



ข้อกำหนดบริษัท อรุณ พลัส จำกัด

ว่าด้วย การร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริต การทุจริตต่อหน้าที่ การประพฤตินิชอบ
และการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กร พ.ศ. 2568

เพื่อให้มีการกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริต การทุจริตต่อหน้าที่ การประพฤตินิชอบ และการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กรของบุคคลกรของ อรุณ พลัส ที่ชัดเจน โปร่งใส ยุติธรรม สามารถตรวจสอบได้และมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สอดคล้องตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและปรัชญาการดำเนินธุรกิจของ อรุณ พลัส อาศัยอำนาจการบริหารงานตามข้อ 28 แห่งข้อบังคับบริษัท อรุณ พลัส จำกัด กรรมการผู้จัดการ จึงได้ออกข้อกำหนดไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ข้อกำหนดนี้เรียกว่า “ข้อกำหนดบริษัท อรุณ พลัส จำกัด ว่าด้วย การร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการทุจริต การทุจริตต่อหน้าที่ การประพฤตินิชอบ และการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กร พ.ศ. 2568”

ข้อ 2 ข้อกำหนดนี้ให้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศเป็นต้นไป

หมวด 1

บททั่วไป

ข้อ 3 ในข้อกำหนดนี้

“อรุณ พลัส” หมายความว่า บริษัท อรุณ พลัส จำกัด

“บริษัทที่ อรุณ พลัส ถือหุ้น” หมายความว่า บริษัท หรือนิติบุคคลใด ๆ ที่ บริษัท อรุณ พลัส จำกัด ถือหุ้น ไม่ว่าจะโดยตรงหรือโดยอ้อม และไม่ว่าจำนวนเท่าใดของทุนจดทะเบียน

“คณะกรรมการตรวจสอบ” หมายความว่า คณะกรรมการตรวจสอบของบริษัท อรุณ พลัส จำกัด

“คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี” หมายความว่า คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท อรุณ พลัส จำกัด

“กรรมการผู้จัดการ” หมายความว่า กรรมการผู้จัดการของบริษัท อรุณ พลัส จำกัด

“คณะกรรมการจัดการการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการกำกับปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กร” หมายความว่า คณะกรรมการจัดการการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการกำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กรของบริษัท อรุณ พลัส จำกัด

“คณะกรรมการสืบสวน” หมายความว่า คณะกรรมการสืบสวนหาข้อเท็จจริงของบริษัท อรุณ พลัส จำกัด

“คณะกรรมการสอบสวน” หมายความว่า คณะกรรมการสอบสวนทางวินัยของบริษัท อรุณ พลัส จำกัด

“คณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น” หมายความว่า คณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นของบริษัท อรุณ พลัส จำกัด ที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการพิจารณาการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียนและพยานหลักฐานในเบื้องต้น เกี่ยวกับการทุจริต การทุจริตต่อหน้าที่ การประพฤติมิชอบ และการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กร

“หน่วยงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า หน่วยงานของ บริษัท อรุณ พลัส จำกัด ที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

“พนักงาน” หมายความว่า พนักงานของบริษัท อรุณ พลัส จำกัด และพนักงานของบริษัท อรุณ พลัส จำกัด ที่ได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติงานในบริษัทที่ อรุณ พลัส ถือหุ้น ทั้งนี้ ให้รวมถึงลูกจ้างทดลองงานของบริษัท อรุณ พลัส จำกัด ด้วย

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

1. การยักยอก (Asset Misappropriation) หมายความว่า การครอบครองทรัพย์สินซึ่งเป็นของผู้อื่นหรือซึ่งผู้อื่นเป็นเจ้าของรวมอยู่ด้วย แล้วเบียดบังเอาทรัพย์สินนั้นเป็นของตนหรือบุคคลที่สามโดยทุจริต

2. การฉ้อโกง (Embelement) หมายความว่า การหลอกลวงผู้อื่นด้วยการแสดงข้อความเท็จหรือปกปิดข้อความจริงซึ่งควรบอกให้แจ้งโดยทุจริต และโดยการหลอกลวงดังว่านั้นทำให้ได้ไปซึ่งทรัพย์สินจากผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม หรือทำให้ผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม ทำ ถอน หรือทำลายเอกสารสิทธิใด ๆ

3. การตกแต่งบัญชี (Financial Statement Fraud) หมายความว่า การปรับแต่งตัวเลขทางการเงินบัญชีโดยอาศัยความได้เปรียบของช่องโหว่ของหลักการบัญชี และทางเลือกต่าง ๆ ในการวัดมูลค่าและการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินเพื่อที่จะเปลี่ยนข้อมูลในงบการเงินให้เป็นไปตามที่ต้องการเพื่อวัตถุประสงค์โดยมิชอบ

