

GRIEVANCE MECHANISMS AND EFFECTIVE REMEDY FRAMEWORK PROCEDURE

(summary version)

(แนวปฏิบัติกระบวนการบ่งชี้และการจัดการข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์เพื่อการเยียวยา)

FOR

THAI OIL PUBLIC COMPANY LIMITED

TUNGSUKHLA, SRIRACHA, CHOLBURI

THAILAND

THIS DOCUMENT IS ISSUED UNDER THE AUTHORITY OF

.....
(CHIRAPORN KAMON-IN)

MANAGER-INDUSTRIAL/EMPLOYEE RELATIONS

Code No.	PMER-QPR-01
Issue Date	16th July 2020
Issue No.	06
Page No.	1 of 16
Manual Copy No.	Original
Authorised Holder	QMQS
Signature of Holder	

บันทึกประวัติการแก้ไข (Amendment Records)

Title: Grievance Mechanisms and Effective Remedy Framework Procedure
(summary version)

Issue No./ Revision No.	Date	ส่วนที่แก้ไข	เหตุผลที่แก้ไข
01/00 02/00	04/09/09 20/06/14	ทั้งฉบับ ทั้งฉบับ - เปลี่ยนผู้อนุมัติเอกสารจาก “EKAPOJ LIMTRAKUL” เป็น “PEERASUD SRITAWAT NA AYUDHAYA” - เปลี่ยนรหัสเอกสารจาก “HRSR-QPR-01” เป็น “HRER-QPR-01” - เปลี่ยน Indicator จาก “HRSR” เป็น “HRER” - เปลี่ยน Authorised Holder จาก “MQOC” เป็น “QMQS” - เปลี่ยนรหัสเอกสารจาก “HRSR-QQM-02” เป็น “HRER-QQM-02” - เปลี่ยนผู้รับผิดชอบจาก “ผู้ช่วยกรรมการอำนวยการ ด้านโรงกลั่น หรือรองกรรมการอำนวยการ ด้านโรงกลั่น” เป็น “ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ (AEP) หรือ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ (EVP)”	เนื่องจากมีการอนุมัติใช้ใหม่ เนื่องจาก - ปรับองค์กรเมื่อวันที่ 01/07/13 - เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน
03/00	14/10/15	ทั้งฉบับ - เปลี่ยนผู้อนุมัติเอกสารจาก “PEERASUD SRITAWAT NA AYUDHAYA” เป็น “NIPONTH PHIROMLAPA” - เปลี่ยนผู้รับผิดชอบจาก “ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ (AEP) หรือ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ (EVP)” เป็น “รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ (EVP) หรือ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโส (SEVP)” - แก้ไขหน้า 5 แผนภูมิระเบียบวิธีปฏิบัติ เปลี่ยนจาก “HRSR” เป็น “HRER” - แก้ไขหน้า 8 ข้อ 5.4 ประกาศนำไปปฏิบัติ เปลี่ยนจาก “(Note For File)” เป็น “(Note To File)” - แก้ไขหน้า 9 ข้อ 7. บันทึกรายงาน ตัด “ข้อ 7.7 นโยบาย และระเบียบวิธีปฏิบัติด้านการบุคคล” ออก	เนื่องจาก - ปรับองค์กรเมื่อวันที่ 16/03/15 - เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน
04/00	26/07/17	ทั้งฉบับ - เปลี่ยนผู้อนุมัติเอกสารจาก “NIPONTH PHIROMLAPA” เป็น “WILAILAK PRAIMANEE”	เนื่องจาก - ปรับองค์กรเมื่อวันที่ 01/03/17 - เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน
05/00	01/01/19	ทั้งฉบับ เปลี่ยนรหัสเอกสารจาก “HRER-QPR-01” เป็น “PMER-QPR-01”	เนื่องจาก - ปรับองค์กรเมื่อวันที่ 01/01/19 - เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน

06/00	16/07/2020	ทั้งฉบับ - เปลี่ยนผู้อนุมัติเอกสารจาก “WILAILAK PARIMANEE” เป็น “CHIRAPORN KAMON-IN” - แก้ไขหน้า 10 - 12 เพิ่มข้อ 6. ระเบียบวิธีปฏิบัติสำหรับการร้องเรียน และรายละเอียด - แก้ไขหน้า 12 – 15 เพิ่มข้อ 7. การเยียวยา และรายละเอียด	เนื่องจาก - แผนการหมุนเวียนโยกย้ายพนักงานตำแหน่ง PMER - เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน
-------	------------	---	--

ชื่อระเบียบวิธีปฏิบัติ : **Grievance Mechanisms and Effective Remedy Framework Procedure** แนวปฏิบัติกระบวนการบ่งชี้และการจัดการข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์เพื่อการเยียวยา

