AMBASSADOR
Education Group

นโยบายและขั้นตอนการร้องทุกข์ภายนอก ของ AEG

EXTERNAL GRIEVANCE POLICY & PROCEDURES	**Document Number:**	ESG-EXTGR-00
	Revision Number:	00
	Effective Date:	01/02/2023
	Page Number:	1 OF 23

สารบัญ

1. วัตถุประสงค์ **3**
2. หลักการเชิงนโยบาย **3**
3. ขอบเขต **4**
4. หน้าที่และความรับผิดชอบ **4**
5. คำจำกัดความ **6**
6. ระเบียบปฏิบัติ **6**
6.1 ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ 6
6.2 ภาพรวมของกลไกการร้องทุกข์ภายนอก 7
6.3 การยื่นเรื่องร้องทุกข์ภายนอก 9
6.4 การรับเรื่องและการประเมินข้อร้องทุกข์ 10
6.5 การสอบสวนเรื่องร้องทุกข์ 11
6.6 ผลการสอบสวน 11
6.7 สิ้นสุดกระบวนการ 11
6.8 การอุทธรณ์ 12
7. การฝึกอบรมและการสื่อสาร **13**
8. บันทึก **13**
9. ทบทวนการจัดการ **14**
10. อ้างอิง **14**
11. การควบคุมการเปลี่ยนแปลงเอกสาร **14**

ภาคผนวก

ภาคผนวก I – แผนผังองค์กร ECC (ตัวอย่าง)
ภาคผนวก III – แบบฟอร์มอุทธรณ์ร้องทุกข์ภายนอก (ตัวอย่าง)
ภาคผนวก IV – ทะเบียนร้องทุกข์ภายนอก (ตัวอย่าง)

1. วัตถุประสงค์

กลุ่มโรงเรียนของ AEG ยินดีรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กรของเราเนื่องจากช่วยให้เราสามารถแก้ไขปัญหาข้อพิพาทได้ เพิ่มความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของเราและระบุพื้นที่ที่ต้องปรับปรุงสำหรับการดำเนินงานในปัจจุบันและอนาคต

นโยบายและขั้นตอนการร้องทุกข์ภายนอกนี้รับรองสิทธิในการรับฟังประเด็นปัญหาต่างๆจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่าง ๆ ที่รู้สึกว่าได้รับผลกระทบจาก AEG และกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์นั้นจะมีความยุติธรรม มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย เป็นความลับ และเข้าถึงได้โดยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอกทั้งหมดโดยปราศจากอคติ

ขั้นตอนดังกล่าวยังช่วยให้มั่นใจได้ว่าข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นจะได้รับการจัดการโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ ในขณะเดียวกันก็มั่นใจได้ว่ามีการปฏิบัติตามกระบวนการที่ยุติธรรมและเป็นกลาง AEG จะใช้แนวทางที่สมเหตุสมผลและให้การสนับสนุนเสมอและจะปรับระยะเวลาที่เหมาะสม หากในขั้นตอนใด ๆ ของกระบวนการร้องทุกข์เป็นไปไม่ได้ที่จะปฏิบัติตามช่วงเวลาที่กำหนด ทุกฝ่ายจะได้รับ
คำแนะนำเกี่ยวกับนโยบายนี้และแจ้งให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับนโยบายนี้ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง

2. หลักการเชิงนโยบาย

วัตถุประสงค์ของนโยบายและขั้นตอนนี้คือการจัดหาช่องทาง
สำหรับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอกในการแจ้งข้อกังวลของพวกเขาและให้พวกเขาได้รับการจัดการอย่างยุติธรรมและสอดคล้องกัน กลุ่มโรงเรียนของ AEG ยึดมั่นในหลักการดังต่อไปนี้:

- สร้างความมั่นใจให้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย ในการมีกระบวนการที่โปร่งใสในการแสดงความกังวลและแจ้งความร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ รวมถึงช่องทางการร้องเรียนแบบไม่ระบุตัวตน
- นโยบายและขั้นตอนนี้ได้รับการสื่อสารกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอก บนเว็บไซต์ของโรงเรียนของเรา
- ขั้นตอนนี้นำไปใช้อย่างสอดคล้องกับกระบวนการที่กำหนดไว้สำหรับทุกขั้นตอน โดยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอกทั้งหมดได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมและละเอียดอ่อน
- ฝ่ายบริหารจะปฏิบัติต่อข้อร้องเรียนอย่างจริงจังด้วยการรักษาความลับและดำเนินการอย่างรวดเร็วและเหมาะสมสำหรับข้อกังวลและข้อร้องเรียนทั้งหมดที่เกิดขึ้น
- ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอกมีสิทธิ์อุทธรณ์คัดค้านผลของกระบวนการร้องทุกข์
- ไม่มีผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอกองค์กรที่หยิบยกเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าว จะถูกลงโทษ
  สำหรับการรายงานข้อร้องเรียนดังกล่าว เว้นแต่จะเป็นเท็จและไม่สุจริต หากมีการพิจารณาแล้วว่ามีการกล่าวอ้างที่เป็นเท็จหรือไม่สุจริต AEG จะดำเนินการอย่างเหมาะสม

- AEG เคารพสิทธิของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอกของเราที่จะไม่เปิดเผยตัวตน รวมถึงพยานใดๆ ที่อาจจำเป็นต้องยืนยันข้อมูลที่ได้รับ AEG จะดูแลให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอกมีสิทธิไม่เปิดเผยตัวตน (รวมถึงพยาน) ตลอดกระบวนการร้องทุกข์ เว้นแต่กฎหมายจะกำหนดให้เปิดเผย

นโยบายการร้องทุกข์นี้ไม่ได้แทนที่ช่องทางอื่นตามที่กฎหมายกำหนด

3. ขอบเขต

นโยบายและขั้นตอนการร้องทุกข์ภายนอกนี้ใช้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กรทั้งหมดรวมถึงผู้รับเหมาภายนอก ซัพพลายเออร์ กลุ่มชุมชน องค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs) สื่อและอื่น ๆ

