

Các Quy Tắc Nghị Sự
Theo Luật pháp của Đức về
Thẩm Định Doanh Nghiệp Trong Chuỗi Cung Ứng



Ear4U

Cơ Chế Khiếu Nại Chung của

Hiệp Hội Cà Phê Đức

Phiên Bản Rút Gọn 1.0

Ngày 1 tháng 1 năm 2023

Mục Lục

1 Giới Thiệu	1
2 Trình tự thủ tục báo cáo	2
2.1 Tiếp nhận báo cáo	3
2.1.1 Các kênh báo cáo	3
2.1.2 Xác nhận đã tiếp nhận báo cáo	3
2.1.3 Đề nghị đối thoại	3
2.1.4 Yêu cầu cung cấp thêm thông tin	3
2.2 Đánh giá chính thức	4
2.3 Các công ty tham gia kiểm tra xem liệu vụ việc có nằm trong chuỗi cung ứng của họ hay không.....	4
2.4 Đánh giá thực tiễn và bàn giao vụ việc	4
2.5 Các công ty có liên quan tiếp tục xử lý/giải quyết vụ việc	5
3 Bảo vệ người báo cáo	5
4 Bảo vệ dữ liệu	6



1 Giới Thiệu

Ear4U là cơ chế khiếu nại dành cho chuỗi cung ứng cà phê. Có thể sử dụng Ear4U để báo cáo rủi ro trong các lĩnh vực về nhân quyền và bảo vệ môi trường. Trong phạm vi tài liệu này, một số công ty (CAFEA GmbH, J.J. Darboven GmbH & Co. KG, HACOFECO mbH, Melitta Group Management GmbH & Co. KG, Tchibo GmbH, Gebr. Westhoff GmbH & Co. KG) đã chung tay hợp tác dưới sự bảo trợ của Hiệp Hội Cà Phê Đức.

Ear4U là cơ chế khiếu nại theo “Luật Thảm Định Doanh Nghiệp Trong Chuỗi Cung Ứng” của Đức (LkSG). Cơ chế khiếu nại nhằm cho phép mọi người “*báo cáo các rủi ro liên quan đến nhân quyền và môi trường cũng như các hành vi vi phạm nhân quyền và các nghĩa vụ liên quan đến môi trường phát sinh do các hành động kinh tế của một doanh nghiệp*”. Cơ chế mở để tiếp nhận những quan ngại liên quan đến các lĩnh vực kinh doanh riêng của các công ty tham gia cũng như lĩnh vực kinh doanh của các nhà cung cấp trực tiếp và gián tiếp của họ. Mục đích của cơ chế khiếu nại chung này là tạo cơ hội cho những cá nhân liên quan khẳng định quyền của mình theo một thủ tục báo cáo dễ tiếp cận, công bằng và bảo mật. Cụ thể, các báo cáo với các chủ đề sau có thể được gửi:

- Lao động trẻ em
- Lao động cưỡng bức và nô lệ
- Thiếu sức khỏe và an toàn lao động / mối nguy sức khỏe liên quan đến công việc
- Vi phạm các quyền tự do (ví dụ như quyền tự do hiệp hội và quyền thương lượng tập thể)
- Đối xử bất bình đẳng tại nơi làm việc
- Tiền lương không thỏa đáng
- Ô nhiễm môi trường
- Vi phạm quyền đất đai
- Lực lượng an ninh vi phạm nhân quyền trong môi trường làm việc

Cơ chế khiếu nại do nhà cung cấp dịch vụ bên ngoài Global Risk Assessment Services GmbH (GRAS) vận hành:

GRAS Global Risk Assessment Services
Ear4U
Hohenzollernring 72
50672 Köln
Ear4u@gras-system.org
+49 221 50802030

Nhà cung cấp dịch vụ hoạt động độc lập và tự chủ. Nhà cung cấp hoạt động một cách công bằng và không tuân theo bất kỳ hướng dẫn nào của các công ty liên quan đến việc xử lý thực tiễn nội dung của báo cáo. Nhà cung cấp dịch vụ có nghĩa vụ bảo mật. Khi được yêu cầu, nhà cung cấp dịch vụ phải duy trì bảo mật về danh tính của người cung cấp thông tin trong phạm vi pháp lý có thể.

Các quy tắc nghị sự này cung cấp thông tin về cách các báo cáo do những người bị ảnh hưởng và/hoặc các bên liên quan gửi đến sẽ được xử lý. Phiên bản hiện tại là dạng rút gọn các quy tắc nghị sự chi tiết. Phiên bản chi tiết đầy đủ các Quy Tắc Nghị Sự có sẵn bằng Tiếng Anh và/hoặc Tiếng Đức theo yêu cầu tại GRAS.