1. นิยาม

- แรงงานสัมพันธ์ : ประเด็นปัญหาหรือความขัดแย้งด้านแรงงานที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงกฎหมายแรงงาน หรือกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- พนักงานสัมพันธ์ : ประเด็นปัญหาหรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างพนักงานกับพนักงาน หรือระหว่างพนักงานกับบริษัทฯ อันเนื่องมาจากนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติด้านการบุคคล
- คณะกรรมการลูกจ้าง : ตัวแทนของพนักงานที่มาจากการแต่งตั้งของสหภาพแรงงาน โรงกลั่นน้ำมัน ไทย
- ตัวแทนบริษัท : บุคคลที่ได้รับมอบหมายให้เป็นตัวแทนของบริษัทฯ เพื่อทำหน้าที่ร่วมประชุมในการประชุมคณะกรรมการลูกจ้าง
- บันทึก : บันทึกที่ออกโดยบริษัทฯ เพื่อแจ้งให้พนักงานทุกคนทราบ หรือบันทึกข้อตกลงร่วมที่เกี่ยวข้องกับสภาพการจ้าง
- ประกาศ : ประกาศที่ออกโดยบริษัทฯ เพื่อแจ้งให้พนักงานทุกคนทราบ
- แนวปฏิบัติ : เอกสารที่ระบุหลักการและแนวทางในการปฏิบัติงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้อ้างอิงให้ปฏิบัติงานถูกต้องและสอดคล้องกับที่กำหนดไว้
- นโยบายด้านการบุคคล : นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติด้านการบุคคล (PMER-QQM-02)
- ข้อคับข้องใจของพนักงาน : ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากสภาพการทำงานของพนักงานที่ก่อให้เกิดข้อขุนข้องขัดแย้งอย่างหนึ่งอย่างใด

2. วัตถุประสงค์

- 2.1. เพื่อกำหนดกระบวนการในการดำเนินการสำหรับการป้องกัน และแก้ไขปัญหา ข้อคับข้องใจ หรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นด้านแรงงานสัมพันธ์และพนักงานสัมพันธ์
- 2.2. เพื่อลดความเสี่ยงทางสังคมต่อธุรกิจ สำหรับการจัดการข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์ ที่ได้รับจากคู่ค้าในสายโซ่อุปทานของไทยออยล์ (Thaioil Value Chain) โดยกำหนดกระบวนการร้องเรียน-ร้องทุกข์ เพื่อเป็นช่องทางให้คู่ค้าในสายโซ่อุปทานของไทยออยล์ (Thaioil Value Chain) ส่งความกังวลใจ และเป็นช่องทางสำหรับแสดงความโปร่งใสในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์ภายในของไทยออยล์ เพื่อลดความขัดแย้งที่อาจมี และเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างคู่ค้าในสายโซ่อุปทานของไทยออยล์ (Thaioil Value Chain)

3. ขอบเขต

กระบวนการดำเนินการต่างๆ ต้องอยู่ภายใต้

- พรบ. กู้มครองแรงงาน
- พรบ. แรงงานสัมพันธ์
- กฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติด้านการบุคคล (PMER-QQM-02) ของบริษัทฯ

4. ความรับผิดชอบ

แผนกแรงงาน/

พนักงานสัมพันธ์

- รับเรื่องราวร้องทุกข์, ประเด็นข้อขัดข้องใจ หรือปัญหาข้อขัดแย้งจากพนักงานหรือกลุ่มตัวแทนของพนักงาน
- ตรวจสอบข้อเท็จจริงของข้อมูลในประเด็นต่างๆ
- กำหนดแนวทางในการแก้ปัญหาต่างๆ, ให้คำแนะนำ และนำเสนอเพื่อประกอบการพิจารณาตัดสินใจ
- ทบทวนและแก้ไขนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติด้านการบุคคลของบริษัทฯ ให้เป็นปัจจุบัน
- สื่อสารพนักงานโดยผ่านช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร

คณะกรรมการลูกจ้าง

- นำเสนอและรับทราบแนวทางปฏิบัติในการแก้ปัญหาต่างๆ

ตัวแทนลูกจ้าง

- ร่วมกันพิจารณาเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ให้เป็นไปตามนโยบายของบริษัทฯ

ผู้บังคับบัญชาลำดับแรก/

ผู้บังคับบัญชาลำดับเหนือขึ้นไป/

รองกรรมการผู้จัดการใหญ่

(EVP) หรือ รองกรรมการ

ผู้จัดการใหญ่อาวุโส (SEVP)

- รับเรื่องราวร้องทุกข์จากพนักงาน ให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาต่างๆ ภายใต้นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติด้านการบุคคลของบริษัทฯ โดยประสานงานกับแผนกแรงงาน/พนักงานสัมพันธ์

คณะกรรมการสหภาพแรงงานฯ

- รับประเด็นปัญหาจากสมาชิก เพื่อการเจรจาต่อรอง และดำเนินการยื่นข้อเรียกร้อง ภายใต้แนวปฏิบัติการยื่นข้อเรียกร้อง