ขอบเขตที่ไม่รวมในข้อร้องทุกข์

- เรื่องราวที่เกิดขึ้นโดยนักเรียน ผู้ปกครอง พนักงานหรือสมาชิกคนอื่น ๆ ของ AEG เนื่องจากได้รับการจัดการผ่านนโยบายและขั้นตอนภายในแยกต่างหาก อย่างไรก็ตามหากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอกมีความคับข้องใจต่อหนึ่งในพนักงานปัจจุบันของเราก็สามารถร้องเรียนได้ผ่านขั้นตอนนี้ และ
- โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้มาซึ่งความได้เปรียบทางการแข่งขันทางเศรษฐกิจ (เช่น ครอบคลุมประเด็นเดียวกัน) ที่มีลักษณะกลั่นแกล้งหรือมุ่งร้ายอย่างชัดเจน

4. หน้าที่และความรับผิดชอบ

4.1 **ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร** - รับผิดชอบในการตรวจสอบให้การดำเนินงานของนโยบายให้มีประสิทธิภาพ

4.2 **พนักงาน**

- รับเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง
- รายงานเรื่องร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการ ESG โดยกรอกแบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องทุกข์ภายนอก
- เก็บรักษาความลับ
- อาจให้ข้อมูลและความช่วยเหลือในการปรับปรุงและสื่อสารต่อผู้ร้องเรียน

4.3 **คณะกรรมการ ESG**

- ประสานงานและปฏิบัติงานทั้งหมดที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการตามกระบวนการขั้นตอนการร้องทุกข์นี้ให้ประสบผลสำเร็จ รวมถึงการสร้างความตระหนักรู้ภายในเกี่ยวกับกลไกการร้องทุกข์ระหว่างพนักงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอกองค์กร

- ดูแล รักษาไว้ ซึ่งคณะกรรมการ ESG และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ

- ตรวจสอบข้อร้องทุกข์ที่ได้รับและมอบหมายผู้จัดการหรือทีมรับเรื่องร้องทุกข์ (หากจำเป็น) หมายเหตุ: หากเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวข้องกับบุคคลในคณะกรรมการ ESG พวกเขาจะถูกแยกออกจากกระบวนการ
- แจ้งผู้รายงานเรื่องร้องทุกข์รับทราบผลการดำเนินงาน รวมถึงขั้นตอนดำเนินต่อๆไป
- ให้คำแนะนำแก่ผู้เชี่ยวชาญหรือหน่วยงานภายนอกที่เหมาะสม เมื่อจำเป็น
- รักษาทะเบียนการร้องทุกข์ภายนอกที่เป็นปัจจุบันซึ่งมีรายละเอียดของการร้องทุกข์ทั้งหมดที่ได้รับการจัดการตามขั้นตอนนี้ ทะเบียนร้องทุกข์ภายนอกจะถูกรายงานไปยังคณะกรรมการบริหารเป็นประจำเดือน
- ประเมินการอุทธรณ์ใด ๆ ที่ส่งโดยผู้ร้องทุกข์ และกำหนดขั้นตอนต่อไป
- ติดตามสื่อ (สิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์) สำหรับข่าวที่เกี่ยวข้องกับ**AEG** และซัพพลายเออร์เพื่อระบุเรื่องร้องทุกข์ที่อาจเกิดขึ้น
- ให้คำแนะนำแก่บุคคลหรือซัพพลายเออร์ภายนอกที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับผลการสอบสวนและมาตรการแก้ไขและบรรเทาผลกระทบที่จะดำเนินการ
- ให้การสนับสนุนเพิ่มเติมในกรณีที่จำเป็น

4.4 คณะกรรมการฝ่ายสนับสนุนข้อร้องทุกข์

- สมาชิกของคณะกรรมการสนับสนุน ESG (**ภาคผนวก I**) อาจให้การสนับสนุนผู้เชี่ยวชาญในระหว่างขั้นตอนการร้องทุกข์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นและความเชี่ยวชาญที่จำเป็น
- เก็บรักษาความลับอย่างดี

4.5 ผู้จัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์หรือทีมรับเรื่องร้องทุกข์ภายนอก

- ต้องไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องที่เกิดขึ้น
- เป็นพนักงานระดับอาวุโสและรักษาความลับ
- ติดต่อผู้แจ้งข้อร้องเรียนโดยเร็วที่สุดเพื่อดำเนินการสอบสวนอย่างละเอียดและเป็นกลาง และเชิญพวกเขาให้เข้าร่วมในกระบวนการเพื่อบรรลุข้อยุติที่เกี่ยวข้อง
- ตรวจสอบและพิจารณาข้อมูลอย่างถี่ถ้วนและตัดสินใจเกี่ยวกับผลลัพธ์ของเรื่องราวข้อร้องทุกข์
- รักษาการเจรจากับผู้แจ้งข้อร้องทุกข์ตลอดกระบวนการเพื่อให้แน่ใจว่ามีความรับผิดชอบต่อการดำเนินการอย่างยุติธรรมของกระบวนการร้องทุกข์
- ตรวจสอบการสนทนาระหว่างผู้แจ้งเรื่องร้องทุกข์กับซัพพลายเออร์ที่เป็นบุคคลภายนอกที่ให้บริการการร้องทุกข์

- ติดตามความคืบหน้ากับแผนแก้ไขและบรรเทาผลกระทบที่กำหนดขึ้น หากความคืบหน้าไม่เป็นไปตามแผน ผู้จัดการหรือทีมร้องทุกข์จะส่งเรื่องร้องเรียนอีกครั้งเพื่อให้คณะกรรมการ ESG ตรวจสอบ

5 คำจำกัดความ

คำ	คำจำกัดความ
ผู้ร้องเรียน	บุคคลที่ยื่นเรื่องร้องทุกข์หรือข้อร้องเรียน ผู้ร้องเรียนอาจรวมถึงบุคคลที่กล่าวหาว่าทำร้ายตัวเองหรือกล่าวหาว่าทำร้ายผู้อื่นอันเป็นผลมาจากกิจกรรมของบริษัท/โรงแรม
ข้อร้องทุกข์	ใช้แทนกันได้กับข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อกล่าวหา ประเด็นหรือปัญหาที่บุคคลมีเกี่ยวกับการปฏิบัติหรือประสบการณ์ในการทำงาน. สิ่งนี้สามารถครอบคลุมข้อกังวลในวงกว้าง ตั้งแต่การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพของอาหารที่จัดหาให้ในโรงอาหาร ไปจนถึงการกระทำที่ร้ายแรงและอาจผิดกฎหมาย เช่น การล่วงละเมิดและการเลือกปฏิบัติในสถานที่ทำงาน และประเด็นจรรยาบรรณอื่นๆ ยังสามารถเรียกว่าข้อเสนอแนะหรือข้อกังวล
กลไกการรับเรื่องร้องทุกข์	วิธีที่เป็นทางการในการยอมรับ ประเมิน และแก้ไขข้อร้องเรียนของบุคคลหรือกลุ่มคน เกี่ยวกับประสิทธิภาพหรือพฤติกรรมของ**AEG**
ผู้ร้องทุกข์	บุคคลหรือกลุ่มคนที่ยื่นเรื่องร้องทุกข์
[‘Speak Up’ การรายงานที่ไม่เปิดเผยชื่อที่บริษัทนำมาใช้]	ระบบสำหรับการรายงานที่ไม่เปิดเผยชื่อ ให้บริการ24ชั่วโมง และจัดการโดยผู้ให้บริการอิสระที่เป็นบุคคลภายนอก

