

Document Summary:

This document is AOT Complaint Handling Procedure and Whistleblower Channels. In item 5 (PDF p. 6), this document states that AOT has assigned the internal audit team as a dedicated focal point to ensure the company's effective implementation of code of conduct. In particular, the internal audit team is responsible for receiving the appeal and verifying evidence as well as monitoring the progress of the case.

ขั้นตอนการปฏิบัติ

การรับเรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแส
ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

สารบัญ

	หน้า
1. บทนำ	1
2. วัตถุประสงค์	1
3. คำนิยาม	1
4. ขอบเขตของเรื่องร้องเรียน	2
5. บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับขั้นตอน	3
6. การให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้อง	3
7. การรักษาความลับ	4
8. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน	4
9. การดำเนินการตรวจสอบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	4
10. การฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนหรือการรายงานข้อมูลที่เป็นเท็จ	6

1. บทนำ

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) มีความมุ่งมั่นที่จะป้องกัน และจัดการกระทำที่ส่อไปในทางทุจริต โดยถือเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว และเด็ดขาด เพื่อสร้างค่านิยมและภาพลักษณ์ที่ดีของ ทอท. และมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาระดับการกำกับดูแลกิจการไปสู่แนวปฏิบัติอันเป็นเลิศในระดับสากล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นแก่ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

ด้วยความมุ่งมั่นดังกล่าว ทอท. จึงได้กำหนดขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการทุจริต (ขั้นตอนฯ) มาใช้ปฏิบัติและเพื่อเป็นช่องทางให้ผู้บริหาร พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียสามารถร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริต

2. วัตถุประสงค์

2.1 สนับสนุนให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของ ทอท. ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริตใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ทอท.

2.2 กำหนดช่องทางที่ปลอดภัยและเป็นความลับในการร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริต เพื่อช่วยให้บุคคลใดก็ตามสามารถให้ข้อมูลในเรื่องที่เป็นกังวลได้อย่างมั่นใจ

2.3 ให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริต รวมทั้งให้ความร่วมมือหรือความช่วยเหลือใดๆ แก่ ทอท. ไม่ให้ถูกคุกคาม ข่มขู่ เปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน หรือสถานที่ทำงาน พักงาน ไล่ออก หรือกระทำการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม

2.4 ป้องปรามการทุจริตที่อาจเกิดขึ้น และช่วยให้สามารถตรวจพบและลดความเสียหายจากการทุจริต

2.5 ส่งเสริมภาพลักษณ์และการมีจริยธรรมที่ดี

3. คำนิยาม

“คอร์รัปชัน” หมายถึง การคิดสินบนในรูปแบบใดๆ ที่ก่อให้เกิดการใช้อำนาจอย่างไม่ถูกต้อง โดยการเสนอให้ สัญญาว่าจะให้ มอบให้ คำมั่นว่าจะให้ การรับหรือเรียกร้อย ซึ่งเงินทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดซึ่งไม่เหมาะสม กับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือเอกชน หรือผู้มีหน้าที่ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม เพื่อให้บุคคลดังกล่าวปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ อันเป็นการให้ได้มาหรือรักษาไว้ซึ่งธุรกิจหรือผลประโยชน์อื่นใดที่ไม่เหมาะสมในทางธุรกิจ เว้นแต่เป็นกรณีที่กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ ขนบธรรมเนียม ประเพณีของท้องถิ่นหรือจารีตทางการค้าให้กระทำได้

“บุคลากรของ ทอท.” หมายถึง กรรมการ กรรมการผู้อำนวยการใหญ่/ผู้อำนวยการใหญ่ ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างทุกคนของ ทอท.

“การทุจริต” หมายถึง การกระทำโดยเจตนาเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ที่มิควรได้หรือไม่ชอบด้วยกฎหมายแก่ตนเองหรือผู้อื่นไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่

(1) การตกแต่งรายงาน การจัดทำรายงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นรายงานทางการเงินและรายงานที่ไม่ใช่ทางการเงิน โดยเจตนาให้ผู้ใช้งานเข้าใจผิด ซึ่งอาจทำได้ทั้งการละเว้นหรือการแสดงรายงานต่างๆ ของบริษัทไม่ถูกต้องตามความเป็นจริง

(2) การใช้ทรัพย์สินของบริษัทในทางที่ไม่เหมาะสม

(3) การใช้อำนาจที่ได้มาโดยหน้าที่เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนหรือผู้อื่น

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง บุคลากรของ ทอท.รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ซึ่งได้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตใดๆ ที่เกิดขึ้นใน ทอท.ด้วยเจตนาสุจริต

4. ขอบเขตของเรื่องร้องเรียน

4.1 ขั้นตอนฯ ให้ใช้บังคับกับบุคลากรของ ทอท.

4.2 ขั้นตอนฯ เกี่ยวข้องกับการทุจริต (ทั้งที่ปรากฏแล้วหรือสงสัย) ซึ่งเกี่ยวข้องกับบุคลากรของ ทอท.ผู้ขายสินค้า/บริการ เจ้าหนี้ ลูกค้า คู่ค้า ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับ ทอท.

