

นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน

บริษัท สิงห์ เอสเตท จำกัด (มหาชน)

สารบัญ

1.	บทนำ	1
2.	วัตถุประสงค์	1
3.	คำนิยาม	1
4.	ขอบเขตของเรื่องร้องเรียน	2
5.	บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่ความรับผิดชอบ	3
6.	ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน	4
7.	การให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้อง	5
8.	การจัดการกับเรื่องร้องเรียน	5
9.	บทลงโทษ	8
10.	การทบทวนนโยบาย	8
11.	กรณีมีข้อสงสัย	8

บริษัท สิงห์ เอสเตท จำกัด (มหาชน)

นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน

1. บทนำ

บริษัท สิงห์ เอสเตท จำกัด (มหาชน) (“บริษัทฯ”) เชื่อมั่นว่าการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและจะนำพาบริษัทฯ ไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน ดังนั้น เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายได้มีส่วนร่วมในกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายการรับเรื่องร้องเรียนและจัดให้มีช่องทางการร้องเรียนและแจ้งเบาะแส เพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ทั้งจากบุคลากรภายในองค์กร และจากบุคคลภายนอก ที่ได้รับผลกระทบหรือมีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ หรือจากการกระทำที่ผิดกฎหมายหรือจรรยาบรรณ รวมถึงพฤติกรรมที่เข้าข่ายการทุจริตของกรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานของบริษัทฯ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการเฝ้าระวัง ติดตามการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญในการปรับปรุงการบริหารงานให้มีความรัดกุมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้พบเห็น สงสัย หรือได้รับผลกระทบจากการกระทำที่ผิดกฎหมาย จรรยาบรรณ การกระทำที่สื่อถึงการทุจริต หรือพฤติกรรมที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทฯ (“ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน”) ได้มีช่องทางในการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสมายังบริษัทฯ
- 1.2 เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อสงสัย หรือข้อร้องเรียนต่างๆ มีกระบวนการที่ชัดเจน เหมาะสม มีประสิทธิภาพ มีความยุติธรรม สุจริต โปร่งใส และเป็นไปตามมาตรฐานสากล
- 1.3 เพื่อกำหนดมาตรการในการเก็บรักษาความลับ ปกป้องและคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส และพยานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน ไม่ให้ถูกละเมิดสิทธิ
- 1.4 เพื่อป้องกันความเสี่ยงและความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสียจากการกระทำที่ผิดกฎหมาย จรรยาบรรณธุรกิจ หรือพฤติกรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานของบริษัทฯ

3. คำนิยาม

ข้อความ หรือ คำใดๆ ที่ใช้ในนโยบายฉบับนี้ ให้มีความหมายดังต่อไปนี้ เว้นแต่ ข้อความดังกล่าวจะแสดงหรือได้อธิบายไว้เป็นอย่างอื่น

- (1) “นโยบาย” หมายถึง นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน
- (2) “บริษัทฯ” หมายถึง บริษัท สิงห์ เอสเตท จำกัด (มหาชน)
- (3) “บริษัทย่อย” หมายถึง บริษัทจำกัด ซึ่งบริษัทฯ ถือหุ้นโดยตรง และ/หรือ โดยอ้อม เกินกว่าร้อยละ 50 หรือมีอำนาจควบคุม
- (4) “กลุ่มบริษัทฯ” หมายถึง บริษัทฯ และบริษัทย่อยของบริษัทฯ
- (5) “กรรมการ” หมายถึง กรรมการของบริษัทฯ

- (6) “ผู้บริหาร” หมายถึง ผู้ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารที่รายงานแรกนับต่อจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารลงมา ผู้ซึ่งดำรงตำแหน่งเทียบเท่ากับผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารรายที่สี่ทุกราย และให้หมายความรวมถึง ผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารในสายงานบัญชีหรือการเงินที่เป็นระดับผู้จัดการฝ่ายขึ้นไปหรือเทียบเท่า ของบริษัทฯ (ตามคำนิยามของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ หรือ ก.ล.ต.)
- (7) “ฝ่ายจัดการ” หมายถึง ผู้บริหารและพนักงานของบริษัทฯ ตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการขึ้นไป
- (8) “พนักงาน” หมายถึง พนักงานของบริษัทฯ และบริษัทย่อย ทั้งที่เป็นพนักงานประจำ พนักงานสัญญาจ้าง พิเศษ พนักงานชั่วคราวของบริษัทฯ
- (9) “ผู้บังคับบัญชา” หมายถึง ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานตามระดับชั้นในสายงานที่พนักงานสังกัด
- (10) “ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน” หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีผลกระทบ หรือได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของกลุ่มบริษัทฯ หรือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่พบเห็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ขัดต่อกฎหมาย จรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี หรือ นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ และระเบียบของกลุ่มบริษัทฯ และ/หรือของทางการ
- (11) “เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิดที่อยู่ในขอบเขตของเรื่องร้องเรียน ตามข้อ 4 ที่กำหนดไว้ในนโยบายฉบับนี้