6 ระเบียบปฏิบัติ

6.1 ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์

สามารถแจ้งความร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

ตัวต่อตัว:
ผู้มีส่วนเกี่ยงข้องสามารถยื่นเรื่องร้องทุกข์ต่อ พนักงาน AEG คนใดก็ได้ ซึ่งจะส่งต่อเรื่องโดยใช้ขั้นตอนที่กำหนดไว้

ช่องทางโทรศัพท์:
ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อสามารถโทรติดต่อ สำนักงานใหญ่ของ **AEG** ที่หมายเลข +66 (0)52 135 061 หรือสำนักงานของโรงเรียนใดก็ได้ และขอพูดคุยกับสมาชิกของคณะกรรมการ ESG (ดูภาคผนวก**I** สำหรับแผนผังองค์กร)

ช่องทางอีเมล:
สามารถส่งเรื่องร้องทุกข์ได้ที่: *info@aeg.ac.th*

<u>หมายเหตุ:</u> อีเมลร้องทุกข์ใดๆ ที่ส่งถึงบัญชีนี้จะถูกส่งไปยัง สมาชิกคณะกรรมการ ESG ที่ระบุไว้ในผังองค์กร (**ภาคผนวก I**)

เขียนถึง:

AMBASSADOR EDUCATION GROUP
<u>เรียน: [ชื่อโรงเรียน] คณะกรรมการ ESG</u>
272 หมู่ 2 ถนนซุปเปอร์ไฮเวย์เชียงใหม่-ลำปาง
ตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี
เชียงใหม่ 50140 ประเทศไทย

“Speak Up” ระบบสำหรับการรายงานที่ไม่เปิดเผยชื่อ

'Speak Up' (การรายงานที่ไม่เปิดเผยชื่อที่บริษัทนำมาใช้ จัดการโดยผู้ให้บริการอิสระที่เป็นบุคคลภายนอก): [รวมรายละเอียดสำหรับการติดต่อ]

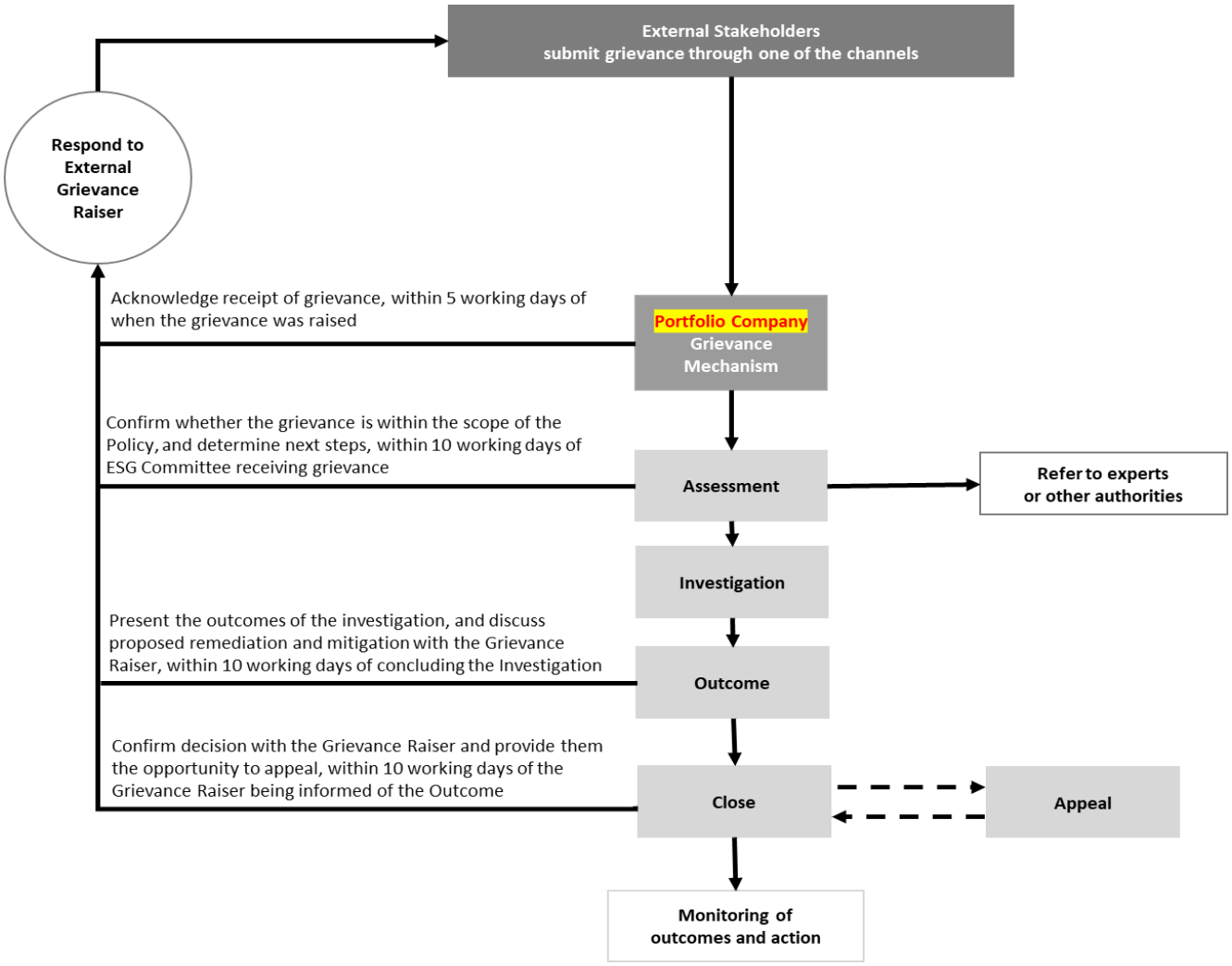
ควรสังเกตว่าหากได้รับการร้องทุกข์โดยไม่ระบุชื่อผ่านช่องทางอื่น **AEG** จะตรวจสอบปัญหาได้ยาก (โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากไม่ได้รับข้อมูล) ตามหลักการของเรา และการตอบสนองต่อผู้ร้องเรียน ในกรณีดังกล่าว เราจะบันทึกข้อมูลที่ได้รับและติดตามข้อร้องเรียนที่คล้ายกันที่ได้รับผ่านช่องทางอื่นๆ การดำเนินการใดๆ จะขึ้นอยู่กับข้อร้องเรียนที่ได้รับ

