



นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน

บริษัท โกลบอลกรีนเคมิคอล จำกัด (มหาชน) และบริษัทในกลุ่ม มีนโยบาย มีความมุ่งมั่นพร้อมที่จะ รับฟังต่อความเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อสงสัยหรือเรื่องร้องเรียนอันเกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการ หรือการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน จากผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะมาจากบุคลากรภายในองค์กร หรือจากบุคคลภายนอก

บริษัทฯ และบริษัทในกลุ่ม ขอให้คำมั่นว่าจะพิจารณาดำเนินการต่อความเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อสงสัยหรือเรื่องร้องเรียน ด้วยความโปร่งใส สุจริตและยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งจะเก็บรักษาความลับ ปกป้อง และมีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนที่สุจริต พยานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน ทั้งในระหว่างการสอบสวน และภายหลังการสอบสวนเรื่องร้องเรียน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทฯและบริษัทในกลุ่มเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการกำกับดูแลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ
2. เพื่อเน้นย้ำถึงการให้ความสำคัญกับการรับฟัง การรับเรื่องร้องเรียนจากบุคลากรภายในองค์กร หรือจากบุคคลภายนอก ที่ถือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งของบริษัทฯและบริษัทในกลุ่มในการช่วยเฝ้าระวัง ติดตาม หรือตรวจสอบการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัท
3. เพื่อป้องกันความเสี่ยงและเพิ่มประสิทธิภาพของกลไกระบบเตือนภัยล่วงหน้า อันจะนำมาซึ่งการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสียและเป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทฯและบริษัทในกลุ่มให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำนิยามและคำจำกัดความ

“บริษัท” หมายถึง บริษัท โกลบอลกรีนเคมิคอล จำกัด (มหาชน)

“บริษัทในกลุ่ม” หมายถึง บริษัทย่อยของบริษัท โกลบอลกรีนเคมิคอล จำกัด (มหาชน)

“บริษัทย่อย” หมายถึง

(ก) บริษัทที่ผู้ถือหุ้นหลักทรัพย์สินถือหุ้นเกินกว่าร้อยละห้าสิบของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงของบริษัทนั้น

(ข) บริษัทที่บริษัทตาม (ก) ถือหุ้นเกินกว่าร้อยละห้าสิบของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงของบริษัทนั้น

(ค) บริษัทที่ถูกถือหุ้นต่อไปเป็นทอดๆ โดยเริ่มจากการถือหุ้นของบริษัทตาม (ข) ในบริษัทที่ถูกถือหุ้น โดยการถือหุ้นของบริษัทดังกล่าวในแต่ละทอดมีจำนวนเกินกว่าร้อยละห้าสิบของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัทที่ถูกถือหุ้นนั้น

(ง) บริษัทที่ผู้ออกหลักทรัพย์หรือบริษัทตาม (ก) (ข) หรือ (ค) ถือหุ้นไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมรวมกันเกินกว่าร้อยละห้าสิบของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัทที่ถูกถือหุ้นนั้น

(จ) บริษัทที่ออกหลักทรัพย์หรือบริษัทตาม (ก) (ข) (ค) หรือ (ง) มีอำนาจควบคุมในเรื่องกำหนดนโยบายทางการเงินและการดำเนินงานของบริษัทเพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์จากกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทนั้น

การถือหุ้นของผู้ออกหลักทรัพย์หรือของบริษัทตาม (ก) (ข) (ค) หรือ (ง) ให้นับรวมหุ้นที่ถือโดยผู้ที่เกี่ยวข้องด้วย

“กลุ่มบริษัท” หมายถึง บริษัท โกลบอลกรีนเคมิคอล จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อยของบริษัท โกลบอลกรีนเคมิคอล จำกัด (มหาชน)

“กรรมการบริษัท” หมายถึง กรรมการของบริษัท โกลบอลกรีนเคมิคอล จำกัด (มหาชน)

“ผู้บริหาร” หมายถึง ผู้บริหารของบริษัท โกลบอลกรีนเคมิคอล จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

“พนักงาน” หมายถึง พนักงานของบริษัท โกลบอลกรีนเคมิคอล จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลซึ่งมีผลกระทบ หรือได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของกลุ่มบริษัท รวมถึงบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่พบเห็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ขัดต่อจรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี หรือนโยบายการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบของกลุ่มบริษัท

ขอบเขตเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนที่พบเห็น ประสบ หรือมีพยานหลักฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน หรือผู้กระทำการแทนของกลุ่มบริษัท ในเรื่องการประพฤติที่ไม่เหมาะสม ขัดต่อจรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี หรือนโยบายการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ

เมื่อบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มได้รับแจ้ง จะดำเนินการส่งต่อไปยังช่องทางหรือหน่วยงานที่บริษัทฯ พิจารณาแล้วเห็นว่าเหมาะสม และจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบต่อไป

ทั้งนี้ บริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มไม่สามารถรับเรื่องร้องเรียนที่เข้ากรณีดังต่อไปนี้

