ระเบียบบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ว่าด้วยการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตหรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัท หรือธรรมาภิบาล หรือจริยธรรม ตามประมวลธรรมาภิบาลและจริยธรรม พ.ศ. 2553

ข้อ 1. ระเบียบนี้เรียกว่า **"ระเบียบบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ว่าด้วยการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตหรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัท หรือธรรมาภิบาลหรือจริยธรรมตามประมวลธรรมาภิบาลและจริยธรรม"**

ข้อ 2. ให้ยกเลิกบรรดาข้อความตามระเบียบ ประกาศ คำสั่ง มติ หรือข้อความอื่นใดในส่วนที่กำหนดไว้แล้วในระเบียบนี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ และให้ใช้ความตามระเบียบนี้แทน

ข้อ 3. ในระเบียบนี้

"บริษัท" หมายถึง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

"ประมวลธรรมาภิบาลและจริยธรรม" หมายถึง ประมวลธรรมาภิบาลและจริยธรรมของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

"พนักงาน" หมายถึง พนักงานรายเดือนที่บริษัทจ้างไว้เป็นการประจำและได้รับเงินเดือนตามบัญชีเงินเดือนของบริษัท

"ลูกจ้าง" หมายถึง ผู้ที่บริษัททำสัญญาว่าจ้างให้ปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราว

"ข้อร้องเรียน" หมายถึง ข้อเท็จจริงที่ระบุโดยวาจาหรือลายลักษณ์อักษรว่าบุคคลหนึ่งบุคคลใด ได้กระทำการใดๆ ต่อบริษัท พนักงาน ลูกจ้าง หรือผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท โดยทุจริตหรือโดยการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัท หรือธรรมาภิบาลหรือจริยธรรมตามประมวลธรรมาภิบาลและจริยธรรม หรือที่ระบุว่าบุคคลหนึ่งบุคคลใดได้กระทำการใดๆ อันเป็นการกลั่นแกล้ง ข่มขู่ ลงโทษทางวินัย หรือเลือกปฏิบัติด้วยวิธีการอันไม่ชอบที่เกี่ยวกับสภาพการจ้างอันเนื่องมาจากการที่มีการร้องเรียน การให้ข้อมูลหรือจะให้ข้อมูล การช่วยเหลือในขั้นตอนการสืบสวนสอบสวน หรือรวบรวมข้อเท็จจริงให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวมถึงการฟ้องร้องดำเนินคดี การเป็นพยาน การให้ถ้อยคำ หรือการให้ความร่วมมือใดๆ ต่อศาลหรือหน่วยงานของรัฐ

"ผู้มีสิทธิร้องเรียน" หมายถึง พนักงาน ลูกจ้าง ผู้มีส่วนได้เสีย หรือบุคคลใดที่พบเห็นการกระทำที่ได้กระทำการใดๆ ต่อบริษัท พนักงาน ลูกจ้าง หรือผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท โดยทุจริตหรือโดยการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัท หรือธรรมาภิบาลหรือจริยธรรมตามประมวลธรรมาภิบาลและจริยธรรม และให้รวมถึงพนักงานที่ถูกกลั่นแกล้ง ข่มขู่ ถูกลงโทษทางวินัย หรือถูกเลือกปฏิบัติด้วยวิธีการอันไม่ชอบที่เกี่ยวกับสภาพการจ้าง อันเนื่องมาจากการที่ตนได้ร้องเรียน ให้ข้อมูล หรือจะให้ข้อมูล ช่วยเหลือในขั้นตอนการสืบสวนสอบสวน หรือรวบรวมข้อเท็จจริง รวมถึงการฟ้องร้องดำเนินคดี การเป็นพยาน การให้ถ้อยคำ หรือการให้ความร่วมมือใดๆ ต่อศาลหรือหน่วยงานของรัฐ