นอกเหนือจากการยื่นเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางที่อธิบายไว้ข้างต้นแล้ว การรายงานปัญหาที่เกิดขึ้นผ่านช่องทางที่ไม่เป็นทางการ เช่น สื่อ จะถูกบันทึกและประเมินว่าเป็นเรื่องร้องทุกข์โดยใช้โปรโตคอลที่กำหนดไว้ในขั้นตอนนี้

6.2 ภาพรวมของกลไกการร้องทุกข์ภายนอก

ภาพรวมของกระบวนการที่จะใช้ในการแก้ไขข้อร้องเรียนภายนอกแสดงไว้ใน**รูปที่ 1**

รูปที่ 1 ภาพรวมของกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ภายนอก



6.3 การยื่นเรื่องร้องทุกข์ภายนอก

เพื่อให้แน่ใจว่ามีการให้รายละเอียดที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรกรอกแบบฟอร์มคำร้องทุกข์ภายนอก(ภาคผนวก II) และส่งผ่านหนึ่งในช่องทางที่เกี่ยวข้องตามที่อธิบายไว้ในหัวข้อ6.1 ไม่จำเป็นต้องกรอกแบบฟอร์มคำร้องทุกข์ภายนอก อย่างไรก็ตามการที่คุณกรอกแบบฟอร์มนั้น คุณอาจลดระยะเวลาที่คณะกรรมการ ESG จะใช้ในการประเมินและประเมินข้อร้องเรียน

หากกรอกแบบฟอร์มไม่ครบถ้วน กรุณาตรวจสอบว่าได้ให้ข้อมูลต่อไปนี้แล้ว:

- ชื่อเต็ม
- ชื่อหน่วยงาน (ถ้ามี)
- ที่อยู่/ หมายเลขโทรศัพท์/ หมายเลขโทรสาร/ อีเมล (ระบุรายละเอียดวิธีการติดต่อที่ต้องการ)
- คำอธิบายเรื่องราวร้องทุกข์โดยละเอียด พร้อมวัน เวลา สถานที่ และพยานบุคคล
- หลักฐานสนับสนุนการร้องทุกข์

หากพนักงานของ **AEG** ได้รับเรื่องร้องทุกข์ผ่านการสื่อสารแบบพบหน้ากัน ทางโทรศัพท์หรือทางอีเมล บุคคลที่รับเรื่องร้องทุกข์จะต้องกรอกแบบฟอร์มคำร้องทุกข์ภายนอก (ภาคผนวก II) พร้อมข้อมูลและส่งไปที่ คณะกรรมการ ESG

นอกจากนี้ เรายังตระหนักดีว่าผู้มีส่วนเกี่ยวข้องบางรายอาจมีความต้องการไม่เปิดเผยตัวตน เพื่อให้แน่ใจว่าเราจัดการและตรวจสอบข้อร้องเรียนที่ไม่เปิดเผยตัวตนตามหลักการของเรา เรามุ่งมั่นที่จะใช้สายด่วนอิสระของบุคคลภายนอกสำหรับการรายงานแบบไม่เปิดเผยตัวตน ซึ่งเป็นแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด ระบบการรายงาน 'Speak Up' (สายการรายงานของบุคคลภายนอกที่ไม่ระบุตัวตนที่ถูกนำมาใช้) สามารถเข้าถึงได้ผ่านลิงก์ต่อไปนี้ [แทรกรายละเอียดของสายด่วน]

ข้อร้องทุกข์ทั้งหมดที่ได้รับผ่านสายด่วนนี้จะยังคงเป็นความลับ และจะได้รับการจัดการและสอบสวนตามขั้นตอนที่อธิบายไว้ในที่นี้ อย่างไรก็ตาม มีข้อแตกต่างของขั้นตอนบางประการเมื่อมีการร้องเรียนโดยไม่ระบุชื่อ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้:

- หากผู้แจ้งเหตุไม่ประสงค์ออกนามหรือไม่ต้องการติดต่อโดยตรง จะไม่มีการนัดพบเจอเบื้องต้นกับผู้แจ้งเหตุ
- กรอบเวลาในการตรวจสอบและระบุผลลัพธ์อาจขยายหรือยืดเยื้อออกไป และ
- การติดตามผลและการดำเนินการจะดำเนินการผ่านระบบรายงาน

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ยินดีที่จะเปิดเผยตัวตนของพวกเขาผ่านระบบ AEG จะทำงานโดยตรงกับผู้แจ้งเรื่องร้องทุกข์ แต่จะไม่เปิดเผยตัวตนของพวกเขาต่อผู้ถูกกล่าวหา นอกจากนี้ยังจะไม่เปิดเผยชื่อพยานให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบ

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอาจแต่งตั้งตัวแทนบุคคลที่สามเพื่อส่งเรื่องร้องทุกข์ โดยมีเงื่อนไขว่าตัวแทนบุคคลที่สามปฏิบัติตามขั้นตอนที่อธิบายไว้ข้างต้น นอกเหนือจากการร้องทุกข์ผ่านช่องทางอย่างเป็นทางการที่อธิบายไว้ใน**ข้อ 6.1** แล้ว ปัญหาที่เกิดขึ้นผ่านช่องทางที่ไม่เป็นทางการ เช่น สื่อ จะถูกบันทึกเป็นเรื่องราวร้องทุกข์โดยคณะกรรมการ ESG

