

คำถามที่พบบ่อย (FAQ) สำหรับผู้ร้องเรียน

รายละเอียดของเรื่องที่สามารถร้องเรียนมีอะไรบ้าง ?

สำหรับ

JaCER

สามารถทำการร้องเรียนได้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของบริษัทที่เป็นสมาชิกที่จะต้องแสดงความรับผิดชอบในเรื่องต่างๆ เช่น การละเมิดสิทธิมนุษยชน ปัญหาสิ่งแวดล้อม หรือเกี่ยวกับการปฏิบัติตามข้อกำหนดกฎหมาย

(Compliance) เป็นต้น และถ้าเป็นปัญหาที่มีรายละเอียดตามที่กล่าวมาข้างต้น

แม้จะไม่ได้เป็นผู้ที่อยู่ในบริษัทที่เป็นสมาชิก (รวมถึงบริษัทในเครือด้วย) เช่น

เป็นพนักงานของบริษัทคู่ค้ากับบริษัทสมาชิก เป็นผู้อยู่อาศัยที่อยู่ใกล้เคียง เป็นลูกค้า

หรือเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับบริษัทที่บริษัทสมาชิกไปลงทุน เป็นต้น ก็สามารถร้องเรียนเข้ามาได้

หากเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกิจของบริษัทที่เป็นสมาชิกอยู่

กรณีที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับรายละเอียดที่กล่าวมาข้างต้น โดยเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน

เช่น รู้สึกว่าไม่ได้รับความเสมอภาคเท่าเทียม หรือรู้สึกไม่พึงพอใจ หรือถูกกล่าวหาใส่ร้ายกลั่นแกล้ง เป็นต้น

โดยพื้นฐานก็จะไม่สามารถรับดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียนเหล่านี้ได้

JaCER ที่เป็นช่องทางรับร้องเรียนเป็นองค์กรทำอะไร ?

ศูนย์การเจรจาและเชี่ยวชาญด้านธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งประเทศไทย (JaCER) เป็นองค์กรที่ดำเนินการตาม

“หลักการชี้แนะของสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน”

โดยทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบริษัทที่เป็นสมาชิก

ดำเนินการและให้การสนับสนุนแก่บริษัทสมาชิกในฐานะผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง ทั้งนี้

ในการจัดการแก้ปัญหาที่ถูกร้องเรียนเข้ามา ทาง JaCER จะไม่ได้เป็นผู้ดำเนินการกับปัญหาที่ถูกร้องเรียนโดยตรง

(การแก้ไขปัญหาหรือการช่วยเหลือเยียวยาผู้เสียหาย) ทางบริษัทที่ถูกร้องเรียนจะเป็นผู้ดำเนินการในการจัดการแก้ไข

ใครที่สามารถเป็นผู้ร้องเรียนได้ ?

โดยพื้นฐานแล้ว ไม่ว่าใครก็ตามที่มีส่วนได้ส่วนเสียหรือมีส่วนร่วม (Stakeholder)

ที่รู้หรือเจอปัญหาที่อยู่ในขอบเขตของการร้องเรียน สามารถร้องเรียนเข้ามาได้ทุกคน

นอกจากตัวของผู้ที่ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนเองแล้ว ผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เช่น ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้มาดำเนินการแทน

เป็นต้น ก็สามารถร้องเรียนเข้ามาได้ และหน่วยงานหรือองค์กรภาคประชาชน (NGO)

หรือสหภาพแรงงานก็สามารถเป็นผู้ร้องเรียนเข้ามาได้

และในกรณีที่เกิดความกังวลว่าการปฏิบัติของบริษัทที่เป็นสมาชิกนั้นจะก่อให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน เป็นต้น

บุคคลที่ไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรงในการทำการค้า เป็นต้น เช่น ประชาชนทั่วไป หรือผู้บริโภค

ก็สามารถร้องเรียนเข้ามาได้

จะต้องเขียนรายละเอียดอะไรบ้างในการร้องเรียน ?

