

เครือเจริญโภคภัณฑ์

แนวปฏิบัติเพื่อการจัดการด้านสิทธิมนุษยชน

และการปฏิบัติด้านแรงงาน



ซีพี...เพื่อความยั่งยืน



สารบัญ

03

เครื่องมือภาคภัณฑ์
หลักการปฏิบัติทางด้านสิทธิมนุษยชน
และการปฏิบัติด้านแรงงาน

05

ปัจจัยหลัก
ในการดำเนินการด้านสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติด้าน
แรงงาน

06

นโยบายและแนวปฏิบัติ
ด้านสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติด้านแรงงาน

08

เครื่องมือภาคภัณฑ์
การพิจารณาการทำงานด้านสิทธิมนุษยชน

09 นโยบายและการแสดงความมุ่งมั่น

11 การปลูกฝัง

13 การประเมินผลกระทบ

17 การบูรณาการและจัดการผลกระทบ

19 การติดตามประสิทธิภาพ

21 การสื่อสารผลการดำเนินงาน

23 การสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย

25 กลไกการเยียวยาและการจัดการข้อร้องเรียน

27

อ้างอิง

หลักการปฏิบัติทางด้านสิทธิมนุษยชน และการปฏิบัติด้านแรงงาน

- “คน” ซึ่งได้แก่พนักงานและผู้เกี่ยวข้อง
กับองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม คือ
เป็นเพื่อนมนุษย์ต้องได้รับการปฏิบัติ
อย่างเท่าเทียม และกลุ่มธุรกิจต้อง
ดำเนินธุรกิจด้วยความใส่ใจและป้องกัน
การละเมิดสิทธิมนุษยชน ซึ่งอาจสร้าง
ผลกระทบต่อการทำงานของบริษัท
เครือฯ
- เครือฯ เชื่อว่าการละเมิดสิทธิมนุษยชน
สามารถป้องกันได้ รวมทั้งยังสามารถ
สร้างให้เกิดความยั่งยืน กลุ่มธุรกิจ
ต้องดำเนินการพิจารณา ทบทวน และ
พิจารณาอย่างรอบคอบ และสม่ำเสมอ
ตามกระบวนการ Human Rights
Due Diligence ซึ่งได้อ้างอิงไปยัง
หลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิ
มนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (UN
Guiding Principles on Business
and Human Rights)
- พนักงานภายใต้บริษัททุกคนต้องให้
ความร่วมมือและปฏิบัติตามนโยบายและ
แนวทางปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนและ
การปฏิบัติด้านแรงงาน เครือเจริญโภค
ภัณฑ์
- ในกรณีที่กลุ่มธุรกิจตรวจสอบพบว่ามี
การละเมิดด้านสิทธิมนุษยชน กลุ่ม
ธุรกิจต้องดำเนินการแก้ไข ป้องกัน และ
เยียวยาแก่ผู้ได้รับผลกระทบทางด้าน
สิทธิมนุษยชนให้ได้รับการตอบสนอง
อย่างทั่วถึง และยุติธรรม
- กลุ่มธุรกิจต้องจัดให้มีกระบวนการรับ
ข้อร้องเรียนที่เข้าถึงได้ง่าย และโปร่งใส
พร้อมทั้งมีมาตรการคุ้มครองผู้แจ้ง
เบาะแส ผู้ร้องเรียน และผู้รายงาน
ข้อมูล



ปัจจัยหลัก

ในการดำเนินการด้านสิทธิมนุษยชน และการปฏิบัติด้านแรงงาน

เครือเจริญโภคภัณฑ์มีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจต้องสอดคล้องกับหลักสากลทางด้านสิทธิมนุษยชน ได้แก่ ปฎิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (“UNDHR”) หลักการสืบประการของ UN Global Compact (“UN Global Compact”) หลักการชี้แนะของสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชน (“UNGPs”) องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (“ILO”) คำประกาศเกี่ยวกับหลักการและสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงาน หลักการสิทธิมนุษยชนที่สำคัญคือ



PROTECTION

การปกป้องคุ้มครองสิทธิมนุษยชน



RESPECT

การเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นความรับผิดชอบขององค์กรเอกชน



REMEDIATION

การเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบอย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน

เพื่อให้การขับเคลื่อนด้านสิทธิมนุษยชนในองค์กรดำเนินการเป็นไปอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ภายในองค์กร ดังต่อไปนี้



- การแสดงความมุ่งมั่นและความซื่อสัตย์ของผู้นำในการดำเนินงาน
- การมีส่วนร่วมของพนักงานทุกระดับ
- การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมและตามหลักสากล
- การนำระบบ และกระบวนการมาประยุกต์ใช้ เพื่อสร้างประสิทธิภาพและความต่อเนื่องของการดำเนินการ
- การบูรณาการการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการดำเนินงาน



นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติด้านแรงงาน

เครือเจริญโภคภัณฑ์ประกาศนโยบายสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติด้านแรงงานฉบับแรกในปี 2560 โดยเนื้อหาในนโยบายฉบับปี 2560 นี้ สนับสนุนให้ทุกหน่วยงานภายใต้เครือเจริญโภคภัณฑ์ดำเนินการตามหลักการที่กำหนดไว้ในนโยบายสิทธิมนุษยชนและแนวปฏิบัติด้านแรงงาน แนวปฏิบัติสากลและกรอบการทำงานที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชน เช่น ปฎิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (UNDHR) และปฏิญญาองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) ว่าด้วยหลักการพื้นฐานและสิทธิในการทำงาน รวมถึงกฎหมายและระเบียบข้อบังคับด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนมีความสำคัญมากขึ้น กลุ่มเครือเจริญโภคภัณฑ์จึงได้ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติทางด้านสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติด้านแรงงานฉบับใหม่ในปี 2561 เพื่อให้มั่นใจได้ว่าเครือฯ มีการพิจารณาถึงปัจจัยทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสิทธิมนุษยชนในการดำเนินธุรกิจ

โดยนโยบายและแนวทางปฏิบัติ มีผลบังคับใช้กับทุกหน่วยงานธุรกิจ ที่รวมไปถึง คู่ค้าธุรกิจ ผู้รับเหมา และพันธมิตรทางธุรกิจ โดยเนื้อหาของนโยบายและแนวปฏิบัติฉบับนี้ ประกอบด้วย ขอบเขต บทบาทและความรับผิดชอบ แนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน และกระบวนการแจ้งเบาะแสเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการละเมิด

ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติด้านแรงงานเครือเจริญโภคภัณฑ์ สามารถศึกษาได้ที่เว็บไซต์ดังต่อไปนี้

