

นโยบายการร้องทุกข์ของพนักงานและขั้นตอนของบริษัท

นโยบายขั้นตอนการร้องทุกข์นี้พร้อมที่จะปรับให้เข้ากับความต้องการของบริษัทฯ และควรได้รับการพิจารณาว่าเป็นจุดเริ่มต้นสำหรับการกำหนดนโยบายการจ้างงาน

สรุปนโยบายและวัตถุประสงค์

นโยบายขั้นตอนการร้องทุกข์ของเราอธิบายว่าพนักงานสามารถแจ้งข้อร้องเรียนของตนในทางที่สร้างสรรค์ได้อย่างไร หัวหน้างานและผู้บริหารระดับสูงควรทราบทุกอย่างที่รบกวนพนักงานหรือขัดขวางการทำงานของตน เพื่อให้ได้แก้ไขโดยเร็วที่สุด พนักงานควรสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการร้องทุกข์ที่ยุติธรรมเพื่อรับฟังและหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง

บริษัทฯ ส่งเสริมให้พนักงานแจ้งข้อข้องใจของตน ด้วยวิธีนี้ เราจึงสามารถส่งเสริมสถานที่ทำงานที่น่าอยู่และเอื้อเพื่อแผ้วแผ่สำหรับทุกคน

ขอบเขต

นโยบายนี้อ้างอิงถึงทุกคนในบริษัทโดยไม่คำนึงถึงตำแหน่งหรือสถานะ

องค์ประกอบนโยบาย

คำนิยามข้อข้องใจ

เรานิยามความคับข้องใจว่าเป็นการร้องเรียน ปัญหา หรือข้อกังวลใดๆ ของพนักงานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ในที่ทำงาน งาน หรือเพื่อนร่วมงาน

พนักงานสามารถยื่นเรื่องร้องทุกข์ได้ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้

- การล่วงละเมิดในที่ทำงาน
- สุขภาพและความปลอดภัย

- พฤติกรรมของผู้บังคับบัญชา
- การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการทำงานที่ไม่พึงประสงค์
- การกระทำใดๆ ที่ขัดต่อสิทธิมนุษยชน

รายการนี้ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ อย่างไรก็ตาม พนักงานควรพยายามแก้ไขปัญหาที่มีความสำคัญน้อยกว่าอย่างไม่เป็นทางการก่อนที่จะหันไปใช้ข้อร้องทุกข์อย่างเป็นทางการ

พนักงานที่ร้องทุกข์สามารถ:

- ติดต่อผู้บังคับบัญชาโดยตรงหรือกรรมการผู้จัดการ
- ยื่นแบบฟอร์มร้องทุกข์ที่อธิบายสถานการณ์โดยละเอียด
- ปฏิเสธที่จะเข้าร่วมการประชุมอย่างเป็นทางการด้วยตนเอง
- อุทธรณ์คำตัดสินที่เป็นทางการ

พนักงานที่ถูกกล่าวหาจะมีสิทธิที่จะ:

- รับสำเนาข้อกล่าวหาที่กระทำต่อตน
- ตอบรับข้อกล่าวหา

พนักงานที่ถูกกล่าวหาจะมีสิทธิที่จะ:

- รับสำเนาข้อกล่าวหาที่กระทำต่อตน
- ตอบสนองต่อข้อกล่าวหา
- อุทธรณ์การตัดสินใจอย่างเป็นทางการใดๆ

บริษัทมีหน้าที่ดังต่อไปนี้:

- จัดให้มีขั้นตอนการร้องทุกข์อย่างเป็นทางการ
- กระบวนการสื่อสาร
- ตรวจสอบข้อร้องเรียนทั้งหมดโดยทันที

- ปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนที่ร้องทุกข์อย่างเท่าเทียมกัน
- รักษาความลับในทุกขั้นตอนของกระบวนการ
- แก้ไขข้อข้องใจทั้งหมดเมื่อเป็นไปได้
- เคารพในนโยบายไม่ตอบโต้เมื่อพนักงานยื่นเรื่องร้องทุกข์กับบริษัทหรือหน่วยงานภายนอก (เช่น คณะกรรมการจัดหาโอกาสการจ้างงานที่เท่าเทียมกัน)

กระบวนการ

พนักงานได้รับการสนับสนุนให้พูดคุยกันเพื่อแก้ไขปัญหา เมื่อไม่สามารถดำเนินการได้ พนักงานควรทราบวิธียื่นเรื่องร้องทุกข์:

1. สื่อสารกับผู้บังคับบัญชาโดยตรงอย่างไม่เป็นทางการ ผู้บังคับบัญชาจะพยายามแก้ไขปัญหา เมื่อพนักงานต้องการร้องเรียนเกี่ยวกับหัวหน้างาน พวกเขาควรพยายามพูดคุยและแก้ไขปัญหาหารือกันก่อน ในกรณีนี้แนะนำให้เรียกประชุมแบบไม่เป็นทางการ หัวหน้างานควรพยายามแก้ไขข้อข้องใจใด ๆ โดยเร็วที่สุด เมื่อพวกเขาไม่สามารถทำได้ พวกเขาควรอ้างถึงแผนกทรัพยากรบุคคลและร่วมมือกับขั้นตอนอื่นๆ ทั้งหมด
2. หากเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาที่สามารถทำการลงโทษทางวินัยได้ (เช่น การล่วงละเมิดทางเพศหรือความรุนแรง) พนักงานควรส่งต่อไปยังกรรมการผู้จัดการโดยตรง
3. ร้องรับขั้นตอนที่ระบุไว้ด้านล่าง

กรรมการผู้จัดการ นายวุฒิพงศ์ ตีมันคงวนิช ควรปฏิบัติตามขั้นตอนดังต่อไปนี้:

1. ขอให้พนักงานกรอกแบบฟอร์มร้องทุกข์
2. พูดคุยกับพนักงานเพื่อให้แน่ใจว่าเข้าใจเรื่องนี้อย่างสมบูรณ์
3. จัดเตรียมสำเนาคำร้องทุกข์ให้พนักงานที่เผชิญข้อกล่าวหา
4. จัดกระบวนการไต่ถาม (เช่น จัดประชุมอย่างเป็นทางการ)
5. ตรวจสอบเรื่องหรือขอความช่วยเหลือจากพนักงานสอบสวนเมื่อจำเป็น
6. แจ้งให้พนักงานทราบทุกกระบวนการ
7. แจ้งการตัดสินใจอย่างเป็นทางการให้กับพนักงานทุกคนที่เกี่ยวข้อง

8. ดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าการตัดสินใจอย่างเป็นทางการได้รับการปฏิบัติตาม
9. จัดการกับการอุทธรณ์โดยรวมข้อมูลและตรวจสอบเพิ่มเติม
10. เก็บบันทึกข้อมูลที่ถูกต้อง

ขั้นตอนนี้อาจแตกต่างกันไปตามลักษณะของการร้องทุกข์

ประกาศ ณ. วันที่ 13 มิถุนายน พ.ศ. 2566


นายจิตพิงส์ คิมันตวงวิฑิต
K.G.R. Group Company Limited
กรรมการผู้จัดการ