



Thai Rice: Strengthening Climate-Smart Rice Farming
โครงการเพิ่มศักยภาพการปลูกข้าวที่เท่าทันต่อภูมิอากาศ

Rice is more
Innovation • Resilience • Happiness
ข้าวไทย 3 ดี ไม่ 3 ภัย

กลไกการรับเรื่องร้องเรียนของโครงการ (Grievance Redress Mechanism) สำหรับ โครงการเพิ่มศักยภาพการปลูกข้าวที่เท่าทันต่อภูมิอากาศ: Thai Rice: Strengthening Climate-Smart Rice Farming (Thai Rice GCF) Project

Version July 2024



On behalf of



Funding programme



Implemented by



In cooperation with



สารบัญ

1. ข้อมูลโครงการ	1
2. บริบทของกลไกการรับเรื่องร้องเรียน (GRM Context)	3
3. โครงสร้างการกำกับดูแลและการบริหารจัดการกลไกการรับเรื่องร้องเรียนของโครงการ (Governance and Management Structure of the Project GRM).....	7
4. การดำเนินงานของกลไกการรับเรื่องร้องเรียนของโครงการ (Operating the Project GRM)	12
4.1 ภาพรวมกระบวนการ.....	12
4.2 การประเมินความเสี่ยงในการดำเนินงานกลไกการรับเรื่องร้องเรียนของโครงการ (Risk Assessment for Project GRM Implementation)	19
4.3 การฝึกอบรมและการพัฒนาศักยภาพเกี่ยวกับ Project GRM (Training and Capacity Building on the Project GRM).....	21
5. ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาประโยชน์ทางเพศ การล่วงละเมิด และการคุกคาม (SEAH Related Grievances).....	24
6. การประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของกลไกการรับเรื่องร้องเรียน (GRM Evaluation and Continuous Improvement).....	29
ภาคผนวก.....	31
References.....	Error! Bookmark not defined.

สารบัญรูปภาพ

ภาพที่ 1 ลำดับชั้นของกลไกการรับเรื่องร้องเรียนของโครงการ	8
ภาพที่ 2 แสดงภาพรวมของกระบวนการกลไกการรับเรื่องร้องเรียนของโครงการ Thai Rice GCF	15

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 ขั้นตอนการแก้ไขข้อร้องเรียนพร้อมหน่วยงานที่รับผิดชอบ	17
ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนตามระดับความร้ายแรง	18
ตารางที่ 3 ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและกลยุทธ์การจัดการ (Identified Risks and Mitigation Strategies).20	

คำย่อและตัวย่อ (Abbreviations and Acronyms)

AE	หน่วยงานที่ได้รับการรับรอง (Accredited Entity)
BMZ	German Federal Ministry for Economic Cooperation and Development
EE	หน่วยงานผู้ดำเนินการ (Executing Entity)
ESS	มาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคม (Environmental and Social Safeguard)
EGP	แผนกลุ่มชาติพันธุ์ (Ethnic Groups Plan)
ESMF	กรอบการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและสังคม (Environmental and Social Management Framework)
ESMP	แผนบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและสังคม (Environmental and Social Management Plan)
GCF	กองทุนภูมิอากาศสีเขียว (Green Climate Fund)
GCU	หน่วยพิจารณาข้อร้องเรียน (Grievance Consideration Unit)
GHG	ก๊าซเรือนกระจก (Greenhouse Gas)
GIZ	องค์กรความร่วมมือระหว่างประเทศของเยอรมนี
GRM	กลไกการรับเรื่องร้องเรียน (Grievance Redress Mechanism)
IRM	กลไกการขอความเป็นธรรมอิสระ (Independent Redress Mechanism)
IRRI	สถาบันวิจัยข้าวนานาชาติ (International Rice Research Institute)
NGO	องค์กรพัฒนาเอกชน (Non-Governmental Organisation)
PMU	หน่วยบริหารจัดการโครงการ (Project Management Unit)
PSC	คณะกรรมการอำนวยการโครงการ (Project Steering Committee)
SEAH	Sexual Exploitation, Abuse and Harassment
SEP	Stakeholder Engagement Plan
กข	กรมการข้าว
กสก.	กรมส่งเสริมการเกษตร
ชกส.	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
สผ.	สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

1. ข้อมูลโครงการ

ข้าวเป็นพืชที่มีความสำคัญยิ่งต่อวิถีชีวิต เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมของประเทศไทย โดยมีครัวเรือนชาวนามากกว่า 5 ล้านครัวเรือนประกอบอาชีพทำนา อันถือเป็นรากฐานหลักของเศรษฐกิจชนบทและความมั่นคงทางอาหารของประเทศ นอกจากนี้ ประเทศไทยยังมีบทบาทสำคัญในฐานะผู้ส่งออกข้าวรายใหญ่ของโลก ซึ่งมีส่วนช่วยเสริมสร้างความมั่นคงทางอาหารในระดับนานาชาติ โดยสามารถสนับสนุนการบริโภคของประชากรมากกว่า 3.5 พันล้านคนทั่วโลกที่บริโภคข้าวเป็นอาหารหลักในชีวิตประจำวัน

อย่างไรก็ดี ภาคการปลูกข้าวของไทยต้องเผชิญกับความท้าทายอย่างมากภายใต้บริบทของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ พื้นที่นาซึ่งครอบคลุมกว่าครึ่งหนึ่งของพื้นที่เกษตรกรรมทั้งหมดของประเทศ เป็นแหล่งกำเนิดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Greenhouse Gas: GHG) คิดเป็นร้อยละ 51 ของการปล่อยทั้งหมดในภาคการเกษตร โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากการขังน้ำในนาข้าวเป็นเวลานาน ซึ่งก่อให้เกิดการปล่อยก๊าซมีเทน (Methane) ที่มีศักยภาพในการทำให้โลกร้อนสูงกว่าก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ นอกจากนี้ยังมีการปล่อยก๊าซจากการใช้ปุ๋ยที่ไม่มีประสิทธิภาพ และการจัดการซากพืชและเศษวัสดุการเกษตรที่ไม่เหมาะสม

ยิ่งไปกว่านั้น เหตุการณ์สภาพอากาศสุดขั้วที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งและมีความรุนแรงมากขึ้น เช่น ภัยแล้ง น้ำท่วม ตลอดจนความผันผวนของอุณหภูมิและปริมาณน้ำฝน ได้ส่งผลกระทบต่อผลผลิตข้าว นำไปสู่การสูญเสียผลผลิตและกระทบต่อความมั่นคงด้านรายได้และการดำรงชีพของเกษตรกรรายย่อย

โครงการเพิ่มศักยภาพการปลูกข้าวที่เท่าทันต่อภูมิอากาศ: Thai Rice GCF (Strengthening Climate-Smart Rice Farming Project) จึงถูกริเริ่มขึ้นเพื่อบูรณาการความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคการเงิน และสถาบันวิจัย โดยมีเป้าหมายในการพัฒนากระบวนการผลิตข้าวให้สามารถรับมือกับความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ผ่านการสร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงระบบ (Paradigm Shift) ที่มุ่งให้การทำนาอย่างชาญฉลาดต่อสภาพภูมิอากาศ (Climate-Smart Agriculture) กลายเป็นแนวปฏิบัติหลักของเกษตรกรไทย

วัตถุประสงค์ของโครงการ ประกอบด้วย

- เสริมสร้างขีดความสามารถและพัฒนาความรู้แก่เกษตรกรรายย่อย เพื่อให้สามารถจัดการการผลิตข้าวและปัจจัยการผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน
- ขยายการเข้าถึงและสนับสนุนการเชื่อมโยงเกษตรกรกับผู้ให้บริการด้านเกษตรและผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่สอดคล้องกับแนวทางการเกษตรที่เท่าทันต่อสภาพภูมิอากาศ (Climate-Smart Services & Financial Products)

- เสริมสร้างกลไกเชิงสถาบันและกลไกทางการตลาดที่สนับสนุนการขับเคลื่อนห่วงโซ่คุณค่าข้าว (Rice Value Chain) เพื่อสร้างแรงจูงใจให้ผู้มีบทบาทในห่วงโซ่นี้สนับสนุนและขยายผลการทำงานอย่างชาญฉลาดต่อสภาพภูมิอากาศอย่างต่อเนื่อง แม้ภายหลังสิ้นสุดโครงการ.

โครงการนี้ได้รับการสนับสนุนทุนจาก กองทุนภูมิอากาศสีเขียว (Green Climate Fund: GCF), กระทรวงเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนาของสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี (BMZ) ภายใต้โครงการ develoPPP, ภาคเอกชนระดับนานาชาติ ตลอดจนการสนับสนุนในรูปแบบอื่นจาก หน่วยงานที่ได้รับการรับรอง (Accredited Entity: AE) และ หน่วยงานผู้ดำเนินการ (Executing Entities: EE)¹.