<https://www.cpgroupglobal.com/th/pdf/CPGCG-07HUMAN-TH-20180907-X.pdf>



เครือเจริญโภคภัณฑ์

การพิจารณาการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

การพิจารณาการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Due Diligence: HRDD)

เป็นกระบวนการสำคัญเชิงระบบที่เครือฯ ใช้ในการดำเนินการด้านสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติด้านแรงงาน เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการชี้แนะธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งองค์การสหประชาชาติ (2012): UN Guiding Principles on Business and Human Rights (UNGPs)



Human Rights Due Diligence: HRDD ของเครือเจริญโภคภัณฑ์ ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบหลัก ดังนี้

การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน และการปฏิบัติด้านแรงงาน

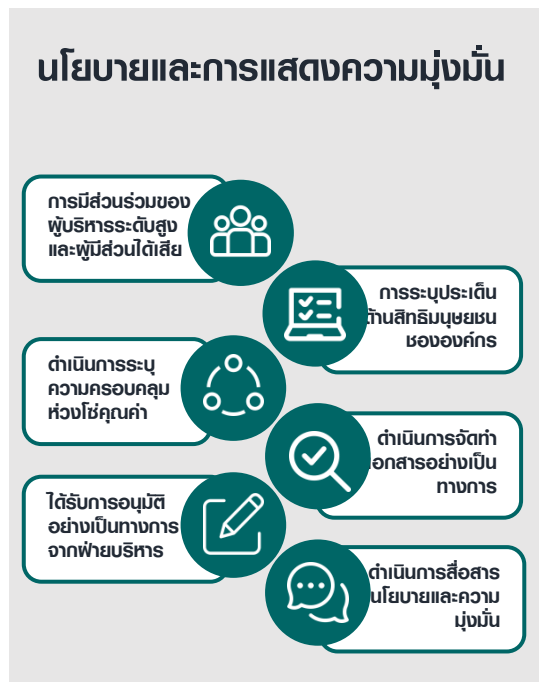


นโยบายและการแสดงความมุ่งมั่น



คือการแสดงความมุ่งมั่นที่จะผนวกความรับผิดชอบต่อการเคารพสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติตามแรงงานให้เข้าเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจ โดยการแถลงสู่สาธารณะอย่างเป็นทางการผ่านเอกสารนโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติตามแรงงาน เครือเจริญโภคภัณฑ์

การแสดงความมุ่งมั่นนี้ จะให้ความสำคัญกับผู้บริหารสูงสุด บุคลากรฝ่ายบริหารต้องเข้ามาเป็นส่วนร่วม และเป็นผู้นำในการดำเนินการทางด้านสิทธิมนุษยชนฯ ตั้งแต่การกำหนดนโยบาย โดยพิจารณาอย่างรอบคอบ เพื่อให้เป็นนโยบายที่แสดงถึงความมุ่งมั่นอย่างจริงใจขององค์กรอย่างแท้จริง โดยนโยบายที่จะแถลงออกสู่สาธารณะนั้นต้องมีลักษณะ ดังนี้



- การปฏิบัติตามหลักการสากล**
 กลุ่มธุรกิจต้องแสดงออกอย่างชัดเจน ถึงความมุ่งมั่นที่ปฏิบัติตามหลักการสากลทางด้านสิทธิมนุษยชน เช่น Universal Declaration of Human Rights: UDHR, Declaration on the Principles and Fundamental Rights at Work เป็นต้น
- การระบุประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ**
 กลุ่มธุรกิจควรระบุประเด็นทางด้านสิทธิมนุษยชน ที่มีความสำคัญ (Human Rights Salient Issues) และโดดเด่นที่ผ่านการประเมินอย่างเป็นระบบ โดยผู้เชี่ยวชาญ
- การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย**
 กระบวนการกำหนดนโยบายควรรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- การกำหนดนโยบาย**
 นโยบายดังกล่าว ต้องได้รับการอนุมัติจากผู้บริหารสูงสุดของกลุ่มธุรกิจ
- การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสีย**
 ต้องมีการสื่อสารนโยบายดังกล่าวให้เข้าใจ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- การทบทวนนโยบาย**
 ควรมีการปรับปรุงทบทวนนโยบายให้สอดคล้องกับบริบท เป้าหมาย พลกระทวนทางด้านสิทธิมนุษยชนของหน่วยงาน
- พัฒนาเครื่องมือสำหรับสร้างแรงจูงใจ**
 นโยบายต้องมีผลผูกพันกับทุกคนในองค์กร ดังนั้นต้องสร้างกลไกกับรับผิดชอบให้เกิดขึ้น เช่น การกำหนดเป็นตัวชี้วัดชีวิต เป็นต้น

ขั้นตอนสำคัญ

- การยอมรับและความมุ่งมั่นของผู้บริหารสูงสุดที่จะดำเนินการเรื่องสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติตามแรงงาน
- แต่งตั้งคณะทำงานด้านสิทธิมนุษยชนฯ ของหน่วยงาน เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าว
- ทบทวนความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนฯ ของหน่วยงาน เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบาย (หากสามารถทำได้)
- กำหนดโครงสร้าง นโยบาย ตามหลักการชี้แนะทางด้านธุรกิจและสิทธิมนุษยชน (UNGPs) และกรอบการรายงาน UN Reporting Framework (UNRF)
- ร่างเนื้อหาให้สอดคล้องกับความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนฯ ของหน่วยงาน ลักษณะของธุรกิจ โดยแสดงเจตนาแน่วแน่ที่จะปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนสากลต่างๆ ในกรณีหน่วยงานไม่ต้องการประกาศนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนฯ ใหม่ ก็สามารถประยุกต์ใช้นโยบายด้านสิทธิมนุษยชนฯ ของเครือฯ ปี 2560 ได้
- เสนอการอนุมัติ และลงนามโดยฝ่ายบริหารสูงสุดของหน่วยงาน
- ทำการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานรวมถึงกับผู้มีส่วนได้เสีย ผู้ได้รับหรืออาจจะได้รับผลกระทบทางด้านสิทธิมนุษยชนฯ จากหน่วยงาน โดยรูปแบบการสื่อสารต้องคำนึงถึงความสามารถ ช่องทางภาษา ของผู้รับสารเป็นสำคัญ
- ผู้บริหารทุกระดับขององค์กรต้องแสดงออกให้เห็นได้ชัดถึงความเป็นผู้นำในการปฏิบัติตนที่แสดงถึงการเคารพสิทธิมนุษยชน
- หน่วยงานย่อยต้องร่วมมือกันในการที่จะถ่ายทอดนโยบายไปสู่การปฏิบัติ

