

นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ปี 2567)

บริษัท ศรีตรังแอกโรอินดัสทรี จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ (“กลุ่มบริษัทศรีตรัง” หรือ “กลุ่มบริษัท”) มีความมุ่งมั่นในการดำรงไว้ซึ่งการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยคาดหวังให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มสามารถรายงานถึงเหตุการณ์ที่อาจขัดต่อหลักการดังกล่าว เพื่อให้มีการดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องต่อไป

กลุ่มบริษัทศรีตรังกำหนดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม เกี่ยวกับการกระทำที่ไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสม อันอาจทำให้เกิดความเสียหายต่อกลุ่มบริษัท รวมทั้งเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย กฎระเบียบของกลุ่มบริษัท หลักจรรยาบรรณ ตลอดจนรายงานทางการเงินที่ไม่ถูกต้อง และระบบการควบคุมภายในที่บกพร่อง ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนต้องแจ้งข้อมูลตามความเป็นจริง ไม่กล่าวหาผู้อื่นโดยไม่มีหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอ พร้อมทั้งกำหนดมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนที่กระทำไปโดยความสุจริต ซึ่งมาตรการดังกล่าวสอดคล้องกับหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGPs) ที่ว่าด้วยหลักการคุ้มครองสิทธิ (Protect) การเคารพสิทธิ (Respect) และการเยียวยา (Remedy)

ผู้แจ้งข้อร้องเรียน และขอบเขตการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด

ผู้บริหารหรือพนักงาน รวมทั้งผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ของกลุ่มบริษัทศรีตรัง สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ เมื่อพบเห็นหรือทราบ หรือมีเหตุอันควรเชื่อว่าจะมีการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามนโยบาย ระเบียบข้อกำหนด กฎหมาย การกำกับดูแลกิจการที่ดี หลักจรรยาบรรณ หรือกฎเกณฑ์ต่างๆ ของกลุ่มบริษัท อันเป็นเหตุให้เกิดความเสียหาย ทั้งด้านทรัพย์สิน และชื่อเสียงของกลุ่มบริษัท โดยกรณีที่พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของกลุ่มบริษัท เป็นผู้พบเห็นหรือทราบเหตุการณ์ดังกล่าว ควรสอบถามหรือปรึกษาผู้บังคับบัญชาก่อนเป็นลำดับแรก หรือสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ที่หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องนั้นโดยตรง หรือเลขานุการบริษัท

การให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแส พยาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนที่มีเจตนาสุจริต โดยผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับข้อร้องเรียนของกลุ่มบริษัท จะเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ รวมทั้งผู้ร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสม เช่น ไม่มีการเปลี่ยนแปลงลักษณะงาน สถานที่ทำงาน ตำแหน่ง หรือข่มขู่ เลิกจ้าง หรือการปฏิบัติอื่นใดที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้ร้องเรียน ก่อนดำเนินการตามนโยบายนี้จนเสร็จสมบูรณ์ แม้ว่าการกระทำนั้นจะทำให้กลุ่มบริษัทสูญเสียโอกาสทางธุรกิจก็ตาม

บุคคลใดที่เกี่ยวข้องซึ่งได้รับทราบเรื่องหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน จะต้องรักษาข้อมูลดังกล่าวเป็นความลับ และไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น เว้นแต่กรณีจำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย หากมีการจงใจฝ่าฝืนนำข้อมูลเปิดเผย กลุ่มบริษัทจะดำเนินการลงโทษตามระเบียบข้อบังคับของกลุ่มบริษัท และ/หรือดำเนินการทางกฎหมาย แล้วแต่กรณี



ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส

การแจ้งข้อร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสสามารถติดต่อได้ตามช่องทางต่อไปนี้

1. ทางไปรษณีย์ หรือยื่นส่งโดยตรงที่
ติดต่อ: เลขานุการบริษัท
ที่อยู่: บมจ. ศรีตรังแอโกรอินดัสทรี อาคารปาร์คเวนเชอร์ อีโคเพล็กซ์ ห้องเลขที่ 1701,
1707-1712 ชั้น 17 เลขที่ 57 ถนนวิบูลย์ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
2. ทางโทรศัพท์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)
ติดต่อ: เลขานุการบริษัท
หมายเลข: +66 2207 4590
E-Mail: corporatesecretary@sritranggroup.com
3. ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งที่หน่วยงานที่รับผิดชอบในเรื่องนั้นได้โดยตรง