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ <https://www.asean-agrifood.org/thai-rice-gcf/>

¹ หน่วยงานผู้ดำเนินการ (Executing Entities: EE) ประกอบด้วย องค์กรเพื่อความร่วมมือระหว่างประเทศของเยอรมนี (Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH), กรมการข้าว (กช.), ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.), สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) และสถาบันวิจัยข้าวนานาชาติ (International Rice Research Institute: IRRI)

2. บริบทของกลไกการรับเรื่องร้องเรียน (GRM Context)

กองทุนภูมิอากาศสีเขียว(GCF)² มีเจตนาที่ว่าจะประกันว่า เงินทุนที่จัดสรรเพื่อสนับสนุนโครงการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจะไม่ก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อประชาชนหรือสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดำเนินโครงการ ดังนั้น กลไกการรับเรื่องร้องเรียน (Grievance Redress Mechanism: GRM) จึงถูกกำหนดให้เป็นองค์ประกอบสำคัญของนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม (Environmental and Social Policy)³ ของ GCF เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการกับข้อร้องเรียนและข้อกังวลที่อาจเกิดขึ้นจากผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของกิจกรรมที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุน

เป้าหมายหลัก ของกลไกการรับเรื่องร้องเรียนของโครงการเพิ่มศักยภาพการปลูกข้าวที่ทนทานต่อภูมิอากาศ: Thai Rice GCF (Strengthening Climate-Smart Rice Farming Project) คือ การจัดตั้งช่องทางการสื่อสารสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ในทุกระดับ เพื่อแสดงความคิดเห็นหรือยื่นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานโครงการ โดยกำหนดให้มีกระบวนการพิจารณาที่โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และดำเนินการอย่างทันท่วงที รวมทั้งจัดเก็บบันทึกข้อร้องเรียนและมาตรการแก้ไขไว้อย่างเป็นระบบ กลไกดังกล่าวยังครอบคลุมทั้งข้อร้องเรียนทั่วไป และข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับ การแสวงหาประโยชน์ทางเพศ การล่วงละเมิด และการคุกคาม (Sexual Exploitation, Abuse and Harassment: SEAH) ซึ่งจะได้รับการจัดการอย่างรอบคอบและมีความอ่อนไหวต่อประเด็น เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม โดยลดความจำเป็นในการเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม

วัตถุประสงค์เฉพาะของกลไก GRM

- จัดตั้งช่องทางการสื่อสารเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น เกษตรกร ผู้ให้บริการ หน่วยงานท้องถิ่น องค์กรพัฒนาเอกชน (NGO) และภาคีอื่น ๆ โดยมีเป้าหมายเพื่อหาทางออกร่วมกันและลดการใช้กระบวนการทางกฎหมายให้มากที่สุด
- กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน พร้อมระบุความรับผิดชอบและสายการรายงาน เพื่อให้การพิจารณาข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างโปร่งใสและทันเวลา
- จัดทำระบบสำหรับบันทึกข้อร้องเรียนและมาตรการแก้ไข (ถ้ามี) ที่ดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนนั้น ๆ
- จัดตั้งกลไกการรับเรื่องร้องเรียนแบบรวม (Single GRM) ที่รองรับทั้งข้อร้องเรียนทั่วไปและข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับ SEAH

² <https://www.greenclimate.fund/>

³ <https://www.greenclimate.fund/document/environmental-and-social-policy>

หลักการสำคัญของกลไก GRM

กลไกการรับเรื่องร้องเรียนของโครงการตั้งอยู่บนหลักการดังต่อไปนี้

- **ความโปร่งใส (Transparency):** การรับเรื่องและการพิจารณาข้อร้องเรียนต้องเป็นไปอย่างเปิดเผย สอดคล้องกับวัฒนธรรมท้องถิ่น มีความละเอียดอ่อนด้านเพศสภาพ และใช้ภาษาที่เหมาะสม
- **ความต่อเนื่อง (Consistency):** ต้องมีช่องทางการสื่อสารที่เปิดกว้างระหว่างผู้ร้องเรียนกับกลไก GRM ตลอดระยะเวลาที่ข้อร้องเรียนอยู่ในกระบวนการ
- **การเข้าถึงได้ (Accessibility):** ผู้ที่ได้รับผลกระทบ (หรืออาจได้รับผลกระทบ) ทุกกลุ่มต้องสามารถเข้าถึงกลไก GRM ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
- **การเปิดเผยข้อมูล (Disclosure):** ทุกข้อร้องเรียนต้องมีการบันทึกและจัดเก็บไว้ ไม่ว่าจะได้รับการพิจารณาว่าสมเหตุสมผลหรือไม่ (จะมีขั้นตอนคัดกรองเพื่อประเมินความสมเหตุสมผล)
- **การหารือ (Discussion):** ข้อร้องเรียนที่ได้รับการพิจารณาว่าสมเหตุสมผล จะต้องได้รับการติดตามด้วยการหารืออย่างน้อยหนึ่งครั้งกับผู้ร้องเรียน และหากเห็นว่าเหมาะสม อาจมีการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบโดยผู้แทนโครงการ
- **การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy):** การดำเนินการของ GRM ต้องสอดคล้องกับกฎหมายไทย ว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และต้องเคารพในความเป็นส่วนตัวของผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ หากผู้ร้องเรียนประสงค์ที่จะไม่เปิดเผยตัวตนหรือไม่ต้องการให้มีการติดต่อกลับ ก็สามารถดำเนินการโดยละเว้นหลักการบางประการได้ (เช่น ไม่ต้องมีการหารือ)

การปรึกษาหารือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Consultations) ในระหว่างการเตรียมโครงการ โครงการพัฒนาศักยภาพการปลูกข้าวที่เท่าทันต่อภูมิอากาศ: Thai Rice GCF (Strengthening Climate-Smart Rice Farming Project) พบว่ามีข้อร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้นซึ่งเกี่ยวข้องกับการเพาะปลูกข้าว เช่น ความขัดแย้งในการใช้เครื่องจักร การก่อให้เกิดมลพิษทางอากาศ มลพิษทางน้ำ และข้อพิพาทกับผู้ให้บริการ ข้อร้องเรียนดังกล่าวจึงถูกจัดให้มีการพิจารณาในกรอบของกลไกการรับเรื่องร้องเรียน (GRM)

โดยข้อร้องเรียนสามารถแบ่งออกเป็นสองประเภทหลัก ประกอบด้วย

1. **ข้อร้องเรียนที่อยู่นอกขอบเขตโครงการ:** เช่น ข้อพิพาทเรื่องแนวเขตที่ดินระหว่างเกษตรกร หรือข้อร้องเรียนเรื่องการจัดสรรน้ำชลประทานที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานภาครัฐซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับโครงการ
2. **ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการ:** เช่น ผลลัพธ์หรือกิจกรรมของโครงการที่ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังและก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น เกษตรกรไม่ได้รับการฝึกอบรมตามที่สัญญาไว้ เกิดความล่าช้าในการให้การสนับสนุน หรือเกษตรกรรู้สึกว่าคุณคัดสิทธิออก

จากโครงการโดยไม่เป็นธรรม อีกทั้งอาจรวมถึงกรณีที่ผู้ให้บริการซึ่งได้รับการสนับสนุนจากโครงการ กลับให้บริการที่ไม่ได้คุณภาพ หรือวิธีการเพาะปลูกที่โครงการแนะนำไม่ก่อให้เกิดผลผลิตตามที่ คาดหวัง

“ข้อร้องเรียนประเภทแรก” เป็นข้อร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวข้องกับโครงการ และอยู่นอกขอบเขตของกลไกการรับ เรื่องร้องเรียนของโครงการ (Project GRM) ข้อร้องเรียนลักษณะนี้มักมีที่มาจากปัญหาที่มีอยู่ก่อนหน้า (Pre-existing issues) ทั้งนี้ โครงการจะทำการตรวจสอบเบื้องต้น และหากผู้ร้องเรียนยินยอม ข้อร้องเรียนดังกล่าว จะถูกส่งต่อ (ในกรณีที่เกี่ยวข้อง) ไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ เพื่อดำเนินการตามกระบวนการของ หน่วยงานนั้นต่อไป

“ข้อร้องเรียนประเภทที่สอง” เป็นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการดำเนินงานของโครงการ และอยู่ ภายใต้อขอบเขตของกลไกการรับเรื่องร้องเรียนของโครงการ (Project GRM) ข้อร้องเรียนประเภทนี้จะถูก ดำเนินการตามโครงสร้างลำดับชั้น (Hierarchical Structure) ตั้งแต่ระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และอาจรวมถึง ระดับ GIZ โดยมีการกำหนดความรับผิดชอบ ระยะเวลา และมาตรการดำเนินการอย่างชัดเจนในแต่ละระดับ

ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาประโยชน์ทางเพศ การล่วงละเมิด และการคุกคาม (SEAH)

สำหรับ โครงการพัฒนาศักยภาพการปลูกข้าวที่ทนต่อภูมิอากาศ: Thai Rice GCF (Strengthening Climate-Smart Rice Farming Project) ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับ การแสวงหาประโยชน์ทางเพศ การล่วงละเมิด และ การคุกคาม (Sexual Exploitation, Abuse and Harassment: SEAH) อาจเกิดขึ้นได้ในหลายบริบท เช่น การ ฝึกรอบรมและการให้บริการส่งเสริมการเกษตรที่ได้รับการสนับสนุนจากโครงการ การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ ให้บริการด้านการเกษตร และการเข้าถึงการสนับสนุนทางการเงิน ซึ่งสถานการณ์เหล่านี้อาจก่อให้เกิดโอกาส ของความสัมพันธ์ที่ไม่เหมาะสม หรือการติดต่อที่ไม่สมควรกับสมาชิกชุมชน

เพื่อตอบสนองต่อความเสี่ยงดังกล่าว โครงการได้ใช้แนวทางที่ มุ่งเน้นผู้รอดพ้นเหตุ (Survivor-Centered Approach) และ มีความอ่อนไหวต่อมิติทางเพศ (Gender-Responsive Approach) โดยตระหนักถึงความ ละเอียดอ่อนและความร้ายแรงของข้อร้องเรียนลักษณะนี้ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับ SEAH จะสามารถส่งผ่าน ช่องทางเดียวกันกับกลไกการรับเรื่องร้องเรียนของโครงการ (Project GRM) อย่างไรก็ตาม จะได้รับการจัดการ ด้วยมาตรการที่เข้มงวดกว่าทั้งในด้านความลับ (Confidentiality) และความอ่อนไหวต่อสถานการณ์ (Sensitivity)



