

1. การรับเรื่องร้องเรียน

ผู้มีส่วนได้เสียสามารถสอบถามหรือร้องเรียนเหตุการณ์ที่อาจเข้าข่ายเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน ผ่านช่องทางอีเมล:

humanrights@itcity.co.th

โดยระบุข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็น ได้แก่:

- ชื่อ-นามสกุล และข้อมูลติดต่อของผู้ร้องเรียน (หากยินยอมเปิดเผย)
- รายละเอียดของเหตุการณ์ที่ร้องเรียน
- วัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ
- บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- เอกสาร/หลักฐานประกอบ (ถ้ามี)

2. การกลั่นกรองเบื้องต้น

เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล และประเมินว่าเรื่องที่ร้องเรียนอยู่ในขอบเขตของประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนหรือไม่ ภายใน 5 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับข้อมูลครบถ้วน

3. การตรวจสอบข้อเท็จจริง

หากเข้าข่ายประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน จะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง และรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม โดยจะดำเนินการภายใน 30 วันทำการ (หรือมากกว่านั้นหากกรณีซับซ้อน โดยจะแจ้งให้ทราบล่วงหน้า)

4. การพิจารณาและการแก้ไขปัญหา

คณะกรรมการหรือผู้มีอำนาจที่ได้รับแต่งตั้งจะพิจารณาข้อเท็จจริง และเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหา เยียวยาผู้ได้รับผลกระทบ หรือดำเนินการทางวินัย/ป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ

5. การแจ้งผลและติดตามผล

บริษัทฯ จะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ตามความเหมาะสมและภายใต้หลักการรักษาความลับ) และติดตามผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

6. การคุ้มครองผู้ร้องเรียน

บริษัทฯ จะปกป้องผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลโดย:

- รักษาความลับของผู้ร้องเรียน
- ห้ามมิให้มีการกลั่นแกล้ง ตอบโต้ หรือเลือกปฏิบัติต่อผู้ร้องเรียน

- หากพบว่าการกระทำดังกล่าว จะดำเนินการทางวินัยกับผู้กระทำผิดอย่างจริงจัง

7. มาตรการเยียวยาแก้ไข

หากผลการตรวจสอบพบว่าการละเมิดสิทธิมนุษยชนเกิดขึ้นจริง บริษัทฯ จะดำเนินการมาตรการเยียวยาอย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้ได้รับผลกระทบ ความร้ายแรงของเหตุการณ์ และข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งอาจประกอบด้วย:

- การชดเชยความเสียหายตามสมควร (เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าทรัพย์สินเสียหาย หรือค่าชดเชยอื่น ๆ)
- การขอโทษอย่างเป็นทางการจากผู้เกี่ยวข้องหรือในนามบริษัทฯ
- การฟื้นฟูชื่อเสียงหรือความสัมพันธ์ในเชิงจิตใจหรือทางสังคม
- การเปลี่ยนแปลงงานหรือสภาพแวดล้อมการทำงาน เพื่อความปลอดภัยและความเป็นธรรม
- การให้คำปรึกษา/บำบัดทางจิตวิทยาหรือการแนะนำด้านกฎหมาย (ถ้าจำเป็น)
- การออกมาตรการป้องกันซ้ำ เช่น การอบรมจริยธรรม การทบทวนหรือปรับปรุงนโยบายภายใน

มาตรการเยียวยาทั้งหมดจะดำเนินการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และไม่เป็นการคัดสิทธิของผู้ได้รับผลกระทบในการใช้สิทธิร้องเรียนกับหน่วยงานภายนอกตามกฎหมาย