ข้อร้องทุกข์ทั้งหมดที่ส่งถึง**AEG** จะยังคงเป็นความลับ

6.4 การรับทราบและการประเมินข้อร้องทุกข์

คณะกรรมการ ESG จะตรวจสอบและประเมินข้อร้องเรียนที่ได้รับ หากข้อร้องเรียนเกี่ยวข้องกับบุคคลในคณะกรรมการ ESG บุคคลนั้นจะถูกแยกออกจากกระบวนการทั้งหมด คณะกรรมการ ESG จะแจ้งการตอบรับไปยังผู้แจ้งเรื่องร้องทุกข์ผ่านวิธีการติดต่อที่พวกเขาต้องการภายใน 5 วันทำการ นับจากวันที่มีการแจ้งเรื่องร้องทุกข์

เมื่อมีการแจ้งเรื่องร้องทุกข์โดยไม่ระบุตัวตนผ่านสายด่วนอิสระของบุคคลภายนอก บุคคลภายนอกจะติดต่อผู้แจ้งเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบ ภายใน 5 วันทำการ ผู้แจ้งเรื่องร้องทุกข์จะได้รับการตอบรับจากระบบรายงานว่าได้รับเรื่องร้องทุกข์แล้วและจะมีการแจ้งหมายเลขเพื่อใช้ติดตามการร้องเรียน หมายเลขเรื่องร้องเรียนนี้จะต้องถูกบันทึกโดยผู้ร้องทุกข์และเก็บไว้อย่างปลอดภัย หมายเลขเรื่องร้องเรียนนี้เป็นรหัสส่วนตัวของผู้แจ้งข้อร้องเรียนไปยังระบบรายงานที่ยื่น ซึ่งจะช่วยให้ผู้ร้องทุกข์ติดตามความคืบหน้าของคดีและให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ ผู้ร้องทุกข์จะถูกขอให้ระบุหมายเลขทุกครั้งที่มีการเข้าถึงระบบ

จากนั้นคณะกรรมการ ESG จะแต่งตั้งผู้จัดการเรื่องร้องทุกข์หรือทีมรับเรื่องร้องทุกข์ที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับเรื่องที่เกิดขึ้นเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องทุกข์อย่างเต็มที่เพื่อ
กำหนดแนวทางแก้ไขผู้จัดการเรื่องร้องทุกข์หรือทีมที่ได้รับการแต่งตั้งจะไม่มีส่วนเกี่ยวข้องใด ๆ กับเรื่องที่เกิดขึ้นหรือหากเกี่ยวข้องกับจะไม่ถูกกำหนดให้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการ

เมื่อแต่งตั้งผู้จัดการหรือทีมรับเรื่องร้องทุกข์แล้วพวกเขาจะติดต่อผู้แจ้งเรื่องร้องทุกข์ผ่านวิธีการติดต่อที่ต้องการเพื่อชี้แจงข้อมูลใด ๆ และถามว่าพวกเขาคิดว่าควรแก้ไขอย่างไร การติดต่อนี้จะเป็นส่วนหนึ่งของการสอบสวนและจะเกิดขึ้นโดยรวดเร็วและเหมาะสม ในกรณีที่มีการแจ้งความร้องทุกข์โดยไม่ระบุชื่อผ่านสายด่วนบุคคลภายนอกนั้นจะติดต่อผู้แจ้งเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบ

ผู้จัดการหรือทีมรับเรื่องราวร้องทุกข์จะประเมินข้อมูลและกำหนดขั้นตอนต่อไปที่เหมาะสม การประเมินจะรวมถึงว่าข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นอยู่ในขอบเขตของกลไกนี้หรือไม่ หากผู้จัดการหรือทีมรับเรื่องร้องทุกข์พิจารณาว่าการสอบสวนควรดำเนินการต่อไปจะดำเนินการโดยรวดเร็วและเหมาะสม หากการร้องทุกข์อยู่นอกขอบเขตหรือหากมีวิธีที่เหมาะสมกว่าในการจัดการข้อร้องเรียน ผู้จัดการหรือทีมรับเรื่องร้องทุกข์อาจเลือกที่จะไม่ดำเนินการสอบสวนต่อไป

โดยปกติแล้ว ผู้แจ้งเรื่องร้องทุกข์จะได้รับแจ้งเกี่ยวกับขั้นตอนต่อไปภายใน 10 วันทำการนับจากที่คณะกรรมการ ESG ได้รับเรื่องร้องทุกข์ โดยผ่านวิธีการติดต่อที่ผู้ร้องทุกข์ต้องการ เมื่อมีการแจ้งเรื่องร้องทุกข์โดยไม่ระบุชื่อผ่านสายด่วนบุคคลภายนอก จะติดต่อผู้แจ้งเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบ

6.5 การสอบสวนเรื่องร้องทุกข์

เป็นสิ่งสำคัญที่การสอบสวนจะต้องดำเนินการอย่างถี่ถ้วนและไม่ล่าช้าเกินสมควร ในบางกรณีอาจต้องมีการประชุมสอบสวน และในบางกรณี การสอบสวนอาจเกี่ยวข้องกับการรวบรวมพยานเอกสารเท่านั้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของการร้องทุกข์

สำหรับกรณีที่เกี่ยวข้องกับพนักงานของAEG ผู้จัดการหรือทีมร้องทุกข์จะติดต่อพนักงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอการประชุมเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของปัญหาที่เกิดขึ้นในการร้องทุกข์

สำหรับกรณีที่เกี่ยวข้องกับ ซัพพลายเออร์ภายนอกของ AEG ผู้จัดการหรือทีมร้องทุกข์จะติดต่อโดยตรงกับบุคคลภายนอกผู้จัดการหรือทีมร้องทุกข์อาจดำเนินการสัมภาษณ์และพูดคุยกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและหากจำเป็นให้รวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อยืนยันความถูกต้องของการร้องทุกข์

ผู้จัดการหรือทีมรับร้องทุกข์อาจต้องการพบกับผู้แจ้งเรื่องร้องทุกข์อีกครั้งเพื่อชี้แจงประเด็นใด ๆ ก่อนที่จะสรุปการสอบสวน