4.3 ขั้นตอนฯ ส่งเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตน และ/หรือ ให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการทุจริต ในกรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนไม่เปิดเผยตัวตนให้ทราบ ผู้รับเรื่องร้องเรียน (สำนักตรวจสอบ) จะพิจารณาถึงข้อมูลประกอบเรื่องร้องเรียนว่ามีข้อมูลที่ระบุรายละเอียดข้อเท็จจริง หรือหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอหรือไม่ โดยจะไม่รับเรื่องร้องเรียนหากเป็นไปตามกรณี ดังนี้

4.3.1 เรื่องที่ไม่ระบุพยาน หลักฐาน หรือพฤติการณ์การกระทำการทุจริต ที่ชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงได้

4.3.2 เรื่องที่ ทอท.ได้พิจารณาวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

๑๓๓๓

5. บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับขั้นตอนฯ

5.1 สำนักตรวจสอบ มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน รวบรวมพิจารณาความชัดเจนเพียงพอของพยานหลักฐานที่เชื่อถือได้ รวมถึงจัดเก็บข้อมูล บันทึกความคืบหน้าและผลสรุป ติดตามสถานะของเรื่องร้องเรียน และกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้ยังมีหน้าที่กำกับดูแลให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตามขั้นตอนฯ และส่งเรื่องร้องเรียนที่ผ่านการพิจารณาให้กรรมการผู้อำนวยการใหญ่พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

5.2 ผู้ถูกร้องเรียน ได้แก่ บุคลากรของ ทอท. หรือบุคคลภายนอกที่ทำการแทน ทอท. ที่ถูกร้องเรียนหรือกล่าวหาโดยผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนว่ามีการทุจริต

ในกรณีที่คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง พบว่ามีบุคคลอื่นเป็นผู้ร่วมกระทำการ สนับสนุนการกระทำ หรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้วย ให้ถือว่าบุคคลอื่นนั้นเป็นผู้ถูกร้องเรียนด้วย

5.3 ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ได้แก่ บุคลากรของ ทอท. หรือบุคคลภายนอกที่ได้รับการขอความร่วมมือจากสำนักตรวจสอบ หรือคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หรืออาจเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

5.4 กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของพนักงาน ทอท. และหากพนักงาน ทอท. นั้น เป็นผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบ ให้เสนอเรื่องดังกล่าวข้างต้นให้คณะกรรมการตรวจสอบทราบด้วย

5.5 คณะกรรมการ ทอท. พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงกรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของกรรมการ ทอท. หรือกรรมการผู้อำนวยการใหญ่

5.6 ผู้มีอำนาจตัดสินผลสรุปจากเรื่องร้องเรียนและสั่งลงโทษของ ทอท.

5.6.1 กรณีการตัดสินผลสรุปเรื่องร้องเรียนและสั่งลงโทษพนักงาน ทอท. ตั้งแต่ระดับ 11 ลงมานั้นให้เป็นไปตามข้อกำหนด ทอท. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัยและการลงโทษผู้กระทำผิดวินัย พ.ศ. 2559 สำหรับพนักงาน ทอท. ที่ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบ ให้เสนอคณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาตามกฎหมายของคณะกรรมการตรวจสอบ ทอท.

5.6.2 กรณีการตัดสินผลสรุปเรื่องร้องเรียนและสั่งลงโทษกรรมการผู้อำนวยการใหญ่หรือกรรมการ ทอท. ให้นำเสนอคณะกรรมการ ทอท. พิจารณาตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

6. การให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

ผู้ร้องเรียน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ตามข้อ 5 จะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสมจาก ทอท. ดังนี้

6.1 ทอท. จะให้ความคุ้มครองและจะไม่ยินยอมให้มีการข่มขู่ คุกคาม บุคลากรของ ทอท. ที่ถูกร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริต รวมถึงผู้ที่ให้ความร่วมมือหรือความช่วยเหลือในการสอบสวนด้วยเจตนาสุจริต

6.2 กรณีที่บุคลากรของ ทอท.ที่ได้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริต รวมถึงผู้ที่ให้ความร่วมมือหรือความช่วยเหลือในการสอบสวนด้วยเจตนาสุจริต ถูกข่มขู่ คุกคาม ให้แจ้งต่อสำนักตรวจสอบโดยทันที เพื่อดำเนินการให้ความคุ้มครองตามความเหมาะสม ทั้งนี้ ขึ้นกับระดับความร้ายแรงและความสำคัญของเรื่องที่ร้องเรียน

6.3 ห้ามผู้บริหาร ทอท.เลิกจ้าง พักงาน ลงโทษทางวินัย หรือขู่ว่าจะดำเนินการต่างๆ จากการที่บุคลากรของ ทอท.หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องได้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริต หากผู้ใดกระทำดังกล่าวจะถูกลงโทษทางวินัย

