

แนวปฏิบัติ OECD และข้อร้องเรียน

คุณพยายามตรวจสอบหรือเรียกร้องการเยียวยาแก้ไขอันตรายที่บริษัททำให้เกิดขึ้นในชุมชนหรือสิ่งแวดล้อมหรือไม่?

คุณต้องการประชาสัมพันธ์ให้สังคมทราบถึงการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบที่เกิดขึ้นกับคุณหรือไม่? คุณได้พยายามพูดคุยกับบริษัท

แต่พวกเขากลับปิดประตูใส่คุณหรือไม่? แนวปฏิบัติ OECD

มีขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนที่อาจช่วยให้คุณบรรลุเป้าหมายดังกล่าวได้

การยื่นข้อร้องเรียนตามแนวปฏิบัติ OECD ต้องทำอย่างไร?

รัฐบาลทุกประเทศที่ดำเนินการตามแนวปฏิบัตินี้

ต้องกำหนดให้มีกลไกรับข้อร้องเรียน ที่เรียกว่า ศูนย์ติดต่อประสานงานแห่งชาติ

เพื่อช่วยไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างชุมชนหรือคนงานกับบริษัท

ซึ่งพวกเขาเชื่อว่าไม่ได้ปฏิบัติตามมาตรฐานของแนวปฏิบัตินี้

ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการร้องเรียน

- กระบวนการร้องเรียนมีห้าขั้นตอน:
 - การประสานงานระหว่างศูนย์ติดต่อประสานงานแห่งชาติ
กรณีที่เป็นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ติดต่อประสานงานแห่งชาติหลายแห่ง
ศูนย์ติดต่อประสานงานแห่งชาติจะประสานงานกันเพื่อกำหนดให้มีศูนย์ติดต่อประสานงานแห่งชาติหลัก และให้ความสนับสนุนกับศูนย์ติดต่อประสานงานแห่งชาติ *กรอบเวลาทั่วไป: สองเดือน*
 - การประเมินในเบื้องต้น - ศูนย์ติดต่อประสานงานแห่งชาติหลักกระตุ้นให้เกิดการเจรจา (ส่วนใหญ่เป็นการไกล่เกลี่ย) ระหว่างผู้ร้องกับบริษัท เพื่อให้บรรลุข้อตกลงทั้งสองฝ่าย หรือข้อตกลงที่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติ เป็นการพิจารณาว่าจะรับพิจารณาข้อร้องเรียนนั้นหรือไม่ *กรอบเวลาทั่วไป: สามเดือนหรือกว่านั้น*
 - การเป็นสื่อกลางให้มีการเจรจากัน - ศูนย์ติดต่อประสานงานแห่งชาติหลักกระตุ้นให้เกิดการเจรจา (ส่วนใหญ่เป็นการไกล่เกลี่ย) ระหว่างผู้ร้องกับบริษัท เพื่อให้บรรลุข้อตกลงทั้งสองฝ่าย หรือข้อตกลงที่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติ *กรอบเวลาทั่วไป: ผู้กำหนดกรอบเวลาจะเป็นศูนย์ติดต่อประสานงานแห่งชาติ โดยการปรึกษาหารือกับคู่กรณี (ส่วนใหญ่ 6-12 เดือน)*
 - ถ้อยแถลงขั้นสุดท้าย –
ศูนย์ติดต่อประสานงานแห่งชาติหลักเผยแพร่ถ้อยแถลงต่อสาธารณะเกี่ยวกับข้อร้องเรียนและกระบวนการเป็นสื่อกลางให้มีการเจรจากัน (รวมทั้งความตกลงที่เกิดขึ้น)
ถ้อยแถลงขั้นสุดท้ายอาจรวมถึงข้อเสนอแนะให้บริษัทปฏิบัติตามมาตรฐานของแนวปฏิบัตินี้

รวมทั้งถ้อยแถลงของศูนย์ติดต่อประสานงานแห่งชาติที่วินิจฉัยว่าบริษัทได้ละเมิดแนวปฏิบัตินี้หรือไม่
กรอบเวลาทั่วไป: สามเดือนหลังสิ้นสุดการเป็นสื่อกลางให้มีการเจรจา

- การติดตามผล – ศูนย์ติดต่อประสานงานแห่งชาติหลักมักติดตามผลหลังมีการบรรลุความตกลง
หรือผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ/ข้อวินิจฉัย กรอบเวลาทั่วไป:

ผู้กำหนดกรอบเวลาจะเป็นศูนย์ติดต่อประสานงานแห่งชาติ โดยการปรึกษาหารือกับคู่กรณี (ส่วนใหญ่
12 เดือนหลังการเผยแพร่ถ้อยแถลงขั้นสุดท้าย)