ผู้เกี่ยวข้อง

ผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

1. ผู้แจ้งร้องเรียน ได้แก่ ผู้แจ้งข้อมูลผ่านทางช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่กลุ่มบริษัทกำหนด
2. ผู้ประสานงาน ได้แก่ เลขานุการบริษัท เป็นผู้ทำหน้าที่รับเรื่องและรวบรวมข้อมูลเบื้องต้น รวมทั้งรวบรวมผลสรุปของการดำเนินงาน ตลอดจนรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนแก่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนในกรณีที่มีการเปิดเผยตัวตน สำหรับกรณีที่มีการแจ้งข้อร้องเรียนต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง ให้ส่งสำเนาเรื่องร้องเรียนให้แก่เลขานุการบริษัททุกครั้ง
3. ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียน ได้แก่ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และ/หรือผู้บังคับบัญชาโดยตรงของผู้ถูกร้องเรียน
4. ผู้ดูแลเรื่องระเบียบวินัย ได้แก่ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
5. กรรมการผู้จัดการใหญ่ (Chief Executive Officer: CEO): ผู้บังคับบัญชาสูงสุดของกลุ่มบริษัท

ขั้นตอนดำเนินการ

1. การรับข้อร้องเรียนและแจ้งกำหนดการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน เมื่อมีการแจ้งข้อร้องเรียน ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนต้องลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนโดยระบุชื่อผู้ร้องเรียน วันที่ บุคคลที่เกี่ยวข้อง เหตุการณ์ที่ร้องเรียน และข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งกำหนดวันเพื่อที่จะแจ้งความคืบหน้าให้แก่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนทราบ ซึ่งหากมีผลกระทบต่อชื่อเสียงของกลุ่มบริษัทอย่างร้ายแรง ให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน ส่วนกรณีอื่นๆ ให้ดำเนินการโดยเร็ว โดยผู้ประสานงานจะส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนเพื่อหาข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป
2. การตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการ ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนหรือผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกร้องเรียนดำเนินการหาข้อเท็จจริง หากข้อร้องเรียนดังกล่าวเป็นจริงซึ่งส่งผลกระทบต่อกลุ่มบริษัท ให้ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนดำเนินการให้ข้อแนะนำผู้ที่เกี่ยวข้องให้มีพฤติกรรมหรือการปฏิบัติที่เหมาะสมต่อไป หากมีความผิดทางวินัยให้ประสานงานไปยังฝ่ายทรัพยากรบุคคล เพื่อให้การลงโทษเป็นไปตามระเบียบของกลุ่มบริษัท และส่งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง การดำเนินการ หรือสั่งลงโทษ โดยผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับไปยังกรรมการผู้จัดการใหญ่ เพื่อทราบหรือพิจารณาสั่งการเป็นกรณีไป

3. กรณีที่มีการตรวจสอบแล้วไม่พบว่าผู้ถูกร้องเรียนมีการกระทำที่เป็นความผิดตามข้อร้องเรียนให้ปิดเรื่องร้องเรียนดังกล่าว โดยให้ผู้ดูแลเสนอผู้บังคับบัญชาลำดับเหนือขึ้นไป 1 ชั้น เพื่อขอปิดเรื่องร้องเรียนและส่งสำเนาเรื่องให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทราบต่อไป
4. การแจ้งผลดำเนินการและรายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนแจ้งผลดำเนินการให้กับผู้ร้องเรียนทราบ และบันทึกรายละเอียดดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน โดยสรุปเป็นรายงานข้อร้องเรียนเพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบรับทราบเป็นรายไตรมาส รวมทั้งสรุปไว้ในรายงานการกำกับดูแลกิจการที่ดีของกลุ่มบริษัท
5. การร้องเรียนโดยไม่สุจริต และ/หรือการแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือให้ข้อมูลใด ๆ ที่ไม่เป็นความจริง หากพิสูจน์ได้ว่าเป็นการกระทำโดยไม่สุจริต ถ้าเป็นผู้บริหารหรือพนักงานของกลุ่มบริษัท บุคคลนั้นจะได้รับโทษทางวินัยตามระเบียบของกลุ่มบริษัท แต่หากเป็นบุคคลภายนอก และการกระทำดังกล่าวทำให้กลุ่มบริษัทได้รับความเสียหาย กลุ่มบริษัทอาจพิจารณาดำเนินคดีกับผู้ร้องเรียนนั้นด้วย
6. การละเลยไม่ปฏิบัติตามนโยบาย ในกรณีที่ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนละเลยหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายนี้ ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนจะได้รับการพิจารณาโทษทางวินัย

นโยบายการรับเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ให้ครอบคลุมถึงบริษัทย่อย ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทได้พิจารณาทบทวนและอนุมัติแก้ไขนโยบายฉบับนี้ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 4/2567 เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2567 โดยให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 18 กรกฎาคม 2567 เป็นต้นไป

- - ลงลายมือชื่อ - -

(ดร. ไวยวุฒิ สินเจริญกุล)

ประธานกรรมการ

บริษัท ศรีตรังแอกโพรอินดัสทรี จำกัด (มหาชน)