



**แนวปฏิบัติในการบริหารจัดการ  
ข้อร้องเรียนและการเยียวยาด้านสิทธิมนุษยชน  
ของ  
บริษัท ช. การช่าง จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ**



## สารบัญ

### หน้า

วัตถุประสงค์และขอบเขต

3

แนวปฏิบัติในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนและการเยียวยาด้านสิทธิมนุษยชน

3-5

## วัตถุประสงค์

ตามที่บริษัท ช. การช่าง จำกัด (มหาชน) และกลุ่มบริษัทในเครือ (“บริษัท”) ได้กำหนดและประกาศนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนแล้วนั้น เพื่อกำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน บริษัทจึงได้กำหนดกลไกและกระบวนการดำเนินงานหลังจากที่ได้รับข้อร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชนรวมถึงกระบวนการพิจารณาการเยียวยาอย่างเหมาะสม

## ขอบเขต

เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนและการเยียวยาของบริษัท เป็นไปอย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ รวมทั้งป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นจากการละเมิดสิทธิมนุษยชน องค์กรจึงเห็นสมควรกำหนดแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนและการเยียวยา โดยกำหนดให้มีมาตรฐาน (Standard) แนวปฏิบัติ (Guideline) ที่มีขอบเขตชัดเจน

## แนวปฏิบัติในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนและการเยียวยาด้านสิทธิมนุษยชน

### 1. ช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียน

ผู้มีส่วนได้เสียสามารถสอบถามหรือร้องเรียนเหตุการณ์ที่พิจารณาแล้วว่าอาจเข้าข่ายเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน ได้ทาง <https://www.ch-karnchang.co.th/#/mission/contact-and-complain2>.

#### กระบวนการดำเนินการเมื่อได้รับข้อร้องเรียน

- (2.1) ผู้บริหารสายงานทรัพยากรบุคคล ดำเนินการรวบรวมรายละเอียดข้อร้องเรียนเพื่อเสนอต่อผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายงานทรัพยากรมนุษย์และบริหารทั่วไป พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน ซึ่งประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญที่มีความเหมาะสม และมีความเป็นธรรม ในการสอบสวนข้อร้องเรียนดังกล่าวภายใน 7 วันนับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
- (2.2) คณะกรรมการสอบสวนที่ได้รับการแต่งตั้งดำเนินการรวบรวมข้อมูล หลักฐาน และสอบสวนหรือสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน รวมถึงพิจารณาแนวทางแก้ไข ป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนขึ้นอีกในอนาคต หรือบรรเทาความเสียหายให้กับผู้รับผลกระทบโดยคำนึงถึงความเสียหายโดยรวม และพิจารณาแนวทางหรือมาตรการทางวินัยหรือดำเนินการทางกฎหมายแก่ผู้กระทำผิด โดยจัดทำรายงานนำเสนอต่อผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายงานทรัพยากรมนุษย์และบริหารทั่วไป หรือคณะกรรมการเพื่อพิจารณาภายใน 15 วันนับตั้งแต่วันที่ได้รับการแต่งตั้ง
- (2.3) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามการพิจารณาของผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายงานทรัพยากรมนุษย์และบริหารทั่วไป และรายงานผลการดำเนินการต่อผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายงานทรัพยากรมนุษย์และบริหารทั่วไป
- (2.4) ให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลเป็นผู้รวบรวม จัดทำบันทึกข้อร้องเรียนเพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำรายงานประจำปีต่อไป

### 3. มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

บริษัทกำหนดมาตรการคุ้มครองการเก็บข้อมูลข้อร้องเรียนเป็นความลับและการจำกัดกลุ่มผู้รับทราบข้อมูลและเปิดเผยเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น เพื่อสร้างความมั่นใจและความรู้สึกปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียน ซึ่งบุคคลผู้แจ้งข้อร้องเรียนสามารถเลือกเปิดเผยตัวหรือไม่ประสงค์ออกนามและเมื่อเห็นเป็นการสมควรบริษัทอาจกำหนดมาตรการคุ้มครองพิเศษหากเกิดกรณีที่มีแนวโน้มและสามารถคาดหมายได้ว่าอาจเกิดความเดือดร้อนหรือไม่ปลอดภัย

#### 4. มาตรการเยียวยาด้านสิทธิมนุษยชน

ผู้รับผลกระทบจะได้รับการบรรเทาความเสียหายหรือค่าชดเชยที่เหมาะสมและเป็นธรรมจากบริษัทภายใต้กลไกการบริหารงานและหลักเกณฑ์ทางกฎหมาย รวมถึงการกำหนดมาตรการหรือนโยบายเชิงป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบในลักษณะเดียวกันในอนาคต

จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

- ลงลายมือชื่อ -

(นายณัฐวุฒิ ศรีวิศวเวทย์)

กรรมการผู้จัดการใหญ่