6.6 ผลการสอบสวน

เมื่อผู้จัดการหรือทีมรับเรื่องร้องทุกข์พอใจว่าข้อเท็จจริงทั้งหมดได้เป็นที่ยอมรับแล้ว พวกเขาจะพิจารณาคดีอย่างเต็มที่เพื่อให้ได้ข้อสรุป ผู้จัดการหรือทีมรับเรื่องราวร้องทุกข์จะจัดทำรายงานอย่างเป็นทางการซึ่งจะรวมถึงเหตุผลในการตัดสินใจบันทึกการประชุมการสอบสวนและหลักฐานอื่น ๆ ที่รวบรวมได้และมาตรการแก้ไขและบรรเทาผลกระทบที่เสนอให้ดำเนินการเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน

จากนั้นผู้จัดการหรือทีมร้องทุกข์จะนำเสนอผลการสอบสวนต่อผู้แจ้งเรื่องร้องทุกข์ผ่านวิธีการติดต่อที่พวกเขาต้องการ ภายในสิบ 10 วันทำการหลังจากสรุปผลการสอบสวน เว้นแต่จะได้รับคำแนะนำเป็นอย่างอื่น เมื่อมีการแจ้งเรื่องร้องทุกข์โดยไม่ระบุชื่อผ่านสายด่วนผลลัพธ์จะถูกนำเสนอต่อผู้แจ้งเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบ

ฝ่ายที่เกี่ยวข้องในประเด็นนี้จะได้รับการแจ้งให้ทราบถึงผลลัพธ์ด้วย

6.7 สิ้นสุดกระบวนการ

ภายใน 10 วันทำการหลังจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนได้รับแจ้งผล ผู้จัดการหรือทีมงานเรื่องร้องทุกข์จะติดต่อผู้แจ้งเรื่องร้องทุกข์ผ่านวิธีการติดต่อที่พวกเขาต้องการ เมื่อมีการแจ้งเรื่องร้องทุกข์โดยไม่ระบุชื่อผ่านสายด่วนบุคคลภายนอกจะติดต่อผู้แจ้งเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบ

ผู้จัดการหรือทีมร้องทุกข์จะยืนยันว่าผู้ร้องทุกข์ว่าพอใจกับผลที่ได้รับและมาตรการแก้ไข/บรรเทาทุกข์หรือไม่ และรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการร้องทุกข์ จะมีการจัดทำรายงานการประชุมจากการพูดคุยและคงไว้พร้อมกับข้อข้องใจที่เกิดขึ้น

หากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนพึงพอใจ ก็จะเป็นอันว่าสิ้นสุดกระบวนการ และมาตรการแก้ไขและบรรเทาผลกระทบจะได้รับการตรวจสอบโดยผู้จัดการหรือทีมผู้ร้องทุกข์หากผู้แจ้งเรื่องร้องทุกข์ไม่พอใจกับผลลัพธ์ คุณสามารถอุทธรณ์ผลลัพธ์ได้อย่างเป็นทางการผ่านกระบวนการอุทธรณ์ตามที่อธิบายไว้ในข้อ6.8

ผู้จัดการหรือทีมร้องทุกข์จะติดตามความคืบหน้ากับแผนแก้ไขและบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้น หากความคืบหน้าไม่เป็นไปตามแผน ผู้จัดการหรือทีมร้องทุกข์จะส่งเรื่องร้องทุกข์อีกครั้งเพื่อให้คณะกรรมการ ESG ตรวจสอบ ในกรณีที่บุคคลที่เกี่ยวข้องไม่แสดงความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามมาตรการแก้ไขและบรรเทาผลกระทบ คณะกรรมการ ESG จะได้รับแจ้งและพวกเขาจะระงับความสัมพันธ์กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง ผู้จัดการหรือทีมร้องทุกข์อาจติดตามผลกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายครั้งเพื่อยืนยันว่าทุกฝ่ายมีความพึงพอใจ

6.8 การอุทธรณ์

หากผู้แจ้งเรื่องร้องทุกข์ไม่พอใจกับผลลัพธ์ พวกเขาอาจยื่นอุทธรณ์ต่อผลภายในสิบ 10 วันทำการหลังจาก “ปิดเรื่อง” การอุทธรณ์ควรทำเป็นลายลักษณ์อักษรโดยใช้แบบฟอร์มอุทธรณ์ร้องทุกข์ภายนอก(ภาคผนวก III)และส่งไปยังคณะกรรมการ ESG

หากไม่ได้ใช้แบบฟอร์ม การอุทธรณ์ที่เป็นลายลักษณ์อักษรควรระบุประเด็นเฉพาะที่ผู้แจ้งเรื่องร้องทุกข์ไม่พอใจ กระบวนการอุทธรณ์ไม่ใช่การไต่สวนใหม่ และโดยปกติแล้วมูลเหตุของการอุทธรณ์จะมาจาก หลักฐานใหม่ที่กำลังปรากฏ ซึ่งไม่เคยมีมาก่อนในเวลาที่มีการตัดสินใจ หรือถูกระงับไว้อย่างไม่มีเหตุผล ซึ่งอาจส่งผลกระทบอย่างมากต่อผลลัพธ์ข้อบกพร่องในขั้นตอนซึ่งอาจส่งผลต่อผลลัพธ์สุดท้าย และในกรณีที่ผลปรากฏว่าไม่เหมาะสมตามหลักฐาน

ในกรณีที่มีการแจ้งความร้องทุกข์แบบไม่ระบุชื่อผ่านสายด่วน ผู้แจ้งเรื่องร้องทุกข์สามารถส่งคำร้องผ่านระบบได้

จากนั้นการอุทธรณ์จะได้รับการประเมินโดยคณะกรรมการ ESG และขั้นตอนต่อไปจะถูกกำหนดภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยปกติภายใน 10 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับคำอุทธรณ์ ขั้นตอนต่อไปอาจรวมถึงข้อใดข้อหนึ่งต่อไปนี้:

- เชิญผู้ร้องทุกข์เพื่อขอคำอธิบายโดยตรง
- ส่งต่อเรื่องไปยังคณะกรรมการบริหาร ซึ่งจะมีการตรวจสอบข้อร้องเรียนและเอกสารทั้งหมด และจะมีการพิจารณาว่าจำเป็นต้องดำเนินการเพิ่มเติมเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนหรือไม่
- เชิญทุกฝ่ายหารือเกี่ยวกับเรื่องนี้และทางเลือกอื่น ๆ ที่อาจดำเนินการเพื่อแก้ไขข้อข้องใจ หรือ
- ให้ผู้สังเกตการณ์จากภายนอกเข้ามาตรวจสอบและประเมินเรื่องนี้

