของ ปตท. เพื่อให้พนักงานปฏิบัติตาม

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า พนักงานหรือบุคคลภายนอกที่พบเห็นการทุจริต การทุจริตต่อหน้าที่ การประพฤติมิชอบ และการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กร และได้แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางและวิธีการตามที่ได้ระบุไว้

“ผู้รับเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า ผู้รับเรื่องร้องเรียนของ ปตท. ซึ่งมีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตามช่องทางและวิธีการที่ระบุไว้ ได้แก่ ผู้ที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนผ่านทางระบบแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของ ปตท. รวมถึงบุคคลที่ ปตท. กำหนด

“ผู้ถูกร้องเรียน” หมายความว่า พนักงาน หรือ บุคคลซึ่ง

- 1) ถูกกล่าวหาจากผู้ร้องเรียนว่ากระทำการทุจริต การทุจริตต่อหน้าที่ การประพฤติมิชอบ และการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กร และถูกร้องเรียนผ่านช่องทางและวิธีการตามที่ระบุไว้ หรือ
- 2) มีพฤติการณ์ปรากฏว่ากระทำการทุจริต การทุจริตต่อหน้าที่ การประพฤติมิชอบ และการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กร โดยผู้บังคับบัญชาได้ร้องเรียนผ่านช่องทางและวิธีการตามที่ระบุไว้ หรือ ผู้พบเหตุอาจยกเหตุแห่งพฤติการณ์ดังกล่าวเพื่อดำเนินการตามแนวทางดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบต่อไป

อันเป็นมูลที่จะนำไปสู่การสืบสวนหาข้อเท็จจริง และการสอบสวนทางวินัย และรวมถึงพนักงานหรือบุคคลที่เป็นตัวการ ผู้ใช้หรือผู้สนับสนุนในการกระทำความผิด

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า การร้องเรียน การแจ้งเบาะแสการทุจริต การทุจริตต่อหน้าที่ การประพฤติมิชอบ และการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กร จริยธรรม และจรรยาบรรณของผู้ถูกร้องเรียน



3. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน และแจ้งเบาะแสการทุจริต การทุจริตต่อหน้าที่ การประพฤติมิชอบ และการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กร

หากพบเห็นการฝ่าฝืน หรือการไม่ปฏิบัติตามจริยธรรมและจรรยาบรรณ การทุจริตต่อหน้าที่ การประพฤติมิชอบ และการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กร ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางและวิธีการดังต่อไปนี้

- 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

4. รายละเอียดการแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนควรใช้ถ้อยคำสุภาพ โดยผู้ร้องเรียนสามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตัวตนของผู้ร้องเรียนได้ การร้องเรียนต้องระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือหลักฐานที่ปรากฏชัดเจนเพียงพอที่แสดงให้เห็นถึงเหตุการณ์ หรือพฤติกรรม หรือการกระทำ หรือพยานหลักฐาน ของเรื่องร้องเรียนที่เพียงพอที่จะเข้าใจ เพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริงต่อไปอย่างไรก็ตาม ปตท. ส่งเสริมให้ผู้ร้องเรียนเปิดเผยตัวตนซึ่งจะช่วยให้ข้อร้องเรียนมีความน่าเชื่อถือ และเกิดประโยชน์ในการติดต่อสื่อสาร และแจ้งข้อมูลเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ 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. จะไม่รับร้องเรียนเรื่อง ดังต่อไปนี้

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

5. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายกำกับดูแลและส่งเสริมธรรมาภิบาลของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) เป็นหน่วยงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

6. การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

6.1 เมื่อหน่วยงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตต่อหน้าที่และการประพฤติมิชอบ ให้บันทึกข้อมูล และพิจารณากลับกรองข้อมูลในเบื้องต้น โดยให้นำส่งเรื่องร้องเรียนไปยังคณะกรรมการกั่นกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น เพื่อพิจารณาให้ความคิดเห็น และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบตามความเหมาะสมหากมีการเปิดเผยตัวตน

6.2 เมื่อคณะกรรมการกั่นกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นได้รับเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณาข้อมูล ความน่าเชื่อถือ และให้ความคิดเห็น โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

6.2.1 หากเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามเงื่อนไขกรณีที่ ปตท. จะไม่รับร้องเรียน ให้รายงานเรื่องร้องเรียนต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่บริหารศักยภาพองค์กรและธรรมาภิบาล เพื่อพิจารณาปิดเรื่อง และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบหากมีการเปิดเผยตัวตน

6.2.2 หากเรื่องร้องเรียนเข้าข่ายเป็นการทุจริตต่อหน้าที่และการประพฤติมิชอบให้ดำเนินการดังนี้



(1) กรณีผู้ถูกร้องเรียน ดำรงตำแหน่ง ตั้งแต่ระดับ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือเทียบเท่าขึ้นไป ถึงระดับประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ ให้รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ บริหารศึกษาพ้องค์กรและธรรมาภิบาล ปรัชญาประธานกรรมการ หรือคณะกรรมการตรวจสอบ หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ เพื่อกำหนดแนวทางพิจารณา และกรอบระยะเวลา ดำเนินการ รวมถึงการลงนามแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนและคณะกรรมการสอบสวน

(2) กรณีผู้ถูกร้องเรียน ดำรงตำแหน่ง ในระดับ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือเทียบเท่า ให้รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ บริหารศึกษาพ้องค์กรและธรรมาภิบาล ปรัชญาประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ เพื่อกำหนดแนวทางพิจารณา และกรอบระยะเวลาดำเนินการ รวมถึงการลงนามแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนและคณะกรรมการสอบสวน

(3) กรณีผู้ถูกร้องเรียน ดำรงตำแหน่ง ตั้งแต่ระดับผู้จัดการฝ่ายหรือเทียบเท่าลงมา ให้หน่วยงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ปรัชญารองกรรมการผู้จัดการใหญ่ บริหารศึกษาพ้องค์กรและธรรมาภิบาล เพื่อกำหนดแนวทางพิจารณา และกรอบระยะเวลาดำเนินการ รวมถึงการลงนามแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนและคณะกรรมการสอบสวน

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

6.3 การแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน หรือคณะกรรมการสอบสวน รวมถึงขั้นตอนการสืบสวนหาข้อเท็จจริง หรือการสอบสวนทางวินัยนั้น ให้คณะกรรมการสืบสวนหรือคณะกรรมการสอบสวน ดำเนินการตามระเบียบและข้อกำหนด บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ว่าด้วย การบริหารงานบุคคล

6.4 ปตท. จะไม่ยอมรับการข่มขู่กรโชก หรือ การกระทำที่เข้าข่ายการแกล้งแค้นเอาคืนต่อผู้ร้องเรียน หรือพยานที่เป็นพนักงาน ซึ่งให้เบาะแส ถ้อยคำ หรือข้อมูลใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตต่อหน้าที่และการประพฤติมิชอบ ด้วยความสุจริต มิได้มีเจตนาร้ายหรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ถูกร้องเรียน ปตท. จะให้ความคุ้มครองพนักงานอย่างเหมาะสมตามข้อกำหนด บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ว่าด้วย การบริหารงานบุคคล และกฎระเบียบองค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลง หรือยกเลิกการคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือพยานก่อนการพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจะถึงที่สุด จะต้องได้รับความเห็นชอบจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ก่อน

6.5 ในระหว่างที่กระบวนการสืบสวนหาข้อเท็จจริง หรือกระบวนการสอบสวนทางวินัย ยังไม่แล้วเสร็จ หากพบเหตุที่น่าเชื่อถือว่าผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้กระทำ หรืออาจกระทำการใด ๆ ที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ ปตท. หรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่บุคคลหรือนิติบุคคลภายนอก แม้ยังไม่อาจสรุป



ความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นข้อมูลความผิด ให้คณะกรรมการสืบสวน หรือคณะกรรมการสอบสวน แล้วแต่กรณี รายงานเหตุดังกล่าวให้ผู้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน หรือคณะกรรมการสอบสวน รับทราบและเสนอรองกรรมการผู้จัดการใหญ่บริหารศักยภาพองค์กรและธรรมาภิบาล ดำเนินการเพื่อให้มีการปรับย้ายผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบ และป้องกันการกระทำที่อาจมีผลต่อกระบวนการสืบสวนหาข้อเท็จจริง หรือกระบวนการสอบสวนทางวินัย ทั้งนี้ ให้หน่วยงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนบันทึกข้อมูลลงในระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้เป็นข้อมูลติดตามความก้าวหน้าในการพิจารณาและการดำเนินการกับผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