ผลลัพธ์ที่ต้องการ

- การประกาศนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนฯ อย่างเป็นทางการสู่สาธารณะ นโยบายต้องแสดงถึงความมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจด้วยความเคารพหลักสิทธิมนุษยชน
- การเป็นผู้นำทางด้านสิทธิมนุษยชนของฝ่ายบริหารของหน่วยงาน
- การถ่ายทอดและน่านโยบายไปสู่การปฏิบัติและดำเนินธุรกิจ (ตรวจสอบ KPI ใต้ที่ C.P. Group sustainability Goals 2030 สิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติตามแรงงาน)



การปลูกฝัง



เพื่อให้ดำเนินการเรื่องสิทธิมนุษยชนฯ เป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินธุรกิจ ต้องมีการบ่งชี้ผู้ได้รับผลกระทบทางด้านสิทธิมนุษยชน (Rights Holder) โดยสามารถระบุผ่านการทบทวนกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียในขั้นต้น และสำรวจความคิดเห็นภายในผ่านกระบวนการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ เช่น การสัมภาษณ์ผู้บริหาร ฟายด์ชื้อ เป็นต้น

เพื่อบ่งชี้ขั้นต้นถึงผู้ได้รับผลกระทบหรือผู้ที่อาจจะได้รับผลกระทบทางด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อนำไปสู่การปรึกษาหารือและการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมร่วมกับกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ

เพื่อให้การปลูกฝังเรื่องสิทธิมนุษยชนนี้ ได้รับการปลูกฝังอย่างยั่งยืน และมีประสิทธิภาพ ได้ผลลัพธ์ที่ตรงตามเป้าหมาย กลุ่มธุรกิจต้องพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้



- การแสดงความเห็นพ้องในการดำเนินงาน**
 ผู้บริหารของกลุ่มธุรกิจทุกระดับต้องเป็นผู้นำในการดำเนินการเรื่องดังกล่าว เพื่อเป็นตัวอย่างที่ดี
- การกำหนดผู้รับผิดชอบ**
 หัวหน้าคณะผู้บริหารสูงสุดของกลุ่มธุรกิจต้องจัดให้มีผู้รับผิดชอบ และแต่งตั้งอย่างเป็นทางการ เพื่อให้มีอำนาจการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นรูปธรรม
- บูรณาการเข้าไปในกระบวนการจัดการทรัพยากรบุคคล**
 เพื่อให้เกิดการปลูกฝังให้กับพนักงานในองค์กร ควรมีกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน ตั้งแต่การสรรหา ถึงสิ้นสุดการเป็นพนักงาน
- การสร้างความตระหนักรู้ ความรู้และความสามารถ**
 กลุ่มธุรกิจต้องมีระบบ รวมถึงกระบวนการสร้างความรู้ และความตระหนักรู้เรื่องสิทธิมนุษยชนให้กับผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ และจัดให้มีการสร้างความรู้ความสามารถในการดำเนินการเรื่องสิทธิมนุษยชนให้กับคณะทำงานในเรื่องดังกล่าว รวมทั้งพนักงานผู้ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับผู้ได้รับผลกระทบ เช่น ฟายด์ชื้อ เป็นต้น
- พัฒนาเครื่องมือสำหรับสร้างแรงจูงใจ**
 เพื่อให้การปลูกฝังเรื่องดังกล่าวมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องด้วยทัศนคติที่ดีของคนในองค์กร กลุ่มธุรกิจต้องมีกระบวนการสร้างแรงจูงใจในลักษณะต่าง ๆ

ขั้นตอนสำคัญ

- หน่วยงานต้องทราบถึงประเด็นที่มีผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชนฯ ของหน่วยงานก่อน อย่างน้อยต้องทราบถึงประเด็นทั่วไปที่สามารถระบุได้ชัดเจนภายในในองค์กร เช่น การเลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม และการจัดตั้งแรงงาน เป็นต้น
- หน่วยงานต้องมีการวิเคราะห์ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนของหน่วยงาน เพื่อหาต้นเหตุของภาระผิด ซึ่งอาจเกิดจากการขาดความรู้ และความตระหนักในประเด็นนั้น ๆ
- ควรมีหลักสูตรเพื่อใช้ในการสร้างความรู้ ความตระหนักรู้และความสามารถ โดยเปิดให้พนักงานสามารถเข้าถึงได้หลากหลายช่องทาง หลายรูปแบบ
- สำหรับพนักงานทั่วไป และทุกระดับ หน่วยงานต้องสร้างความรู้ ความตระหนักในสิทธิมนุษยชนพื้นฐาน เช่น สิทธิของบุคคลทั่วไป สิทธิในการทำงาน เป็นต้น เพื่อให้สามารถเข้าใจและตระหนักถึงการไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชนของผู้อื่น
- สำหรับพนักงานในหน่วยงานที่มีการระบุประเด็นทางด้านสิทธิมนุษยชนอย่างชัดเจน ให้ทำการศึกษาหาแนวปฏิบัติที่ดีที่กำหนดเป็นแนวทางการปฏิบัติภายในหน่วยงาน ทำการส่งเสริมความรู้ ความตระหนักรู้ และความสามารถ ต่อประเด็นเฉพาะของหน่วยงานนั้น เช่น ฟายด์ชื้อที่ต้องมีการติดต่อกับคู่ค้าธุรกิจที่หลากหลาย และอาจจะมีประเด็นการบังคับใช้แรงงานหรือแรงงานเด็ก หน่วยงานอาจจะต้องประยุกต์ใช้ “แนวทางการจัดซื้ออย่างยั่งยืน” เพื่อริหารจัดการประเด็นดังกล่าวอย่างเหมาะสม พร้อมป้องกันการละเมิดในอนาคต
- สำหรับผู้บริหาร หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านสิทธิมนุษยชนของหน่วยงาน ควรมีการให้ความรู้ในการนำ กระบวนการ Human Rights Due Diligence ไปปฏิบัติในหน่วยงาน

- หน่วยงานต้องมีการเก็บประวัติและการประเมินหลังการสร้างความรู้ ความตระหนักรู้และความสามารถ เพื่อนำมาวัดผลและปรับปรุงแนวทางการปลูกฝังในองค์กร

ผลลัพธ์ที่ต้องการ

- แผนงานการสร้างความรู้ ความตระหนักรู้ และความสามารถด้านสิทธิมนุษยชนของหน่วยงาน
- บันทึกการปฏิบัติตามแผนการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ และความสามารถด้านสิทธิมนุษยชนของหน่วยงาน
- แนวทางและผลการปรับปรุง การสร้างความรู้ ความตระหนักรู้ และความสามารถของหน่วยงาน





การดำเนินการเรื่องสิทธิมนุษยชนมีจุดสำคัญ คือ การค้นหาประเด็นและการประเมินผลกระทบ ทั้งที่เกิดขึ้นจริงและที่มีแนวโน้มอาจจะเกิดขึ้นต่อผู้ได้รับผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Impact Assessment: HRIA)