"ผู้ร้องเรียน" หมายถึง ผู้มีสิทธิร้องเรียนที่ได้นำส่งข้อร้องเรียนไปยังผู้มีสิทธิรับข้อร้องเรียน หรือผู้ที่เข้าร้องเรียนด้วยวาจาต่อผู้มีสิทธิรับข้อร้องเรียน

"ผู้ถูกร้องเรียน" หมายถึง ผู้ที่ถูกระบุในข้อร้องเรียนว่าได้กระทำการใดๆ ต่อบริษัท พนักงาน ลูกจ้าง หรือผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท โดยทุจริตหรือโดยการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัท หรือธรรมาภิบาลหรือจริยธรรมตามประมวลธรรมาภิบาลและจริยธรรม หรือผู้ที่ถูกระบุว่าได้กระทำการใดๆ อันเป็นการกลั่นแกล้ง ข่มขู่ ลงโทษทางวินัย หรือเลือกปฏิบัติด้วยวิธีการอันไม่ชอบที่เกี่ยวกับสภาพการจ้าง อันเนื่องมาจากการที่มีการร้องเรียน การให้ข้อมูลหรือจะให้ข้อมูล การช่วยเหลือในขั้นตอนการสืบสวนสอบสวน หรือรวบรวมข้อเท็จจริงให้แก่ผู้รับข้อร้องเรียนหรือผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวมถึงการฟ้องร้องดำเนินคดี การเป็นพยาน การให้ถ้อยคำ หรือการให้ความร่วมมือใดๆ ต่อศาลหรือหน่วยงานของรัฐ

"ผู้มีสิทธิรับข้อร้องเรียน" หมายถึง ประธานกรรมการบริษัท กรรมการบริษัท กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ เลขานุการคณะกรรมการบริษัท หรือรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ กรรมการผู้จัดการผู้อำนวยการใหญ่ ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดในสายงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน

"ผู้รับข้อร้องเรียน" หมายถึง ผู้มีสิทธิรับข้อร้องเรียนที่ได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน

"ผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริง" หมายถึง ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายกฎหมายและกำกับกิจกรรมองค์กร ผู้อำนวยการสำนักงานการตรวจการองค์กร พนักงานในฝ่ายกฎหมายและกำกับกิจกรรมองค์กรที่ได้รับมอบหมายในการตรวจสอบข้อเท็จจริง และบุคคลที่ได้รับแต่งตั้งเป็นกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ข้อ 4. ผู้มีสิทธิร้องเรียนมีสิทธินำส่งข้อร้องเรียนไปยังผู้มีสิทธิรับข้อร้องเรียนคนใดคนหนึ่ง โดยวิธีใดวิธีหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(1) ร้องเรียนได้โดยตรงด้วยวาจา หรือลายลักษณ์อักษรโดยตรงต่อผู้มีสิทธิรับข้อร้องเรียน
(2) ผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ของผู้มีสิทธิรับข้อร้องเรียน
(3) ทำเป็นจดหมายถึงผู้มีสิทธิรับข้อร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองได้ หากเห็นว่าการเปิดเผยอาจทำให้เกิดความเสียหายต่อตนเองได้

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนเลือกที่จะไม่เปิดเผยชื่อ ต้องระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอที่แสดงให้เห็นว่ามีเหตุอันควรเชื่อว่าได้มีกระทำการใดๆ ต่อบริษัท พนักงาน ลูกจ้าง หรือผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท โดยทุจริตหรือโดยการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัท หรือธรรมาภิบาลหรือจริยธรรมตามประมวลธรรมาภิบาลและจริยธรรมเกิดขึ้น

ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนตามระเบียบนี้ได้มากกว่า 1 ช่องทาง และไม่จำเป็นต้องเปิดเผยตัวตน แต่หากการเปิดเผยตนเองจะทำให้บริษัทสามารถแจ้งผลการดำเนินการหรือรายละเอียดเพิ่มเติมในเรื่องที่ร้องเรียนให้ทราบได้