- เรื่องที่คณะกรรมการบริษัท หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหาร มีมติเด็ดขาดแล้ว
- เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว
- เรื่องที่คณะกรรมการตรวจสอบมีมติเด็ดขาดแล้ว
- กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือข้อร้องเรียน ข้อกล่าวหาที่ไม่ระบุชื่อและที่อยู่ที่แท้จริงของผู้ร้องเรียน หรือผู้กล่าวหา

การร้องเรียน

การร้องเรียนให้ทำเป็นหนังสือและมีรายละเอียดของการร้องเรียน ดังต่อไปนี้

- (1) ชื่อและนามสกุล ที่อยู่หรือที่ทำงาน หมายเลขโทรศัพท์และ E-mail ของผู้ร้องเรียน
- (2) ชื่อและนามสกุล ผู้ถูกร้องเรียน และที่อยู่ของผู้ถูกร้องเรียน (ถ้ามี)
- (3) วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน
- (4) วัน เดือน ปี และสถานที่ที่ผู้ร้องเรียนพบเห็นพฤติกรรม หรือเหตุการณ์
- (5) ข้อเท็จจริงและการกระทำของผู้ถูกร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนเห็นว่าอยู่ในขอบเขตของเรื่องร้องเรียน
- (6) เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี)
- (7) หรือใช้แบบฟอร์มเรื่องร้องเรียนจากเว็บไซต์ของบริษัทฯ ดำเนินการกรอกข้อมูลและรายละเอียดให้ครบถ้วน

(8) ให้ดำเนินการส่ง หรือติดตามเรื่องร้องเรียน โดยวิธีการดังต่อไปนี้

- (8.1) ส่งทาง E-Mail: GGCVoice@ggcplc.com
- (8.2) ส่งทางไปรษณีย์ ถึง เลขานุการบริษัท
หรือผู้จัดการฝ่าย หน่วยงานตรวจสอบภายใน
เลขที่ 555/1 ศูนย์เอนเนอร์ยีคอมเพล็กซ์ อาคาร เอ ชั้น 4
ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
- (8.3) ส่งทางระบบที่กำหนดไว้ในอินเทอร์เน็ตของบริษัทฯ (Whistleblower)
- (8.4) กล่องรับความคิดเห็น / ข้อร้องเรียน

กรณีติดตามเรื่องร้องเรียนให้อ้างถึงหมายเลขแบบคำร้องการรับเรื่องร้องเรียนทุกครั้ง

การปกปิดชื่อ หรือข้อมูลส่วนบุคคล

บริษัทฯ จะกำหนดให้ข้อมูลของผู้ร้องเรียน หรือพยานบุคคลที่เกี่ยวข้องได้รับการคุ้มครอง โดยปกปิดชื่อหรือข้อมูลส่วนบุคคล ไว้ในชั้นความลับ (Confidential) ตามข้อกำหนดบริษัทฯ ว่าด้วยการกำหนดชั้นความลับและการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับเอกสาร

ในหลักการ เมื่อผู้ร้องเรียนได้ดำเนินการให้ข้อมูลเรื่องที่ร้องเรียนครบถ้วนทุกขั้นตอนจนเสร็จสิ้นแล้ว จะได้รับหมายเลขทางทะเบียนและเลขชุดรหัส เพื่อใช้ในการแสดงตนและติดต่อกับบริษัทฯ โดยหมายเลขทางทะเบียนและเลขชุดรหัสนี้ จะถูกนำมาใช้เรียกแทนชื่อหรือข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนในขั้นตอนของการไต่สวน จนเสร็จสิ้นกระบวนการ อันเป็นมาตรการปกปิดและรักษาความปลอดภัย ทั้งนี้หลักการดังกล่าวสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามที่บริษัทฯ เห็นสมควร

การ ไม่ตอบ ได้ผู้ร้องเรียน

บริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มมีนโยบายที่จะสนับสนุนการร้องเรียนของผู้ร้องเรียนที่อยู่บนหลักสุจริต จะได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

การตอบกลับผู้ร้องเรียน

บริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มจะพิจารณาติดต่อกลับผู้ร้องเรียนตามช่องทางที่ได้แจ้งไว้ในกรณีต่อไปนี้

- แจ้งกลับการรับเรื่องร้องเรียน หรือลงทะเบียนเรื่องร้องเรียน
- ติดต่อกลับเพื่อขอรายละเอียด ข้อมูลต่างๆเพิ่มเติม
- ติดต่อกลับเพื่อรายงานความคืบหน้าการพิจารณาเรื่องร้องเรียน
- ติดต่อกลับเพื่อแจ้งผลเรื่องร้องเรียนที่เสร็จสิ้นแล้ว
- ติดต่อกลับในกรณีอื่นๆตามที่เห็นสมควร

การร้องเรียนอันเป็นเท็จ

ผู้ร้องเรียนข่มขู่และเข้าใจเป็นอย่างดีว่าการร้องเรียนจะต้องกระทำโดยสุจริต ไม่มีเจตนาถ่มแกล้งองค์กร หรือบุคคล หรือโดยมีเจตนาไม่สุจริต ไม่เป็นธรรม หากผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเรื่องอันเป็นเท็จ ไม่มีมูลความจริง หรือเจตนาถ่มแกล้งองค์กร หรือบุคคล บริษัทฯและบริษัทในกลุ่มจะดำเนินการตามขั้นตอนของบริษัทฯ หรือตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้ร้องเรียนตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณี ต่อไป