4. ขอบเขตของเรื่องร้องเรียน

บุคคลภายนอกและผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ สามารถสอบถาม แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนตามข้อ 6 ของนโยบายฉบับนี้ ในกรณีที่มีข้อสงสัยหรือพบเห็นกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของกลุ่มบริษัทฯ หรือ บุคคลใดๆ ที่กระทำการแทนกลุ่มบริษัทฯ มีการกระทำที่เข้าข่ายกรณีดังต่อไปนี้

- 4.1 **การประพฤติดี** หมายถึง การกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย จรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายการกำกับดูแลกิจการ นโยบายต่อต้านการให้สินบนและทุจริตคอร์รัปชัน ข้อบังคับ ระเบียบของกลุ่มบริษัทฯ และ/หรือกฎเกณฑ์ของทางการ
- 4.2 **การทุจริต** หมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายให้แก่ตนเอง และ/หรือผู้อื่น ซึ่งหมายความรวมถึงการกระทำดังนี้
- 4.2.1 **การยกยอกทรัพย์สิน** หมายถึง การครอบครองทรัพย์สินซึ่งเป็นของผู้อื่นโดยเบียดบังเอาทรัพย์สินนั้นมาเป็นของตนหรือบุคคลที่สาม
- 4.2.2 **การคอร์รัปชัน** หมายถึง การใช้อำนาจที่ได้มาโดยหน้าที่ในการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน หรือ การทุจริตโดยใช้หรืออาศัยตำแหน่งหน้าที่ อำนาจและอิทธิพลที่ตนมีอยู่ เพื่อประโยชน์แก่ตนเอง และ/หรือผู้อื่น
- 4.2.3 **การให้หรือรับสินบน** หมายถึง การเสนอ (Offering) การให้คำมั่นสัญญา (Promising) การให้หรือการรับ (Giving or Accepting) หรือการเรียกร้อง (Demanding) ทรัพย์สิน หรือผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับเงิน หรือ เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลกระทำการบางอย่างหนึ่งอย่างใดที่ผิดกฎหมาย ขัดต่อศีลธรรมอันดี หรือทำลายความไว้วางใจ

4.2.4 การขู่โก่งหรือการตกแต่งงบการเงิน หมายถึง การหลอกลวงผู้อื่นด้วยการสื่อสารข้อมูลเท็จ หรือปกปิดความจริงซึ่งควรบอกให้ทราบ และโดยการหลอกลวงเช่นนั้น ทำให้ได้มาซึ่งทรัพย์สินหรือผลประโยชน์จากผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม

ทั้งนี้ บริษัทฯ ไม่สามารถรับเรื่องร้องเรียนในกรณีดังต่อไปนี้

- (1) เรื่องที่ประชุมผู้ถือหุ้น คณะกรรมการบริษัทฯ คณะกรรมการบริหาร หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหาร มีมติเด็ดขาดแล้วตามขอบเขตอำนาจของตน
- (2) เรื่องที่คณะกรรมการตรวจสอบมีมติเด็ดขาดแล้ว
- (3) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว
- (4) กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือเรื่องร้องเรียน ข้อกล่าวหาที่ไม่ระบุชื่อและที่อยู่ที่แท้จริงของผู้ร้องเรียน หรือผู้กล่าวหา
- (5) เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือไม่มีเบาะแส หลักฐาน หรือการกระทำการทุจริตหรือประพฤติผิดที่ชัดเจนเพียงพอที่จะนำสืบข้อเท็จจริงต่อไปได้
- (6) เรื่องที่ฝ่ายทุนมนุษย์ของบริษัทฯ หรือหน่วยงานทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ หรือหน่วยงานอื่นที่มีอำนาจ ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเด็ดขาดอย่างเป็นทางการแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

5. บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่ความรับผิดชอบ

- 5.1 ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน (Whistle Blower) ได้แก่ ผู้ที่พบเห็น ทราบ หรือสงสัยโดยสุจริต ไม่ว่าตนเองจะได้รับ ความเสียหายหรือไม่ก็ตามว่า กรรมการ ผู้บริหาร พนักงานของกลุ่มบริษัทฯ หรือบุคคลใดๆ ที่กระทำการ แทนกลุ่มบริษัทฯ มีการประพฤติผิดตามข้อ 4.1 และ/หรือ ข้อ 4.2
- 5.2 ผู้รับเรื่องร้องเรียน (Report Receiver) ได้แก่ คณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee หรือ AC) ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือเลขานุการบริษัท โดยผู้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว มีหน้าที่ต้องส่งเรื่องร้องเรียน ที่ได้รับให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการต่อไป
- 5.3 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน (Case Coordinator) ได้แก่ หน่วยงานตรวจสอบภายใน หรือ ผู้ที่ได้รับแต่งตั้ง จากคณะกรรมการตรวจสอบ ให้มีหน้าที่รวบรวม พิจารณาความชัดเจนเพียงพอของพยานหลักฐานใน เบื้องต้น และส่งเรื่องร้องเรียนที่ผ่านการพิจารณาให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ตามข้อ 5.6 รวมถึงจัดเก็บ ข้อมูล บันทึกความคืบหน้าและผลสรุป ติดตามและปรับเปลี่ยนสถานะของเรื่องร้องเรียน และกำหนดสิทธิ การเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน และมีหน้าที่กำกับดูแลให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตามนโยบายฉบับนี้
- 5.4 ผู้ถูกร้องเรียน (Subject of a Report) ได้แก่ กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของกลุ่มบริษัทฯ หรือ บุคคลใดๆ ที่กระทำการแทนกลุ่มบริษัทฯ ที่ถูกร้องเรียน หรือกล่าวหาโดยผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนว่ามีการประพฤติผิดตาม ข้อ 4.1 และ/หรือ ข้อ 4.2

ในกรณีที่ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนพบว่าบุคคลอื่นเป็นผู้ร่วมกระทำการ สนับสนุนการกระทำ จ้างวาน หรือสั่งการ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ให้ถือว่าบุคคลอื่นนั้นเป็นผู้ถูกร้องเรียนด้วย

5.5 ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (Investigation Participant) ได้แก่ กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน หรือบุคคลภายนอกที่ได้รับการขอความร่วมมือจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน หรือผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หรืออาจมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

5.6 ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

- (1) กรณีที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิดในลักษณะการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบต่างๆ ตามข้อ 4.1 ให้ผู้บริหารสูงสุดฝ่ายทุนมนุษย์ หรือ หัวหน้าหน่วยงานทรัพยากรบุคคลของบริษัทย่อย เป็นผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
- (2) กรณีที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิดในลักษณะการทุจริต ตามข้อ 4.2 ให้หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายในเป็นผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
- (3) กรณีที่เรื่องร้องเรียน ตามข้อ 4.1 หรือ 4.2 เป็นเรื่องซับซ้อนเกี่ยวพันกับหลายหน่วยงาน ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (Investigation Committee) ขึ้นเป็นกรณีเฉพาะเพื่อดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนดังกล่าว โดยคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าว ต้องผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการตรวจสอบ (AC)
- (4) กรณีที่หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายในเป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้คณะกรรมการตรวจสอบ (AC) เป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (Investigation Committee) เพื่อดำเนินการตรวจสอบตามความเหมาะสม
- (5) กรณีที่กรรมการหรือผู้บริหารของบริษัทฯ เป็นผู้ถูกร้องเรียน คณะกรรมการบริษัทฯ (Board of Directors หรือ BOD) จะเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (Investigation Committee) เพื่อดำเนินการตรวจสอบตามความเหมาะสม

ทั้งนี้ ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะต้องไม่มีส่วนได้เสียกับเรื่องร้องเรียน

5.7 ผู้มีอำนาจตัดสินผลสรุปเรื่องร้องเรียนและสั่งลงโทษให้เป็นไปตามระเบียบของฝ่ายทุนมนุษย์ ยกเว้นกรณีดังต่อไปนี้