กระบวนการพิจารณาจะให้ความสำคัญกับการ ทำความเข้าใจความต้องการและความประสงค์ของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดวิธีการสืบสวนและมาตรการตอบสนองที่เหมาะสม โดยดำเนินการด้วยความเอื้อ อำนวยและรอบคอบ

3. โครงสร้างการกำกับดูแลและการบริหารจัดการกลไกการรับเรื่องร้องเรียนของโครงการ (Governance and Management Structure of the Project GRM)

หน่วยงานที่ได้รับการรับรอง (Accredited Entity: AE)

ในฐานะ หน่วยงานที่ได้รับการรับรอง (AE) ของโครงการ โครงการเพิ่มศักยภาพการปลูกข้าวที่เท่าทันต่อภูมิอากาศ: Thai Rice GCF (Strengthening Climate-Smart Rice Farming Project) GIZ มีหน้าที่จัดตั้งกลไกการรับเรื่องร้องเรียนระดับโครงการ (Project GRM) เพื่อยืนยันหลักความโปร่งใส ความรับผิดชอบ สาธารณะ และความสามารถในการตอบสนองต่อข้อกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การมีกลไกดังกล่าวสนับสนุนพันธกิจของกองทุนภูมิอากาศสีเขียว (GCF) ในการส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืนและความสามารถในการปรับตัวต่อสภาพภูมิอากาศ โดยคุ้มครองสิทธิของชุมชนผู้ได้รับผลกระทบและยกระดับความโปร่งใสในการดำเนินงานของโครงการ

หน่วยงานผู้ดำเนินการ (Executing Entities: EE) และภาคีดำเนินงาน

โครงการมี หน่วยงานผู้ดำเนินการ (EE) รวม 5 แห่ง ได้แก่ GIZ, กรมการข้าว (กช.), ธนาครเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.), สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) และสถาบันวิจัยข้าวนานาชาติ (International Rice Research Institute: IRRI) โดยมี กรมส่งเสริมการเกษตร (กสก.) เป็นภาคีดำเนินงานสำคัญร่วมด้วย หน่วยงานเหล่านี้มีบทบาทในการกำกับ ดูแล และร่วมดำเนิน Project GRM ให้เกิดประสิทธิผลและความน่าเชื่อถือ คุ้มครองสิทธิของชุมชนผู้ได้รับผลกระทบ และทำให้งิจกรรมโครงการดำเนินไปอย่างมีความรับผิดชอบและยั่งยืน.

โครงสร้างการบริหารจัดการ Project GRM

ผู้จัดการด้านมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคม (Environmental and Social Safeguards (ESS) Manager) ของโครงการ ทำหน้าที่บริหารจัดการ Project GRM ในงานประจำวัน และจัดเก็บบันทึกข้อร้องเรียนและการดำเนินการตอบสนองอย่างเป็นระบบ โดย ESS Manager จะประสานกับหน่วยงานผู้ดำเนินการ (EEs) เพื่อจัดตั้ง ทีม ESS (ESS Team) สนับสนุนการดำเนินมาตรการคุ้มครอง (safeguards) รวมถึง Project GRM โดยมีภารกิจหลัก ได้แก่

- **รับและบันทึกข้อร้องเรียน** ผ่านช่องทางที่กำหนด เพื่อให้ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือมีส่วนได้ส่วนเสียสามารถยื่นเรื่องได้โดยสะดวก
- **ตรวจสอบและไต่สวนข้อร้องเรียน** อย่างรอบด้านและเป็นธรรม รวมทั้งรวบรวมพยานหลักฐานและสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม
- **ไกล่เกลี่ยและอำนวยความสะดวก** เพื่อหาทางออกร่วมกันและยุติข้อพิพาทอย่างสันติ

- **เสนอแนวทางเยียวยาหรือแก้ไข** เมื่อข้อร้องเรียนมีมูล พร้อมเสนอให้ปรับปรุงการออกแบบหรือการดำเนินงานโครงการตามความจำเป็น
- **ติดตามและรายงานผล** ความก้าวหน้าของการพิจารณาและการแก้ไขข้อร้องเรียนต่อทีมโครงการ GIZ (ในฐานะหน่วยงานที่ได้รับการรับรอง AE) และ GCF อย่างสม่ำเสมอ
- **พัฒนาศักยภาพ** บุคลากรและผู้เกี่ยวข้องให้เข้าใจขั้นตอน สิทธิ หน้าที่ และมาตรฐานของ Project GRM
- **ประชาสัมพันธ์และสร้างการรับรู้** เกี่ยวกับ Project GRM ให้แก่ชุมชนที่ได้รับผลกระทบ

การรับข้อร้องเรียนทุกกรณีจะถูก บันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร โดยผู้รับเรื่องและส่งต่อให้ผู้จัดการด้านมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคม ทำการ คัดกรองขอบเขต (scope eligibility) หากอยู่ในขอบเขตของโครงการ จะมอบหมายให้ หน่วยพิจารณาข้อร้องเรียน (Grievance Consideration Unit: GCU) ที่จัดตั้งเป็นการเฉพาะ เรื่องและประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง ทำหน้าที่พิจารณาและดำเนินการจนกว่าจะปิดเรื่องหรือจำเป็นต้องยกระดับ (escalate) ต่อไป

กลไกการรับเรื่องร้องเรียนของโครงการ (Project GRM) มีโครงสร้างการดำเนินงาน 3 ระดับหลัก และยังเชื่อมโยงเสริมกับอีก 1 ระดับที่กองทุนภูมิอากาศสีเขียว (GCF)



ภาพที่ 1 ลำดับขั้นของกลไกการรับเรื่องร้องเรียนของโครงการ

ความเชื่อมโยงกับกลไกรับเรื่องร้องเรียนที่มีอยู่เดิม

กลไกการรับเรื่องร้องเรียนของโครงการ (Project GRM) ถูกออกแบบให้ทำงานสอดคล้องประสานกับกลไกการรับเรื่องร้องเรียนที่มีอยู่แล้วในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับนานาชาติ โดยอาศัยประโยชน์จากโครงสร้างที่มีอยู่เดิม ควบคู่กับการจัดตั้งช่องทางเฉพาะของโครงการเพื่อรองรับข้อกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลไกการรับเรื่องร้องเรียนของโครงการ (Project GRM) ดำเนินการตามรูปแบบการยกระดับ (escalatory model) โดยมีโครงสร้างลำดับขั้นหลัก 3 ระดับ และเสริมด้วยอีก 1 ระดับเพิ่มเติม ในทุกขั้นตอนของกระบวนการนี้ ผู้ร้องเรียนจะได้รับแจ้งรายชื่อบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้พิจารณาและดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนสามารถแสดงข้อกังวลเกี่ยวกับบุคคลที่ได้รับมอบหมายดังกล่าวได้ หากมีเหตุอันควร

1. **หน่วยพิจารณาข้อร้องเรียนระดับท้องถิ่น (Local Level GCU):** ระดับท้องถิ่น (Local Level GCU): คณะทำงานชั่วคราวอย่างน้อย 3 คน เช่น ผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรระดับอำเภอ ผู้แทนศูนย์ดำรงธรรม หรือภาคประชาสังคม โดยมีผู้จัดการด้านมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคม หรือผู้แทนจาก หน่วยบริหารจัดการโครงการ (Project Management Unit: PMU)
2. **หน่วยพิจารณาข้อร้องเรียนระดับชาติ (National Level GCU):** หากข้อร้องเรียนไม่สามารถแก้ไขได้ในระดับท้องถิ่น จะถูกยกระดับไปยังคณะทำงานพิจารณาข้อร้องเรียนระดับชาติ โดยมี ผู้จัดการด้านมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคม ทำหน้าที่เป็นประธาน คณะทำงานนี้ประกอบด้วยผู้แทนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับชาติอย่างน้อย 5 คน ซึ่งอาจรวมถึงผู้แทนจากกระทรวงต่าง ๆ ศูนย์ดำรงธรรม และภาคเอกชน การพิจารณาในระดับนี้จะช่วยเพิ่มมุมมองที่กว้างขึ้นและจัดหาทรัพยากรเพิ่มเติม เพื่อรองรับกรณีที่มีความซับซ้อนมากขึ้น
3. **ระดับ GIZ :** หากยังไม่สามารถยุติข้อร้องเรียน จะยกระดับสู่สำนักงาน GIZ ประเทศไทย ตามระเบียบการร้องเรียนมาตรฐานของ GIZ และหากซับซ้อน อาจเสนอไปยัง ผู้ตรวจการ GIZ (GIZ Ombudsman)
4. **ระดับ GCF :** ในฐานะมาตรการเสริม ข้อร้องเรียนสามารถถูกยื่นและพิจารณาผ่าน กลไกการพิจารณาอิสระของกองทุนภูมิอากาศสีเขียว (Independent Redress Mechanism: IRM) กลไกนี้มีหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับความล้มเหลวในการปฏิบัติตามนโยบายและกระบวนการดำเนินงานของ GCF รวมถึงในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ มาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคม (Environmental and Social Safeguard : ESS).