ในการพิจารณาเรื่องผลกระทบกลุ่มธุรกิจต้องพิจารณาให้ครอบคลุมลักษณะของธุรกิจที่อาจก่อให้เกิดหรือสนับสนุนให้เกิดผ่านทางกิจกรรมขององค์กร ความสัมพันธ์ทางธุรกิจ หรืออาจมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการประกอบกิจการผลิตภัณฑ์ บริการ กิจกรรมของธุรกิจ ตลอดจนห่วงโซ่มูลค่าของธุรกิจ ซึ่งในการบ่งชี้และประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนฯ กลุ่มธุรกิจควรให้ความสำคัญกับการดำเนินการสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

- **การปรับปรุงกระบวนการ HRIA ให้เหมาะสม**
สำหรับบริษัทที่ดำเนินธุรกิจในพื้นที่ที่มีความอ่อนไหวควรมีการประเมินด้วยเกณฑ์พิเศษที่มีความจำเพาะ โดยการพิจารณาจากบริบทที่อยู่รายล้อมธุรกิจนั้น เช่น การบังคับใช้กฎหมาย ลักษณะวัฒนธรรม สถานการณ์ที่แสดงถึงความไม่มั่นคงและความไม่ปลอดภัยในชีวิต เป็นต้น
- **การระบุผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน**
กลุ่มธุรกิจ ต้องมีการระบุประเด็นความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนขององค์กรอย่างน้อย 1 ครั้ง ในรอบ 3 ปี
- **การประเมินระดับของผลกระทบของประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน**
ต้องมีการประเมินระดับของผลกระทบและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นดังกล่าวตามหลักการและเกณฑ์ผลกระทบของ UNGPs

- **การปฏิบัติตามแนวทางด้านสิทธิมนุษยชนอันเป็นนานาชาติ**
กลุ่มธุรกิจต้องให้ความสำคัญและปฏิบัติตามกฎหมาย หรือ แนวปฏิบัติ กฎระเบียบ ฯลฯ ที่เกี่ยวข้องกันสิทธิมนุษยชนอันเป็นสากล
- **การบูรณาการผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน**
เพื่อให้เกิดมุมมองและการดำเนินการที่สอดคล้องกันในการแก้ไขและป้องกัน ควรให้มีการบูรณาการการจัดการผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนระหว่างหน่วยงาน
- **ความต่อเนื่องในการดำเนินงาน**
กระบวนการประเมินควรทำอย่างต่อเนื่อง และกำหนดให้มีการทบทวนตามความถี่ที่เหมาะสม
- **การศึกษาข้อมูลเชิงลึก**
ในบางประเด็นที่มีความอ่อนไหว และมีความซับซ้อน หน่วยงานควรมีการศึกษาเชิงลึกเพื่อให้ได้ผลการประเมินและแนวทางการปรับปรุงแก้ไขที่ถูกต้อง



ขั้นตอนสำคัญ

- หน่วยงานต้องมีคณะทำงานในการประเมินผลกระทบ ซึ่งคณะทำงานต้องเป็นผู้อยู่เกี่ยวข้องกันผู้ที่จะได้รับผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน เช่น ฝ่ายบุคคล ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายผลิต ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายสิ่งแวดล้อม ฝ่ายความปลอดภัย ฝ่ายโครงการ เป็นต้น
- หน่วยงานต้องทำการบ่งชี้ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนตามขั้นตอน HRIA ดังนี้
 - การวิเคราะห์บริบทขององค์กร
 - การวิเคราะห์ห่วงโซ่มูลค่า
 - การวิเคราะห์ลักษณะธุรกิจและความเสี่ยง จากอุตสาหกรรมเดียวกันหรือใกล้เคียง
 - การระดมความคิดเห็นเพื่อระบุประเด็นทางด้านสิทธิมนุษยชน โดยคณะทำงาน
- หน่วยงานต้องประเมินผลกระทบทางด้านสิทธิมนุษยชนจากประเด็นที่ได้มาจากการบ่งชี้ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนข้างต้น โดยทำทีละประเด็น ด้วยการให้ความเห็นร่วมกัน โดยมีเกณฑ์ดังต่อไปนี้

โอกาสที่จะเกิดผลกระทบ

ความน่าจะเป็น	คะแนน
เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอทั้งในอดีตและปัจจุบัน (พบปัญหาทุกไตรมาส หรือ ทุกเดือน)	5
เกิดขึ้นสม่ำเสมอทั้งในอดีตและปัจจุบัน (พบปัญหาทุกปี)	4
เกิดขึ้นสม่ำเสมอทั้งในอดีตและปัจจุบัน (พบปัญหา 2-3 ปีครั้ง)	3
เกิดขึ้นในอดีต แต่ปัญหาไม่เกิดขึ้นอีกในช่วง 3-5 ปีที่ผ่านมา	2
ไม่เคยเกิดขึ้นในอดีต และความน่าจะเป็นน้อยมากที่จะเกิดขึ้นในอนาคต	1