- ศูนย์ติดต่อประสานงานแห่งชาติอาจรับพิจารณาข้อร้องเรียน:
 - ที่กล่าวหาบริษัทที่มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ในประเทศของตน
หรือข้อกล่าวหาต่อบริษัทที่ดำเนินงานในประเทศของตน
 - เกี่ยวกับทุกประเด็นของการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบที่กล่าวถึงในแนวปฏิบัตินี้
 - ที่มาจากบุคคลหรือกลุ่ม “ที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้อง” ในประเด็นนี้ โดยอาจรวมถึงเอ็นจีโอ
“ที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้อง” กับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
โดยไม่จำเป็นต้องมาจากผู้ได้รับผลกระทบโดยตรงเท่านั้น
- กระบวนการร้องเรียนอาจส่งผลให้เกิด:
 - พันธกิจของบริษัทที่มีต่อการเยียวยาแก้ไขอันตรายในอดีต (รวมทั้งการให้เงินค่าชดเชย)
หรือหลีกเลี่ยงหรือลดอันตราย และปรับปรุงนโยบายและการปฏิบัติในอนาคต
 - การเจรจาอย่างต่อเนื่องกับบริษัท และ/หรือนักลงทุนเกี่ยวกับประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น
 - ถ้อยแถลงของศูนย์ติดต่อประสานงานแห่งชาติ เพื่อวินิจฉัยว่าบริษัทได้ละเมิดแนวปฏิบัตินี้หรือไม่
และ/หรือการเสนอแนะขั้นตอนปฏิบัติในการแก้ไขอันตราย หรือปรับปรุงการปฏิบัติในอนาคต
 - ทำให้เกิดการรับรู้มากขึ้นต่อสาธารณะ สื่อมวลชน รัฐบาล นักลงทุน
และอุตสาหกรรมเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น
 - การติดตามผลในประเด็นนี้โดยศูนย์ติดต่อประสานงานแห่งชาติ
- คาดหวังว่าศูนย์ติดต่อประสานงานแห่งชาติจะดำเนินการตามหลักเกณฑ์ความมีประสิทธิภาพ
รวมทั้งในแง่ความโปร่งใส ความไม่ลำเอียง การตรวจสอบได้ และการเข้าถึงได้

สิ่งที่ควรปรับปรุงของแนวปฏิบัติ OECD ว่าด้วยข้อร้องเรียน

กระบวนการร้องเรียนตามแนวปฏิบัติ OECD

เป็นขั้นตอนโดยสมัครใจสำหรับบริษัท

และศูนย์ติดต่อประสานงานแห่งชาติไม่มีอำนาจบังคับให้บริษัทเข้าร่วมในกระบวนการ

เข้าร่วมในการเยียวยาหรือหลีกเลี่ยงอันตราย

หรือเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือการปฏิบัติในอนาคต

การเยียวยาอันตรายที่เกิดขึ้นในอดีตมักไม่ค่อยเกิดขึ้น

เช่นเดียวกับถ้อยแถลงของศูนย์ติดตามประสานงานแห่งชาติที่วิจิตรจรรย์ว่าบริษัทได้ละเมิดแนวปฏิบัตินี้หรือไม่

ศูนย์ติดตามประสานงานแห่งชาติอาจมีประสิทธิภาพและความสำเร็จในการดำเนินงานที่แตกต่างกันไป ในการช่วยเหลือคู่กรณีเพื่อคลี่คลายข้อพิพาท นอกจากนี้
กรอบเวลาของการจัดการกับข้อร้องเรียนมักใช้เวลาเกินกว่าหนึ่งปี

ในการแก้ไขจุดอ่อนเหล่านี้

ภาคประชาสังคมควรปฏิบัติตามแนวปฏิบัติการตรวจสอบของ OECD เพื่อให้ทราบว่า
จะยื่นข้อร้องเรียนเชิงยุทธศาสตร์เมื่อไรและอย่างไร

ภาคประชาสังคมควรยื่นข้อร้องเรียนเมื่อสนับสนุนและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์โดยรวม
(ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงสื่อมวลชน นักลงทุน และผู้กำหนดนโยบาย)

เพื่อให้เกิดการเยียวยาขึ้นมา หากเป็นไปได้

ภาคประชาสังคมควรร่วมมือกันระหว่างภูมิภาคและข้ามประเทศ เพื่อเพิ่มความชำนาญการ
และเพิ่มศักยภาพในการเข้าถึง