แนวทางแบบหลายระดับนี้ทำให้มั่นใจได้ว่าข้อร้องเรียนจะได้รับการพิจารณาอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผล โดยอาศัยประโยชน์จากโครงสร้างที่มีอยู่เดิม ควบคู่กับการรักษาหลักความรับผิดชอบเฉพาะของโครงการ

ระบบนี้มุ่งแก้ไขปัญหาในระดับที่เหมาะสมที่สุดและในระดับต่ำที่สุด (ระดับพื้นที่) ก่อน พร้อมทั้งกำหนดเส้นทางที่ชัดเจนสำหรับการยกระดับเรื่องร้องเรียนในกรณีที่เกิดขึ้น

การทำให้ทั่วโลกการรับเรื่องร้องเรียนของโครงการเข้าถึงได้

โครงการ Thai Rice GCF มุ่งมั่นที่จะทำให้ Project GRM เข้าถึงได้สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะมียกข้อจำกัดด้านร่างกาย ระดับการรู้หนังสือ หรือการเข้าถึงเทคโนโลยีก็ตาม เพื่อบรรลุเป้าหมายนี้ โครงการจะดำเนินการมาตรการดังต่อไปนี้

1. หลากหลายช่องทางกรรณการยื่นคำร้อง : ข้อร้องเรียนสามารถยื่นได้ผ่านหลายช่องทาง เช่น การยื่นด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ทางอีเมล ผ่านแบบฟอร์มติดต่อบนเว็บไซต์ หรือผ่านผู้แทนโครงการและผู้แทนชุมชน
2. คำนิ้งถึงข้อจำกัดด้านภาษา : เอกสารและสื่อที่เกี่ยวข้องกับ GRM จะจัดทำเป็นภาษาไทย และ ภาษาชาติพันธุ์ท้องถิ่น ตามความจำเป็น พร้อมจัดหาล่ามเมื่อจำเป็น
3. การช่วยเหลือด้านการยื่นเป็นลายลักษณ์อักษร : สำหรับบุคคลที่มีข้อจำกัดด้านการอ่านเขียน จะมีเจ้าหน้าที่ช่วยบันทึกข้อร้องเรียนด้วยวาจาให้เป็นลายลักษณ์อักษรตามความจำเป็น
4. การเข้าถึงทางกายภาพ : จัดให้มีจุดกรรณการยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองเพื่อเอื้อต่อผู้ที่มีข้อจำกัดทางด้านการเคลื่อนไหว (เช่น ผู้สูงอายุ หรือ ผู้พิการ เป็นต้น)
5. การสื่อสารและการให้ความรู้ : การจัดเวทีชุมชนจะมีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินงานของ Project GRM โดยเน้นการเข้าถึงกลุ่มเปราะบาง ข้อมูลการติดต่อ GRM จะถูกเผยแพร่ระหว่างกิจกรรมโครงการ และผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ สำนักงานราชการท้องถิ่น และเวทีสาธารณะของชุมชน
6. การยื่นเรื่องผ่านผู้แทน : Project GRM อนุญาตให้ผู้แทนที่ได้รับการแต่งตั้ง เช่น ผู้ดูแล ผู้ปกครอง หรือสมาชิกในครอบครัว สามารถยื่นข้อร้องเรียนแทนบุคคลที่ได้รับผลกระทบได้

การจัดการทรัพยากรบุคคล — ทีมงานด้านการจัดการมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคม (Environmental and Social Safeguard (ESS) Team)

เพื่อให้การดำเนินงานด้านมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคมของโครงการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระบบ GIZ จะจัดจ้าง ผู้จัดการด้านมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคม จำนวน 1 ตำแหน่ง ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานหลักในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับ มาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคม (ESS) ทั้งหมด รวมถึงการนำ แผนบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและสังคม (Environmental and Social Management Plan: ESMP), กรอบการติดตามสิ่งแวดล้อมและสังคม (Environmental and Social Monitoring Framework: ESMF) และ กลไกการรับเรื่องร้องเรียนของโครงการ (Project GRM) ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

หน่วยงานผู้ดำเนินการ (EE) และภาคีดำเนินงานทุกแห่ง มีหน้าที่ร่วมกันในการจัดการและลดความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม โดย แต่ละหน่วยงานผู้ดำเนินการและภาคีดำเนินงานทุกแห่งจะต้องแต่งตั้ง ผู้ประสานงานด้านการจัดการและลดความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม (ESS Focal Point) เพื่อทำหน้าที่สนับสนุนการวางแผน การดำเนินงาน และการติดตามการดำเนินงานตาม ESMP และ ESMF

ทีมงานด้านการจัดการมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคม ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของผู้จัดการด้านมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคม และประกอบด้วยตัวแทนผู้ประสานงานด้านการจัดการมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคมจากแต่ละหน่วยงานผู้ดำเนินการและภาคีดำเนินงาน จะเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน โดยมีหน้าที่รับผิดชอบผลิตทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคมของโครงการ Thai Rice GCF รวมถึงงานติดตามและการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง.

นอกจากนี้คณะกรรมการอำนวยการโครงการ (Project Steering Committee: PSC) จะทำหน้าที่กำกับดูแลภาพรวมการดำเนินงาน และให้ข้อเสนอแนะเชิงยุทธศาสตร์เกี่ยวกับประเด็นด้านการจัดการมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคมเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด

ทั้งนี้ขอบเขตหน้าที่ (Terms of Reference: ToR) ของ ผู้จัดการด้านมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคม และ ผู้ประสานงานด้านการจัดการมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคม (ESS Focal Points) ได้จัดทำและบรรจุไว้ใน ภาคผนวก 3 ของรายงานฉบับนี้แล้ว

4. การดำเนินงานของกลไกการรับเรื่องร้องเรียนของโครงการ (Operating the Project GRM)

4.1 ภาพรวมกระบวนการ

กลไกการรับเรื่องร้องเรียนของโครงการ (Project GRM) ถูกออกแบบมาเพื่อให้ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถส่งข้อร้องเรียนได้โดยสะดวก และมั่นใจได้ว่าจะมีการพิจารณาอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม กระบวนการนี้ครอบคลุมตั้งแต่การรับเรื่อง การบันทึก การคัดกรอง ไปจนถึงการพิจารณา การแก้ไขปัญหา และการปิดเรื่องร้องเรียน โดยในทุกขั้นตอนจะต้องมีการสื่อสารกลับไปยังผู้ร้องเรียนอย่างชัดเจนและตรงเวลา.

ช่องทางการยื่นข้อร้องเรียน (Grievance Submission Channels)

ข้อร้องเรียนสามารถยื่นได้ผ่านหลายช่องทาง ดังนี้:

ช่องทางหลัก (Primary channels):

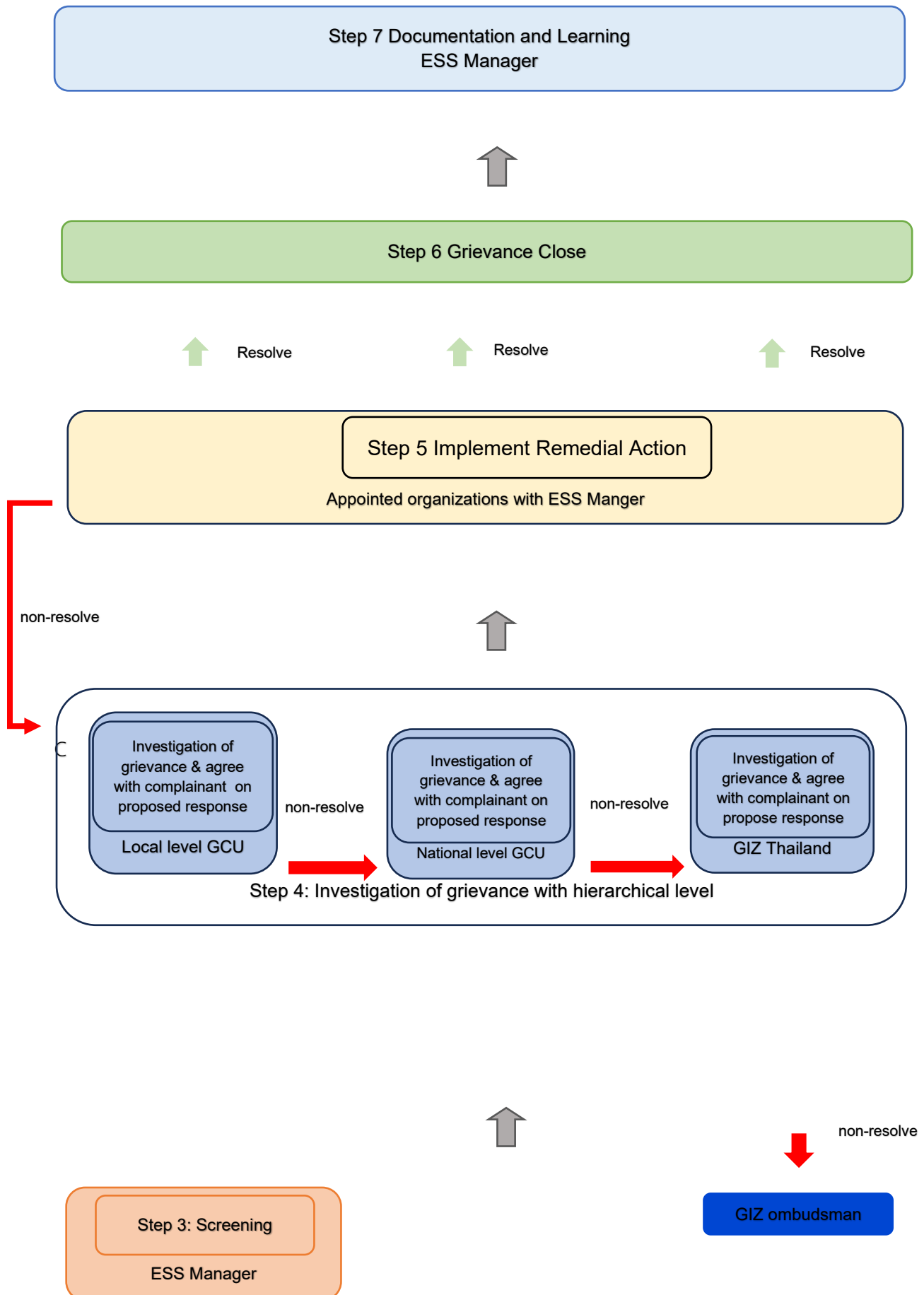
- กล่องอีเมลสำหรับ Project GRM โดยเฉพาะ: RiceGRM@giz.de (email)
- สำนักงานโครงการหลัก: จำหน่ายถึง “ผู้จัดการด้านมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคม” ที่อยู่ 39/1 ซอยสุขุมวิท 13 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110 ประเทศไทย (ทางไปรษณีย์)
- กิจกรรมของโครงการ: เช่น การประชุมเชิงปฏิบัติการ หรือการฝึกอบรมที่จัดโดยโครงการ (สามารถยื่นด้วยตนเอง ทั้งในรูปแบบลายลักษณ์อักษรหรือด้วยวาจา)