การประเมินผลกระทบ



ระดับความรุนแรงของผลกระทบ

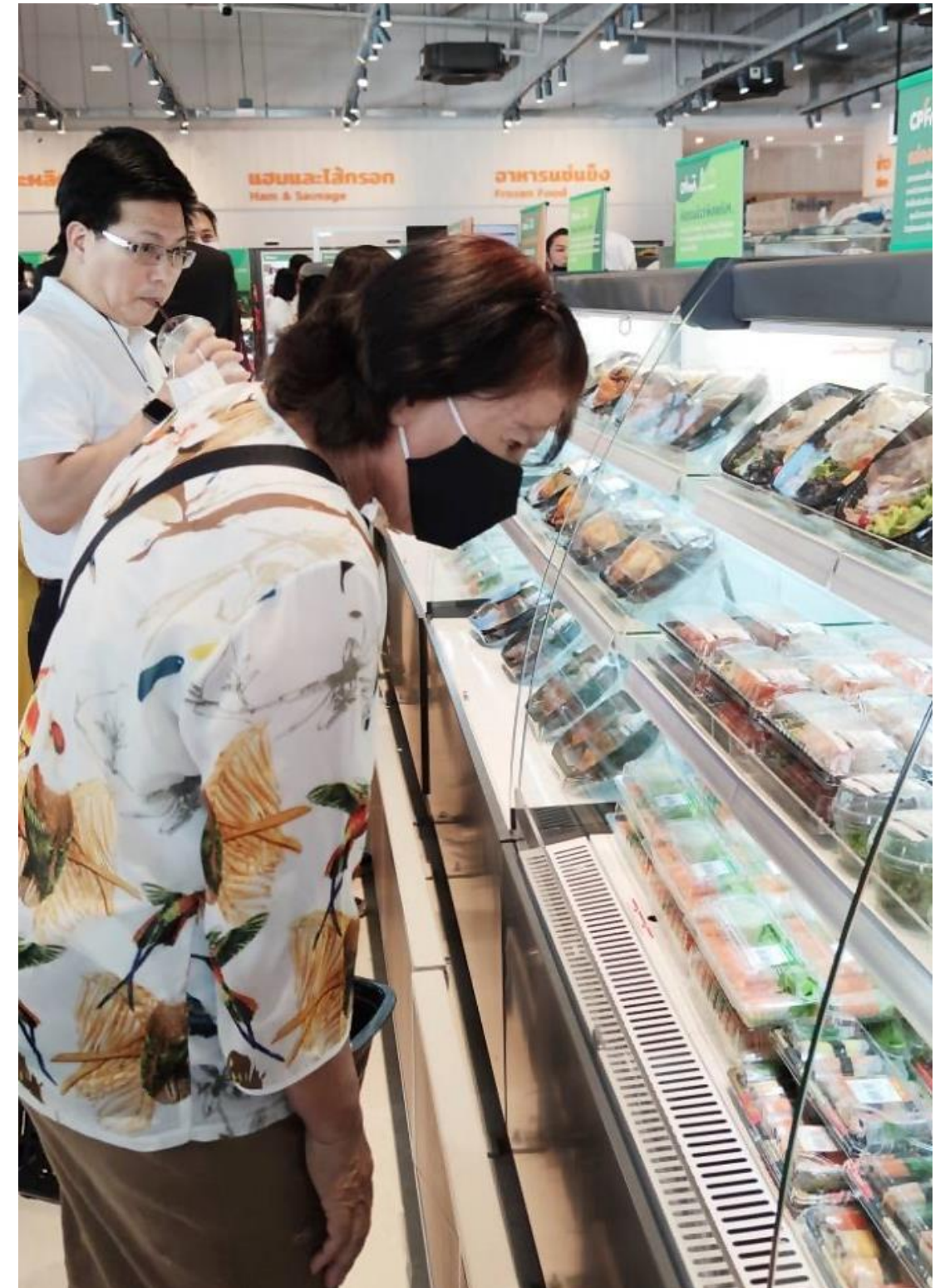
ขอบเขตของผลกระทบ	ขนาดของกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบ	ผู้ได้รับผลกระทบไม่สามารถกลับคืนสู่สภาพเดิม	คะแนน
ทำให้สูญเสียชีวิต ทุพพลภาพตลอดชีวิต หรือมีผลกระทบระยะยาวต่อสุขภาพหรือทรัพย์สินของผู้ได้รับผลกระทบ	200 คนขึ้นไป หรือเป็นผลกระทบต่อสาธารณชน	กลับคืนสู่สภาพเดิมไม่ได้	5
ทำให้เกิดอาการบาดเจ็บ เป็นผลต่อสุขภาพ หรือทำให้ทุพพลภาพชั่วคราว (ถึงขั้นขาดงาน) และสูญเสียทรัพย์สิน	100 คนขึ้นไป หรือเป็นผลกระทบระดับชุมชน	กลับคืนสู่สภาพเดิมได้ • ทรัพยากรสูง ใช้นาน • ไม่มีความช่วยเหลือทางสังคมรองรับ	4
ทำให้เกิดอาการบาดเจ็บ เป็นผลต่อสุขภาพ หรือทำให้ทุพพลภาพชั่วคราว (ไม่เสียเวลาขาดงาน) และ/หรือ สูญเสียทรัพย์สิน	10-100 คน และส่วนใหญ่เป็นผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มหลัก	กลับคืนสู่สภาพเดิมได้ • ทรัพยากรสูง ใช้นาน • มีความช่วยเหลือทางสังคมรองรับ	3
ทำให้เกิดอาการบาดเจ็บ เป็นเหตุให้ต้องปฐมพยาบาล (ไม่เสียเวลาขาดงาน) สูญเสียทรัพย์สินเล็กน้อย หรือส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวัน	10-25 คน และผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มรอง	กลับคืนสู่สภาพเดิมได้ • ใช้นานเร็ว ใช้ทรัพยากรจำกัด	2
ทำให้สูญเสียทรัพย์สินเล็กน้อย หรือทำให้เกิดความรำคาญใจ	ไม่ถึง 10 คน และเป็นผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มรอง	กลับคืนสู่สภาพเดิมได้ทันที	1

ขั้นตอนสำคัญ

- ในการพิจารณาระดับผลกระทบ หน่วยงานควรพิจารณาถึงมาตรการควบคุมที่มีและดำเนินการอยู่ของหน่วยงาน (ถ้ามี) ในปัจจุบันร่วมด้วย ก่อนที่จะมีการพิจารณาระดับความรุนแรง ซึ่งระดับความรุนแรงที่ได้คือ ระดับที่คงเหลืออยู่ (Residual) หลังจากได้มีการประยุกต์ใช้มาตรการควบคุมที่มีของหน่วยงาน
- หน่วยงานต้องกำหนดแผนงานในการแก้ไข ปรับปรุงและเยียวยาประเด็นที่มีความเสี่ยงสูงและผลกระทบสูง และควรดำเนินการแก้ไขโดยทันที

ผลลัพธ์ที่ต้องการ

- ทะเบียนผลการประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน ของหน่วยงาน ที่ประกอบด้วย
 - ใครคือผู้ได้รับผลกระทบ
 - ผลกระทบนั้นคืออะไรและกระทบอย่างไร
 - หลักฐาน เหตุการณ์ ฯลฯ ที่บ่งบอกผลกระทบนั้น
 - ผลกระทบนั้นมาจากกิจกรรมหรือหน่วยงานใดขององค์กร
 - ระดับคะแนนจากการประเมินควรแสดงถึง 2 แคน



การบูรณาการและการจัดการผลกระทบ



กลุ่มธุรกิจต้องดำเนินการเพื่อให้เกิดการแก้ไข และป้องกันผลกระทบจากการประเมินประเด็นทางด้านสิทธิมนุษยชนฯ ลักษณะการแก้ไขและป้องกันที่ต้นต้นต้องบูรณาการให้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน

ดังนั้นกลุ่มธุรกิจจึงต้องวางกลยุทธ์ แผนงาน แนวการปฏิบัติ ให้เกิดการบูรณาการอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ โดยกลุ่มธุรกิจควรพิจารณาถึงสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ เพื่อให้เกิดการแก้ไข และป้องกันเชิงบูรณาการ