7. การรักษาความลับ

บุคคลใด ๆ ที่ได้รับทราบเรื่องร้องเรียน หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน จะต้องปกป้องข้อมูลเรื่องร้องเรียน หรือที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ให้เป็นความลับ และไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้ร้องเรียน แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นในขั้นตอนการดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด หากมีการจงใจฝ่าฝืนนำข้อมูลออกไปเปิดเผย ทอท.จะดำเนินการลงโทษทางวินัย และ/หรือ ดำเนินการทางกฎหมายกับผู้ฝ่าฝืนแล้วแต่กรณี

8. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

8.1 จดหมายถึงผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
333 ถ.เชิดวุฒากาศ แขวงสีกัน เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210

8.2 จดหมายถึงกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
333 ถ.เชิดวุฒากาศ แขวงสีกัน เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210

8.3 จดหมายถึงคณะกรรมการ ทอท. บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
333 ถ.เชิดวุฒากาศ แขวงสีกัน เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210

9. การดำเนินการตรวจสอบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

9.1 การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

9.1.1 กรณีพนักงาน ทอท. เป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้สำนักตรวจสอบพิจารณาความชัดเจนเพียงพอของพยานหลักฐานที่เชื่อถือได้ และเสนอกรรมการผู้อำนวยการใหญ่เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

Wang.

9.1.2 กรณีผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบถูกร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนเสนอเรื่องร้องเรียนแก่กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

9.1.3 กรณีกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ หรือกรรมการ ทอท.เป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนเสนอเรื่องร้องเรียนแก่คณะกรรมการ ทอท. เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

9.2 ระยะเวลาการดำเนินการ

9.2.1 สำนักตรวจสอบ ต้องส่งเรื่องร้องเรียนให้กรรมการผู้อำนวยการใหญ่พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลา ให้พิจารณาขออนุมัติขยายระยะเวลาได้ครั้งละไม่เกิน 7 วันทำการ

9.2.2 คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง ต้องตรวจสอบและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนให้ผู้แต่งตั้ง ตามข้อ 5 ภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลา ให้นำเสนอผู้แต่งตั้ง ตามข้อ 5 พิจารณาขออนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน 30 วันทำการ

9.2.3 หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา หรือไม่ขยายระยะเวลาที่กำหนดไว้ข้างต้น ให้ถือว่า สำนักตรวจสอบและ/หรือคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง ไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนฯ และต้องดำเนินการทำหนังสือชี้แจงต่อผู้มีอำนาจถึงเหตุผลที่ไม่สามารถดำเนินการได้

9.3 การรายงานเรื่องร้องเรียน

9.3.1 สำนักตรวจสอบ มีหน้าที่รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียน และรายงานเรื่องร้องเรียนให้คณะกรรมการตรวจสอบทราบเป็นประจำอย่างน้อยไตรมาสละครั้ง

9.3.2 กรณีคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง เมื่อดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียน ดังนี้

(1) กรณีเรื่องร้องเรียนการทุจริตของพนักงาน ทอท. ให้รายงานต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ตามข้อกำหนดทอท. ว่าด้วย การดำเนินการทางวินัยและการลงโทษผู้กระทำความผิดวินัย พ.ศ.2559

(2) กรณีเรื่องร้องเรียนการทุจริตของกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ หรือกรรมการ ทอท.ให้รายงานต่อคณะกรรมการ ทอท.

9.3.3 กรณีที่คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง ตรวจสอบหลักฐานในเบื้องต้นแล้ว มีความเห็นว่า เรื่องร้องเรียนดังกล่าวอาจมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ การดำเนินธุรกิจ และ/หรือฐานะการเงินของ ทอท. ต้องรายงานเรื่องดังกล่าวต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ทอท.ให้ทราบทันที

นายท.

10. การฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนหรือการรายงานข้อมูลที่เป็นเท็จ

10.1 บุคลากรของ ทอท.ผู้ใดฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนฯ หรือกระทำการใดๆ ด้วยวิธีการที่ไม่เป็นธรรม เลือกลปฏิบัติด้วยวิธีการที่ไม่เหมาะสม หรือกระทำการอื่นใดที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ร้องเรียน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน อันมีเหตุจูงใจมาจากการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส นั้น ถือว่าผู้นั้นกระทำความผิดวินัยที่ต้องได้รับโทษ ทั้งนี้ อาจได้รับโทษตามที่กฎหมายกำหนดไว้ หากการกระทำนั้นเป็นการกระทำความผิดตามกฎหมายด้วย

10.2 ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต มีข้อมูลที่ได้รับการพิสูจน์แล้วว่าเป็นเท็จ อันเนื่องมาจากเจตนาบิดเบือนข้อเท็จจริง หรือเป็นการกล่าวร้ายต่อผู้อื่น ให้ถือว่าผู้ร้องเรียนมีความผิดทางวินัย หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