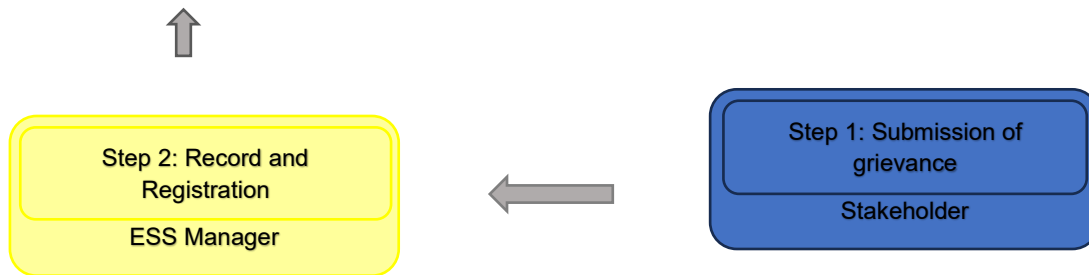
ช่องทางเสริม (Supplementary channels):

- ผู้แทนโครงการในพื้นที่: เช่น เจ้าหน้าที่โครงการ หรือเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตร
- ผู้นำท้องถิ่นที่ทำงานร่วมกับโครงการ: เช่น ผู้ใหญ่บ้าน เกษตรกรแกนนำ
- ช่องทางที่จัดไว้แล้วโดยหน่วยงานผู้ดำเนินการ (EEs): เช่น เว็บไซต์กองทุนสิ่งแวดล้อม <https://envfund.onep.go.th/>
- กล่องรับข้อร้องเรียนที่จัดตั้งไว้ในพื้นที่: เช่น ที่ทำการของหน่วยงานผู้ดำเนินการและภาคีดำเนินงานระดับชาติและภูมิภาค
- ศูนย์ดำรงธรรม (Damrongdhama Centre): ซึ่งตั้งอยู่ในสำนักงานจังหวัดภายในพื้นที่โครงการ ศูนย์ดำรงธรรมสังกัดกระทรวงมหาดไทย จัดตั้งขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2537 ทำหน้าที่เป็นกลไกการรับเรื่องร้องเรียน (GRM) โดยพหุติны สำหรับประชาชนทั่วไป ปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ในทุกจังหวัดทั่วประเทศ โดยมีภารกิจหลัก 4 ประการ ได้แก่

- 1) ส่งเสริมความเป็นธรรมและอำนวยความสะดวกยุติธรรมแก่ประชาชน โดยศูนย์ฯ มีอำนาจในการรวบรวมข้อร้องเรียนจากประชาชน และสนับสนุนการระงับข้อพิพาทภายในชุมชน
- 2) เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถร้องขอความช่วยเหลือจากภาครัฐ
- 3) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคเอกชนในการสนับสนุนการทำงานของศูนย์ฯ
- 4) ส่งเสริมการเป็นพลเมืองที่ดี พร้อมทั้งเผยแพร่ความรู้ด้านคุณธรรมและจริยธรรมแก่สาธารณชน

ภาพที่ 2 แสดงภาพรวมของกระบวนการกลไกการรับเรื่องร้องเรียนของโครงการ Thai Rice GCF





ภาพที่ 2 แสดงภาพรวมของกระบวนการกลไกการรับเรื่องร้องเรียนของโครงการ Thai Rice GCF

ที่มา: ปรับแก้จากรายงาน FP 214 Stakeholder Engagement Plan (SEP)

กระบวนการของกลไกการรับเรื่องร้องเรียนของโครงการ

1. **ขั้นตอนที่ 1 การรับเรื่อง:** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเริ่มต้นกระบวนการโดยการยื่นข้อร้องเรียนผ่านช่องทางที่กำหนดไว้ (เช่น RiceGRM@giz.de การยื่นคำร้องด้วยตนเอง เป็นต้น)
2. **ขั้นตอนที่ 2 การบันทึกและการลงทะเบียน:** ผู้จัดการด้านมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคม (ESS Manager) จะเป็นผู้รับข้อร้องเรียน และบันทึกลงใน ทะเบียนข้อร้องเรียนของโครงการ (Grievance Log) อย่างเป็นทางการ
3. **ขั้นตอนที่ 3 การคัดกรองและการวางแผน:** ผู้จัดการด้านมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคม จะทำการตรวจสอบข้อร้องเรียนเพื่อพิจารณาความเหมาะสมและแนวทางในการจัดการ โดยจะตัดสินใจเลือกระดับการสืบสวนที่เหมาะสมตามความซับซ้อนและความร้ายแรงของข้อร้องเรียน ทั้งนี้มีเป้าหมายเพื่อแก้ไขข้อกังวลของผู้ร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ
4. **ขั้นตอนที่ 4 การขั้นตอนนี้เป็นการสืบสวนและแก้ไขข้อร้องเรียนตามลำดับชั้น (tiered approach) ดังนี้:**
 - 4.1 **ระดับที่ 1 หน่วยพิจารณาข้อร้องเรียนระดับท้องถิ่น (Local GCU):** หน่วยพิจารณาข้อร้องเรียนระดับท้องถิ่นทำการสืบสวนข้อร้องเรียน และกำหนดมาตรการแก้ไขร่วมกับผู้ร้องเรียน หากทั้ง

- สองฝ่ายเห็นชอบในแนวทางแก้ไข กระบวนการจะข้ามไปยังขั้นตอนที่ 6 หากไม่สามารถตกลงกันได้ หรือข้อร้องเรียนยังไม่ได้รับการแก้ไข จะถูกยกระดับไปยังขั้นถัดไปเพื่อการพิจารณาต่อ
- 4.2 ระดับที่ 2 หน่วยพิจารณาข้อร้องเรียนระดับชาติ (National GCU): หน่วยพิจารณาข้อร้องเรียนระดับชาติทำการสืบสวนข้อร้องเรียน และกำหนดมาตรการแก้ไขร่วมกับผู้ร้องเรียน หากทั้งสองฝ่ายเห็นชอบในแนวทางแก้ไข กระบวนการจะข้ามไปยังขั้นตอนที่ 6 หากไม่สามารถตกลงกันได้ หรือข้อร้องเรียนยังไม่ได้รับการแก้ไข จะถูกยกระดับไปยังขั้นถัดไป
- 4.3 ระดับที่ 3 สำนักงาน GIZ ประเทศไทย: สำนักงาน GIZ ประเทศไทยทำการสืบสวนข้อร้องเรียน และกำหนดมาตรการแก้ไขร่วมกับผู้ร้องเรียน หากทั้งสองฝ่ายเห็นชอบในแนวทางแก้ไข กระบวนการจะข้ามไปยังขั้นตอนที่ 6 หากไม่สามารถตกลงกันได้ หรือข้อร้องเรียนยังไม่ได้รับการแก้ไข จะถูกส่งต่อไปยัง ผู้ตรวจการ GIZ (GIZ Ombudsman)
- 4.4 ระดับที่ 4 ระดับกองทุนภูมิอากาศสีเขียว (GCF): ในระดับนี้ กลไกการพิจารณาอิสระของ GCF (Independent Redress Mechanism: IRM) จะเป็นผู้พิจารณาข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ได้รับการสนับสนุนจาก GCF ซึ่งอาจมีการไม่ปฏิบัติตามนโยบายหรือมาตรฐานด้าน ESS ของ GCF ทั้งนี้ GIZ ในฐานะ AE จะให้ความร่วมมือกับ IRM/GCF เพื่อให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้รับการตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสม
5. **ขั้นตอนที่ 5 การดำเนินการมาตรการแก้ไข:** มาตรการแก้ไขที่ได้ตกลงร่วมกันจะถูกนำไปปฏิบัติ เพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน โดยมีเป้าหมายให้การแก้ไขนั้นตอบสนองต่อข้อกังวลของผู้ร้องเรียนได้อย่างแท้จริง และเป็นไปตามนโยบายและวัตถุประสงค์ของโครงการ
6. **ขั้นตอนที่ 6 การปิดข้อร้องเรียน:** เมื่อสามารถหาทางแก้ไขข้อร้องเรียนได้ในทุกระดับ ผู้จัดการด้านมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคมจะต้องยืนยันว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขสำเร็จ โดยการสอบถามยืนยันจากผู้ร้องเรียนว่า มาตรการแก้ไขที่ได้ดำเนินการไปแล้วนั้นเป็นไปตามที่ตกลงกันและตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ร้องเรียน เมื่อผู้ร้องเรียนยืนยันว่าปัญหาได้รับการแก้ไข ผู้จัดการฯ จะจัดทำบันทึกผลการแก้ไข แจ้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และดำเนินการปิดเรื่องอย่างเป็นทางการ หากผู้ร้องเรียนให้ข้อเสนอแนะในเชิงบวกและไม่ต้องการให้ดำเนินการเพิ่มเติม กรณีนั้นจะถือว่าปิดแล้ว นอกจากนี้ ก่อนการปิดเรื่อง ผู้จัดการฯ จะเชิญผู้ร้องเรียนประเมินกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนด้วยว่ามีความเข้าถึงง่าย โปร่งใส และตอบสนองเพียงพอหรือไม่ ผู้ร้องเรียนรู้สึกว่ามีส่วนร่วมและได้รับข้อมูลครบถ้วนหรือไม่ รวมถึงความพึงพอใจต่อแนวทางการแก้ไข และข้อเสนอแนะเพื่อป้องกันปัญหาในอนาคต (หากมี)
7. **ขั้นตอนที่ 7 การจัดทำเอกสารและการเรียนรู้:** ผู้จัดการด้านมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคม มีหน้าที่จัดทำบันทึกตลอดทั้งกระบวนการ ตั้งแต่การยื่นข้อร้องเรียนครั้งแรกจนถึงการแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้น โดยข้อมูลทั้งหมด เช่น ลักษณะข้อร้องเรียน รายละเอียดการสืบสวน มาตรการแก้ไข และผลลัพธ์สุดท้าย จะต้องถูกบันทึกและจัดเก็บไว้ในระบบที่เหมาะสม เพื่อให้มีข้อมูลที่ครบถ้วนและโปร่งใสสำหรับการตรวจสอบและการอ้างอิงในอนาคต นอกจากนี้ ผู้จัดการฯ จะต้องวิเคราะห์ข้อมูลที่บันทึก