กรุณากรอกรายละเอียดตามที่กำหนดในแบบฟอร์มร้องเรียน

โดยขอให้ระบุรายละเอียดของข้อร้องเรียนให้ชัดเจนเท่าที่จะทำได้ ในกรณีที่ JaCER ไม่สามารถเข้าใจข้อร้องเรียน

อาจทำให้เข้าไปดำเนินการ ได้อย่างไม่เหมาะสม และทาง JaCER

อาจจะติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อขอตรวจสอบหรือซักถามข้อมูล จึงอยากขอความร่วมมือจากผู้ร้องเรียนด้วย

หากไม่มีการติดต่อกลับมาจากผู้ร้องเรียนในระยะเวลาหนึ่ง ก็อาจจะสรุปว่าเป็นกรณีที่ไม่สามารถเข้าไปดำเนินการ ได้

และถือว่าสิ้นสุดในการดำเนินการกับข้อเรียกร้องนั้น

สามารถร้องเรียนโดยไม่ระบุชื่อและข้อมูลสำหรับติดต่อกลับได้หรือไม่ ? สามารถร้องเรียนโดยไม่แจ้งชื่อได้หรือไม่ ?

สามารถทำได้ แต่ทั้งนี้ หากไม่มีชื่อและข้อมูลสำหรับติดต่อ

ก็จะไม่สามารถตรวจสอบหรือซักถามเกี่ยวกับข้อมูลที่จำเป็น

ทำให้อาจไม่สามารถดำเนินการจัดการ ได้อย่างเหมาะสม

แม้จะมีการระบุชื่อและข้อมูลสำหรับติดต่อมาในแบบฟอร์มร้องเรียนก็ตาม

แต่หากผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์ที่จะให้แชร์ข้อมูลไปยังบริษัทก็สามารถทำได้ ทั้งนี้

อาจจะทำให้ทางบริษัทที่ถูกอ้างถึงทำการตรวจสอบสิ่งที่เกิดขึ้นจริงได้ยาก

หรือไม่สามารถทำการชดเชยให้กับผู้เสียหายได้ เป็นต้น อาจทำให้เป็นเรื่องที่ยากในการที่จะแก้ไขปัญหา

จะติดต่อกลับมาหลังจากที่ได้ทำการร้องเรียนไปหรือไม่ ?

เมื่อได้รับการร้องเรียน จะมีอีเมลตอบกลับอัตโนมัติไปที่อีเมลที่ได้รับมาไว้

หลังจากนั้น ในกรณีที่สามารติดต่อกับผู้ร้องเรียนได้ บริษัทที่ถูกอ้างถึงในการร้องเรียน หรือทาง JaCER

อาจจะติดต่อกลับไปเพื่อขอตรวจสอบหรือซักถามเกี่ยวกับเรื่องราวที่เกิดขึ้น เป็นต้น

มีความเป็นไปได้ที่ผู้ร้องเรียนจะโดนแกล้งแค้น (กลั่นแกล้ง เอาคืน) จากบริษัทหรือไม่ ?

บริษัทที่เข้าร่วมเป็นสมาชิกของ JaCER มีกฎข้อบังคับ (จรรยาบรรณในการปฏิบัติ) ที่จะไม่แกล้งแค้น (กลั่นแกล้ง

เอาคืน) แต่ถ้าเกิดกรณีที่คุณคิดว่าถูกแกล้งแค้นจากบริษัทจากการที่ร้องเรียนเข้ามา

อยากให้มีการแจ้งเข้ามาด้วยว่าถูกแกล้งแค้นจากใคร เป็นต้น

จะร้องเรียนได้ที่ไหน ?

ร้องเรียนได้ที่เว็บไซต์ของ JaCER โดยจะไม่รับร้องเรียนผ่านอีเมลหรือทางโทรศัพท์

และสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางที่รับร้องเรียนที่ดำเนินการโดยบริษัทสมาชิกหรือหน่วยงานรัฐ เป็นต้นได้เช่นกัน

แต่ในกรณีนั้น ข้อมูลร้องเรียนจะถูกดำเนินการตามข้อกำหนดของแต่ละช่องทางในการรับร้องเรียน

(อาจจะแตกต่างกับกฎระเบียบในการดำเนินการของ JaCER)

ข้อมูลในการติดต่อกับหน่วยงานหรือองค์กรอื่นๆ ที่ไม่ใช่ JaCER ยกตัวอย่างดังต่อไปนี้

- [ช่องทางติดต่อ OECD ในประเทศญี่ปุ่น](#)

- [เว็บทำ JP-MIRAI](#)

สามารถร้องเรียนไปได้ด้วยภาษาอะไร ?

