

กลไกการร้องเรียน ร้องทุกข์

ฟิลิเซีย ดีไซน์ ได้กำหนดขั้นตอนการร้องเรียน ร้องทุกข์ขึ้นเพื่อรับฟังปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับสถานการณ์ต่าง ๆ ในห่วงโซ่อุปทานที่เกี่ยวข้องกับโลหะมีค่า เพชรและพลอยจากพื้นที่ที่มีความขัดแย้งและบริเวณที่มีความเสี่ยงสูง

ผู้มีส่วนได้เสียสามารถหยิบยกปัญหาต่าง ๆ ขึ้นมาร้องทุกข์ได้ผ่านทางอีเมล

sukanya@feliciadesign.com

วัตถุประสงค์ที่จัดให้มีการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ คือ

- ให้ได้รับรายงานที่ถูกต้องเกี่ยวกับการร้องเรียน ร้องทุกข์
- อธิบายขั้นตอนการร้องเรียน ร้องทุกข์ต่าง ๆ
- ค้นหาวิธีที่จะจัดการ/ยุติการร้องเรียน ร้องทุกข์ดังกล่าว
 - ก) เก็บรักษาไว้เป็นความลับกรณีมีการร้องขอ
 - ข) ให้คำมั่นสัญญาจะไม่ได้รับผลกระทบหรือตอบโต้ ในกรณีที่มีการหยิบยกประเด็นปัญหาขึ้นมาร้องเรียนร้องทุกข์
- ประเมินว่าการร้องทุกข์ดังกล่าวเข้าเกณฑ์ที่กำหนดอย่างเหมาะสมหรือไม่ และตัดสินใจว่าใครควรจัดการกับการร้องทุกข์ดังกล่าวภายในองค์กร ในกรณีที่เราไม่สามารถจัดการกับการร้องทุกข์ดังกล่าวได้ภายในองค์กร (เช่น กรณีที่บริษัทอยู่ห่างจากต้นตอของปัญหาที่ถูกร้องทุกข์มากเกินไป) เราอาจส่งต่อเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ให้แก่หน่วยงานหรือสถาบันที่เหมาะสมมากกว่า เช่น ผู้จัดหาหรือองค์กรอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง
- จัดการหาข้อมูลเพิ่มเติมและเหมาะสม ในกรณีที่เห็นว่าประเด็นการร้องเรียน ร้องทุกข์ดังกล่าวสามารถจัดการได้ภายในองค์กร
- ระบุการดำเนินการที่ควรทำ รวมถึงเปิดรับฟังความเห็นจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องและการเฝ้าสังเกตสถานการณ์ดังกล่าว
- เก็บบันทึกเกี่ยวกับการร้องเรียน ร้องทุกข์ต่าง ๆ ที่ได้รับและกระบวนการปฏิบัติภายในองค์กรเป็นเวลาอย่างน้อย 5 ปี

วันที่ 3 ตุลาคม 2565

อนุมัติโดย: วิเบ็คเก้ ริสซอน ไรวอร์ค
กรรมการผู้จัดการ