4. การคอร์รัปชัน (Corruption) หมายความว่า การเรียกรับ หรือยอมจะรับ ให้ ขอให้ หรือการเสนอ ให้คำมั่น / สัญญาว่าจะให้ ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเอกชน หน่วยงานของเอกชน เพื่อให้บุคคลหรือหน่วยงานเหล่านั้นใช้อำนาจหน้าที่ที่มีอยู่กระทำการ ไม่กระทำการ เร่งรัด หรือประวิงการกระทำใดอันมิชอบด้วยอำนาจหน้าที่ อันเป็นการให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์โดยไม่ชอบไม่ว่าเพื่อตนเองหรือผู้อื่น หรือรักษาไว้ซึ่งธุรกิจหรือผลประโยชน์อื่นใดที่ไม่เหมาะสมในทางธุรกิจ ทั้งนี้ เว้นแต่เป็นกรณีที่กฎหมาย จารีต และขนบธรรมเนียมกำหนดให้กระทำได้

“การทุจริตต่อหน้าที่” หมายความว่า การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้ มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“การประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การกระทำที่ไม่ใช่การทุจริตต่อหน้าที่ แต่เป็นการปฏิบัติหรือ ละเว้นการปฏิบัติอย่างใดโดยอาศัยเหตุที่มีตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของบริษัท อรุณ พลัส จำกัด

“ความขัดแย้งทางผลประโยชน์” หมายความว่า สถานการณ์หรือการกระทำที่กรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานที่มีผลประโยชน์ส่วนตัว จะมีผลกระทบต่อการตัดสินใจหรือการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งที่บุคคล นั้นรับผิดชอบอยู่ ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเป็นกลางและส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของส่วนรวม

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

“กฎระเบียบองค์กร” หมายความว่า ข้อบังคับ ระเบียบ ข้อกำหนด คำสั่ง แนวปฏิบัติ และประกาศ ต่าง ๆ ของบริษัท อรุณ พลัส จำกัด เพื่อให้พนักงานปฏิบัติตาม

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า พนักงานหรือบุคคลภายนอกที่พบเห็นการทุจริต การทุจริตต่อหน้าที่ การประพฤติมิชอบ และการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กร และได้แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางและ วิธีการตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดนี้

“ผู้รับเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า ผู้รับเรื่องร้องเรียนของบริษัท อรุณ พลัส จำกัด ซึ่งมีหน้าที่รับเรื่อง ร้องเรียนตามช่องทางและวิธีการที่ระบุไว้ในข้อกำหนดนี้ ได้แก่ ผู้ที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนผ่านทางระบบแจ้ง เบาะแสการทุจริต หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของ อรุณ พลัส รวมถึง กรรมการผู้จัดการ หรือกรรมการบริษัท

“ผู้ถูกร้องเรียน” หมายความว่า พนักงาน และ/หรือ บุคคลซึ่ง

(ก) ถูกกล่าวหาจากผู้ร้องเรียนว่ากระทำการทุจริต การทุจริตต่อหน้าที่ การประพฤติมิชอบ และการ ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กร และถูกร้องเรียนผ่านช่องทางและวิธีการตามที่ระบุไว้ใน ข้อกำหนดนี้ หรือ

(ข) มีพฤติการณ์ปรากฏว่ากระทำการทุจริต การทุจริตต่อหน้าที่ การประพฤติมิชอบ และการไม่ ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กร โดยผู้บังคับบัญชาได้ร้องเรียนผ่านช่องทางและวิธีการตามที่ระบุไว้ใน ข้อกำหนดนี้ หรือ ผู้พบเหตุอาจยกเหตุแห่งพฤติการณ์ดังกล่าวเพื่อดำเนินการตามข้อกำหนดนี้ต่อไป

อันเป็นมูลที่จะนำไปสู่การสืบสวนหาข้อเท็จจริง และการสอบสวนทางวินัย และรวมถึงพนักงาน และ/หรือบุคคลที่เป็นตัวการ ผู้ใช้หรือผู้สนับสนุนในการกระทำความผิด

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า การร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการทุจริต การทุจริตต่อหน้าที่ การประพฤติมิชอบ และการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กร จริยธรรม และจรรยาบรรณของผู้ถูกร้องเรียน ตามข้อกำหนดนี้