ผู้ร้องทุกข์

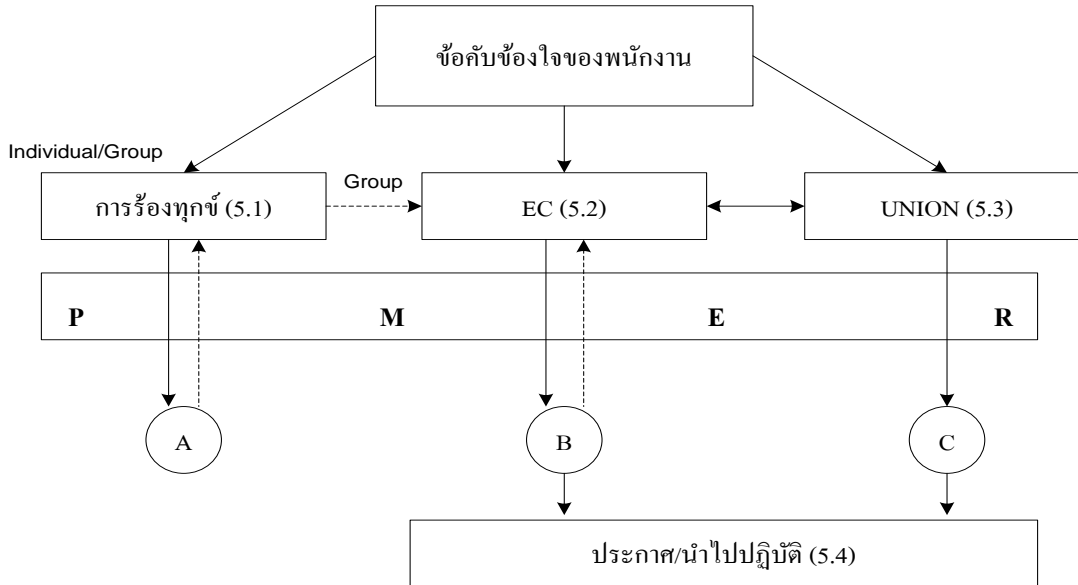
- พนักงานบริษัทฯ และคู่ค้าในสายโซ่อุปทานไทยออยล์

คู่ค้าในสายโซ่อุปทานไทยออยล์

- ผู้ซื้อและขายสินค้าและบริการรวมถึงผู้ซื้อและขายสินค้าและบริการช่วงที่มีข้อตกลงในการซื้อ-ขาย สินค้าหรือบริการกับกลุ่มไทยออยล์