2 Trình tự thủ tục báo cáo

Thủ tục báo cáo bao gồm 5 bước: 1. tiếp nhận báo cáo 2. đánh giá chính thức báo cáo, 3. xác minh sự liên quan của các công ty trong chuỗi cung ứng, 4. đánh giá thực tiễn và bàn giao vụ việc cho các công ty, và 5. các công ty liên quan tiếp tục xử lý vụ việc.



2.1 Tiếp nhận báo cáo

2.1.1 Các kênh báo cáo

Có thể gửi các báo cáo qua một trong những kênh sau:

- Qua biểu mẫu trang web (văn bản)
- Qua ứng dụng trên điện thoại (văn bản và thư thoại)
- Qua điện thoại (tại một số quốc gia)

Người báo cáo có lựa chọn gửi báo cáo ẩn danh và yêu cầu liên lạc ẩn danh. Hệ thống cung cấp cho người báo cáo lựa chọn cung cấp địa chỉ email để được thông báo về các liên lạc tiếp theo. Địa chỉ email này luôn ở trạng thái ẩn danh đối với tất cả các bên liên quan.

Người lập báo cáo trước tiên phải cho biết quốc gia xảy ra vụ việc và sau đó có lựa chọn cung cấp mô tả về vụ việc. Nếu có sẵn bằng chứng để chứng minh cho vụ việc (ví dụ: tài liệu, hình ảnh, v.v.), người báo cáo có lựa chọn tải bằng chứng lên khi sử dụng biểu mẫu trang web và ứng dụng trên điện thoại.

Việc sử dụng cơ chế khiếu nại là hoàn toàn tự nguyện và miễn phí đối với người báo cáo, thường hoạt động 24/7.

2.1.2 Xác nhận đã tiếp nhận báo cáo

Theo LkSG, tiếp nhận báo cáo được xác nhận bằng một thông báo tự động. Thông báo cũng nêu rõ rằng báo cáo sẽ được đánh giá chính thức ban đầu và quá trình này sẽ mất tối đa 10 ngày làm việc. Nếu quá trình đánh giá mất nhiều thời gian hơn, người báo cáo sẽ nhận được thông tin về thời gian dự kiến cho đến khi có kết quả đánh giá. Người báo cáo sẽ được thông báo rằng danh tính của họ có thể được tiết lộ cho công ty trong trường hợp cố ý lạm dụng cơ chế khiếu nại.

2.1.3 Đề nghị đối thoại

Việc xác nhận đã tiếp nhận báo cáo bao gồm đề nghị chính thức người báo cáo tham gia đối thoại về vụ việc. Nhà cung cấp dịch vụ cũng hỏi người báo cáo có muốn chỉ định người đại diện để tham gia cuộc đối thoại hay không. Người hoà giải có thể là đại diện của một tổ chức phi chính phủ hoặc một bên thứ ba độc lập. Nếu người báo cáo chọn không tham gia đối thoại hoặc chỉ định người đại diện, nhà cung cấp dịch vụ phải đảm bảo rằng điều này không gây bất lợi cho người báo cáo trong các thủ tục tố tụng tiếp theo.

2.1.4 Yêu cầu cung cấp thêm thông tin

Sau khi người báo cáo đồng ý đối thoại, một bảng câu hỏi sẽ được gửi trong trường hợp cần thu thập thêm thông tin về vụ việc. Những thông tin này có mục đích tạo điều kiện cho việc thẩm định vụ việc. Việc trả lời bảng câu hỏi là hoàn toàn tự nguyện và không bắt buộc. Việc trả lời các câu hỏi không phải là điều kiện tiên quyết để tiếp tục xử lý vụ việc. Bảng câu hỏi bao gồm những câu hỏi sau:

- Tên của công ty mà báo cáo đề cập đến là gì?
- Sự việc xảy ra ở quốc gia nào?
- Nơi chính xác xảy ra vụ việc? (ví dụ: công ty, thành phố, khu vực).

- Trước đây quý vị đã từng gửi báo cáo về vấn đề tương tự chưa? Nếu có, khi nào?

Người báo cáo được yêu cầu gửi câu trả lời của họ trong vòng 5 ngày kể từ ngày nhận được bảng câu hỏi. Tuy nhiên, phản hồi nhận được sau 5 ngày sẽ vẫn được chấp nhận để xử lý báo cáo.

