ພັນທະມິດປ່າຊຸ່ມຊື່ນ-ອົງການສະມາດວູດ(SW)
ນະໂຍບາຍກ່ຽວກັບການແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ້ງ, ການອຸທອນ ແລະ ການຮ້ອງຮຽນໃນ ການຢັ້ງຢືນ

(ສະບັບຫຍໍ້ສໍາຫລັບແປ, ສິງຫາ 2008-ສໍາຫລັບສະບັບສົມບູນຈະເປັນພາສາທາງການຂອງສະພາບໍລິຫານປ່າໄມ້ ເບິ່ງໃນ **http://www.rainforest-alliance.org/forestry.cfm?id=dispute_resolution**)

ຂັ້ນຕອນການຮ້ອງຮຽນ ແລະ ການອຸທອນຂອງສະມາດວູດ(SW): ການຮ້ອງຮຽນ, ການອຸທອນ ແລະ ຂໍ້ຂັດແຍ້ງ ທີ່ເກີດຂື້ນກ່ອນສະມາດວູດຈະອີງໃສ່ຂັ້ນຕອນຕ່າງໆດັ່ງຕໍ່ໄປນີ້:

ກ. ການນໍາສະເໜີ ການຮ້ອງຮຽນ, ການອຸທອນ ແລະ ຂໍ້ຂັດແຍ້ງ: ສະມາດວູດ (SW) ອາດຈະຮັບການຮ້ອງຮຽນ, ການອຸທອນ ແລະ ຂໍ້ຂັດແຍ້ງທາງໜັງສື ຫລື ດ້ວຍການບອກເຫລົ່າ. ຖ້າບໍ່ປາກົດມີໃນໜັງສື, ບຸກຄົນທີ່ໄດ້ຕິດຕໍ່ພົວພັນໃນສະມາດວູດ (SW) ຈະນໍາເອົາຄໍາຮ້ອງຮຽນດັ່ງກ່າວຂຽນເປັນໜັງສື ແລະ ແຈກຢາຍໄປບ່ອນຕ່າງໆດັ່ງຕໍ່ໄປນີ້:

ກ. ຜູ້ອໍານວຍການສະມາດວູດ (SW) ຫລື, ບຸກຄົນທີ່ທ່ານໄດ້ແຕ່ງຕັ້ງ;

ຂ. ຜູ້ຈັດການສະມາດວູດ(SW) ທີ່ໃຫ້ໃບຢັ້ງຢືນ

ຄ. ບຸກຄົນທີ່ຕິດຕໍ່ພົວພັນໃນອົງການທີ່ໄດ້ຢັ້ງຢືນ; ແລະ

ງ. ບ່ອນເກັບຮັກສາເອກະສານຂອງອົງການທີ່ໄດ້ຢັ້ງຢືນ ຢູ່ສໍານັກງານໃຫຍ່

ຂ. **ການຕອບຮັບທາງຈົດໝາຍ:** ພະນັກງານຂອງສະມາດວູດ(SW)ຈະຕອບຮັບການຮ້ອງຮຽນທາງຈົດໝາຍພາຍໃນ 15 ມື້. ພະນັກງານຢູ່ສໍານັກງານໃຫຍ່ຈະທົບທວນບັນດາຄໍາຮ້ອງຮຽນທີ່ໄດ້ໃຫ້ປາກຄໍາ ແລະ ໃນທຸກໆກໍລະນີ,ຖ້າຄໍາຮ້ອງຮຽນດັ່ງກ່າວບໍ່ປາກົດມີໃນໜັງສື, ສະມາດວູດ(SW) ຈະບໍ່ໃຫ້ຄໍາຕອບ.

ຄ. **ການແຈ້ງການຕໍ່ອົງການ ທີ່ຖືກຢັ້ງຢືນຈາກ ສະມາດວູດ(SW):** ຫລັງຈາກໄດ້ຮັບຄໍາຮ້ອງຮຽນແລ້ວ, ຜູ້ຈັດການສະມາດວູດ(SW)ຈະສົ່ງເອກະສານອ້າງອີງໃຫ້ບຸກຄົນທີ່ຕິດຕໍ່ພົວພັນຢູ່ໃນອົງການທີ່ໄດ້ຮັບການຢັ້ງຢືນພາຍໃນ 7 ມື້. ສະມາດວູດ(SW) ຈະຮັກສາຝ່າຍທີ່ໄດຮັບຜົນກະທົບເປັນຄວາມລັບ.

ງ. ໂອກາດໃນການຕອບຮັບຕໍ່ອົງການທີ່ໄດ້ຢັ້ງຢືນ: ສະມາດວູດ(SW) ຈະໃຫ້ໂອກາດເບື້ອງຕົ້ນ ແກ່ອົງການທີ່ໄດ້ຢັ້ງຢືນຈາກສະມາດວູດ(SW) ເພື່ອສະໜອງຈຸດຢືນຕໍ່ບັນຫາຕ່າງໆ.