5. ระเบียบวิธีปฏิบัติสำหรับการร้องทุกข์

แผนภูมิระเบียบวิธีปฏิบัติ

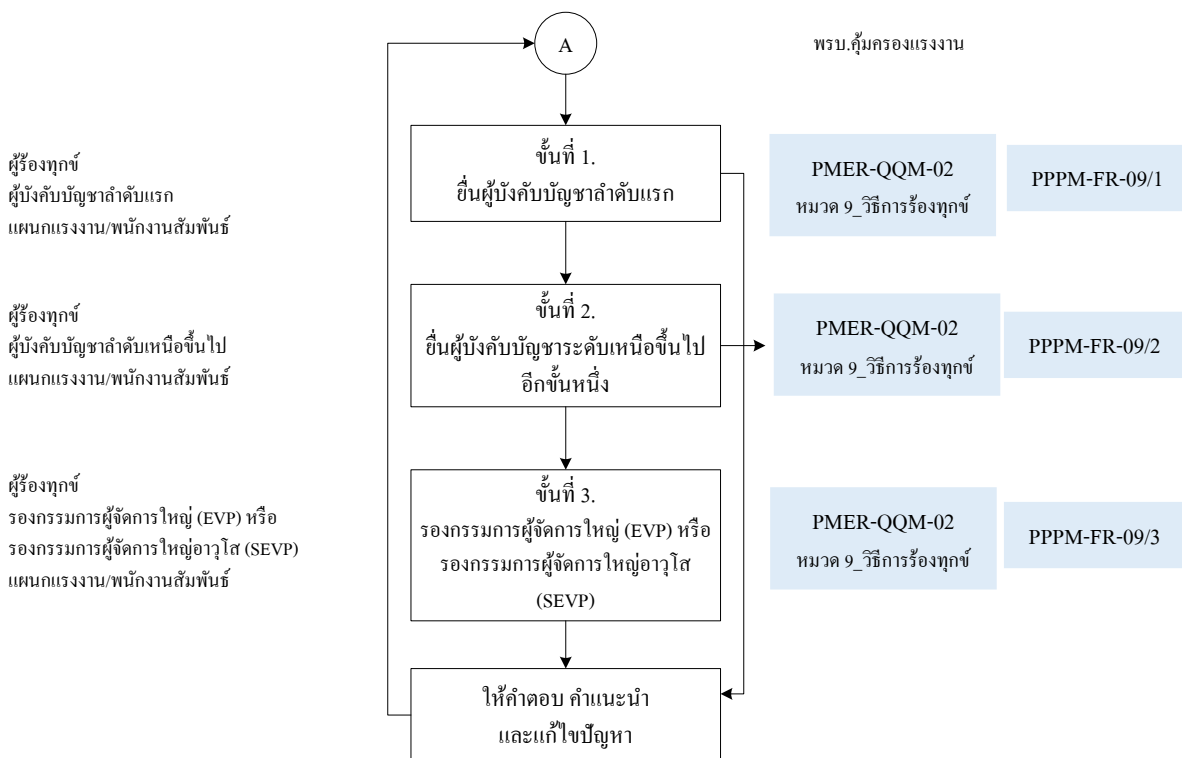


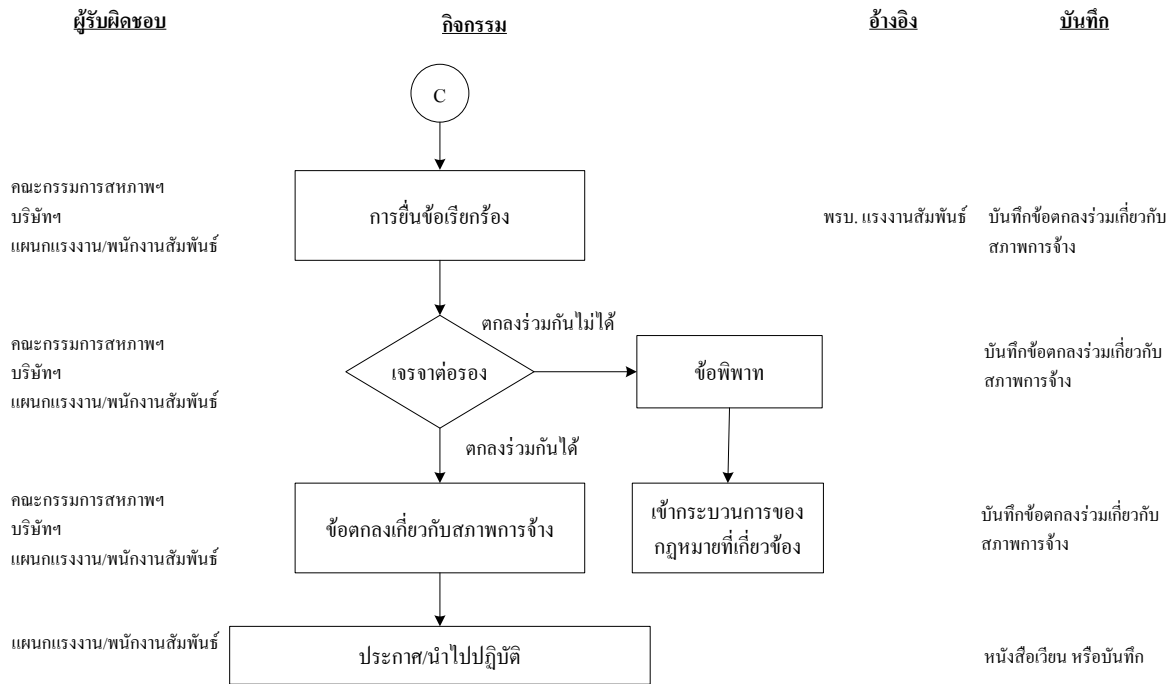
ผู้รับผิดชอบ

กิจกรรม

อ้างอิง

บันทึก





รายละเอียดระเบียบวิธีปฏิบัติ

5.1 การร้องทุกข์

เมื่อพนักงานมีข้อขัดข้องใจ พนักงานสามารถแจ้งข้อขัดข้องใจให้แก่บริษัทฯ ทราบ

โดยวิธีร้องทุกข์ตามนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติด้านการบุคคล หมวด 9 วิธีการร้องทุกข์ ดังนี้

- ขั้นที่ 1 ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ ตามแบบฟอร์ม PPPM-FR-09/1 ต่อผู้บังคับบัญชาลำดับแรกของตน
- ขั้นที่ 2 ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ ตามแบบฟอร์ม PPPM-FR-09/2 ต่อผู้บังคับบัญชาระดับเหนือขึ้นไปอีกชั้นหนึ่งตามสายงาน ซึ่งจะเสนอเรื่องไปจนถึงผู้จัดการฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และจะได้รับการตัดสินใจของระดับผู้จัดการฝ่ายนั้นๆ
- ขั้นที่ 3 ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ ตามแบบฟอร์ม PPPM-FR-09/3 ต่อรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ (EVP) หรือรองกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโส (SEVP) เพื่อตัดสินใจขั้นสุดท้าย

5.2 คณะกรรมการลูกจ้าง (EC)

คณะกรรมการลูกจ้าง จัดตั้งขึ้น ตาม พรบ. แรงงานสัมพันธ์ เป็นตัวแทนพนักงานของบริษัทฯ

เพื่อประชุมหารือ เสนอแนะฝ่ายจัดการของบริษัทฯ ทำให้เกิดความเข้าใจถึงปัญหาของกันและกัน

และเป็นช่องทางการสื่อสารข่าวสารโดยตรงระหว่างพนักงานกับฝ่ายจัดการ โดยการประชุมหารือระหว่างกันจะมีหัวข้อต่างๆ ดังนี้

- การจัดสวัสดิการให้แก่พนักงาน
- ปรึกษาหารือเพื่อกำหนดข้อบังคับในการทำงาน
- พิจารณาคำร้องทุกข์ของพนักงาน และแจ้งผลการพิจารณาให้ฝ่ายจัดการที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางแก้ไขและปรับปรุง
- ระงับข้อขัดแย้งระหว่างพนักงานกับบริษัทฯ
- ประสานงานกับสหภาพแรงงานฯ

สำหรับการประชุมหารือจะถูกจัดขึ้น ทุกๆ 2 เดือน พร้อมจัดทำรายงานการประชุม EC แจ้งให้แก่พนักงานทุกคนได้รับทราบทุกครั้ง และดำเนินการตามข้อสรุปของที่ประชุมนั้น ต่อไป

5.3 สหภาพแรงงาน โรงกลั่นน้ำมันไทยออยล์ (Union)

สหภาพแรงงานฯ ถูกจัดตั้งขึ้นตาม พรบ. แรงงานสัมพันธ์ และเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการยื่นข้อคัดค้านข้อใจของพนักงาน ตามข้อตกลงว่าด้วยวิธีการมูลฐาน เพื่อให้เกิดประโยชน์ของส่วนรวม ทั้งสหภาพแรงงานฯ และบริษัทฯ ตกลงที่จะปฏิบัติตามขั้นตอนและวิธีการดำเนินการแก้ไขข้อขัดแย้ง และข้อคัดค้านข้อใจซึ่งได้กำหนดขึ้นร่วมกัน โดยมีขั้นตอนในการปฏิบัติ พอสังเขป ดังนี้