2.2 Đánh giá chính thức

Mục đích của đánh giá chính thức là đưa ra quyết định về khả năng chấp nhận báo cáo. Vì mục đích này, các câu hỏi sau đây sẽ đóng vai trò như hướng dẫn:

- Báo cáo có đề cập đến hành vi vi phạm tiêu chuẩn theo LkSG không?
- Báo cáo có đề cập đến các công ty tham gia cơ chế khiếu nại Ear4U (Chương 1) không?
- Có dấu hiệu nào cho thấy một trong các công ty tham gia có thể bị ảnh hưởng không?
- Có một báo cáo giống hệt hoặc tương tự nào chưa được nộp bởi cùng một người không?
- Báo cáo có liên quan đến lĩnh vực cà phê không?

Nếu câu trả lời cho các câu hỏi là KHÔNG, thì báo cáo sẽ không được tiếp nhận.

Trong vòng mười ngày làm việc kể từ khi nhận được báo cáo, nhà cung cấp dịch vụ sẽ liên hệ với người báo cáo và thông báo cho họ biết liệu báo cáo của họ có được tiếp nhận hay không. Nếu báo cáo không được tiếp nhận, người phản hồi sẽ giải thích những lý do của quyết định đó.

Nếu báo cáo được tiếp nhận, người báo cáo sẽ nhận được thông báo cho biết người báo cáo của họ sẽ được đánh giá thêm và thời gian kéo dài dự kiến cho việc đánh giá thêm.

2.3 Các công ty tham gia kiểm tra xem liệu vụ việc có nằm trong chuỗi cung ứng của họ hay không

Các công ty tham gia kiểm tra xem vụ việc được báo cáo liên quan đến công ty của họ hay nhà cung cấp gián tiếp hoặc trực tiếp. Các công ty cũng có thể phân loại các vụ việc mà họ không thể chỉ định cho chuỗi cung ứng để đánh giá thêm nếu phù hợp. Quyết định của các công ty được đưa ra trong vòng 2 tuần. Nếu thời gian đưa ra quyết định lâu hơn, các công ty sẽ cho biết thời hạn mà họ có thể đưa ra quyết định.

Nếu không có công ty tham gia nào quyết định tiến hành đánh giá thực tiễn, người báo cáo sẽ được thông báo về quyết định và lý do, nếu được cho phép. Người báo cáo có thể phản đối sự từ chối đối với báo cáo bằng cách cung cấp đủ thông tin mới để chứng minh sự liên quan của vụ việc. Nếu người báo cáo không cung cấp đủ thông tin mới, vụ việc được báo cáo sẽ bị đóng và lưu trữ.

2.4 Đánh giá thực tiễn và bàn giao vụ việc

Đánh giá thực tiễn các vụ việc bao gồm việc kiểm tra thêm và đối thoại với người báo cáo cùng các bên liên quan với mục tiêu hiểu rõ hơn về vụ việc và đưa ra các khuyến nghị để giải quyết vụ việc.

Những người bị ảnh hưởng bởi cuộc kiểm tra phải được đối xử một cách công bằng và tôn trọng. Nguyên tắc suy đoán vô tội áp dụng cho tất cả những người bị ảnh hưởng. Phải có quyền được lắng nghe. Do đó, những người bị ảnh hưởng bởi vụ việc được báo cáo sẽ được thông báo sớm nhất có thể về báo cáo đã nhận, cũng như được tư vấn về quyền của họ đối với thông tin và cải chính. Tuy nhiên, nếu có rủi ro nghiêm trọng khiến việc thông báo có thể gây nguy hiểm cho công tác kiểm tra báo cáo, thì thông báo có thể bị hoãn lại cho đến sau khi hoàn tất kiểm tra hoặc cho đến khi rủi ro đã được loại bỏ.

Sau khi đánh giá thực tiễn vụ việc, thông tin sau đây được chuyển giao cho các công ty tương ứng có liên quan:

- Tóm tắt ngắn gọn về vụ việc và thông tin chung (ngày, địa điểm, rủi ro đã xác định).
- Mô tả chi tiết vụ việc
- Tóm tắt những điểm quan trọng nhất từ thư trao đổi với người báo cáo (bao gồm mô tả về bằng chứng hỗ trợ cho báo cáo)
- Đánh giá vụ việc và kiến nghị giải quyết khiếu nại/hành động khắc phục. Nếu một chuyển thăm tận nơi được coi là cần thiết, các khuyến nghị sẽ được đưa ra

Chi tiết liên hệ của người báo cáo sẽ được chuyển đến công ty liên quan nếu có sẵn chi tiết liên hệ và người báo cáo đã đồng ý.