6.6 ในกรณีที่ผลการสอบสวนทางวินัย ปรากฏว่าผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้กระทำความผิดทางวินัย ให้คณะกรรมการสอบสวนพิจารณาเสนอการลงโทษพนักงานรายดังกล่าวตามแนวปฏิบัติ เรื่อง แนวทางการพิจารณาการลงโทษทางวินัยและการพิจารณาลดหย่อนโทษ

6.7 ในกรณีที่มีการตรวจพบว่าพนักงานรายใดจงใจให้ข้อมูลเพื่อใส่ร้ายหรือบิดเบือนข้อมูลเพื่อให้มีการดำเนินการที่เป็นผลร้ายต่อบุคคลอื่น คณะกรรมการสืบสวน หรือคณะกรรมการสอบสวน แล้วแต่กรณี จะต้องพิจารณาดำเนินการลงโทษบุคคลดังกล่าวตามแนวปฏิบัติ เรื่อง แนวทางการพิจารณาการลงโทษทางวินัย และการพิจารณาลดหย่อนโทษ

6.8 กรณีที่พบว่าพนักงานผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอาจเข้าข่ายกระทำความผิดอาญา หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายทางแพ่ง ให้คณะกรรมการสอบสวนรายงานเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าวลงในรายงานการสอบสวนทางวินัย เพื่อดำเนินการทางกฎหมายต่อไป

7. ระยะเวลาดำเนินการ

7.1 ระยะเวลาที่กำหนดตามแนวปฏิบัตินี้ หมายถึงระยะเวลาเร่งรัด กล่าวคือ ระยะเวลาที่ให้ผู้ปฏิบัติ กระทำการหรืองดเว้นกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งภายในระยะเวลาที่กำหนด แต่มิได้กำหนดผลว่าถ้าหากไม่กระทำหรืองดเว้นกระทำการใดภายในระยะเวลาที่กำหนดจะส่งผลกระทบต่อความชอบด้วยระเบียบ หรือข้อกำหนด แต่กำหนดไว้เพื่อให้เกิดการเร่งรัดในกระบวนการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่รวดเร็วตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด แต่หากการกระทำการใดหรือการดำเนินการตามระยะเวลาเร่งรัด ล่วงเลย ระยะเวลาที่กำหนดไว้ก็ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาอันสมควรด้วย

7.2 ให้คณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น พิจารณาข้อมูล ความน่าเชื่อถือ และให้ความคิดเห็นในเรื่องร้องเรียน และพยานหลักฐานในเบื้องต้น รวมถึงจัดทำรายงานเพื่อเสนอต่อ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่บริหารศักยภาพองค์กรและธรรมาภิบาลพิจารณา โดยดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 60 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ถ้ามีความจำเป็นอาจขออนุมัติขยายระยะเวลาต่อรองกรรมการผู้จัดการใหญ่บริหารศักยภาพองค์กรและธรรมาภิบาล ออกไปได้อีกคราวละไม่เกิน 30 วัน



7.3 ให้ผู้มีอำนาจลงนามแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน หรือคณะกรรมการสอบสวนพิจารณา กำหนดกรอบระยะเวลาในการสืบสวนหาข้อเท็จจริง หรือการสอบสวนทางวินัย ตามความจำเป็นเร่งด่วน และผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามระเบียบและข้อกำหนดบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลฯ

7.4 รายละเอียดและขั้นตอนในการสืบสวนหาข้อเท็จจริง และการสอบสวนทางวินัย ให้คณะกรรมการสืบสวน หรือคณะกรรมการสอบสวน แล้วแต่กรณี ดำเนินการตามระเบียบและข้อกำหนดบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล

8. การติดตามและรายงาน

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

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

8.3 เมื่อผู้มีอำนาจมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนกับผู้ถูกร้องเรียนที่เป็นพนักงานของ ปตท. ในฐานะความผิดทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบ ให้ประธานคณะกรรมการจัดการการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง การกำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบองค์กร และความยั่งยืน (GRCMC) หรือผู้ที่ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่มอบหมาย แจ้งให้คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ หรือหน่วยงานราชการอื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด ทราบภายใน 30 วัน นับแต่วันที่มิมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน หรือภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

9. การปิดเรื่องร้องเรียน

ในการปิดเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน นำเสนอรองกรรมการผู้จัดการใหญ่บริหารศักยภาพองค์กรและธรรมาภิบาล เพื่อพิจารณาเห็นชอบ



ภาพรวมกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตต่อหน้าที่และการประพฤติมิชอบ