ข้อ 4 ให้กรรมการผู้จัดการ เป็นผู้รักษาการตามข้อกำหนดนี้ และให้มีอำนาจออกคำสั่ง หรือกำหนด หลักเกณฑ์ แนวทางบริหาร แนวทางปฏิบัติและขั้นตอนการดำเนินงานใด ๆ เพื่อปฏิบัติตามข้อกำหนด รวมทั้ง พิจารณาปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดนี้

กรณีที่กรรมการผู้จัดการ มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรือเป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้ฝ่ายบริหาร อรุณ พลัส หรือบุคคลที่ฝ่ายบริหาร อรุณ พลัส แต่งตั้งดำเนินการตามข้อกำหนดนี้แทน

หมวด 2

บุคคลที่เกี่ยวข้องและบทบาทหน้าที่

ข้อ 5 เมื่อผู้รับเรื่องร้องเรียน ได้รับเรื่องร้องเรียนตามวิธีการและช่องทางที่ระบุไว้ในข้อ 10 ของ ข้อกำหนดนี้ ให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนนำส่งเรื่องร้องเรียนให้กับหน่วยงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโดยไม่ชักช้า โดยห้ามมิให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนแก้ไข เปลี่ยนแปลง หรือปรับปรุงข้อความหรือรายละเอียดใด ๆ ในเรื่องร้องเรียน รวมถึงผู้รับเรื่องร้องเรียนจะต้องรักษาเรื่องร้องเรียนและข้อมูลของผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับ

ข้อ 6 หากพนักงาน หรือกรรมการในคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดนี้ มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์หรือเป็นผู้ถูกร้องเรียน บุคคลผู้นั้นต้องงดการปฏิบัติงานนั้นและแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาลำดับถัดขึ้นไปของตน หรือแจ้งให้ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการรับทราบเพื่อพิจารณาให้ผู้อื่นเข้ามาปฏิบัติงานแทนตน

ข้อ 7 หน่วยงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนมีหน้าที่นำเสนอข้อมูล หลักฐานจากผู้ร้องเรียนต่อ คณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น และส่งเรื่องร้องเรียนที่ผ่านการพิจารณาให้คณะกรรมการสืบสวน หรือผู้บริหารสูงสุดของบริษัทที่ อรุณ พลัส ถือหุ้น หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง แล้วแต่กรณี เพื่อดำเนินการตามขั้นตอน จัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียน บันทึกความคืบหน้า ปรับเปลี่ยนสถานะของเรื่องร้องเรียน แจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบ บริหารจัดการสิทธิในการใช้งานระบบเรื่องร้องเรียน สรุปผลและรายงานความคืบหน้า ต่อผู้บริหารและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

กรณีผู้บริหารระดับผู้จัดการฝ่ายขึ้นไปของ อรุณ พลัส มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์หรือเป็นผู้ถูกร้องเรียน กรรมการผู้จัดการจะพิจารณาแต่งตั้งผู้อื่นเพื่อดำเนินการแทน

ข้อ 8 ให้มีคณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น ประกอบด้วย ตัวแทนจากสำนักกรรมการผู้จัดการ ตัวแทนจากหน่วยงานทรัพยากรบุคคล มีหน้าที่พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนและพยานหลักฐานในเบื้องต้น เกี่ยวกับการทุจริต การทุจริตต่อหน้าที่ การประพฤติดมิชอบ และการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กรหรือไม่ อย่างไร รวมถึงจัดทำรายงานเพื่อเสนอต่อกรรมการผู้จัดการเพื่อพิจารณา ทั้งนี้ กรณีที่กรรมการผู้จัดการ มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์หรือเป็นผู้ถูกร้องเรียน ฝ่ายบริหาร อรุณ พลัส อาจพิจารณาแต่งตั้งผู้อื่นเพื่อดำเนินการแทน

หมวด 3

การร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริต การทุจริตต่อหน้าที่ การประพฤติดมิชอบ และการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กร

ข้อ 9 การร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริต การทุจริตต่อหน้าที่ การประพฤติดมิชอบ และการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กร สามารถดำเนินการได้ ดังนี้

9.1 พนักงานที่มีข้อสงสัยหรือเหตุอันควรเชื่อโดยทุจริตว่ามีการทุจริต การทุจริตต่อหน้าที่ การประพฤติดมิชอบ และการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กร ควรสอบถามหรือปรึกษาผู้บังคับบัญชาโดยตรงก่อนหรืออาจร้องเรียนตามช่องทางที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดฉบับนี้โดยทันที

