แผนผังกระกระบวนการดำเนินการและระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน

ผู้รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสนการทุจริต (คณะกรรมการบริษัท/คณะกรรมการตรวจสอบ	ฝ่ายตรวจสอบภายใน	ผู้บริหาร/หัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส และส่งต่อเรื่องให้ฝ่ายตรวจสอบภายในทำการรวบรวม

ประสานงานรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแส เพื่อพิจารณาข้อมูลเบื้องต้น

พิจารณาดำเนินการส่งเรื่องให้บุคคลที่เกี่ยวข้องภายใน 3 วันทำการ

การตรวจสอบขั้นต้นจะค้นหาข้อสรุปของการไต่สวนและดำเนินการภายใน 14 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับเรื่องโดยผู้บริหารหรือหัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องลงนามรับทราบเรื่อง ประเมิน ตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับ ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง พร้อมจัดทำรายงานสรุปภายใน 30 วันทำการ

พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการสอบสวน

พบว่าผิด

เสนอผู้บริหารระดับสูงหรือผู้มีอำนาจของบริษัทฯ เพื่อดำเนินการลงโทษทางวินัย หรือลงโทษตามระเบียบของบริษัทฯ และแจ้งผลการตรวจสอบไปยังฝ่ายาตรวจสอบภายใน ภายใน 7 วันทำการ

พบว่าไม่ผิด หรือ ข้อมูลไม่เพียงพอให้เชื่อถือได้

แจ้งผลการตรวจสอบไปยังฝ่ายตรวจสอบภายใน ภายใน 7 วันทำการ และหากเป็นการแจ้งข้อมูลเท็จถือว่าผู้แจ้งกระทำผิดทางวินัย และต้องรับผิดชอบชดใช้ความเสียหายแก่บริษัทฯ หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำดังกล่าว ตลอดจนอาจต้องรับผิดในทางกฎหมาย

จดทำบันทึก และติดตามความคืบหน้าเป็นระยะ

ฝ่ายตรวจสอบภายในรับทราบผลและจัดทำรายงานสรุปผลเพื่อแจ้งต่อคณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการบริษัท (สิ้นสุด)

บุคคลที่เกี่ยวข้องในกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริตต้องรักษาข้อมูลเป็นความลับและยึดหลักการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแสการทุจริตตามข้อ 7 ในนโยบายการรับข้อร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริต

ผู้บริหารหรือหัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ร่วมกับฝ่ายตรวจสอบภายในกำหนดขั้นตอน ระเบียบวิธีปฏิบัติ มาตรการ หรือแผนการแก้ไข รวมถึงจัดให้มีการควบคุมภายในที่เพียงพอเพื่อป้องกันมิให้เกิดการกระทำผิดซ้ำในอนาคต