โดยพื้นฐานแล้วสามารถร้องเรียนเข้ามาด้วยทุกภาษา

โดยทาง

JaCER

จะใช้เครื่องมือแปลภาษาหรือใช้ล่ามเมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่ามีความจำเป็น

ทาง JaCER ใช้เวลาในการจัดการกับการร้องเรียนเป็นเวลานานแค่ไหน ?

เมื่อ JaCER ได้รับร้องเรียน ก็จะทำการแจ้งรายละเอียดของข้อร้องเรียนไปยังบริษัทสมาชิกที่ถูกอ้างถึงทันที

และโดยพื้นฐานจะทำการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อร้องเรียนและให้คำแนะนำในการดำเนินการกับบริษัทสมาชิกที่ถูกอ้าง

อิงภายใน 14 วันทำการ โดยหลังจากนั้น JaCER จะไม่ได้เป็นผู้ดำเนินการต่อ

แต่ทางบริษัทสมาชิกที่ถูกอ้างถึงจะเป็นผู้ตรวจสอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

และดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ถูกร้องเรียนนั่นเอง สำหรับระยะเวลาในการดำเนินการตั้งแต่เมื่อได้รับร้องเรียน

ระยะเวลาที่ JaCER จะดำเนินการเสร็จ และระยะเวลาที่บริษัทจะดำเนินการนั้น จะช้าเร็วไม่เท่ากัน

ขึ้นอยู่กับรายละเอียดของการร้องเรียนในแต่ละครั้ง

สามารถติดตามได้หรือไหมว่าการร้องเรียนที่แจ้งไปมีการดำเนินการอย่างไรแล้ว ?

อาจมีการติดต่อกลับจากบริษัทสมาชิกที่ถูกอ้างอิง แต่อาจจะไม่มีการติดต่อกลับในทุกกรณี โดยทาง JaCER

มีการแสดงข้อมูล

[รายการร้องเรียน](#)

ไว้บนเว็บไซต์

สามารถตรวจสอบได้ว่าการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนไปถึงไหนแล้วได้จากรายการร้องเรียนนี้

ทั้งนี้จะไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนและบริษัทที่ถูกอ้างอิง

แต่ผู้ร้องเรียนสามารถทราบความคืบหน้าของการร้องเรียนได้จาก หมายเลขเรื่องร้องเรียน วันที่ร้องเรียน

หรือรายละเอียดการร้องเรียน เป็นต้น

การดำเนินการกับการร้องเรียนจะสิ้นสุดอย่างไร ?

จะถือว่าการดำเนินการกับการร้องเรียนสิ้นสุดลงในกรณีที่ข้อร้องเรียนของผู้ร้องเรียนได้ถูกแก้ไขปรับปรุง

กรณีที่ไม่สามารถตรวจสอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้จากรายละเอียดที่ร้องเรียนมา

กรณีที่จำเป็นต้องติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนแต่ไม่สามารถติดต่อได้ในระยะเวลาที่กำหนดไว้ เป็นต้น

โดยในรายการร้องเรียนจะระบุไว้ว่า จบเคส(Close)

JaCER กับหน่วยงานต่างๆ ที่รับปรึกษาปัญหาของชาวต่างชาติ แตกต่างกันอย่างไร ?

JaCER เป็นองค์กรที่รับร้องเรียนในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบริษัทสมาชิก จึงจะไม่รับปรึกษา (ปัญหาที่เจอต่างๆ

ในการใช้ชีวิตประจำวัน เป็นต้น)

* หน่วยงานต่างๆ ที่รับปรึกษาปัญหาของชาวต่างชาติ เช่น เครือข่ายพลเมืองเพื่อกิจกรรมระดับโลก ([CINGA](#)),

องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น, สมาคมแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมนานาชาติในแต่ละเมือง เป็นต้น

จะรับปรึกษาปัญหาคำภาษาต่างประเทศ