- รับข้อมูลจากสมาชิกสหภาพแรงงานฯ
- ประสานงานกับคณะกรรมการลูกจ้าง
- เป็นตัวแทนสมาชิกสหภาพแรงงานฯ ดำเนินการ ยื่นข้อเรียกร้อง และ เกรงใจต่อรอง
- ดำเนินการแทนสมาชิกสหภาพแรงงานฯ ในกรณีเกิดข้อพิพาทแรงงาน

5.4 ประกาศนำไปปฏิบัติ

เมื่อผลการดำเนินงานตามขั้นตอนต่างๆ ข้างต้น ได้ข้อสรุปในประเด็นต่างๆ เรียบร้อยแล้ว จะมีการสื่อสารให้พนักงานทุกคนได้รับทราบ โดยผ่านทางสื่อต่างๆ ของบริษัทฯ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อไป ดังนี้

- รายงานการประชุมของคณะกรรมการลูกจ้าง
- บันทึกลงเพื่อแจ้งพนักงานทุกคน
- ดัดประกาศ ผ่านแผงประกาศของบริษัทฯ
- Intranet ของบริษัทฯ
- จัดทำเป็นแนวปฏิบัติสำหรับผู้ปฏิบัติงาน
- แก้ไขนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติด้านการบุคคล
- ให้คำตอบ ชี้แจง และให้คำแนะนำ

6. ระเบียบวิธีปฏิบัติสำหรับการร้องเรียน

บริษัทฯ ได้จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบข้อเท็จจริง และการสรุปผล รวมถึงการคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องและบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับเรื่องร้องเรียน หรือข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ จากผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบหรือมีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ หรือจากการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทฯ เกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมาย จริยธรรม จรรยาบรรณ สิทธิมนุษยชน ความโปร่งใส รวมถึงตลอดถึงพฤติกรรมที่อาจสื่อถึงการทุจริต

6.1 ขอบเขต

- การกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบของรัฐ นโยบายกำกับดูแลกิจการ หลักการกำกับดูแลกิจการ จรรยาบรรณธุรกิจ หรือ ระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ รวมถึงจนถึงนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนของกลุ่มไทยออยล์
- การกระทำที่อาจสื่อถึงการทุจริต ซึ่งหมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย สำหรับตนเองหรือผู้อื่น เช่น การชกยกทรัพย์ การคอร์รัปชัน หรือ การฉ้อโกง เป็นต้น

6.2 บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน

บุคลากรของบริษัทฯ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง หรือบุคคลภายนอก ที่พบเห็นหรือทราบเบาะแส รวมถึงบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ หรือจากการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทฯ ที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎระเบียบของรัฐ หรือหลักการกำกับดูแลกิจการ จรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายและระเบียบ ข้อบังคับของบริษัทฯ รวมถึงการกระทำที่อาจสื่อถึงการทุจริต ทั้งนี้ บริษัทฯ ส่งเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตนให้ทราบ และให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอ

6.3 กระบวนการการร้องเรียน และการแจ้งเบาะแส

เมื่อพบเห็นเหตุการณ์ที่มีการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบของรัฐ หรือนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัทฯ หลักการกำกับดูแลกิจการ จรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายหรือระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ รวมถึงการกระทำที่อาจสื่อถึงการทุจริตของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทฯ ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องผ่านช่องทางในการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส

สำหรับกรณีพนักงาน หากพบเห็นเหตุการณ์ดังกล่าว ควรสอบถามเรื่อง หรือปรึกษาผู้บังคับบัญชาก่อนเป็นลำดับแรก และหากไม่แน่ใจ หรือไม่สะดวกใจที่จะทำเช่นนั้น ให้แจ้งผ่านช่องทางการร้องทุกข์ หรือแจ้งเรื่องผ่านช่องทางในการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส

เมื่อผู้รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียนแล้วสามารถพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม หรือส่งเรื่องให้บุคคลที่เกี่ยวข้องโดยพิจารณาถึงความเป็นอิสระในการดำเนินการตามเนื้อหาหรือประเด็นที่ได้รับเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง พร้อมทั้งติดตามความคืบหน้า เพื่อให้มั่นใจว่ามีการดำเนินการที่เหมาะสมกับข้อร้องเรียนที่ได้รับ โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

1. หากเรื่องร้องเรียนเป็นการกระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติด้านการบุคคล และนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน ให้นำส่งผู้จัดการฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลและองค์กร
2. หากเรื่องร้องเรียนเป็นการกระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบของรัฐ นโยบายและหลักการกำกับดูแลกิจการ จรรยาบรรณธุรกิจ หรือ ระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ ให้นำส่งเลขานุการบริษัทฯ
3. หากเรื่องร้องเรียนเป็นการกระทำที่อาจสื่อถึงการทุจริต ซึ่งหมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น เช่น การยกยอกททรัพย์ การคอร์รัปชัน หรือ การฉ้อโกง เป็นต้น ให้นำส่งคณะกรรมการตรวจสอบ หรือผู้จัดการฝ่ายตรวจสอบภายใน
4. ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนตาม (1) (2) และ (3) เป็นเรื่องที่ซับซ้อนหรือเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ให้นำส่งประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ เพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงสำหรับดำเนินการตรวจสอบเรื่องดังกล่าว
5. จากนั้นให้แจ้งการรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังผู้จัดการ-สนับสนุนกิจการองค์กรและบรรษัทภิบาล เพื่อลงทะเบียนเรื่องร้องเรียน บันทึกข้อมูล สำหรับติดตามความคืบหน้าการดำเนินการข้อร้องเรียนนั้นๆ

อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่พบว่ามีการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบของบริษัทฯ หรือกระทำการทุจริตจะต้องได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยตามระเบียบบริษัทฯ ที่กำหนดไว้ และ/หรือ อาจจะได้รับโทษตามกฎหมาย หากการกระทำนั้นผิดกฎหมาย


6.4 การให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแส และบุคคลที่เกี่ยวข้อง


ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแสะจะได้รับการคุ้มครองที่เหมาะสมและเป็นธรรมจากบริษัทฯ เช่น ไม่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน พักงาน ชมชู้ รบกวนการปฏิบัติงาน เลิกจ้าง หรือการกระทำอื่นใดที่ไม่เป็นธรรมแก่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแสะดังกล่าว สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน บริษัทฯ จะเก็บรักษาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อผู้ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย


บุคคลที่เกี่ยวข้องที่ได้รับทราบเรื่องหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องรักษาข้อมูลให้เป็นความลับ และไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น เว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย หากมีการแจ้งฝ่าฝืน นำข้อมูลออกไปเปิดเผย บริษัทฯ จะดำเนินการลงโทษตามระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ และ/หรือ ดำเนินการทางกฎหมาย แล้วแต่กรณี


6.5 ช่องทางในการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแส โดยระบุให้ชัดเจนว่าเป็นเอกสารลับ ผ่านช่องทางดังต่อไปนี้

- 

ประธานกรรมการ หรือ
ประธานคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ หรือ
ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ หรือ
ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือ
เลขานุการบริษัทฯ
บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 555/1 ศูนย์เอนเนอร์ยีคอมเพล็กซ์ อาคาร เอ ชั้น 11
ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
- 

cgcoordinate@thaioilgroup.com
(ผู้จัดการแผนกจรรยาบรรณและบริษัทภิบาล เป็นผู้รับเรื่อง
เพื่อส่งต่อให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนข้างต้น)
- 

+66(0) 2797-2900 หรือ
+66(0) 2797-2999 หรือ
+66(0) 2299-0000 ต่อ 43320, 43324-433255
- 

+66(0) 2797-2973 (7028)

7. การเยียวยา

ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา มีรายงานจำนวนมากของพนักงานในห่วงโซ่อุปทานที่ถูกแสวงหาประโยชน์และถูกค้ำมูขยั ดังนั้นความคาดหวังที่ว่าธุรกิจควรดำเนินการด้วยความต่อเนื่องและความรับผิดชอบเพื่อแก้ไขผลกระทบที่เพิ่มขึ้นอย่างมาก

ตามที่ระบุไว้ในหลักการชี้แนะธุรกิจและสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติ ธุรกิจมีความรับผิดชอบไม่เพียงแต่ป้องกันกัการละเมิดสิทธิมนุษยชน แต่ยังให้การเยียวยาแก่ผู้ประสบภัยเมื่อเกิดความเสียหาย

แม้ว่าการป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชนโดยการตรวจสอบอย่างเข้มงวดจะมีมากขึ้น และมีการคืบหน้าอย่างมีนัยสำคัญในปัจจุบัน แต่ก็ยังคงมีแนวทางและความรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดเพื่อช่วยให้ธุรกิจสามารถแก้ไขผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนได้ก่อนข้างจำกัด

จากการตระหนักถึงประเด็นในข้างต้น กลุ่มไทยออยล์จึงได้พัฒนาชุดแนวทางปฏิบัติสำหรับบริษัทฯ และคู่ค้าในสายโซ่อุปทานของกลุ่มไทยออยล์เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ที่ตกเป็นเหยื่อของการถูกเอารัดเอาเปรียบได้รับการปกป้องและช่วยเหลืออย่างเพียงพอ นอกจากนี้ด้วยความต่อเนื่องและความรับผิดชอบแล้ว แนวปฏิบัติดังกล่าวนี้ยังให้แนวทางที่เป็นรูปธรรมแก่บริษัทต่างๆ เกี่ยวกับวิธีการดำเนินการสำหรับเหตุการณ์ต่างๆ เมื่อมีการระบุผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน

แนวปฏิบัตินี้ได้กำหนดขั้นตอนการแก้ไขไว้ 6 ขั้นตอนสำหรับกลุ่มไทยออยล์เพื่อพิจารณาเมื่อมีผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนได้รับผลกระทบจากการกระทำอันเกิดจากการดำเนินงานหรือการให้บริการของกลุ่มไทยออยล์ ดังนี้