ຈ. ການຕອບຮັບຂອງສະມາດວູດ(SW)ເບື້ອງຕົ້ນ: ສະມາດວູດ(SW)ຈະສົ່ງໜັງສືຕອບຮັບໃຫ້ຝ່າຍທີ່ໄດ້ຮັບຜົນກະທົບ ພາຍໃນ 15 ມື້ ຈາກ ມື້ທີ່ສະມາດວູດ(SW)ໄດ້ຮັບໜັງສືຮ້ອງຮຽນ (ກັບສຳເນົາທີ່ສົ່ງໃຫ້ຫ້ອງການຕ່າງໆທີ່ກ່າວໃນ ໝວດ ກ ຂ້າງເທິງນີ້). ສະມາດວູດອາດຈະຂໍຮ້ອງໃຫ້ອົງການ ທີ່ໄດ້ຢັ້ງຢືນຊ່ວຍໃນການສະໜອງໜັງສືຕອບຮັບດັ່ງກ່າວ. ມັນແມ່ນການຕັດສິນໃຈຂອງສະມາດວູດ (SW) ວ່າຈະເອົາຄຳຄິດຄຳເຫັນຈາກອົງການທີ່ໄດ້ຢັ້ງຢືນຕໍ່ກັບຮ່າງໜັງສືຕອບຮັບນັ້ນ ຫລື ບໍ່.

ສ. ການແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ້ງແບບເອກະລາດ: ຖ້າຝ່າຍທີ່ໄດ້ຮັບຜົນກະທົບບໍ່ພໍໃຈກັບຄຳຕອບຮັບຂອງສະມາດວູດ (SW), ເຂົາອາດຈະອຸທອນຄະດີຂອງເຂົາຕໍ່ບຸກຄົນ/ຄະນະກຳມະການຝ່າຍອຸທອນ ທີ່ບໍ່ຂື້ນກັບ (1) ການປະເມີນຜົນການຢັ້ງຢືນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ; (2) ການຕັດສິນການຢັ້ງຢືນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ; (3) ການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດນະໂຍບາຍຂອງພັນທະມິດປ່າຊຸ່ມຊື່ນໃນປະຈຸບັນ ແລະ ສະມາດວູດ(SW). ຫລັງຈາກສຳເລັດການທົບທວນແລ້ວ,ສະມາດວູດ(SW)ຈະສື່ສານການຕັດສິນໃຫ້ຝ່າຍທີ່ໄດ້ຮັບຜົນກະທົບຊາບ. ຖ້າວ່າບໍ່ມີການແກ້ໄຂເກີດຂື້ນ, ສະມາດວູດ(SW)ກໍຈະສື່ສານການຕັດສິນດັ່ງກ່າວນີ້ໃຫ້ຝ່າຍທີ່ໄດ້ຮັບຜົນກະທົບຊາບເຊັ່ນກັນ ແລະ ຈະແຈ້ງໃຫ້ພວກກ່ຽວວ່າພວກກ່ຽວຄວນຈະນຳສະເໜີການຮ້ອງຮຽນນີ້ໃຫ້ຜູ້ອຳນວຍການຂອງສະພາບໍລິຫານປ່າໄມ້ (FSC) ຫລືໜ່ວຍງານບໍລິການທີ່ໃຫ້ການຮັບຮອງຖານະໃນລະດັບສາກົນກໍໄດ້.

ຊ. ການແກ້ໄຂ:ຖ້າການແກ້ໄຂສຳເລັດໃນຊ່ວງໃດນຶ່ງຂອງບາດກ້າວຕ່າງໆທີ່ກ່າວມາຂ້າງເທິງ, ບົດບັນທຶກຕ້ອງແຈກຢາຍໃຫ້ບ່ອນທີ່ສາມາດຕິດຕໍ່ພົວພັນທີ່ລະບຸໃນໝວດ ກ ຂ້າງເທິງ, ເພື່ອສະໜອງເອກະສານ ແລະ/ຫລືບົດສະຫລຸບ ທີ່ສົມບູນແບບ.

ຍ. ບົດສະຫລຸບການຢັ້ງຢືນຕໍ່ສາທາລະນະ: ອີງຕາມຄວາມເຂັ້ມຂຸ້ນ ຂອງການຮ້ອງຮຽນ, ການອຸທອນ ຫລື ຂໍ້ຂັດແຍ້ງ, ບົດສະຫລຸບຫຍໍ້ຕໍ່ສາທາລະນະສຳຫລັບການຢັ້ງຢືນຂອງສະມາດວູດ(SW) ອາດລວມເອົາບົດສະຫລຸບຫຍໍ້ຂອງການຮ້ອງຮຽນ ແລະ ການຕອບຮັບຂອງສະມາດວູດ (SW) ນຳ.