- (1) กรณีการตัดสินผลสรุปเรื่องร้องเรียนและสั่งลงโทษหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน ให้คณะกรรมการตรวจสอบ เป็นผู้พิจารณาอนุมัติ
- (2) กรณีการตัดสินผลสรุปเรื่องร้องเรียนและสั่งลงโทษกรรมการหรือผู้บริหารของบริษัทฯ ให้คณะกรรมการบริษัทฯ เป็นผู้พิจารณาอนุมัติ

6. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนมายังผู้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ 5.2 ผ่านช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนดังต่อไปนี้ ทั้งนี้ บริษัทฯ สนับสนุนให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตน และ/หรือ ให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนและเพียงพอเกี่ยวกับการประพฤติผิดของผู้ถูกร้องเรียน รวมถึงแจ้งข้อมูลในการติดต่อเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารกับบริษัทฯ

6.1 ไปรษณีย์ : บริษัท สิงห์ เอสเตท จำกัด (มหาชน)

อาคารชั้นทาวเวอร์ส บี ชั้น 40

เลขที่ 123 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

6.2 โทรสาร : หมายเลข +66 2632 4534-5

- 6.3 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : company.secretary@singhaestate.co.th
- 6.4 เว็บไซต์ : www.singhaestate.co.th
- 6.5 เว็บไซต์ภายใน หรือ S@Net : <https://singhaestate.sharepoint.com/Pages/Default.aspx>

7. การให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

- 7.1 ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้องตามข้อ 5 จะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสม เช่น ไม่มีการเปลี่ยนแปลงหรือโยกย้ายตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน พักงาน ชมชู้ ครอบงวนการปฏิบัติงาน เลิกจ้าง หรือ การอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม
- 7.2 ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และข้อมูลของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน จะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย
- 7.3 บุคคลใดๆ ที่ได้รับทราบเรื่องร้องเรียน หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน จะต้องปกป้องข้อมูลดังกล่าวให้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน แหล่งที่มาของข้อมูล หรือ บุคคลที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นในขั้นตอนการดำเนินการตามนโยบายฉบับนี้ หรือ ตามที่กฎหมายกำหนด หากมีการจงใจฝ่าฝืนนำข้อมูลไปเปิดเผยบริษัทฯ จะดำเนินการลงโทษทางวินัย และ/หรือ ดำเนินการทางกฎหมายกับผู้ฝ่าฝืน แล้วแต่กรณี

8. การจัดการกับเรื่องร้องเรียน

8.1 ขั้นตอนการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

- 8.1.1 เรื่องที่ไม่ซับซ้อน ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีหลักฐานชัดเจน และ/หรือ ไม่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนส่งเรื่องให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ตามข้อ 5.6 ดำเนินการ ดังนี้
 - (1) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิด ตามข้อ 4.1 – ส่งให้ผู้บริหารสูงสุดฝ่ายทุนมนุษย์ หรือ หัวหน้าหน่วยงานทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน
 - (2) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิด ตามข้อ 4.2 – ส่งให้ฝ่ายตรวจสอบภายในดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน
- 8.1.2 เรื่องที่ซับซ้อน ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีหลักฐานชัดเจนจำนวนมาก หรือยุ่งยาก หรือเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ให้หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือ ผู้บริหารสูงสุดฝ่ายทุนมนุษย์ (แล้วแต่กรณี) นำเสนอประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงประกอบด้วย บุคคลที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายตรวจสอบภายใน ฝ่ายกฎหมาย และฝ่ายทุนมนุษย์ ฝ่ายละ 1 คน โดยประธานเจ้าหน้าที่บริหารอาจพิจารณาแต่งตั้งพนักงานหรือบุคคลภายนอกร่วมเป็นกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงด้วยก็ได้ ทั้งนี้ กรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงทุกคนจะต้องไม่มีส่วนได้เสียกับเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ และผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการตรวจสอบ (AC)
- 8.1.3 กรณีที่หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน กรรมการ หรือผู้บริหาร เป็นผู้ถูกร้องเรียนให้ผู้มีอำนาจตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ตามข้อ 5.6 (4) – (5) เป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