- ระบุสาเหตุที่ก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน**
 กลุ่มธุรกิจต้องพิจารณาอย่างรอบคอบและควรให้ความสำคัญกับกับบริบทของธุรกิจเพื่อให้เกิดการแก้ไข และป้องกันผลกระทบที่ใช้งานได้
- วิเคราะห์ผลกระทบ**
 กลุ่มธุรกิจต้องทำการวิเคราะห์ระดับและรูปแบบของการสร้างผลกระทบในแต่ละประเด็น เพื่อนำมากำหนดแนวทางการแก้ไขในระดับหน่วยงาน เช่น การออกแนวปฏิบัติ เป็นต้น
- ระบุความเชื่อมโยงและอิทธิพลขององค์กร**
 สำหรับการแก้ไขกับประเด็นทางด้านสิทธิมนุษยชนฯ ที่อยู่ในความสัมพันธ์ทางธุรกิจ เช่น เป็นสาเหตุ (Cause) เป็นผู้มีส่วน (Contribute) หรือ มีความเชื่อมโยง (Linkage) ควรพิจารณาถึงอิทธิพลขององค์กรต่อประเด็นเหล่านั้น เพื่อพิจารณาแนวทางการแก้ไขที่เหมาะสม
- การดำเนินการแก้ไขตามแผนงาน**
 กลุ่มธุรกิจต้องดำเนินการแก้ไข ป้องกัน รวมถึงการเยียวยาอย่างเป็นรูปธรรม

ขั้นตอนสำคัญ

- หน่วยงานต้องมีแผนงานในการแก้ไขปรับปรุงเพื่อลดผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่ชัดเจน สามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่าใครเป็นผู้รับผิดชอบ ต้องดำเนินการที่ถูกต้องและอย่างไร
- หน่วยงานควรนำแผนการแก้ไขมาวิเคราะห์ เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ทำให้เกิดผลกระทบ พร้อมลดผลกระทบที่เกิดขึ้น
- ใช้เครื่องมือที่เหมาะสมในการจัดการกับประเด็นที่ทำให้เกิดผลกระทบ โดยพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อปฏิบัติ เช่น การใช้อำนาจต่อรองกับประเด็นที่เกิดภายใน การดำเนินงานหรือกิจกรรมของคู่ค้าธุรกิจ การกำหนดตัวชี้วัดในการกำกับบุคลากรภายใน ให้ปฏิบัติตามแนวทางที่วางไว้ รวมถึงสร้างความรู้ความสามารถในการจัดการกับประเด็นดังกล่าว เป็นต้น
- ติดตามผลการจัดการประเด็นดังกล่าวและประเมินผลลัพธ์ของแผนการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผลลัพธ์ที่ต้องการ

- กระบวนการหรือแนวปฏิบัติที่มุ่งจัดการแก้ไขและปรับปรุง เพื่อลดผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน
- ผลการปฏิบัติจากกระบวนการดังกล่าวที่บอกถึงประสิทธิภาพและแนวทางการปรับปรุงพัฒนา





การติดตามประสิทธิภาพ

การติดตามประสิทธิภาพของมาตรการป้องกันและกลไกแก้ไขความเดือดร้อน รวมไปถึงการดำเนินการในกระบวนการที่เกี่ยวข้องเนื่องที่จำเป็น กลุ่มธุรกิจควรมีตัวชี้วัดทางปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสม และสามารถสื่อถึงประสิทธิภาพในเรื่องดังกล่าวได้อย่างชัดเจน โดยกลุ่มธุรกิจต้องดำเนินการดังนี้

- การกำหนดดัชนีชี้วัดหลัก**
 กลุ่มธุรกิจต้องกำหนดดัชนีชี้วัดสำหรับการติดตามผล
- การติดตามกระบวนการ HRDD**
 ขอบเขตการติดตามนั้นต้องครอบคลุมถึงคู่ค้าธุรกิจ และผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจกับเครือข่าย เป็นอย่างน้อย
- การติดตามผลการดำเนินงาน**
 เพื่อให้ข้อมูลจากการติดตามตรวจสอบมีคุณภาพ ต้องมีการทวนสอบอยู่เป็นระยะ
- การวิเคราะห์และการปรับปรุง**
 ต้องมีการนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการ HRDD ให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น

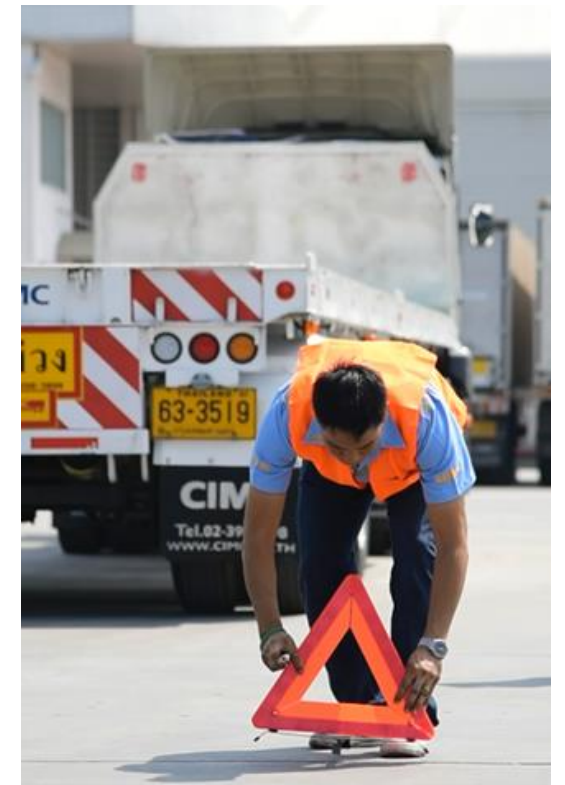
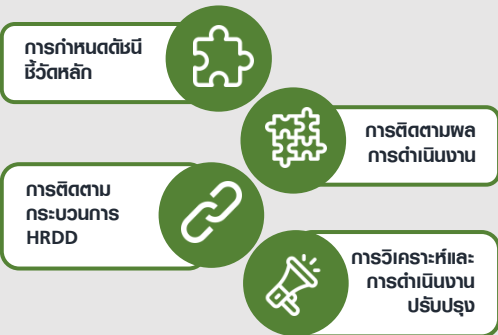
ขั้นตอนสำคัญ

- หน่วยงานต้องกำหนดดัชนีชี้วัดหลักที่จะใช้ในการติดตามประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถเพิ่มเติมได้ที่ C.P. Group sustainability Goals 2030 สิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติด้านแรงงาน
- ทำการติดตามตามแผนที่ได้จัดทำไว้ รวมทั้งต้องวิเคราะห์ผลเป็นระยะ ๆ เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นหรือพัฒนาให้ดีขึ้น

ผลลัพธ์ที่ต้องการ

- การรายงานตามดัชนีชี้วัดหลักตาม C.P. Group sustainability Goals 2030 สิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติด้านแรงงาน