9.2 กรณีผู้พบเหตุพบผู้มีพฤติการณ์ปรากฏว่ากระทำการทุจริต การทุจริตต่อหน้าที่ การประพฤติดมิชอบ และการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กร และมีพยานหลักฐานเพียงพอที่จะสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ ผู้พบเหตุอาจยกเหตุแห่งพฤติการณ์ดังกล่าวเพื่อดำเนินการตามข้อกำหนดนี้

ข้อ 10 ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางและวิธีการดังต่อไปนี้

10.1 เว็บไซต์ www.arunplus.com

10.2 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ถึง corporate@arunplus.com

10.3 จดหมาย ถึง

กรรมการผู้จัดการ

ส่งที่ บริษัท อรุณ พลัส จำกัด

เลขที่ 199 อาคารเอส โอเอซิส ชั้นที่ 17 และ 18 ห้องเลขที่ 1705-1708 และ 1805-1812

ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

ข้อ 11 เรื่องร้องเรียนควรใช้ถ้อยคำสุภาพ โดยผู้ร้องเรียนสามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตัวตนของผู้ร้องเรียนได้ การร้องเรียนต้องระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือหลักฐานที่ปรากฏชัดเจนเพียงพอที่จะแสดงให้เห็นถึงเหตุการณ์ หรือพฤติกรรม หรือการกระทำ หรือพยานหลักฐาน ของเรื่องร้องเรียนที่เพียงพอที่จะเข้าใจ เพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริงต่อไป อย่างไรก็ตาม อรุณ พลัส ส่งเสริมให้ผู้ร้องเรียนเปิดเผยตัวตนซึ่งจะช่วยให้ข้อร้องเรียนมีความน่าเชื่อถือ และเกิดประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารและแจ้งข้อมูลเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ รวมถึงแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ ทั้งนี้ อรุณ พลัส จะเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับ

หากมีการแจ้งเรื่องร้องเรียนด้วยวาจาต่อผู้บังคับบัญชา ให้ผู้บังคับบัญชาจัดให้มีการทำบันทึกเรื่องร้องเรียน และหากผู้ร้องเรียนประสงค์ที่จะเปิดเผยตัวตนให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานและนำส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามช่องทางและวิธีการตามข้อ 10

เรื่องร้องเรียนควรมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

11.1 ชื่อ-สกุล ข้อมูลการติดต่อของผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ E-mail หากผู้ร้องเรียนประสงค์ที่จะเปิดเผยตัวตน

11.2 ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน

11.3 รายละเอียดข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ หรือพฤติกรรม หรือการกระทำ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

11.4 รายละเอียด พยานบุคคลที่รู้เห็นเหตุการณ์ หรือพยานหลักฐาน หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งแนบหลักฐานต่าง ๆ

ข้อ 12 อรุณ พลัส จะไม่รับเรื่องร้องเรียนเรื่อง ดังต่อไปนี้

12.1 เรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับ อรุณ พลัส หรือ บริษัทที่ อรุณ พลัส ถือหุ้น

12.2 เรื่องที่ไม่ระบุพยานหลักฐาน หรือข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรม ที่มีความชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริงต่อไปได้

12.3 เรื่องที่ อรุณ พลัส รับไว้พิจารณาแล้ว หรืออยู่ในระหว่างดำเนินการ

12.4 เรื่องที่ อรุณ พลัส ได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

หมวด 4

การดำเนินการเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริต การทุจริตต่อหน้าที่ การประพฤติมิชอบ และการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กร

ข้อ 13 ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องนำส่งเรื่องร้องเรียนให้กับหน่วยงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อบันทึกข้อมูล พิจารณาลงกรองข้อมูลในเบื้องต้นดังต่อไปนี้

13.1 หากเข้าใจเนื้อหาที่ อรุณ พลัส จะไม่รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ 12 ให้รายงานต่อกรรมการผู้จัดการ เพื่อพิจารณาปิดเรื่อง

13.2 หากเป็นเรื่องร้องเรียนบริษัทที่ อรุณ พลัส ถือหุ้น ให้รายงานต่อกรรมการผู้จัดการเพื่อพิจารณานำส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้บริหารสูงสุดของบริษัทนั้นเพื่อดำเนินการ

13.3 หากเรื่องร้องเรียนเข้าข่ายเป็นการทุจริตต่อหน้าที่และการประพฤติมิชอบให้นำส่งเรื่องร้องเรียนไปยังคณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น เพื่อพิจารณาให้ความคิดเห็นและดำเนินการตามแนวปฏิบัติการพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่มีความเกี่ยวข้องกับการทุจริตต่อหน้าที่และการประพฤติมิชอบ