8.2 ระยะเวลาดำเนินการ

- 8.2.1 ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน
- 8.2.2 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ภายใน 7 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับเรื่องร้องเรียน
- กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนนำเสนอประธานเจ้าหน้าที่บริหารเพื่อพิจารณาอนุมัติการขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน 7 วันทำการ
- 8.2.3 ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ตามข้อ 5.6 (1) – (2) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้ว และคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจ ตามข้อ 5.7 (ถ้ามี) ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทราบ ภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ตรวจสอบเป็นผู้เสนอคำสั่งลงโทษ จะต้องได้รับความเห็นชอบจากฝ่ายทุนมนุษย์เกี่ยวกับมาตรการในการลงโทษด้วย
- 8.2.4 คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามข้อ 5.6 (3) – (5) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้ว และคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจ ตามข้อ 5.7 (ถ้ามี) ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทราบภายใน 60 วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับการแต่งตั้ง

ในกรณีที่จำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ตามข้อ 8.2.3 และ 8.2.4 ได้ ให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนนำเสนอประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือ คณะกรรมการตรวจสอบ หรือ คณะกรรมการบริษัท (แล้วแต่กรณี) เพื่อพิจารณาอนุมัติการขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน 30 วันทำการ

ทั้งนี้ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา หรือ ไม่ขอขยายระยะเวลาการตรวจสอบตามที่กำหนดไว้ข้างต้น ให้ถือว่าผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน หรือผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ไม่ปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้ และต้องทำหนังสือชี้แจงเหตุผลที่ไม่สามารถดำเนินการได้ต่อผู้มีอำนาจแต่งตั้งผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนด้วย

8.3 การรายงาน

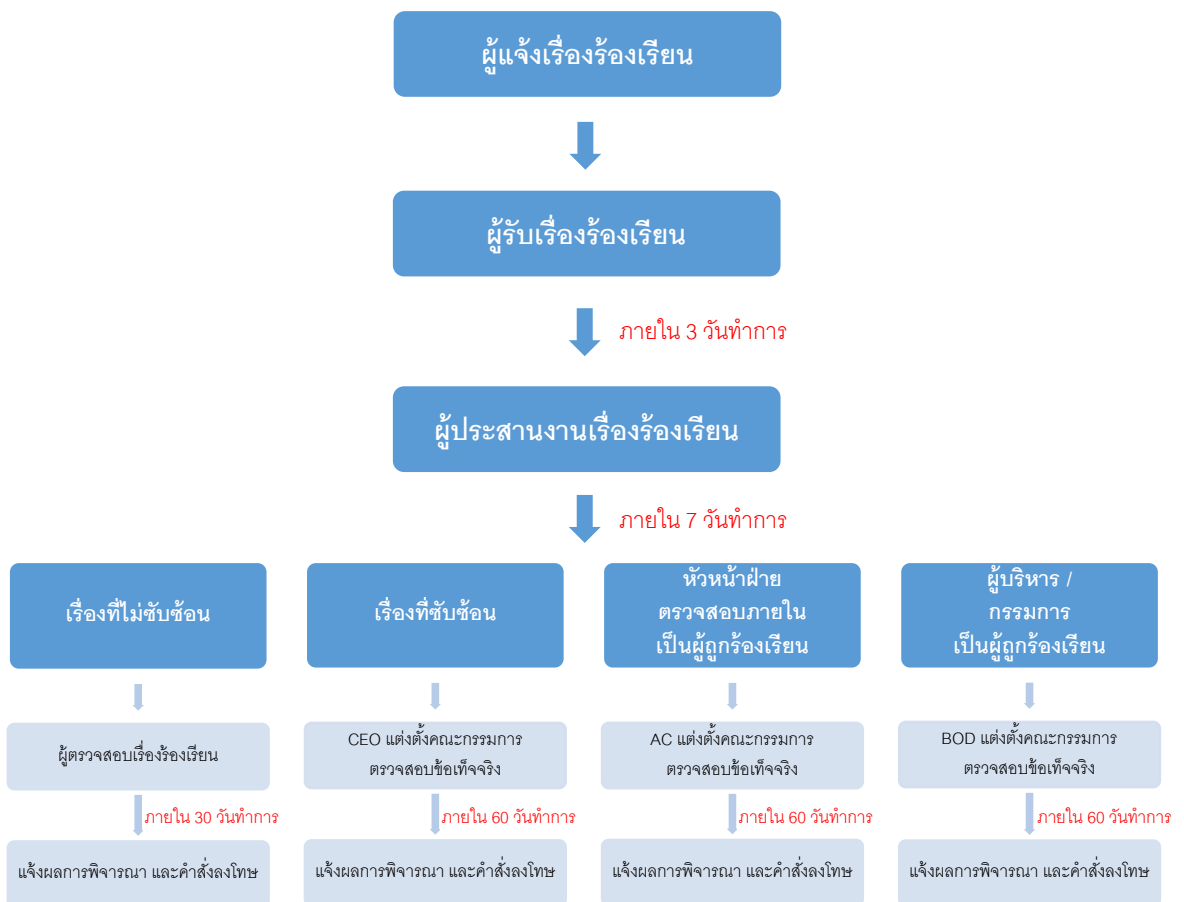
- 8.3.1 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนมีหน้าที่รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนให้แก่ ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ผู้รับเรื่องร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน หรือบุคคลอื่น ตามความจำเป็นและเหมาะสม
- 8.3.2 หัวหน้าตรวจสอบภายใน หรือ ผู้บริหารสูงสุดฝ่ายทุนมนุษย์ หรือ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (แล้วแต่กรณี) มีหน้าที่รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนและคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจ ตามข้อ 5.7 (ถ้ามี) ต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร รวมถึงคณะกรรมการตรวจสอบ (กรณีทุจริต ตามข้อ 4.2)
- 8.3.3 คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามข้อ 5.6 (4) – (5) (แล้วแต่กรณี) ต้องรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนและคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจ ตามข้อ 5.7 (ถ้ามี) ต่อคณะกรรมการบริษัท