ในกรณีที่มีการนำส่งข้อร้องเรียนไปยังบุคคลอื่นที่มิใช่ผู้มีสิทธิรับข้อร้องเรียน ให้ผู้ที่ได้รับข้อร้องเรียนนำส่งข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังประธานกรรมการบริษัท หรือกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป ในกรณีดังกล่าวให้ถือว่าประธานกรรมการบริษัท หรือกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (แล้วแต่กรณี) เป็นผู้รับข้อร้องเรียน

ข้อ 5. ข้อร้องเรียนจะต้องมีรายละเอียดและพยานหลักฐาน ดังนี้

(1) ระบุประเด็นหรือข้อร้องเรียนให้ชัดเจนว่าเป็นเรื่องที่ทุจริต หรือเป็นการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัท หรือธรรมาภิบาลหรือจริยธรรม ตามประมวลธรรมาภิบาลและจริยธรรม หรือเป็นเรื่องที่มีบุคคลใดกลั่นแกล้ง ข่มขู่ ลงโทษทางวินัย หรือเลือกปฏิบัติด้วยวิธีการ อันไม่ชอบที่เกี่ยวกับสภาพการจ้าง โดยต้องมีข้อมูลชัดเจนเพียงพอน่าเชื่อถือได้

(2) มีหลักฐานที่สอดคล้องกับประเด็นหรือข้อร้องเรียน โดยต้องระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือหลักฐานที่ชัดเจนพอที่แสดงให้เห็นว่ามีเหตุอันควรเชื่อได้ว่ามีการกระทำที่เป็นการทุจริตหรือฝ่าฝืนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัท หรือธรรมาภิบาลหรือจริยธรรมตามประมวลธรรมาภิบาลและจริยธรรม หรือมีการกลั่นแกล้ง ข่มขู่ ลงโทษทางวินัย หรือเลือกปฏิบัติด้วยวิธีการอันไม่ชอบที่เกี่ยวกับสภาพการจ้างเกิดขึ้นจริง เช่น ชื่อผู้ถูกร้องเรียน (ถ้ามี) เวลาและสถานที่เกิดเหตุการณ์ ลักษณะการฝ่าฝืน ผลกระทบที่เกิดขึ้น หน่วยงานหรือบุคคลที่จะให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ รวมถึงภาพถ่ายเอกสารหรือหลักฐานใดๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

ข้อ 6. เมื่อมีการร้องเรียน ให้ผู้รับข้อร้องเรียนส่งข้อร้องเรียนที่ได้รับไปยังสำนักงานการตรวจการองค์กรฝ่ายกฎหมายและกำกับกิจกรรมองค์กร เพื่อพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

(1) ในกรณีที่ข้อร้องเรียนไม่มีรายละเอียดข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานตามข้อ 5. สำนักงานการตรวจการองค์กร อาจแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติม หรือนำเสนอผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายกฎหมายและกำกับกิจกรรมองค์กร และกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ตามลำดับชั้นเพื่อมีคำสั่งยุติเรื่องก็ได้

(2) ในกรณีที่ข้อร้องเรียนมีรายละเอียดและพยานหลักฐานครบถ้วนตามข้อ 5. หรือมีการแสวงหาข้อมูลตาม (1) จนครบถ้วนตามข้อ 5. แล้ว สำนักงานการตรวจการองค์กร จะต้องดำเนินการเพื่อให้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียนตามระเบียบนี้ต่อไป

การตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ถ้าเป็นเรื่องที่มีหลักฐานชัดเจนและไม่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน สำนักงานการตรวจการองค์กร ต้องพิจารณาและรายงานผลการตรวจสอบภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

การตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ถ้าเป็นเรื่องที่ซับซ้อนเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน สำนักงานการตรวจการองค์กร จะต้องนำเสนอผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายกฎหมายและกำกับกิจกรรมองค์กร และกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ตามลำดับชั้น เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ซึ่งประกอบด้วยบุคคลไม่น้อยกว่า 3 คน โดยกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงต้องเป็นพนักงานที่มาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างน้อย 1 คน และต้องเป็นพนักงานในฝ่ายกฎหมายและกำกับกิจกรรมองค์กรอย่างน้อย 1 คน ส่วนกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เหลือ จะแต่งตั้งจากพนักงานหรือจากบุคคลภายนอกก็ได้ ทั้งนี้ กรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงจะต้องไม่มีส่วนได้เสียโดยตรงในเรื่องที่ร้องเรียนตามข้อร้องเรียนดังกล่าว

คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงต้องพิจารณาและรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายใน 60 วัน นับแต่วันที่ประธานคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่ง

กรณีมีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามวรรคสองและวรรคสี่ ให้สำนักงานการตรวจการองค์กร หรือคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (แล้วแต่กรณี) นำเสนอผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายกฎหมายและกำกับกิจกรรมองค์กร และกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ตามลำดับชั้น เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน 30 วัน

ข้อ 7. ผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริงมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(1) รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับข้อเรียกร้อง

(2) ขอให้หน่วยงานต่างๆ ในบริษัทส่งเอกสารหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่สอบสวนข้อเท็จจริง

(3) ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกบริษัทเพื่อขอข้อมูลหรือเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่สอบสวนข้อเท็จจริง

(4) เรียกผู้ถูกร้องเรียนและ/หรือพยานมาชี้แจงหรือให้ถ้อยคำเพื่อประกอบการพิจารณา โดยจะแจ้งผู้บังคับบัญชาต้นสังกัดของผู้นั้นให้ทราบด้วยหรือไม่ก็ได้ ทั้งนี้ ให้คำนึงถึงการปกป้องข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นความลับตามข้อ 13. ด้วย

พนักงานต้องให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง การขัดขืนหรือขัดขวางการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือการกระทำในลักษณะคล้ายคลึงกัน ให้ถือเป็นความผิดวินัย

ในกรณีที่ผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริงพบว่ามีบุคคลอื่นๆ นอกจากผู้ถูกร้องเรียนเป็นผู้ร่วมกระทำสนับสนุนการกระทำ จ้างวานหรือสั่งการให้กระทำการตามที่ระบุในข้อร้องเรียน ให้ถือว่าบุคคลดังกล่าวเป็นผู้ถูกร้องเรียน และผู้รับข้อร้องเรียนเดิมเป็นผู้รับข้อร้องเรียน

ข้อ 8. ในกรณีที่ผู้ถูกตรวจสอบข้อเท็จจริงแจ้งความประสงค์เพื่อชี้แจงหรือนำพยานบุคคลเข้าชี้แจง หรือนำส่งเอกสารหรือหลักฐานอย่างใดๆ ผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริงจะต้องเปิดโอกาสให้มีการชี้แจงและนำส่งเอกสารหลักฐานดังกล่าวอย่างเต็มที่ ทั้งนี้ ผู้ถูกตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือพยานจะเข้าชี้แจงด้วยวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษร หรือดำเนินการทั้งสองก็ได้

ในกรณีที่มีการชี้แจงด้วยวาจา ต้องกระทำต่อหน้าผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยต้องมีการบันทึกและลงลายมือชื่อรับรองการบันทึก ทั้งนี้ ถ้าเป็นการตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องมีกรรมการไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของกรรมการทั้งหมด

ข้อ 9. เมื่อได้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว สำนักงานการตรวจการองค์กร หรือคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (แล้วแต่กรณี) จะต้องจัดทำรายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยมีรายละเอียดข้อเท็จจริงการตรวจสอบที่ครบถ้วนชัดเจน