ภาคประชาสังคมควรจัดการกับความคาดหวังของตนเองและของชุมชน

ในแง่ที่ว่าอาจได้รับประโยชน์ไม่มากนักจากกระบวนการร้องเรียนตามแนวปฏิบัตินี้
(เมื่อเปรียบเทียบกับยุทธศาสตร์โดยรวม)

ภาคประชาสังคมยังควรเลือกกระบวนการรับข้อร้องเรียนที่ดีที่สุดจากศูนย์ติดตามประสานงาน
แห่งชาติ

โดยการกระตุ้นให้ศูนย์ติดตามประสานงานแห่งชาตินำเสนอแนะที่เข้มแข็งมาปฏิบัติให้มา
กสุดเท่าที่จะเป็นไปได้

โดยเป็นข้อเสนอแนะต่อศูนย์ติดตามประสานงานแห่งชาติที่มาจากแนวปฏิบัตินี้

แนวปฏิบัติ OECD คืออะไร?

แนวปฏิบัติในการตรวจสอบธุรกิจอย่างรอบด้านของ OECD สำหรับการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบ (แนวปฏิบัติ OECD) เป็นข้อเสนอแนะของรัฐบาลสำหรับบริษัท เพื่อให้มีการดำเนินงานอย่างรับผิดชอบต่อแนวปฏิบัติ OECD

กำหนดมาตรฐานที่ไม่มีผลบังคับใช้เพื่อการดำเนินงานด้านธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ที่สำคัญต่อชุมชน รวมทั้งสิทธิมนุษยชน สิทธิของพนักงาน และสิ่งแวดล้อม และยังครอบคลุมประเด็นอื่น ๆ รวมทั้งการทุจริตและภาษีอากร

รัฐบาลประเทศต่าง ๆ ที่ปฏิบัติตามแนวปฏิบัติ OECD ต้องจัดตั้งกลไกรับข้อร้องเรียนที่ไม่ใช่ศาลที่เรียกว่า ศูนย์ติดต่อประสานงานแห่งชาติเพื่อการดำเนินงานด้านธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อส่งเสริมการใช้แนวปฏิบัติ และพิจารณาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจที่เป็นอันตราย แนวปฏิบัตินี้กำหนดมาตรฐานที่ดีสำหรับบริษัททุกแห่ง แต่บริษัทที่อาจถูกร้องเรียนจะต้องเป็นบริษัทในสองประเภทที่มีการดำเนินงานข้ามพรมแดนดังนี้

1. บริษัทข้ามชาติที่มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ในประเทศที่ปฏิบัติตามแนวปฏิบัติ OECD
2. บริษัทข้ามชาติที่ดำเนินงานในประเทศที่ปฏิบัติตามแนวปฏิบัติ OECD

แนวปฏิบัติ OECD มีประโยชน์อย่างไรบ้าง?

ภาคประชาสังคมสามารถใช้แนวปฏิบัตินี้เพื่อ

- สร้างจิตสำนึกในชุมชนเกี่ยวกับมาตรฐานของบริษัท
- เปรียบเทียบบริษัทเพื่อเรียกร้องให้มีการดำเนินงานที่ดีขึ้น
- ยื่นข้อร้องเรียนเมื่อบริษัทไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน
- รณรงค์กดดันให้มีกฎหมายและนโยบายที่เข้มแข็ง เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อของบริษัท

เกี่ยวกับ OECD Watch

OECD Watch เป็นเครือข่ายภาคประชาสังคมระดับโลกที่มีสมาชิกกว่า 130 หน่วยงานในกว่า 50 ประเทศ เราเน้นการทำงานเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน พนักงาน และเอ็นจีโอ เพื่อให้สามารถใช้แนวปฏิบัติ OECD



เพื่อประกันให้การดำเนินธุรกิจเคารพต่อสิทธิมนุษยชนและโลก
และเพื่อให้มีการตรวจสอบบริษัทในแง่อันตรายที่เกิดขึ้นจากพวกเขาทั่วโลก OECD
Watch ช่วยเหลือชุมชนและเอ็นจีโอในการยื่นข้อร้องเรียน
และเข้าร่วมในการรณรงค์กดดันรัฐบาลและบริษัท
เรายังทำงานวิจัยและรณรงค์กดดันด้านนโยบายกับ OECD และแต่ละประเทศ
เพื่อกระตุ้นให้เกิดการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติที่เป็นผลมากขึ้น
และเพื่อให้มีความสอดคล้องกันมากขึ้นระหว่างแนวปฏิบัติกับกฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบ
ของบริษัท หากต้องการความช่วยเหลือ โปรดติดต่อเรา