ไว้เพื่อหาลักษณะซ้ำหรือปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อย ประเมินความจำเป็นในการกำหนดมาตรการป้องกันเพิ่มเติม และดำเนินการแก้ไขเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำในอนาคต กระบวนการนี้ถือเป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพของกรอบการจัดการข้อร้องเรียนและลดโอกาสที่จะเกิดข้อร้องเรียนในลักษณะเดิมอีก การวิเคราะห์กรณีต่าง ๆ จะถูกบันทึกและรวบรวมอย่างเป็นระบบเพื่อนำมาทบทวน ทุกไตรมาส หรืออย่างน้อยปีละสองครั้ง การทบทวนเป็นระยะเช่นนี้ จะช่วยปรับปรุงกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนให้ดียิ่งขึ้น และลดความเสี่ยงของการเกิดปัญหาซ้ำ

ตารางที่ 1 ขั้นตอนการแก้ไขข้อร้องเรียนพร้อมหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ขั้นตอนการแก้ไขข้อร้องเรียน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการนับจากวันที่ยื่นคำร้อง
ขั้นตอนที่ 1: การยื่นข้อร้องเรียนต่อโครงการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)	
ขั้นตอนที่ 2: การบันทึกและลงทะเบียนข้อร้องเรียน	ผู้จัดการด้านมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคม ทำการบันทึกข้อร้องเรียนและยืนยันการรับเรื่องแก่ผู้ร้องเรียน	ภายใน 5 วันทำการ หลังจากขั้นตอนที่ 1
ขั้นตอนที่ 3: การคัดกรองและการตรวจสอบขอบเขต	ผู้จัดการด้านมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคม ทำการคัดกรองข้อร้องเรียน	ภายใน 10 วันทำการ หลังจากขั้นตอนที่ 1
ขั้นตอนที่ 4: การสืบสวนข้อร้องเรียนตามลำดับชั้น	<ul style="list-style-type: none"> - ทำการสืบสวน - พิจารณาและเสนอแนวทางแก้ไขโดยหน่วยพิจารณาข้อร้องเรียนระดับท้องถิ่น (Local GCU) หรือ ระดับชาติ (National GCU) หรือ สำนักงาน GIZ ประเทศไทย หรือ GCF (IRM) 	ภายใน 15 วันทำการ หลังจากเสร็จสิ้นขั้นตอนที่ 3 (ระยะเวลารวมของขั้นตอนนี้ไม่เกิน 15 วันทำการ หากข้อร้องเรียนไม่สามารถแก้ไขได้ในระดับล่าง จะต้องถูกส่งต่อไปยังระดับถัดไปทันที โดยไม่ต้องรอให้ครบ 15 วัน)
ขั้นตอนที่ 5: การดำเนินการมาตรการแก้ไข	หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้กำกับดูแลการดำเนินการมาตรการแก้ไข	ภายใน 15 วันทำการ หลังจากเสร็จสิ้นขั้นตอนที่ 4

<p>ขั้นตอนที่ 6: การปิดข้อร้องเรียน</p>	<p>ผู้จัดการด้านมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคม จัดทำบันทึกและปิดเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นทางการ</p>	<p>ภายใน 15 วันทำการ หลังจากเสร็จสิ้นขั้นตอนที่ 5</p>
<p>ขั้นตอนที่ 7: การจัดทำเอกสารและการเรียนรู้</p>	<p>ผู้จัดการด้านมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคม จะทำการวิเคราะห์กรณีข้อร้องเรียนเพื่อหาลักษณะหรือรูปแบบที่เกิดซ้ำ ดำเนินการปรับปรุงระบบในเชิงโครงสร้าง และพัฒนามาตรการป้องกันที่แก้ไขถึงสาเหตุรากฐานเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ลักษณะเดียวกันขึ้นอีกในอนาคต</p>	<p>ภายใน 15 วันทำการ หลังจากเสร็จสิ้นขั้นตอนที่ 6</p>

หมายเหตุ:

- หากการแก้ไขข้อร้องเรียนจำเป็นต้องใช้เวลามากกว่าที่กำหนด จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้ร้องเรียนต่อระยะเวลาที่มีการปรับแก้ไขใหม่.
- แม้ว่ากลไกการรับเรื่องร้องเรียน (GRM) จะดำเนินงานตามระยะเวลามาตรฐาน แต่ผู้จัดการด้านมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคม พร้อมด้วยทีมสืบสวน สามารถปรับเปลี่ยนระยะเวลาได้ตามความเร่งด่วนและความซับซ้อนของแต่ละกรณี

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนตามระดับความร้ายแรง

ระดับของข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมโครงการ	คำอธิบาย	แนวทางการดำเนินงาน
ไม่เข้าเกณฑ์ (Not justified)	ข้อร้องเรียนหรือข้อกังวล ไม่เกี่ยวข้องกับโครงการ	ชี้แจงเหตุผลต่อผู้ร้องเรียนและบันทึกเป็น “ไม่เข้าเกณฑ์” แนะนำแหล่งทรัพยากรหรือหน่วยงานอื่นเพื่อช่วยเหลือผู้ร้องเรียนในการแก้ไขปัญหา หรือส่งต่อข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยต้องได้รับความยินยอมจากผู้ร้องเรียนก่อน
เล็กน้อยมาก (Negligible)	ข้อร้องเรียนเกี่ยวข้องกับโครงการ แต่ไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย และสามารถแก้ไขได้ทันที.	เสียหาย และสามารถแก้ไขได้ทันที ชี้แจงเหตุผลต่อผู้ร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขตามระบบการจัดการข้อร้องเรียน

ระดับของข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมโครงการ	คำอธิบาย	แนวทางการดำเนินงาน
เล็กน้อย (Minimal)	ข้อร้องเรียนเกี่ยวข้องกับโครงการและก่อให้เกิดความเสียหายเล็กน้อย และ/หรือในพื้นที่ขนาดเล็ก ต้องมีการเจรจา	ชี้แจงเหตุผล เปิดเผยข้อมูลและหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องตามความจำเป็น และหารือร่วมกับผู้ร้องเรียนเพื่อหาทางออก โดยพิจารณาตามระบบการจัดการข้อร้องเรียน
ปานกลาง (Moderate)	ข้อร้องเรียนเกี่ยวข้องกับโครงการและก่อให้เกิดความเสียหายปานกลาง และขยายวงกว้างของพื้นที่ ต้องมีการเจรจาและปรึกษาหารือ	ชี้แจงเหตุผล เปิดเผยข้อมูล/เอกสารที่เกี่ยวข้องตามความจำเป็น และหารือร่วมกับผู้ร้องเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ เพื่อหาทางออก โดยพิจารณาตามระบบการจัดการข้อร้องเรียน
ร้ายแรง (Serious)	ข้อร้องเรียนเกี่ยวข้องกับโครงการและก่อให้เกิดความเสียหายรุนแรง และ/หรือครอบคลุมพื้นที่กว้างที่ควบคุมได้ยาก	ชี้แจงเหตุผล เปิดเผยข้อมูล/เอกสารที่เกี่ยวข้องตามความจำเป็น และหารือร่วมกับผู้ร้องเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ หากจำเป็น อาจแต่งตั้งคณะทำงานพิจารณาข้อร้องเรียนระดับท้องถิ่น (Local-level GCU) เพื่อแก้ไขปัญหา โดยพิจารณาตามระบบการจัดการข้อร้องเรียน
วิกฤต (Catastrophic)	ข้อร้องเรียนเกี่ยวข้องกับโครงการและก่อให้เกิดความเสียหายที่ไม่สามารถควบคุมได้ ซึ่งโดยทั่วไปต้องการการแก้ไขที่ซับซ้อน	หากข้อร้องเรียนไม่สามารถแก้ไขได้ในระดับท้องถิ่น ให้ปรึกษาคณะทำงานพิจารณาข้อร้องเรียนระดับชาติ (National-level GCU) เพื่อหาทางออก