ในกรณีที่เห็นว่ามีเหตุอันควรเชื่อว่ามีการกระทำที่เป็นการทุจริต หรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัท หรือธรรมาภิบาลหรือจริยธรรมตามประมวลธรรมาภิบาลและจริยธรรม ให้เสนอความเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความผิดทางวินัย ความเสียหายที่เกิดขึ้น ผลกระทบที่มีต่อบริษัท แนวทางแก้ปัญหาและความเห็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องไว้ในรายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริงด้วย

ข้อ 10. เมื่อมีการจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบตามข้อ 9. แล้ว ให้สำนักงานการตรวจการองค์กร นำเสนอผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายกฎหมายและกำกับกิจกรรมองค์กร เพื่อพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

(1) ในกรณีที่มีความเห็นว่ามีการทำผิดวินัย ให้ส่งเรื่องไปยังรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายทรัพยากรบุคคลและบริหารทั่วไป พิจารณาดำเนินการต่อไป

(2) ในกรณีที่มีความเห็นว่ามีการทำผิดกฎหมายอาญาหรือกฎหมายที่มีโทษทางอาญา ให้ส่งเรื่องไปยังฝ่ายคดี พิจารณาดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมายต่อไป

(3) ในกรณีที่มีความเห็นว่ามีความเสียหายในทางแพ่งต่อบริษัท ให้ส่งเรื่องไปยังฝ่ายคดี พิจารณาดำเนินการตามขั้นตอนเพื่อเรียกร้องให้ผู้ที่กระทำให้เกิดความเสียหายรับผิดชดใช้ค่าเสียหายต่อบริษัทต่อไป

ในกรณีที่ไม่ปรากฏว่ามีการกระทำผิดอย่างหนึ่งอย่างใดตามวรรคหนึ่ง ให้สำนักงานการตรวจการองค์กร นำเสนอผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายกฎหมายและกำกับกิจกรรมองค์กรพิจารณา หากเห็นชอบให้นำเสนอกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ พิจารณาอนุมัติให้ยุติการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ในกรณีที่ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายกฎหมายและกำกับกิจกรรมองค์กร มีความเห็นขัดหรือแย้งกับความเห็นที่มีการนำเสนอตามวรรคหนึ่งและสอง ให้นำเสนอความเห็นต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ เพื่อพิจารณาชี้ขาด

ข้อ 11. ในกรณีที่มีการดำเนินการจนเสร็จสิ้นตามข้อ 10. แล้ว ให้สำนักงานการตรวจการองค์กรดำเนินการ ดังนี้

(1) แจ้งผลการตรวจสอบเป็นลายลักษณ์อักษรไปยังผู้ร้องเรียน ผู้รับร้องเรียน และกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ เพื่อทราบภายใน 7 วัน

(2) แจ้งสำนักงานการตรวจสอบภายใน เพื่อทราบภายใน 7 วัน เพื่อจัดเก็บ จัดทำสถิติ ประเมินความเสี่ยง วิเคราะห์ จัดทำกลยุทธ์ และพิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของสำนักงานการตรวจสอบภายใน และเพื่อนำเสนอคณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริษัทต่อไป

ข้อ 12. ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนเปิดเผยชื่อของตนเอง หากล่วงพ้นเวลา 60 วัน นับจากวันที่ได้ร้องเรียนแล้ว ยังไม่มีการตอบรับใดๆ จากผู้รับข้อร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถสอบถามและขอคำชี้แจงเกี่ยวกับการดำเนินการในเรื่องที่ร้องเรียนจากฝ่ายกฎหมายและกำกับกิจกรรมองค์กรได้

ข้อ 13. การดำเนินการใดๆ ตามระเบียบนี้ จะต้องดำเนินการเพื่อปกป้องข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นความลับและจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้รายงาน แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ผู้รับผิดชอบในทุกขั้นตอนจะต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับรู้ไว้ในชั้นความลับสูงสุด และไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น หากพนักงานผู้ใดฝ่าฝืนถือเป็นการกระทำความผิดวินัย