- ขั้นตอนที่ 1: ตรวจสอบข้อเท็จจริง
- ขั้นตอนที่ 2: กำหนดประเภทและระดับของการเยียวยา
- ขั้นตอนที่ 3: กำหนดแผนการดำเนินการ
- ขั้นตอนที่ 4: ดำเนินการตามแผนและติดตาม
- ขั้นตอนที่ 5: ปิดเหตุการณ์
- ขั้นตอนที่ 6: บันทึกเพื่อนำมาเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนรู้

7.1 การใช้แรงงานเด็ก

หากพบว่ามีการใช้แรงงานเด็ก กลุ่มไทยออยล์ถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 : ดำเนินการโดยทันที

- ในกรณีที่กลุ่มไทยออยล์ พบข้อสงสัยว่า มีพนักงานอายุต่ำกว่าเกณฑ์ที่กฎหมายแรงงานกำหนด สิ่งแรกที่ต้องดำเนินการ คือ ไม่สอบถามไปยังพนักงานโดยตรง แต่ให้ตรวจสอบแฟ้มบุคคล อาทิ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของพนักงาน ซึ่งกลุ่มไทยออยล์ถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการตรวจสอบเอกสารประจำโดยไม่แจ้งเตือน
- หากผลการตรวจสอบพบว่า พนักงานมีอายุระหว่าง 15 – 18 ปีบริบูรณ์ บริษัทฯ จะดำเนินการจ้างงานให้เป็นไปตามกฎหมายแรงงานโดยเร็ว แต่หากพบว่าพนักงานมีอายุต่ำกว่าเกณฑ์ที่กฎหมายแรงงานกำหนดไว้ (คือ ต่ำกว่า 15 ปีบริบูรณ์) หรือหากตรวจสอบแล้ว ยังไม่สามารถสรุปได้ว่าพนักงานมีอายุต่ำกว่าเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดไว้หรือไม่ กลุ่มไทยออยล์จะดำเนินการดังต่อไปนี้

- โยกย้ายพนักงานออกจากการทำงานทั้งหมดทันที เพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่า ได้ย้ายพนักงานไปอยู่ในพื้นที่หรือหน่วยงานที่ปลอดภัย
- ตรวจสอบข้อมูลของบิดา, มารดา หรือผู้ปกครองของพนักงาน เพื่อดำเนินการตรวจสอบอายุของพนักงาน และตรวจสอบให้ชัดเจนด้วยว่าเป็นข้อมูลจริงหรือไม่ หากหลักฐานเอกสารไม่สามารถสรุปผลการตรวจสอบอายุของพนักงานได้ ให้ดำเนินการติดต่อบิดา, มารดา หรือผู้ปกครองของพนักงาน หรือ ติดต่อสอบถามไปยังนายทะเบียนราษฎร หรือ ตรวจสอบสุขภาพเพื่อประเมินอายุ เป็นต้น
- พูดคุยกับพนักงานเพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานจะได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเกิดความเข้าใจในการดำเนินการของบริษัทฯ พร้อมทั้งฟังข้อเท็จจริงจากพนักงานเพื่อทำความเข้าใจถึงความต้องการ อธิบายแนวทางการแก้ไขที่เป็นไปได้ รวมถึงมาตรการต่างๆ ที่จะนำมาใช้ ตรวจสอบให้แน่ใจว่าพนักงานตกลงที่จะเข้าร่วมในโปรแกรมแก้ไข ประเด็นที่สำคัญคือบริษัทฯ ต้องติดต่อกับพนักงาน เพื่อให้ตระหนักถึงสถานการณ์ที่อาจมีความเสี่ยงและสามารถจัดการสิ่งเหล่านี้ได้
- นำเสนอข้อเท็จจริงพร้อมแนวทางการเยียวยาต่อฝ่ายจัดการ (Committee B) อย่างไรก็ดีตามในระหว่างการดำเนินการ บริษัทฯ ยังคงจ่ายค่าจ้างให้แก่พนักงานตามปกติ
- แจ้งผลการพิจารณาของฝ่ายจัดการให้แก่บิดา, มารดา หรือผู้ปกครองของพนักงานทราบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและการยอมรับแนวทางการเยียวยาของบริษัทฯ หากจำเป็น บริษัทฯ จะต้องให้ความรู้แก่ผู้ปกครองเกี่ยวกับประโยชน์ของการศึกษา / ฝึกอาชีพ สำหรับพนักงาน เนื่องจากการมีส่วนร่วมเป็นอย่างดีของบิดา, มารดา หรือผู้ปกครองของพนักงาน เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง (ทั้งนี้ในกรณีที่บิดา, มารดา หรือผู้ปกครองของพนักงาน เป็นผู้ส่งพนักงานมาทำงานหารายได้ กระบวนการในข้อนี้อาจเป็นเรื่องยาก)
- ตรวจสอบแฟ้มประวัติของพนักงานทั้งหมดในที่ทำงานเพื่อระบุว่ามีแรงงานเด็กคนอื่น ๆ หรือไม่
- ให้คำแนะนำในการปรับปรุงระบบการตรวจสอบอายุเพื่อให้แน่ใจว่าไม่มีการจ้างแรงงานเด็กใหม่ สิ่งเหล่านี้อาจรวมถึง (แต่ไม่เฉพาะ) นโยบายเกี่ยวกับข้อกำหนดอายุขั้นต่ำ และให้พนักงานทุกคนแสดงหลักฐานประจำตัว หรือวิธีการตรวจสอบความถูกต้องของสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและอายุ หรือขั้นตอนการเก็บแฟ้มประวัติพนักงาน เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 2 : การออกแบบโปรแกรมการเยียวยา