4.2 การประเมินความเสี่ยงในการดำเนินงานกลไกการรับเรื่องร้องเรียนของโครงการ (Risk Assessment for Project GRM Implementation)

การดำเนินกลไกการรับเรื่องร้องเรียนของโครงการ (Project GRM) อย่างมีประสิทธิภาพ อาจเผชิญกับความเสียหายหลายประการซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานและความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนนี้จึงนำเสนอความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น พร้อมทั้งกลยุทธ์ในการจัดการและลดความเสี่ยง เพื่อให้การดำเนินงานและการบริหารจัดการ Project GRM บรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 3 ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและกลยุทธ์การจัดการ (Identified Risks and Mitigation Strategies)

ลำดับ	ประเด็น	ความเสี่ยง	กลยุทธ์การจัดการ (Mitigation)
1	การรับรู้หรือการใช้กลไก GRM ต่ำ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาจไม่ทราบถึงการมีอยู่ของ GRM หรือไม่มั่นใจที่จะใช้.	จัดทำกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ เช่น การประชุม ชุมชน สื่อประชาสัมพันธ์ในภาษาท้องถิ่น และการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง GRM อย่างสม่ำเสมอระหว่างกิจกรรมโครงการ
2	ขาดความเชื่อมั่นในกระบวนการ GRM	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาจไม่เชื่อมั่นว่า GRM จะสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นธรรม	สร้างความโปร่งใสในกระบวนการ GRM สื่อสารผลการพิจารณาอย่างสม่ำเสมอ และเชิญผู้นำชุมชนที่ได้รับความไว้วางใจเข้ามามีส่วนร่วมในคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนระดับท้องถิ่น (Local-level GCU).
3	ขาดศักยภาพในการจัดการข้อร้องเรียน	บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ GRM อาจขาดทักษะหรือทรัพยากรในการจัดการข้อร้องเรียนที่ซับซ้อน	จัดอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับ GRM อย่างต่อเนื่อง จัดทำขั้นตอนการยกระดับข้อร้องเรียนที่ชัดเจน และจัดหาผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคเมื่อจำเป็น
4	ความล่าช้าในการแก้ไขข้อร้องเรียน	ระยะเวลาในการตอบสนองที่ล่าช้าอาจทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ใช้ GRM และลดความเชื่อมั่น	กำหนดและปฏิบัติตามกรอบเวลาในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการ GRM อย่างเคร่งครัด มีการติดตามและรายงานระยะเวลาในการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างสม่ำเสมอ
5	อุปสรรคทางวัฒนธรรมหรือภาษา	GRM อาจไม่สามารถเข้าถึงหรือไม่เป็นที่เข้าใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	เป็นที่เข้าใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม จัดให้มีบริการหลายภาษา ใช้วิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับวัฒนธรรม และจัดให้มีตัวแทนที่หลากหลายภายในคณะกรรมการ GCU
6	การตอบโต้ผู้ร้องเรียน	ความกลัวการถูกตอบโต้ อาจทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่กล้าใช้ GRM	จัดทำนโยบายห้ามตอบโต้ (Non-retaliation Policy) อย่างเข้มงวด เปิดช่องทางการร้องเรียนแบบไม่เปิดเผยชื่อ และปกปิดข้อมูลส่วนตัวของผู้ร้องเรียน

7	การไม่จัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นหรือต่อเนื่อง	การมุ่งแก้ไขข้อร้องเรียนเฉพาะราย อาจทำให้มองข้ามรูปแบบของปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำ	วิเคราะห์ข้อมูลข้อร้องเรียนอย่างสม่ำเสมอเพื่อหาความเชื่อมโยงหรือแนวโน้ม และใช้ข้อมูลนี้ในการแก้ไขสาเหตุรากฐาน รวมถึงปรับปรุงการดำเนินงานของโครงการ
8	การแทรกแซงทางการเมือง	ผลประโยชน์ทางการเมืองในระดับท้องถิ่นหรือระดับชาติอาจพยายามมีอิทธิพลต่อผลลัพธ์ของ GRM	จัดทำเอกสารกระบวนการและการตัดสินใจของ GRM อย่างโปร่งใส และให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในขณะทำงาน GCU เพื่อสร้างกลไกถ่วงดุล (Checks and Balances)

การติดตามและทบทวนความเสี่ยง (Risk Monitoring and Review)

ผู้จัดการด้านมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคม (ESS Manager) จะเป็นผู้รับผิดชอบในการติดตามความเสี่ยงเหล่านี้อย่างต่อเนื่องตลอดวงจรของโครงการ การทบทวนการประเมินความเสี่ยงจะดำเนินการเป็นประจำทุกปี โดยผลการทบทวนและกลยุทธ์การจัดการความเสี่ยงที่ได้รับการปรับปรุงแล้ว จะถูกรายงานต่อคณะกรรมการอำนวยการโครงการ (Project Steering Committee: PSC)

กระบวนการอย่างต่อเนื่องนี้จะทำให้มั่นใจได้ว่า Project GRM มีความเข้มแข็ง ตอบสนองต่อสถานการณ์ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและข้อเท็จจริงของโครงการ

4.3 การฝึกอบรมและการพัฒนาศักยภาพเกี่ยวกับ Project GRM (Training and Capacity Building on the Project GRM)

การดำเนิน Project GRM อย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องให้ ทีม ESS, เจ้าหน้าที่โครงการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก มีความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับกระบวนการ บทบาท และความรับผิดชอบของตน โครงการ Thai Rice GCF มีพันธกิจที่จะจัดให้มีการฝึกอบรมและการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่า Project GRM ดำเนินงานได้ตามที่กำหนด

1. วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม (Training Objectives)

วัตถุประสงค์หลักของการฝึกอบรม ได้แก่

- ทำให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเข้าใจวัตถุประสงค์และความสำคัญของ GRM
- ทำให้ผู้เข้าร่วมคุ้นเคยกับขั้นตอนต่าง ๆ ของ GRM อย่างเป็นลำดับขั้นตอน
- ชี้แจงบทบาทและความรับผิดชอบภายในกระบวนการ GRM

- พัฒนาศักยภาพในการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
- สร้างวัฒนธรรมการทำงานที่โปร่งใส รับผิดชอบ และตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างรวดเร็ว

2. กลุ่มเป้าหมายของการฝึกอบรม (Target Groups for Training)

การฝึกอบรมจะถูกรับปรับให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มที่มีบทบาทในกระบวนการ GRM ได้แก่

- เจ้าหน้าที่ หน่วยบริหารจัดการโครงการ (PMU)
- ทีมงานด้านมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคม (ESS Team)
- สมาชิกคณะทำงานพิจารณาข้อร้องเรียนในระดับท้องถิ่นและระดับชาติ (Local-level และ National-level GCU)
- เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผู้ดำเนินการ (Executing Entities: EEs) และภาคีดำเนินงาน
- ผู้แทนชุมชนและผู้นำท้องถิ่น

3. เนื้อหาการฝึกอบรม (Training Content)

การฝึกอบรมจะครอบคลุมประเด็นสำคัญ ดังนี้

- ภาพรวมของ Project GRM ของโครงการ Thai Rice GCF
- ประเภทของข้อร้องเรียนและการจัดหมวดหมู่
- ขั้นตอนของ GRM แบบทีละขั้นตอน
- บทบาทและความรับผิดชอบในกระบวนการ GRM
- ทักษะการสื่อสารและการจัดการความขัดแย้ง
- ข้อกำหนดในการจัดทำเอกสารและรายงาน
- ประเด็นด้านจริยธรรมและการรักษาความลับ
- ขั้นตอนเฉพาะสำหรับข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับ SEAH
- ความละเอียดอ่อนทางวัฒนธรรมและการทำงานกับชุมชนที่มีความหลากหลาย

4. วิธีการฝึกอบรม (Training Methods)

การฝึกอบรมจะใช้วิธีการที่หลากหลายเพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่

- การประชุมเชิงปฏิบัติการและสัมมนาเชิงโต้ตอบ
- การจำลองสถานการณ์ (Role-playing) และกรณีศึกษา (Case Studies)
- การเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์สำหรับผู้เข้าร่วมที่อยู่ระยะไกล
- การลงพื้นที่เพื่อสาธิตการปฏิบัติจริง
- การเรียนรู้แบบแลกเปลี่ยนระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Peer-to-peer learning)

5. กำหนดการฝึกอบรม (Training Schedule)

- การฝึกอบรมเบื้องต้น (Initial training): จัดในช่วงเริ่มต้นโครงการ สำหรับเจ้าหน้าที่และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทั้งหมด
- การทบทวนประจำปี (Refresher courses): จัดขึ้นทุกปีเพื่อทบทวนความรู้และรองรับการปรับเปลี่ยนขั้นตอนของ GRM (ถ้ามี)
- การฝึกอบรมเพิ่มเติมตามความจำเป็น (Ad-hoc training): จัดเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงบุคลากรใหม่ หรือมีการปรับปรุงขั้นตอนของ GRM อย่างมีนัยสำคัญ.