เมื่อเสร็จสิ้นข้อใดข้อหนึ่งข้างต้นแล้ว จะมีการตัดสินใจ มีการอุทธรณ์เพียงระดับเดียวภายใน AEG ดังนั้นการตัดสินที่ดำเนินการหลังจากการอุทธรณ์ถือเป็นที่สิ้นสุด

7 การสื่อสารและฝึกอบรม

การสื่อสารและการฝึกอบรมต่อไปนี้จะดำเนินการเกี่ยวกับนโยบายและขั้นตอนนี้:

- ดำเนินการอบรมพนักงานทุกคนเพื่ออธิบายนโยบายและขั้นตอนการรับเรื่องร้องทุกข์จากภายนอก รวมถึงช่องทางในการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ สำหรับพนักงานใหม่ การฝึกอบรมเกี่ยวกับนโยบายและขั้นตอนการร้องทุกข์จากภายนอกควรดำเนินการให้เสร็จสิ้นในระหว่างการปฐมนิเทศ สำหรับพนักงานปัจจุบัน จะมีการฝึกอบรมทบทวนเมื่อจำเป็น
- แจ้งขั้นตอนการร้องทุกข์ภายนอก รวมถึง *'แจ้งข่าว'* ช่องทางไม่เปิดเผยชื่อสำหรับการรายงานผ่านเว็บไซต์ของบริษัท
- ช่องทางอื่นที่เป็นไปได้ในการสื่อสาร – จรรยาบรรณสำหรับซัพพลายเออร์ ข้อตกลงซัพพลายเออร์ สื่อสังคมออนไลน์ ฯลฯ

8 บันทึก

บริษัทจะตรวจสอบและบันทึก:

- การฝึกอบรม (รายชื่อพนักงาน จำนวนชั่วโมงและความถี่ทั้งหมด) ของนโยบายและขั้นตอนการร้องทุกข์จากภายนอก
- การร้องทุกข์จะถูกบันทึกไว้ในทะเบียนร้องทุกข์ภายนอก(ภาคผนวก IV) เพื่อประเมินว่าบรรลุผลสำเร็จหรือไม่ การลงทะเบียนร้องทุกข์ภายนอกจะรวมถึงข้อร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น ช่องทางการรายงาน ผู้จัดการหรือทีมร้องทุกข์ ผลลัพธ์ ไม่ว่าจะมีการยื่นอุทธรณ์และผลของการอุทธรณ์และการแก้ไข ระยะเวลาสำหรับการแก้ไขและมาตรการบรรเทาผลกระทบ
- จำนวนและประเภทของการร้องทุกข์โดยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอกผ่านช่องทางการรายงานแต่ละช่องทาง รวมถึงช่องทางการรายงานแบบไม่ระบุตัวตน
- จำนวนและประเภทการร้องทุกข์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกผ่านช่องทางการรายงานแต่ละช่องทางที่ส่งผลให้ ถูกลงโทษทางวินัย

บันทึกที่เป็นความลับจะถูกเก็บไว้เป็นเอกสารที่เหมาะสมและเก็บรักษาโดยคณะกรรมการ ESG และบุคคลที่เกี่ยวข้องตามกำหนดการเก็บรักษาของ AEG ซึ่งก็คือ 10 ปี ซึ่งจะช่วยให้ติดตามและตรวจสอบเพื่อประเมินว่าบรรลุผลสำเร็จหรือไม่ และมีการตอบโต้หรือข่มขู่ผู้แจ้งเรื่องร้องทุกข์หรือไม่

9 ทบทวนการจัดการ

ข้อมูลที่รวบรวม (บันทึกการตรวจสอบ) และข้อเสนอแนะจะถูกใช้เพื่อทบทวนความคืบหน้าและประสิทธิผลของนโยบายและขั้นตอนร้องทุกข์จากภายนอก และบุคคลที่เกี่ยวข้องที่มีส่วนร่วมในการจัดการระบบ ‘Speak Up” การทบทวนนโยบายและขั้นตอนนี้จะดำเนินการเป็นประจำ และอย่างน้อยปีละครั้งในทุกกรณี การเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่จำเป็นจะถูกดำเนินการและนำไปใช้

10 อ้างอิง

มาตรฐานการปฏิบัติงาน IFC 1 การประเมินและการจัดการความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม
นโยบายและขั้นตอนการรับเรื่องร้องทุกข์ของ AEG

11 การควบคุมการเปลี่ยนแปลงเอกสาร

Document ID:		ESG-EXTGR-000				
Revision Number	**Author**	**Document Status/ Change**	**Reviewer**	**Approver**	**Revision Date**	**Effective Date**
00	P.Farran	First Issue	R.Wiese	T. Ellingsworth	24/05/2022	01/02/2023

Appendix I – ESG Committee Chart

ภาคผนวก I – แผนผังองค์กร ECC

ESG Committee		
Patrick Gargolgomut CEO / **T. Ellingsworth** **Group** CAA	**P. Farran** Group ESG	**K. Agrelius** AEG HR Director

Specialist Support Committee Members		
ESG	**Communications**	**Finance**
R. Wiese Group Compliance	**H. Ivey** Group Communications Director	**K. Nui** Group Finance

Appendix II – External Grievance Statement Form

ภาคผนวก II – แบบฟอร์มคำชี้แจงข้อร้องทุกข์ภายนอก

We encourage you to complete this form if you wish to raise a formal grievance under the External Grievance Policy and Procedure. Once you have completed the form, please submit it to the ESGC.
กรุณากรอกแบบฟอร์มนี้ หากต้องการยื่นเรื่องร้องทุกข์อย่างเป็นทางการภายใต้นโยบายและขั้นตอนการร้องทุกข์จากภายนอก เมื่อคุณกรอกแบบฟอร์มเสร็จแล้ว กรุณาส่งไปยัง ESGC

Grievant details			
Full name: **ชื่อ-สกุล:**		**Do not disclose my identity in public or to accused party** **ไม่ยินยอมเปิดเผยตัวตนต่อสาธารณะหรือฝ่ายผู้ถูกกล่าวหา**	☐
Company (if applicable): **บริษัท (ถ้ามี):**		**Date submitted:** **วันที่รายงาน:**	
Preferred Contact Method: **ช่องทางการติดต่อที่ต้องการ:**	☐ **Telephone / Mobile / Facsimile** **โทรศัพท์ / มือถือ / โทรสาร**		
	☐ **Email /อีเมล**		
	☐ **Mail /จดหมาย**		
	Please provide contact details: **กรุณาระบุรายละเอียดการติดต่อของคุณ**		