Việc đánh giá các dữ kiện phải được hoàn thành trong vòng 4 tuần nếu có thể. Điều quan trọng là các báo cáo được xử lý kịp thời. Tuy nhiên, đối với những vấn đề phức tạp hơn, việc đánh giá các báo cáo đôi khi có thể cần nhiều thời gian hơn và thời gian đánh giá có thể được kéo dài nếu cần thiết, hợp lý. Thông tin bổ sung thêm sẽ được thông báo cho người lập báo cáo.

2.5 Các công ty có liên quan tiếp tục xử lý/giải quyết vụ việc

Việc đánh giá pháp lý các dữ kiện đang được điều tra và quyết định về các biện pháp phù hợp để loại bỏ, ngăn chặn các phương pháp kinh doanh không phù hợp do công ty thực hiện, có thể tham khảo ý kiến của nhà cung cấp dịch vụ hoặc luật sư cho mục đích này. Các biện pháp có thể bao gồm, ví dụ, hành động dân sự thích hợp hoặc sự tham gia của cơ quan có thẩm quyền. Ngay cả khi không phát hiện ra các vi phạm trong vụ việc cụ thể, các đề xuất thay đổi quy trình làm việc và kinh doanh cũng như thay đổi quy tắc tổ chức và hành vi có thể là phù hợp.

Trong quá trình xử lý báo cáo, các công ty liên quan có quyền:

- chuyển tiếp thông tin về các báo cáo cho các công ty liên kết và, nếu có, cho các đối tác kinh doanh trong chuỗi cung ứng
- chuyển tiếp thông tin về các báo cáo đến các cơ chế, công cụ và quy trình riêng của công ty để xử lý thông tin.

3 Bảo vệ người báo cáo

Người báo cáo thường được bảo vệ khỏi hành động phân biệt đối xử hoặc kỷ luật. Không dung thứ cho bất kỳ hành động trả đũa nào nhằm vào người báo cáo. Trong trường hợp có dấu hiệu của các biện pháp trả đũa đối với những người báo cáo, ngay lập tức phải gọi cho nhà cung cấp dịch vụ.

Nếu nhà cung cấp dịch vụ đã đảm bảo tính bảo mật của người báo cáo, họ sẽ không tiết lộ tên và danh tính của người báo cáo cho công ty hoặc bất kỳ bên thứ ba nào khi chưa có sự đồng ý của người báo cáo. Nếu nhà cung cấp dịch vụ được thẩm vấn với tư cách là nhân chứng trong các thủ tục tố tụng hình sự, dân sự hoặc thủ tục tố tụng khác, họ sẽ chỉ tiết lộ tên và danh tính của người cung cấp thông tin nếu điều này dẫn đến a) nghĩa vụ pháp lý hoặc b) nếu người báo cáo đã đồng ý rõ ràng về việc này.

Mong muốn bảo vệ danh tính của người báo cáo đối lập với lợi ích của những người bị ảnh hưởng từ thông tin trong việc tiết lộ các dữ kiện. Vì lý do này, sẽ không dung túng cho việc cố ý lạm dụng cơ hội gửi báo cáo. Ngoài thông tin chung được cung cấp trong phần mô tả quy trình báo cáo, nhà cung cấp dịch vụ phải thông báo cho người báo cáo trong cuộc trò chuyện đầu tiên rằng danh tính của họ có thể được tiết lộ cho công ty trong trường hợp cố ý lạm dụng cơ chế khiếu nại.

4 Bảo vệ dữ liệu

Nhà cung cấp dịch vụ đảm bảo tuân thủ các nghĩa vụ lưu trữ theo luật định và các quy định của luật bảo vệ dữ liệu. Dữ liệu cá nhân được thu thập chỉ giới hạn ở thông tin về danh tính, bộ phận và thông tin liên hệ của người báo cáo cùng những người bị ảnh hưởng, cũng như dữ liệu cá nhân khác thực sự cần thiết để xử lý vấn đề. Ngoài ra, chỉ những dữ kiện được báo cáo, chi tiết đang xử lý, theo dõi báo cáo và báo cáo kiểm tra mới được lưu trữ.

Khoảng thời gian lưu trữ dữ liệu cá nhân được ghi lại trong quá trình báo cáo và đánh giá thường là 2 tháng sau khi hoàn thành đánh giá. Công ty tham gia được tự do lựa chọn thời gian lưu trữ lâu hơn nếu cần thiết trong trường hợp công ty đó tham gia vào việc xử lý các báo cáo riêng lẻ. Thời gian lưu trữ sẽ được gia hạn tương ứng nếu sau kết luận đánh giá sẽ là các thủ tục kỷ luật, pháp lý hoặc các tranh chấp khác có thể sử dụng đến các dữ liệu.