ข้อ 14. กรณีที่ผู้ร้องเรียนเห็นว่าตนอาจได้รับความไม่ปลอดภัยหรืออาจเกิดความเดือดร้อนเสียหาย ผู้ร้องเรียนสามารถร้องขอให้บริษัทกำหนดมาตรการอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อคุ้มครองที่เหมาะสมเป็นการชั่วคราวก็ได้ ทั้งนี้ ให้เป็นดุลยพินิจของกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ที่จะดำเนินการตามที่ร้องหรือไม่ก็ได้

ในกรณีที่เห็นว่าเป็นเรื่องที่จะก่อให้เกิดความเสียหายหรือความไม่ปลอดภัยต่อบริษัท ผู้ร้องเรียน หรือบุคคลหนึ่งบุคคลใด อาจกำหนดมาตรการคุ้มครองอย่างหนึ่งอย่างใดโดยผู้ร้องเรียนไม่ต้องร้องขอก็ได้

ข้อ 15. พนักงานที่ปฏิบัติต่อบุคคลอื่นด้วยวิธีการที่ไม่เป็นธรรม เลือกปฏิบัติด้วยวิธีการที่ไม่เหมาะสม หรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลอื่นนั้น อันมีเหตุจูงใจมาจากการที่บุคคลอื่นนั้นได้ร้องเรียน ได้แจ้งข้อมูล ร้องเรียนหรือให้เบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตหรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือธรรมาภิบาลหรือจริยธรรมตามประมวลธรรมาภิบาลและจริยธรรม รวมไปถึงการที่บุคคลอื่นนั้นฟ้องร้องดำเนินคดี เป็นพยาน ให้ถ้อยคำ หรือให้ความร่วมมือใดๆ ต่อศาลหรือหน่วยงานของรัฐ ให้ถือว่าพนักงานผู้นั้นได้การกระทำความผิดวินัย ทั้งนี้ ในกรณีที่การกระทำดังกล่าวเป็นความผิดตามกฎหมาย บริษัทจะต้องดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

ในกรณีที่กรรมการหรือกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ เป็นผู้ปฏิบัติต่อบุคคลอื่นตามวรรคหนึ่ง ให้ผู้มีอำนาจตามข้อ 16. ดำเนินการตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือคำสั่งของบริษัทอย่างเคร่งครัด

ข้อ 16. ในกรณีที่กรรมการบริษัท หรือกรรมการผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้ประธานกรรมการบริษัท เป็นผู้พิจารณาสั่งการเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียนดังกล่าวตามความเหมาะสม

ในกรณีที่ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายกฎหมายและกำกับกิจกรรมองค์กร เป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้อำนาจหน้าที่ของผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายกฎหมายและกำกับกิจกรรมองค์กร ในเรื่องที่ร้องเรียนดังกล่าวตามระเบียบนี้ เป็นของกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ หรือรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ที่กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ มอบหมาย

ในกรณีที่ผู้อำนวยการสำนักงานการตรวจการองค์กร เป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้อำนาจหน้าที่ของผู้อำนวยการสำนักงานการตรวจการองค์กร ในเรื่องที่ร้องเรียนดังกล่าวตามระเบียบนี้ เป็นของผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายกฎหมายและกำกับกิจกรรมองค์กร หรือผู้อำนวยการในฝ่ายกฎหมายและกำกับกิจกรรมองค์กร ที่ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายกฎหมายและกำกับกิจกรรมองค์กร มอบหมาย

ในกรณีที่ประธานกรรมการบริษัทเป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้เป็นอำนาจของคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณามีมติในเรื่องที่ร้องเรียนดังกล่าวตามความเหมาะสม

ข้อ 17. ให้กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ เป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้ ในกรณีที่มีปัญหาในการปฏิบัติตามระเบียบนี้ ให้ถือข้อวินิจฉัยของกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ เป็นข้อยุติ

ข้อ 18. ให้ใช้ระเบียบนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 25 มกราคม 2553

(นายอำพน กิตติอำพน)
ประธานกรรมการ