13.4 หากเรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องการทุจริต การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กร หรือเป็นความผิดทางวินัยที่ไม่เข้าข่ายเป็นการทุจริตต่อหน้าที่ และการประพฤติมิชอบให้นำส่งเรื่องร้องเรียนไปยังกรรมการผู้จัดการเพื่อพิจารณาดำเนินการ

13.5 หากเรื่องร้องเรียนเข้าข่ายเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้า ผลิตภัณฑ์ และบริการ หรืออื่น ๆ ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการ

ข้อ 14 ให้หน่วยงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนบันทึกผล ติดตามความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนและรายงานผลต่อผู้บังคับบัญชาและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง เช่น คณะกรรมการจัดการ อรุณ พลัส อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และแจ้งสถานะเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบหากมีการเปิดเผยตัวตน

ข้อ 15 หากผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนโดยเจตนาสุจริตแม้ว่าภายหลังได้ดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริงและสอบสวนทางวินัยแล้วพบว่าไม่มีการกระทำผิดตามที่ผู้ร้องเรียน อรณ พลัส จะไม่มีการพิจารณาลงโทษหรือดำเนินคดีกับผู้ร้องเรียน แต่หากมีหลักฐานปรากฏชัดแจ้งเพียงพอว่าผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนโดยมีเจตนาไม่สุจริต ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

15.1 กรณีผู้ร้องเรียนเป็นพนักงาน ให้นำส่งเรื่องไปยังกรรมการผู้จัดการ เพื่อพิจารณาดำเนินการ

15.2 กรณีผู้ร้องเรียนเป็นบุคคลภายนอก และ อรณ พลัส ได้รับความเสียหาย อรณ พลัส อาจพิจารณาดำเนินคดีกับผู้ร้องเรียน

หมวด 5

การคุ้มครองปกป้องผู้ร้องเรียนหรือพยาน

ข้อ 16 อรณ พลัส จะไม่ยอมรับการข่มขู่กรโชกหรือการกระทำที่เข้าข่ายแกล้งแค้นเอาคืนต่อผู้ร้องเรียนหรือพยานที่เป็นพนักงานซึ่งให้เบาะแส ด้วยคำ หรือข้อมูลใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต การทุจริตต่อหน้าที่ การประพฤติมิชอบ และการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กร ด้วยความสุจริต มิได้มีเจตนาร้ายหรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียน อรณ พลัส จะให้ความคุ้มครองพนักงานอย่างเหมาะสม ตามข้อกำหนดว่าด้วย การบริหารงานบุคคลของ อรณ พลัส และกฎระเบียบองค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลง หรือยกเลิกการคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือพยานก่อนการพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจะถึงที่สุด จะต้องได้รับความเห็นชอบจากกรรมการผู้จัดการก่อน

หมวด 6

การรักษาความลับ

ข้อ 17 การดำเนินการใด ๆ ตามข้อกำหนดนี้ จะต้องเก็บรักษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนทั้งหมดไว้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกันเรื่องร้องเรียนดังกล่าว โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้ร้องเรียน แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามความจำเป็นในการปฏิบัติงาน เช่น การสืบสวนหาข้อเท็จจริง การสอบสวนทางวินัย การฟ้องร้องดำเนินคดี การเป็นพยาน การให้ถ้อยคำ หรือการให้ความร่วมมือใด ๆ ต่อศาลหรือหน่วยงานรัฐ ตามที่กฎหมายกำหนด

บทเฉพาะกาล

ข้อ 18 การดำเนินการใด ๆ ที่อยู่ในระหว่างดำเนินการและยังไม่แล้วเสร็จในวันที่ข้อกำหนดนี้มีผลใช้บังคับ ให้ดำเนินการต่อไปตามข้อกำหนด คำสั่ง หรือวิธีปฏิบัติเดิมจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ หรือจนกว่าจะสามารถดำเนินการตามข้อกำหนดนี้ได้

ข้อ 19 ในกรณีที่มีมติ คำสั่ง กฎเกณฑ์ หรือแนวปฏิบัติใดที่ใช้อยู่ในวันที่ข้อกำหนดนี้มีผลบังคับใช้ซึ่งไม่ขัดหรือแย้งกับข้อกำหนดนี้ ก็ให้ถือปฏิบัติต่อไปจนกว่าจะมีการกำหนดเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างอื่น

ประกาศ ณ วันที่ 27 พฤศจิกายน พ.ศ.2568



(นายเอกชัย ยิ้มสกุล)

กรรมการผู้จัดการ