8.3.4 กรณีที่ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน และ/หรือ ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนตรวจสอบหลักฐานในเบื้องต้นและพบว่าเรื่องร้องเรียนอาจมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อชื่อเสียง การดำเนินธุรกิจ และ/หรือ สถานะทางการเงินของบริษัทฯ ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนที่พบ หรือผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ต้องรายงานเรื่องดังกล่าวให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารทราบทันที เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

กรณีที่มีหลักฐานชัดเจนและเพียงพอว่าผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนมีเจตนาหรือพฤติกรรมชัดแจ้งว่าแจ้งหรือกล่าวหาผู้ถูกร้องเรียนโดยไม่สุจริต บริษัทฯ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อปกป้องชื่อเสียงของผู้ถูกร้องเรียนดังนี้

- (1) กรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเป็นผู้บริหารหรือพนักงาน ให้ดำเนินการสอบสวนเพื่อพิจารณาลงโทษตามระเบียบบริษัทฯ ว่าด้วยการบริหารทรัพยากรบุคคล
- (2) กรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเป็นบุคคลภายนอก และกลุ่มบริษัทฯ ได้รับความเสียหาย บริษัทฯ อาจพิจารณาดำเนินคดีกับผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวด้วย

กระบวนการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน



9. บทลงโทษ

ผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้ไม่ว่าโดยจงใจหรือโดยประมาท รวมทั้งมีพฤติกรรมที่เป็นการก่อกวนแก่ง
ข่มขู่ ลงโทษทางวินัย หรือเลือกปฏิบัติต่อผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนด้วยวิธีการ
อันมิชอบ ถือว่าผู้นั้นกระทำผิดวินัย และต้องรับผิดชอบชดใช้ความเสียหายแก่บริษัทฯ หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจาก
การกระทำดังกล่าว

10. การทบทวนนโยบาย

เลขานุการบริษัทต้องทบทวนนโยบายฉบับนี้เป็นประจำ และเสนอให้คณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณานอนุมัติหากมี
การเปลี่ยนแปลง

11. กรณีมีข้อสงสัย

หากมีคำถามหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับนโยบายฉบับนี้ กรุณาติดต่อฝ่ายเลขานุการบริษัทโดยผ่านช่องทาง ดังนี้

ฝ่ายเลขานุการบริษัท

บริษัท สิงห์ เอสเตท จำกัด (มหาชน)

ที่อยู่: อาคารชั้นทาวเวอร์ส บี ชั้น 40

เลขที่ 123 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

โทรศัพท์: 02-632 4533 ต่อ 101 หรือ 102

Email: company.secretary@singhaestate.co.th

ทั้งนี้ ให้มีผลตั้งแต่วันที่ 14 พฤศจิกายน 2559 เป็นต้นไป



(นายจตุรินทร์ ภิรมย์ภักดี)

ประธานกรรมการ

บริษัท สิงห์ เอสเตท จำกัด (มหาชน)