การติดตามประสิทธิภาพ





การสื่อสารผลการดำเนินงาน

การสื่อสารเป็นกระบวนการที่สำคัญสำหรับธุรกิจที่ดำเนินการทางด้านสิทธิมนุษยชนฯ

ขอบเขตของการสื่อสารจะเป็นไปเพื่อสื่อสารผลจากการประเมินผลกระทบ รวมถึงวิธีและผลการจัดการผลกระทบที่เกิดขึ้น ไปสู่ผู้ที่ได้รับผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนในประเด็นนั้นๆ เป็นอย่างน้อย ทั้งนี้รวมถึงการสื่อสารกับสาธารณะที่อาจจะไม่ใช้การรายงานอย่างเป็นทางการ ถึงผลของการจัดการกับผลกระทบในประเด็นสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ (Salient Issues) เป็นอย่างน้อย

เพื่อให้การสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพเพียงพอและส่งผลดีกับกลุ่มธุรกิจ ควรพิจารณาดำเนินการดังนี้

การสื่อสารผลการดำเนินงาน

การสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย



การจัดทำแผนการสื่อสาร

การจัดทำรายงานอย่างเป็นระบบ



ความสมบูรณ์ของเนื้อหาในรายงาน

- การกำกับดูแล
- การเจาะจงผลกระทบ
- มุมมองของผู้มีส่วนได้เสีย
- การจัดทำ Metric
- การดำเนินงานเชิงกลยุทธ์
- การบริหารจัดการที่เจาะจง
- ตัวอย่างที่ชัดเจน
- ความท้าทาย
- แผนการดำเนินงานในอนาคต
- การพัฒนาแนวทางการรายงาน

• การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด

กลุ่มธุรกิจต้องทำแผนและทำการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียทุกระดับ โดยเฉพาะผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบโดยตรงหรือมีแนวโน้มจะได้รับผลกระทบ

• การจัดทำรายงานด้านสิทธิมนุษยชน

เพื่อให้เกิดการรับรู้และเข้าใจในระดับสากล หน่วยงานต้องจัดทำรายงานทางด้านสิทธิมนุษยชนตามแนวทาง UN Guiding Principles Reporting Framework เป็นอย่างน้อย รวมไปถึงกรอบการรายงานในระดับสากลอื่น ๆ เช่น GRI เป็นต้น

• การยืนยันคุณภาพและเนื้อหาของรายงานฯ

หากมีการสื่อสารในรูปแบบการรายงานอย่างเป็นทางการ ตัวบ่งชี้แนะนำที่บ่งบอกได้ว่ารายงานนั้นมีคุณภาพและสามารถสื่อสารได้ถึงประสิทธิภาพของการดำเนินการเรื่องสิทธิมนุษยชนของหน่วยงาน มีดังนี้ การกำกับดูแล กระบวนการพิเศษหรือโครงการพิเศษที่ใช้ในการลดผลกระทบ มุมมองของผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินการของหน่วยงาน ข้อมูลเชิงปริมาณ สถิติที่บ่งบอกถึงประสิทธิภาพกิจกรรมเชิงกลยุทธ์ที่ประยุกต์ใช้

ขั้นตอนสำคัญ

- หน่วยงานรวบรวมข้อมูลทั้งที่อยู่ในระดับชีวิตหลัก และผลของการดำเนินการจากกระบวนการที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารไปยังผู้มีส่วนได้เสียด้วยความที่ที่เหมาะสม
- หน่วยงานต้องจัดทำแผนในการสื่อสารไปยังกลุ่มต่างๆ เช่น ผู้มีส่วนได้เสีย ผู้ได้รับผลกระทบ บุคลากรภายใน ฝ่ายบริหาร ฝ่ายกำกับดูแล โดยต้องระบุว่าจะใครคือผู้รับสาร สื่อสารโดยวิธีใด และต้องการสื่อสารเรื่องอะไร การสื่อสารนี้รวมถึงการรายงานตามกรอบการรายงานที่เป็นสากล เช่น GRI, UNFW เป็นต้น
- หน่วยงานต้องประเมินผลการสื่อสาร เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ

ผลลัพธ์ที่ต้องการ

- แผนงานการสื่อสารด้านสิทธิมนุษยชนที่ครอบคลุมอย่างน้อยหน่วยงานภายใน และผู้ที่อาจจะได้รับผลกระทบ
- ผลหรือรายงานการสื่อสารที่ดำเนินการไปแล้ว พร้อมการวิเคราะห์ข้อมูลที่วัดประสิทธิภาพของการสื่อสารนั้น ๆ





การสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย

กระบวนการสานสัมพันธ์ เป็นกระบวนการส่งเสริมให้หน่วยงานสามารถเข้าถึงและมีส่วนร่วมร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ รวมไปถึงกลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบ ผู้เชี่ยวชาญด้านสิทธิมนุษยชน องค์กรภาคประชาสังคม และอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยจุดประสงค์ของกระบวนการสานสัมพันธ์ คือ เพื่อรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินการจัดการผลกระทบทางด้านสิทธิมนุษยชนของกลุ่มธุรกิจ พร้อมทั้งรับฟังข้อกังวลในประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนอื่น ๆ ที่อาจจะไม่ได้ถูกระบุไว้ในผลการประเมินด้านสิทธิมนุษยชน

หลักการสำคัญในการสร้างสานสัมพันธ์ที่มีคุณค่ามีดังนี้

- **มีความเข้าใจถึงประโยชน์ของการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย**
หน่วยงานเข้าใจประโยชน์ของการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย และดำเนินการอย่างเต็มใจ
- **มีความเข้าใจถึงกระบวนการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย**
หน่วยงานต้องเข้าใจกระบวนการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย
- **การสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบ**
หน่วยงานต้องพิจารณาถึงผู้มีส่วนได้เสียที่ควรทำการสานสัมพันธ์อย่างถี่ถ้วน
- **ให้การสนับสนุนกระบวนการดำเนินงานที่มีจริยธรรม**
หน่วยงานต้องทำให้การสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียที่มีความสำคัญด้วยวิธีที่ถูกต้องกับหลักจริยธรรม และในเวลาที่เหมาะสม
- **ดำเนินการสานสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง**
หน่วยงานต้องดำเนินการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียอย่างระมัดระวัง พร้อมกับวางแผนการประเมินความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงให้เกิดความไว้วางใจและความร่วมมือ

ขั้นตอนสำคัญ

- หน่วยงานต้องทำความเข้าใจและวิเคราะห์ความต้องการที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางด้านสิทธิมนุษยชน ที่ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ โดยเฉพาะผู้ได้รับผลกระทบจากประเด็นนั้น ๆ
- หน่วยงานต้องจัดทำแผนการสานสัมพันธ์ที่เหมาะสมในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย (การสานสัมพันธ์สามารถผนวกเข้าไปในแผนการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียเดิม)
- ดำเนินการวิเคราะห์ผลการสานสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผลลัพธ์ที่ต้องการ

- **แผนการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย และผู้ได้รับผลกระทบ**
- **ผลสรุปการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย และผู้ได้รับผลกระทบ**

การสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย

การตระหนักถึงผลประโยชน์ของการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย



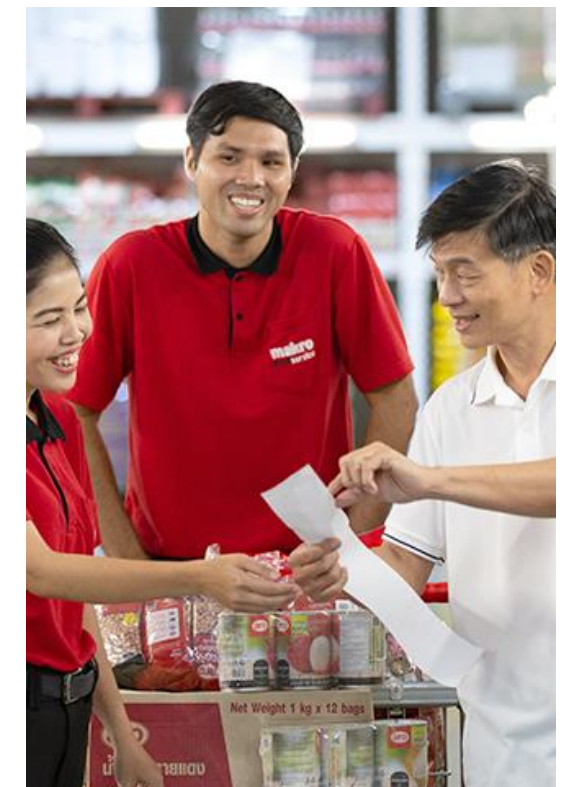
กระบวนการสร้างความสัมพันธ์ที่มีความหมายและคุณค่า



มีความเข้าใจในกระบวนการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย



ดำเนินการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย และผู้ได้รับผลกระทบ





กลไกการเยียวยาและการจัดการข้อร้องเรียน

- การดำเนินงานตามกฎหมาย
- ความสามารถในการคาดการณ์
- ความโปร่งใส
- การสื่อสาร และการมีส่วนร่วม
- การเข้าถึง
- ความเสมอภาค
- ความเหมาะสมกับสิทธิ



กระบวนการเข้าไปเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบเป็นกระบวนการที่สำคัญ

เพราะผลจากการเยียวยาที่ดีย่อมส่งผลต่อธุรกิจและผู้ได้รับผลกระทบโดยตรง

กระบวนการดังกล่าวจึงเป็นกระบวนการสำคัญ โดยเฉพาะกับธุรกิจที่ก่อให้เกิดผลกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ หรือกลุ่มธุรกิจที่เคยสร้างผลกระทบอยู่แล้ว กลุ่มธุรกิจต้องพิจารณาให้มีการจัดตั้งกลไกรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ได้รับผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งกำหนดให้มีการเยียวยาให้กับผู้ได้รับผลกระทบดังกล่าวอย่างเหมาะสม เพียงพอ สิ่งสำคัญที่กลุ่มธุรกิจต้องพิจารณาในกระบวนการนี้คือ

- **ความเข้าใจต่อกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และกลไกการเยียวยา**
กลุ่มธุรกิจต้องทำความเข้าใจต่อกระบวนการและกลไกเยียวยา รวมถึงเกณฑ์อ้างอิงต่าง ๆ อย่างชัดเจน
- **การทบทวนกลไกการจัดการเรื่องร้องเรียน**
กลุ่มธุรกิจควรตรวจสอบ ทบทวนกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนที่มีอยู่เดิม เพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น
- **การขยายขอบเขตไปยังผู้มีส่วนได้เสียภายนอก**
ขอบเขตของกระบวนการจะต้องขยายไปถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก
- **การพัฒนากระบวนการดำเนินงาน**
ต้องมีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
- **การพัฒนาการปกป้องผู้ร้องเรียน**
กลุ่มธุรกิจต้องให้ความสำคัญในการปกป้องผู้ร้องเรียน

- **การดำเนินงานตามเกณฑ์ของ UNGPs**
กลุ่มธุรกิจต้องคำนึงถึงเกณฑ์ ของ UNGP ในการจัดให้มีกลไกรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้ ถูกต้องตามกฎหมาย การเข้าถึง ค่าตอบแทน ความเสมอภาค ความโปร่งใส ความเหมาะสมกับสิทธิ การสนทนาและความสัมพันธ์

ขั้นตอนสำคัญ

- หน่วยงานจัดให้มีกลไกรับเรื่องร้องเรียน ที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบแต่ละกลุ่ม โดยคำนึงถึงหลักการของ UNGPs เพื่อสร้างความไว้วางใจและช่วยต่อการเข้าถึงของแต่ละกลุ่มที่ได้รับผลกระทบ
- หน่วยงานต้องมีขั้นตอนอย่างชัดเจนในการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ และสื่อสารให้ผู้ได้รับผลกระทบได้รับทราบ
- หน่วยงานต้องวิเคราะห์ประเด็นร้องเรียน และวัตถุประสงค์ภาพของกลไกรับเรื่องร้องเรียน
- หน่วยงานควรมีกระบวนการหรือแนวปฏิบัติที่จะใช้ตอบสนองในการเยียวยาที่อาจจะเกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ

ผลลัพธ์ที่ต้องการ

- **สรุปผลการวิเคราะห์ประเด็นจากการร้องเรียนผ่านกลไกรับเรื่องร้องเรียนอย่างน้อยต้องมีการแจกแจงตามประเด็นของผู้ที่ได้รับผลกระทบ**
- **การสื่อสารที่เหมาะสมถึงความคืบหน้าของการตอบสนองข้อร้องเรียนที่เข้ามา**





อ้างอิง

United Nation Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGPs

https://www.ohchr.org/documents/publications/guidingprinciplesbusinesshr_en.pdf

Universal Declaration of Human Rights: UDHR

<https://www.un.org/en/about-us/universal-declaration-of-human-rights>

Declaration on the Principles and Fundamental Rights at Work

<https://www.ilo.org/declaration/lang--en/index.htm>



ซีพี...เพื่อความยั่งยืน



CHAROEN POKPHAN GROUP CO., LTD.
313 C.P. TOWER, 14th, 16th FL, Silom Road
Silom, Bangrak, Bangkok 10500 Thailand



<https://www.cpgroupglobal.com>