ก่อนที่จะเริ่มต้นขั้นตอนนี้ จำเป็นต้องระบุและกำหนดทีมงานที่จะเป็นผู้ดำเนินการแก้ไข ซึ่งควรประกอบด้วย ตัวแทนจากกลุ่มไทยออยล์, สหภาพแรงงานฯ และผู้เชี่ยวชาญในท้องถิ่นที่มีประสบการณ์และมีความสามารถในการทำงานกับเด็กและครอบครัว รวมถึงพันธมิตรในท้องถิ่นจะต้องมีความมุ่งมั่นที่จะผลักดัน โครงการ

ในระดับท้องถิ่น มีทักษะในการเจรจาระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกัน และหาวิธีการแก้ปัญหาที่จะรักษาผลประโยชน์ที่ดีที่สุดของเด็ก

ในขั้นตอนนี้ ถือเป็นสิ่งสำคัญมากที่จะต้องกำหนดและยอมรับในบทบาทและความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายและเพื่อยืนยันว่าใครจะได้รับเงินทุนสำหรับโครงการฟื้นฟู

การประกันสวัสดิภาพของเด็กเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรกสำหรับ โปรแกรมการแก้ไข และจำเป็นอย่างยิ่งที่ทีมการฟื้นฟูจะต้องเข้าใจสถานการณ์และความปรารถนาของเด็กแต่ละคนรวมถึงของครอบครัวและผู้ที่เกี่ยวข้องให้เด็กทำงาน ทั้งนี้อาจจำเป็นที่จะต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้เข้าใจภาพรวมทั้งหมด เพื่อออกแบบ โปรแกรมการแก้ไขที่สามารถจัดการกับตัวขับเคลื่อนที่เฉพาะเจาะจงได้ และเพื่อลดความเสี่ยงที่พวกเขาจะผลักดันให้เด็กกลับไปทำงานอีกครั้ง

ขั้นตอนที่ 3 : การสนับสนุนและการตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง

การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง และการติดตามความคืบหน้าของโปรแกรมการแก้ไขเพื่อให้แน่ใจว่าจะยังคงเป็นประโยชน์ต่อเด็กจนกว่าจะถึงวัยทำงาน สิ่งนี้ควรดำเนินการโดยหน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรพัฒนาเอกชนในท้องถิ่น หรือผู้เชี่ยวชาญอื่นๆ และไม่ควรถูกดำเนินการโดยกลุ่มไทยออยล์ หรือบริษัทนายจ้างที่จ้างแรงงานเด็ก

สิ่งที่ต้องดำเนินการตรวจสอบ มีดังนี้

- 3.1. ตรวจสอบความคืบหน้าของเด็กที่โรงเรียน, ผลการสอบ, รายงานของโรงเรียน, การพูดคุยกับอาจารย์หรือการเยี่ยมบ้านโดย 'เพื่อน' ที่เป็นอิสระต่อเด็ก
- 3.2. ผลการตรวจสอบควรถูกนำมาใช้เพื่อปรับปรุงโปรแกรมการฟื้นฟู

อนึ่ง การแก้ไขที่ประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับ การตรวจสอบอย่างต่อเนื่องเพื่อให้แน่ใจว่าเด็กยังคงอยู่ในโรงเรียนและมีการปรับโปรแกรมให้สอดคล้องกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของเด็ก

8. อ้างอิง

<u>ชื่อเอกสาร</u>	<u>สถานที่เก็บรักษา</u>
8.1 พรบ. คุ้มครองแรงงาน	แผนกรัฐกิจสัมพันธ์
8.2 พรบ. แรงงานสัมพันธ์	แผนกรัฐกิจสัมพันธ์
8.3 กฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	แผนกรัฐกิจสัมพันธ์
8.4 PMER-QQM-02 หมวด_9 วิธีการร้องทุกข์	แผนกแรงงาน/พนักงานสัมพันธ์
8.5 PMER-QQM-02 หมวด_10 การสื่อสารข่าวสารพนักงาน	แผนกแรงงาน/พนักงานสัมพันธ์

9. บันทึกรายงาน

	<u>ชื่อเอกสาร</u>	<u>สถานที่เก็บรักษา</u>	<u>ระยะเวลาที่เก็บรักษา</u>
9.1	แบบฟอร์มแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ชั้นที่ 1 (PPPM-FR-09/1)	แผนกแรงงาน/พนักงานสัมพันธ์	3 ปี
9.2	แบบฟอร์มแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ชั้นที่ 2 (PPPM-FR-09/2)	แผนกแรงงาน/พนักงานสัมพันธ์	3 ปี
9.3	แบบฟอร์มแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ชั้นที่ 3 (PPPM-FR-09/3)	แผนกแรงงาน/พนักงานสัมพันธ์	3 ปี
9.4	รายการเผยแพร่ประกาศบริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน)	แผนกแรงงาน/พนักงานสัมพันธ์	3 ปี
9.5	บันทึกต่างๆ	แผนกต้นสังกัดของเรื่องนั้นๆ	3 ปี
9.6	รายงานการประชุมคณะกรรมการลูกจ้าง	แผนกแรงงาน/พนักงานสัมพันธ์	3 ปี

10. เอกสารแนบท้าย

ไม่มี