

ระบบรับเรื่องร้องทุกข์ของบริษัท

กระบวนการระบบรับเรื่องร้องเรียนของบริษัทมีดังต่อไปนี้

1. วิธีการรับให้ใช้การเขียนจดหมายเอกสาร โทรศัพท์/วาจา อีเมล

ระบบอัตโนมัติสื่อสารเคลื่อนที่มือถือ และรายงานต่อหัวหน้าแผนกหรือเสนอต่อฝ่ายบุคคล

1.1 สายด่วนฝ่ายบุคคล 8345171 ต่อ 630

1.2 อีเมล: panpan@kenda.com.tw

1.3 ตู้ไปรษณีย์เฉพาะจะอยู่ที่เคาน์เตอร์แผนกบุคคล

หลักการยอมรับ

การร้องเรียนและการรายงานชื่อที่ไม่เปิดเผยตัวตน (เท็จ) จะไม่ได้รับการยอมรับ แต่หน่วยงานหรือบุคลากรที่รับเรื่องควรพิจารณาถึงลักษณะของคดีและพฤติการณ์ของคดี สถานการณ์ที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายเกี่ยวข้อง และมาตรการการรักษาความลับโดยเด็ดขาดจะต้องถูกนำมาใช้เพื่อรักษาตัวตนของคู่กรณีที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันไม่ให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายตกอยู่ใต้อันตรายและอาจได้รับบาดเจ็บครั้งที่ 2 ได้ การร้องเรียนและรายงานควรรอภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ข้อเท็จจริงเกิดขึ้น การสมัครล่าช้าจะไม่ได้รับการยอมรับ ยกเว้นในกรณีที่มีสถานการณ์พิเศษ

หน่วยการยอมรับ:

ควรร้องเรียนและรายงานโดยพนักงานไปยังแต่ละหน่วยงานตามระดับ อย่างไรก็ตาม หากหน่วยงานไม่สามารถหรือ หากคุณชี้แจงเกินกว่าจะจัดการเรื่องนี้ คุณสามารถส่งเรื่องโดยตรงไปยังฝ่ายจัดการและฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้

4. ข้อมูลการร้องเรียนของพนักงาน

- 4.1 ควรระบุชื่อ เบอร์งาน แผนกงาน ชื่อตำแหน่งงาน หมายเลขติดต่อ และข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องของผู้ร้องเรียน
- 4.2 เหตุผลในการร้องเรียนหรือแจ้งข้อเท็จจริง
- 4.3 แนบเอกสารที่เกี่ยวข้องเพียงพอที่จะพิสูจน์ข้อเท็จจริง
- 4.4 วันที่กรอกแบบฟอร์ม
- 4.5 แบบฟอร์มบันทึกการจัดการข้อร้องเรียนของพนักงาน (ตารางที่ 11)

5. กระบวนการสอบสวน:

5.1 การไต่สวนเบื้องต้น

เมื่อได้รับการร้องเรียน

หน่วยรับเรื่องจะต้องตรวจสอบก่อนว่าเนื้อหาในการร้องเรียนมีความชัดเจนและเฉพาะเจาะจงหรือไม่ หากการร้องเรียนตกอยู่ภายใต้สถานการณ์ใด ๆ ต่อไปนี้ จะไม่มีการสอบสวนหรือจัดการ (จัดการ) การไม่สอบสวน

- (1) บุคคลนิรนามหรือผู้แอบอ้าง
- (2) การยื่นคำร้องเกินกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ในวรรคก่อน
- (3) เรื่องที่ไม่ได้กำหนดไว้ในมาตรการเหล่านี้ และควรได้รับการพิจารณาโดยหน่วยงานตุลาการ
- (4) คำอุทธรณ์ไม่มีประโยชน์ที่แท้จริง
- (5) สำหรับการร้องเรียนที่ได้รับการตัดสินหรือเพิกถอนแล้ว

การร้องเรียนจะถูกยื่นอีกครั้งด้วยเหตุผลและข้อเท็จจริงเดียวกัน

5.2 การค้นหาข้อเท็จจริง

- (1) ในการจัดการกับเรื่องร้องเรียน ให้หัวหน้าแผนกรับเรื่องหรือฝ่ายจัดการ (แผนก) ทำหน้าที่หรือมอบหมายแต่งตั้งผู้สอบสวน เจ้าหน้าที่ดำเนินการสอบสวนหาข้อเท็จจริง

(2)

ผู้สอบสวนควรสัมภาษณ์ผู้ร้องเรียนโดยเร็วที่สุดเพื่อทำความเข้าใจรายละเอียดของข้อร้องเรียน และสัมภาษณ์ผู้ถูกกล่าวหาหากจำเป็นหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อยืนยันข้อเท็จจริง

(3) ก่อนที่จะได้รับผลการอุทธรณ์หรือการอุทธรณ์ซ้ำ

ผู้ร้องเรียนจะต้องรับผิดชอบในการจัดการกับการอุทธรณ์

บุคลากรจะถูกเก็บเป็นความลับอย่างเคร่งครัดและจะไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ

(4)

ผู้ร้องเรียนและบุคลากรที่เกี่ยวข้องยอมรับการสอบสวนและตอบสนองต่อผู้สอบสวนอย่างซื่อสัตย์และมีจัดการกับข้อร้องเรียนหน้าที่ในการสอบถามและให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

(5) หลังจากการสอบสวนพบว่าเนื้อหาที่ร้องเรียนไม่สอดคล้องกับข้อเท็จจริง

ถูกวิพากษ์วิจารณ์ ใส่ร้าย และจะไม่รวมอยู่ในเรื่องร้องเรียน

ขอบเขตการคุ้มครองส่วนบุคคลและถูกลบโทษตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง

(6) หลังจากเหตุการณ์การร้องเรียนเริ่มต้นขึ้น ผู้ร้องเรียนหรือผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ

ยื่นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเหตุการณ์การร้องเรียนหรือเรื่องที่เกี่ยวข้อง

หากมีการใกล้ชิดหรือแจ้งความหรือฟ้องร้องให้แจ้งพนักงานสอบสวนทันที

สำหรับผู้ที่อยู่ในองค์กรตุลาการ ในเรื่องร้องเรียน ควรหยุดการสอบสวนก่อนสิ้นสุดกระบวนการ และการสอบสวนควรดำเนินต่อไปหลังจากการตัดสินของหน่วยงานตุลาการสิ้นสุดลง
ไว้ตรวจสอบต่อ

5.3 ผลการสอบสวนและมติ

(1) พนักงานสอบสวนควรดำเนินการสอบสวนให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวัน

นับแต่วันรับเรื่องร้องเรียน และกรอกแบบฟอร์มใบสมัครพนักงานตอบคดี (ตารางที่ 12) และกำหนดบทลงโทษตามข้อเท็จจริงในการสอบสวนและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องของบริษัท
เสนอแนะและลงนามโดยหัวหน้าฝ่ายจัดการเพื่ออนุมัติ

(2) หลังจากตรวจสอบผลการสอบสวนแล้ว ผู้ร้องเรียนจะต้องลงนามยืนยัน

หากผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะลงนาม

ให้บุคคลจากหน่วยงานรับเรื่องเหตุผลให้บันทึกไว้ในหนังสือตอบข้อร้องเรียน

(3) หากบุคคลไม่พอใจกับการดำเนินการตามข้อร้องเรียน

ให้นำสามสิบวันนับแต่วันถัดจากวันที่ได้รับคำตอบข้อร้องเรียน

ภายในกำหนดเวลาให้ยื่นอุทธรณ์ต่อฝ่ายจัดการอีกครั้ง

(4) หากมีการร้องเรียนอีกครั้ง ทีมงานสอบสวนจะตรวจสอบเรื่องดังกล่าว

(a) ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของเหตุการณ์และระดับของพนักงาน ฝ่ายบริหาร ห้องตรวจสอบ
ห้องกฎหมาย และผู้ทอธรณ์ซ้ำและคู่กรณี
หัวหน้าระดับสูงของแผนกที่ได้รับการแต่งตั้งใหม่จะต้องจัดตั้งทีมสอบสวน

และประธานจะได้รับเลือกโดยสมาชิกในทีม

(b) หากสมาชิกของทีมสืบสวนมีส่วนได้เสียโดยตรงในเหตุการณ์ที่มีการร้องเรียนซ้ำ
บุคคลนั้นจะต้องถอนตัวออกจากตนเอง

หลังจากการถอนตัว สมาชิกในทีมคนอื่นๆ

จะเลือกพนักงานคนอื่นเพื่อจัดตั้งทีมสอบสวนทดแทน

(c) ทีมสืบสวนอาจเชิญตัวแทนสุขภาพแรงงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
หรือบุคลากรภายนอกเข้าร่วม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของคุณ

(d)

ทีมสอบสวนจะต้องดำเนินการสอบสวนให้แล้วเสร็จและกำหนดคำสั่งภายในสามสิบวันนับแต่วันหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนอีกครั้ง ข้อเสนอแนะจะต้องนำเสนอต่อผู้จัดการทั่วไปเพื่ออนุมัติ

(e) ความเห็นในการจัดการเรื่องการอุทธรณ์ใหม่ถือเป็นคำตัดสินขั้นสุดท้าย

และการอุทธรณ์ใหม่จะต้องไม่แสดงความไม่พอใจ

(f)

หากพนักงานสอบสวนหรือทีมสอบสวนไม่สามารถดำเนินการสอบสวนให้แล้วเสร็จหรือวางแผนการลงโทษได้ภายในระยะเวลาสามสิบวันที่กำหนด

ผู้เสนอแนะอาจขยายระยะเวลาออกไปอีกสามสิบวันได้แต่เพียงครั้งเดียวเท่านั้น

(g) หากไม่มีข้อกำหนดพิเศษสำหรับเหตุการณ์อุทธรณ์ใหม่

ให้นำข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการอุทธรณ์มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ยกเว้นการร้องเรียนและรายงานการกระทำผิดกฎหมายหรือวินัยที่จริงจังใส่ร้ายผู้อื่น

ห้ามมิให้ผู้ใดใช้วิธีการใดๆ

ในการปฏิเสธผู้ร้องเรียนและรายงานหากมีการฝ่าฝืนหากตรวจสอบได้จริงจะถูกลงโทษตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ผู้ร้องเรียน (รายงาน) และบุคลากรที่เกี่ยวข้องที่รับผิดชอบในการจัดการกับเหตุการณ์ร้องเรียน (รายงาน) จะถูกเก็บเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

จะต้องไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ หากคดีร้ายไหลโดยจงใจประมาทเลินเล่อ
คดีจะถูกดำเนินคดีตามความร้ายแรงของการรั่วไหล
มีการกำหนดบทลงโทษไว้

ห้ามมิให้ผู้ใดเลือกปฏิบัติ บังคับ

หรือให้การปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมแก่พนักงานเนื่องจากการร้องเรียนหรือการรายงาน
หากพบว่าการละเมิดเกิดขึ้นจริงจะถูกลงโทษตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง