ขั้นตอนการดำเนินงานในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของโคเวสโตร

การจัดการกับรายงานที่ได้รับเกี่ยวกับความเสี่ยงหรือกรณีที่อาจมีการละเมิดสิทธิมนุษยชน และหน้าที่ของบริษัทเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม

เวอร์ชั่น 1.0

มิถุนายน 2567

ขั้นตอนการดำเนินงานในกรณีได้รับรายงานเกี่ยวกับความเสี่ยงหรือกรณีที่อาจมีการละเมิดสิทธิมนุษยชน และหน้าที่ของบริษัทบางประการเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม

วัตถุประสงค์

เพื่อดำเนินตามวัตถุประสงค์ "สร้างสรรค์เพื่อโลกที่สดใส" (to make the world a brighter place) ของเรา เราคาดหวังว่าทั้งเราและซัพพลายเออร์ของเราจะดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและแสดงความรับผิดชอบต่อเพื่อนมนุษย์ สังคมและสิ่งแวดล้อม เราตระหนักดีว่าการสื่อสารที่เปิดกว้างเพื่อเปิดรับรายงานความเสี่ยงและการละเมิดสิทธิที่อาจเกิดขึ้น เช่น "**กลไกการจัดการเรื่องร้องทุกข์**" (grievance mechanism) เป็นองค์ประกอบสำคัญในการส่งเสริมการสนทนาที่เปิดกว้างกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีข้อกังวลใดๆ ดังนั้นเราจึงขอขอบคุณสำหรับการรายงานของท่านและจะติดตามเรื่องที่ได้รับรายงานต่อไป

ขั้นตอนการดำเนินงานฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดความโปร่งใสกับผู้รายงานเกี่ยวกับวิธีจัดการรายงานที่ได้รับจากกลไกการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของเรา

ขอบเขต

ในกรณีที่สงสัยว่ามีความเสี่ยงหรือมีการละเมิดสิทธิมนุษยชน และหน้าที่ภาระผูกพันของบริษัทบางประการเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมซึ่งอยู่ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายของประเทศเยอรมันว่าด้วย ภาระหน้าที่ ในการตรวจสอบวิเคราะห์สถานะองค์กรเพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชนในห่วงโซ่อุปทาน (the German Act of Corporate Due Diligence Obligations for the Prevention of Human Rights Violations in Supply Chains) กล่าวคือ อนุสัญญามินามาตะ อนุสัญญาบาเซิล และอนุสัญญาสตอกโฮล์ม หรือนโยบายและขั้นตอนการดำเนินงานภายในที่เกี่ยวข้อง เราขอให้พนักงานของโคเวสโตร และบุคคลภายนอกรายงานความเสี่ยงหรือการละเมิดที่น่าสงสัยดังกล่าว ("**เรื่องร้องทุกข์**") ซึ่งเรื่องร้องทุกข์นี้อาจเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของโคเวสโตรเอง หรือเกี่ยวกับการดำเนินงานของซัพพลายเออร์ทั้งทางตรงและทางอ้อมของโคเวสโตรซึ่งเชื่อมโยงถึงวัตถุดิบ สินค้า หรือบริการที่จัดหาให้กับโคเวสโตร

วิธีการรายงาน

หากท่านต้องการรายงานเรื่องร้องทุกข์ภายในขอบเขตของขั้นตอนการดำเนินงานฉบับนี้ เราขอแนะนำให้ท่านติดต่อเราผ่านทาง SpeakUp! Line ซึ่งประกอบด้วยบริการสายด่วนทั่วโลกและช่องทางรายงานออนไลน์ นอกจากนี้ พนักงานของโคเวสโตรยังสามารถติดต่อไปยังช่องทางการรายงานภายในช่องทางอื่นๆ ที่จัดไว้ให้ตามปกติ รวมถึงช่องทางรายงานต่อเจ้าหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบบริษัท (Compliance Officer) ในประเทศของท่าน

ความมุ่งมั่นของเราในการจัดการเรื่องร้องทุกข์

เพื่อให้มั่นใจในประสิทธิภาพของกลไกการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของเรา เรามุ่งมั่นที่จะสร้างความมั่นใจว่าเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับรายงานจะได้รับการจัดการด้วยหลักการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

- **รับทราบการรายงาน**

  หากท่านไม่ได้รับการยืนยันว่าเราได้รับรายงานของท่านภายใน 7 วัน โปรดตรวจสอบโฟลเดอร์สแปมอีเมลของท่าน และในกรณีที่ท่านไม่ได้รับการยืนยันดังกล่าว โปรดติดต่อเราอีกครั้ง ซึ่งจะช่วยให้เราสามารถตรวจสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดในกระบวนการของเรา

- **การไม่เปิดเผยตัวตนและการรักษาความลับ**

  การร้องทุกข์สามารถกระทำได้โดยไม่เปิดเผยตัวตน และแม้ว่าท่านจะเปิดเผยตัวตน เรื่องร้องทุกข์ของท่านก็จะได้รับการจัดการด้วยการรักษาความลับที่เข้มงวดที่สุด กล่าวคือ ตาม "ความจำเป็นต้องรู้" (need-to-know basis)โดยบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ทำการสอบสวน บุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ทำการสอบสวนเหล่านี้อาจติดต่อท่านเพื่อพูดคุยสอบถามเกี่ยวกับข้อเท็จจริงของรายงานและขอข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์สำหรับการสอบสวนเรื่องร้องทุกข์ของท่านเพื่อให้เกิดการสอบสวนอย่างมีประสิทธิภาพ

- **ความเป็นกลางและความเป็นอิสระ**

  บุคคลที่รับผิดชอบในการสอบสวนเรื่องร้องทุกข์ของท่านมีความรู้ และมีหน้าที่ในการวางตัวเป็นกลางและเป็นอิสระ กล่าวคือ พวกเขาจะต้องพยายามเสาะหาข้อเท็จจริงทั้งหมดที่เกี่ยวข้องเพื่อยืนยันหรือโต้แย้งความเสี่ยงหรือการละเมิดที่ถูกรายงานอย่างยุติธรรมและเป็นกลาง

- **การไม่ตอบโต้**

  การตอบโต้หรือการข่มขู่ ไม่ว่าในรูปแบบใดๆ ต่อการร้องทุกข์โดยสุจริตหรือการมีส่วนร่วมในกระบวนการสอบสวนโดยสุจริตเป็นสิ่งต้องห้ามและจะถือว่าเป็นการละเมิดกฎระเบียบของโคเวสโตร

- **ความถูกต้องตามกฎหมาย**

  การสอบสวนจะเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องทั้งหมด รวมถึง กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล กฎหมายแรงงาน และกฎหมายคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส หากข้อกำหนดใดๆ ในขั้นตอนการดำเนินงานฉบับนี้ขัดแย้งกับกฎหมายที่บังคับใช้ ให้ปฏิบัติตามกฎหมายที่บังคับใช้

ขั้นตอนการสอบสวนของเรา

โปรดดูภาพรวมของขั้นตอนการสอบสวนเรื่องร้องทุกข์ในรูปที่ 1 ด้านล่าง

ระยะเวลารวมของการสอบสวนและการตัดสินใจเกี่ยวกับผลการสอบสวนจะแตกต่างกันไปในแต่ละกรณี บุคคลที่เป็นผู้นำในการสอบสวนจะพิจารณาความรุนแรงของความเสี่ยงหรือการละเมิดที่มีต่อผู้ได้รับผลกระทบ ตลอดจนขอบเขตของและความซับซ้อนของเรื่องร้องทุกข์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการสอบสวนในเวลาที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

โปรดเข้าใจว่าแม้ว่าเราจะพยายามจัดการการสอบสวนทุกกรณีภายในเวลาที่เหมาะสม แต่เนื่องจากลักษณะที่หลากหลายของข้อเท็จจริงและสถานการณ์ของแต่ละกรณี (เช่น หากมีความเสี่ยงหรือการละเมิดที่อาจเกิดขึ้นตลอดห่วงโซ่อุปทาน) กรอบเวลาที่จำเป็นในการสรุปการสอบสวนแต่ละกรณีก็อาจแตกต่างกันอย่างมาก

รูปที่ 1 กระบวนการสอบสวนเรื่องร้องทุกข์*



**รูปนี้เป็นขั้นตอนการดำเนินงานในรูปแบบมาตรฐาน บางขั้นตอนอาจถูกละเว้นหรือเกิดขึ้นในลำดับที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงเฉพาะกรณี*

ความรับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องทุกข์

อาจมีผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์จากแผนกภายในต่างๆ เข้ามาเกี่ยวข้องในกระบวนการสอบสวน เพื่อให้แน่ใจว่าเรื่องทุกข์จะได้รับการจัดการอย่างดีที่สุด

ระบบแจ้งเบาะแสของโคเวสโตร (SpeakUp! Line) เป็นระบบดำเนินการของฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบบริษัท (Compliance Department) ของโคเวสโตร เจ้าหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบบริษัท (Compliance Officer) ในแต่ละประเทศจะรับรองว่าทุกกรณีที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของโคเวสโตรจะได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม

ส่วนสำนักงานสิทธิมนุษยชนของโคเวสโตร (Covestro's Human Rights Office) ซึ่งเป็นคณะทำงานที่ประกอบด้วยบุคคลจากหลากหลายแผนกของโคเวสโตร และมีหน้าที่รับผิดชอบในการบูรณาการข้อกำหนดด้านสิทธิมนุษยชนต่างๆ เข้ากับการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทนั้น จะมีหน้าที่ในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับห่วงโซ่อุปทานของโคเวสโตร และจะได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายจัดซื้อจัดจ้าง (Procurement Department) ในขั้นตอนการสอบสวน

ข้อสรุปและการติดตามรายงานผลกับผู้รายงาน

ในขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการ ท่านจะได้รับแจ้งเกี่ยวกับข้อสรุปของการสอบสวน และจะได้รับข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับผลลัพธ์ของการสอบสวนตามความเหมาะสม (โดยจะมีการพิจารณาถึงการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและความลับทางธุรกิจที่จำเป็น)

การดำเนินการตามมาตรการแก้ไขเยียวยา (ถ้ามี) อาจต้องใช้เวลา ซึ่งเรามีการสร้างกระบวนการเพื่อติดตามการดำเนินการดังกล่าว