Nature of grievance	
It is impossible to give a complete list of all of the issues that might give rise to a grievance, but some of the more common issues relate to: discrimination, bullying and harassment; terms and conditions of engagement; occupational health & safety; environmental issues; and other Code of Conduct issues. *ซึ่งเป็นเรื่องยากที่จะกำหนดรายการปัญหาทั้งหมดที่อาจก่อให้เกิดความกังวลใจ แต่ทั้งนี้มีบางกรณีที่พบได้บ่อยนั้นเกี่ยวข้องกับ: การเลือกปฏิบัติ การกลั่นแกล้ง และการล่วงละเมิด ข้อกำหนดและเงื่อนไขของงาน; อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ปัญหาสิ่งแวดล้อม; และประเด็นจรรยาบรรณอื่นๆ*	
Who was involved? /ผู้ที่เกี่ยวข้อง (Provide names, titles and any witnesses) (ระบุชื่อ ตำแหน่ง และผู้เห็นเหตุการณ์คนอื่นๆ)	
When did it occur?/วันเกิดเหตุ (Date and time)/ (วันและเวลา)	
Where did it occur?/ สถานที่เกิดเหตุ	
What happened? /ระบุเรื่องราวที่เกิดขึ้น (Describe the event in detail and any incidents giving rise to the grievance. Indicate what Policies/ Laws may have been breached.) (อธิบายเหตุการณ์ก่อให้เกิดข้อกังวลใจโดยละเอียด ระบุว่านโยบาย / กฎหมายใดที่อาจละเมิด)	
What outcomes are you seeking?/ผลลัพธ์ที่ต้องการ	

Additional information/ข้อมูลเพิ่มเติม

Please retain a copy of this statement for your own record. Note, your signature on this statement indicates that the information you have provided in this statement is truthful account of the situation.
โปรดเก็บสำเนาคำแถลงนี้ไว้เป็นบันทึกของคุณเอง หมายเหตุ: ลายมือชื่อของคุณในข้อความนี้แสดงว่าข้อมูลที่คุณให้ไว้ในข้อความนี้เป็นข้อเท็จจริงทุกประการ

Signatures/ลายมือชื่อ	
Grievant Signature: **ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน**	**Date:** **วันที่:**
Received by: **รับเรื่องโดย:** **Printed Name and Signature** **ชื่อและลายเซ็นที่พิมพ์ออกมา**	**Date:** **วันที่:**

Appendix III – External Grievance Appeal Form

ภาคผนวก III – แบบฟอร์มอุทธรณ์การร้องทุกข์ภายนอก

We encourage you to complete this form if you wish to appeal against the outcome of the grievance under the External Grievance Policy and Procedure. Once you have completed the form, please submit it to the ESGC

กรุณากรอกแบบฟอร์มนี้ หากต้องการอุทธรณ์ผลของการร้องทุกข์ภายใต้นโยบายและขั้นตอนการร้องทุกข์จากภายนอก เมื่อคุณกรอกแบบฟอร์มเสร็จแล้ว โปรดส่งไปยัง ESGC

Grievant details				
Full name: **ชื่อ-สกุล**			**Do not disclose my identity in public or to accused party** **ไม่ยินยอมเปิดเผยตัวตนต่อสาธารณะหรือฝ่ายผู้ถูกกล่าวหา**	☐
Company (if applicable): **บริษัท (ถ้ามี)**			**Date submitted:** **วันที่รายงาน:**	
Preferred Contact Method: **ช่องทางการติดต่อที่ต้องการ:**	☐	**Telephone / Mobile / Facsimile** **โทรศัพท์ / มือถือ / โทรสาร**		
	☐	**Email/อีเมล**		
	☐	**Mail/จดหมาย**		
	Please provide contact details: **ละเอียดการติดต่อผู้ร้องเรียน**			

Reason for appeal (Check all that apply): **เหตุผลในการอุทธรณ์ (ตรวจสอบทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง):**	
The appeal process is not a re-hearing. Please state the specific area(s) where you remain dissatisfied. กระบวนการอุทธรณ์ไม่ใช่การพิจารณาคดีซ้ำ โปรดระบุเหตุเฉพาะหรือเหตุที่คุณไม่พึงพอใจ	
	New information/evidence is now available that wasn't considered before. ข้อมูล/หลักฐานใหม่ที่ไม่เคยมีการพิจารณามาก่อน
	The process wasn't followed correctly. กระบวนการไม่ได้ปฏิบัติตามอย่างถูกต้อง
	The outcome wasn't fair and reasonable. ผลลัพธ์ไม่ยุติธรรมและไม่สมเหตุสมผล
Further explanation of reasoning/คำอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับเหตุผล	
What outcomes are you seeking?/ผลลัพธ์ที่ต้องการ	

Additional information/ข้อมูลเพิ่มเติม

Please retain a copy of this statement for your own record. Note, your signature on this statement indicates that the information you have provided in this statement is truthful account of the situation.

โปรดเก็บสำเนาคำแถลงนี้ไว้เป็นบันทึกของคุณเอง หมายเหตุ: ลายมือชื่อของคุณในข้อความนี้จะแสดงว่าข้อมูลที่คุณให้ไว้ในข้อความนี้เป็นข้อเท็จจริงทุกประการ

Signatures	
Employee Signature: **ลายมือชื่อพนักงาน**	**Date:** **วันที่:**
Received by: **รับเรื่องโดย:** **Printed Name and Signature** **ชื่อและลายเซ็นที่พิมพ์ออกมา**	**Date:** **วันที่:**

Appendix IV – External Grievance Register (EXAMPLE)

ภาคผนวก IV – การลงทะเบียนร้องทุกข์ภายนอก (ตัวอย่าง)

No.	Date Received	Stakeholder (Grievance Raiser)	Channel of Reporting	Summary of Issue	Grievance Manager or Team	Appeal	Outcome	Actions Taken	Closed Yes/ No	Notes/ Comments
01										
02										
03										
04										
05										
06										
07										
08										
09										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										