6. การติดตามและประเมินผลการฝึกอบรม (Monitoring and Evaluation of Training Effectiveness)

เพื่อให้มั่นใจว่าการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพ จะมีการดำเนินการดังนี้

- ทำแบบทดสอบก่อนและหลังการฝึกอบรม เพื่อวัดความรู้ที่เพิ่มขึ้น
- เก็บข้อมูลสะท้อนความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมหลังการฝึกอบรมแต่ละครั้ง
- ผู้จัดการด้านมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคม (ESS Manager) จะเป็นผู้ประเมินผลการดำเนินงาน GRM อย่างสม่ำเสมอ เพื่อตรวจหาช่องว่างด้านความรู้หรือทักษะที่ต้องได้รับการแก้ไขด้วยการฝึกอบรมเพิ่มเติม

7. ทรัพยากรและสื่อการฝึกอบรม (Resources and Materials)

- จัดทำ คู่มือ GRM (GRM Manual) และปรับปรุงให้ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ
- จัดทำสื่อออนไลน์ เช่น วิดีโอ อินโฟกราฟิก และโมดูลการเรียนรู้
- จัดทำพื้นที่เฉพาะในเว็บไซต์ของโครงการ เพื่อรวบรวมสื่อและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ GRM ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงได้ง่าย

โครงการ Thai Rice GCF มุ่งหวังว่า การจัดฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพครั้งนี้ จะช่วยให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ GRM มีความพร้อม สามารถจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และคำนึงถึงความละเอียดอ่อนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5. ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาประโยชน์ทางเพศ การล่วงละเมิด และการคุกคาม (SEAH Related Grievances)

โครงการ Thai Rice GCF ตระหนักถึงความสำคัญของการป้องกันและการจัดการปัญหาการแสวงหาประโยชน์ทางเพศ การล่วงละเมิด และการคุกคาม (Sexual Exploitation, Abuse, and Harassment: SEAH) ในทุกมิติของการดำเนินงาน เพื่อเป้าหมายดังกล่าว โครงการได้จัดตั้ง Project GRM ขึ้นเพื่อรองรับข้อกังวลที่เกี่ยวข้องกับ SEAH จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการ

ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับ SEAH จะดำเนินการตามกระบวนการและช่องทางเดียวกันกับ Project GRM มาตรฐาน แต่จะมีมาตรการเพิ่มเติมด้าน **การรักษาความลับ** และ **การจัดการเฉพาะสำหรับกรณีที่มีความละเอียดอ่อน** โดยให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับ **ความต้องการของผู้หญิง** **กลุ่มชาติพันธุ์** และ **ชนเผ่าพื้นเมือง** ทั้งนี้ ผู้หญิงอาจได้รับผลกระทบจากปัญหา SEAH ในสัดส่วนที่สูงกว่า ขณะที่กลุ่มชาติพันธุ์อาจเผชิญกับอุปสรรคด้านวัฒนธรรมและภาษาในการเข้าถึง การจัดการเฉพาะด้านดังกล่าวมีเป้าหมายเพื่อ **สร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย เป็นความลับ และเหมาะสมกับบริบททางวัฒนธรรม** ในการรายงานและการแก้ไขข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับ SEAH เพื่อให้มั่นใจว่ากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักเหล่านี้สามารถยื่นข้อร้องเรียนได้โดยไม่ต้องหวาดกลัวต่อการถูกตอบโต้หรือการถูกตีตรา

ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับ SEAH มีความท้าทายเฉพาะ ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการพิจารณาอย่างรอบคอบโดยสามารถจำแนกประเด็นสำคัญที่ต้องให้ความสำคัญได้ดังนี้:

- ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้น (Potential Conflicts of Interest): ผู้ร้องเรียนอาจมีข้อกังวลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในโครงการ ซึ่งบุคคลดังกล่าวอาจมีบทบาทตามปกติในการพิจารณาข้อร้องเรียน
- ความกังวลด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy Concerns): ลักษณะที่มีความละเอียดอ่อนของข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ SEAH จำเป็นต้องมีมาตรการรักษาความลับอย่างเคร่งครัด เพื่อคุ้มครองตัวตนและข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน
- ความอ่อนไหวด้านเพศและวัฒนธรรม (Gender and Cultural Sensitivity): ผู้ร้องเรียนอาจอยู่ในภาวะบอบช้ำและเปราะบาง ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนเฉพาะทาง และการสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย เหมาะสมกับบริบททางวัฒนธรรม สำหรับการพูดคุยและหารือ

ความท้าทายเฉพาะเหล่านี้ จำเป็นต้องใช้แนวทางที่รอบคอบและใส่ใจเป็นพิเศษ โดยต้องมี นโยบายและขั้นตอนที่ชัดเจน เพื่อจัดการกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้น คุ้มครองความเป็นส่วนตัว และทำให้ผู้ร้องเรียนรู้สึกปลอดภัยและได้รับการสนับสนุนอย่างเหมาะสม

ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาประโยชน์ทางเพศ การล่วงละเมิด และการคุกคาม (SEAH Grievances)

โครงการ Thai Rice GCF ได้จัดให้มีมาตรการเพิ่มเติมสำหรับข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับ SEAH ซึ่งได้รับผ่าน Project GRM แม้ว่ากรณี SEAH จะดำเนินการตามโครงสร้างทั่วไปของ GRM แต่กระบวนการได้รับการปรับให้เหมาะสม เพื่อให้มีความละเอียดอ่อนและรอบคอบมากขึ้น การจัดการเฉพาะด้านนี้มุ่งเน้นการคุ้มครอง **ความปลอดภัย ความลับ และศักดิ์ศรี**ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดย ผู้จัดการด้านมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคม (ESS Manager) จะเป็นผู้กำหนดขั้นตอนการจัดการ และเลือกบุคลากรที่เกี่ยวข้องตามลักษณะเฉพาะของข้อร้องเรียนแต่ละกรณี แม้ว่าข้อร้องเรียน SEAH จะสามารถยื่นผ่านช่องทางมาตรฐานของ GRM ได้ แต่ก็มีมาตรการคุ้มครองเพิ่มเติมเพื่อรักษาความเป็นส่วนตัวและสวัสดิภาพของผู้ร้องเรียน

ในกระบวนการดำเนินงาน จะมีการกำหนดมาตรการตอบสนองที่ปรับเฉพาะ ดยมอบหมายให้ ผู้ประสานงานข้อร้องเรียน (Grievance Focal Point) ที่ได้รับการแต่งตั้งและผ่านการฝึกอบรมเป็นผู้ดำเนินการสอบสวน ภายใต้การรักษาความลับอย่างเข้มงวด ผู้ร้องเรียนยังมีสิทธิเลือกผู้ประสานงานข้อร้องเรียนเป็นเพศชายหรือหญิง เพื่อสร้างความสะดวกใจและความเชื่อมั่นยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อเสริมสร้างความไว้วางใจ รายชื่อและช่องทางการติดต่อของผู้จัดการข้อร้องเรียนที่ได้รับการแต่งตั้งจะถูกแจ้งให้ทราบล่วงหน้า กระบวนการนี้จึงเน้นย้ำถึงความต้องการและความประสงค์ของผู้ร้องเรียน โดยกำหนดแนวทางตอบสนองตามลักษณะและความร้ายแรงของข้อกล่าวหา

นอกจากนี้ กลไกยังมีแนวทางตอบสนองที่หลากหลาย เช่น การส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การจัดการฝึกอบรมและให้ความรู้ มาตรการด้านบุคลากร การรณรงค์สร้างการรับรู้ และในกรณีจำเป็น อาจต้องอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานกำกับดูแลหรือหน่วยงานบังคับใช้กฎหมาย โดยตลอดกระบวนการยังคงยึดหลักการจัดการข้อร้องเรียนด้วยความเอาใจใส่และคำนึงถึงศักดิ์ศรีของผู้ร้องเรียน

ข้อร้องเรียน SEAH จะได้รับการจัดการโดยใช้กลไกและขั้นตอนเดียวกันกับที่กำหนดไว้ใน Project GRM ทั่วไป (ดูรูปที่ 2 และตารางที่ 2 ในบทที่ 4) อย่างไรก็ตาม เนื่องจากลักษณะที่มีความละเอียดอ่อนของกรณี SEAH จึงได้มีการนำ มาตรการคุ้มครองเพิ่มเติม และ แนวทางที่ยึดผู้รอดพ้นเหตุเป็นศูนย์กลาง (Survivor-Centered Approach) มาใช้ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการทั้งหมดเป็นไปด้วย การรักษาความลับ ความปลอดภัย และศักดิ์ศรี ของผู้ร้องเรียน

ขั้นตอนการดำเนินการอย่างเป็นลำดับขั้น (Step-by-step procedures) และหน่วยงานที่รับผิดชอบ (Responsible entities) ได้ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจนในคำแนะนำต่อไปนี้

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน SEAH ของโครงการ Thai Rice GCF

1. **ขั้นตอนที่ 1 การรับเรื่อง:** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเริ่มต้นกระบวนการโดยการยื่นข้อร้องเรียนผ่านช่องทางที่กำหนดไว้ (เช่น RiceGRM@giz.de การยื่นคำร้องด้วยตนเอง เป็นต้น)
2. **ขั้นตอนที่ 2 การบันทึกและการลงทะเบียน:** ผู้จัดการด้านมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคม (ESS Manager) จะเป็นผู้รับข้อร้องเรียน และบันทึกลงใน ทะเบียนข้อร้องเรียนของโครงการ (Grievance Log) อย่างเป็นทางการ
3. **ขั้นตอนที่ 3 การคัดกรองและการวางแผน:** ผู้จัดการด้านมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคม (ESS Manager) จะทำการตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับ SEAH เพื่อยืนยันความถูกต้องตามเกณฑ์ และวางแผนการตอบสนองที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงลักษณะที่มีความละเอียดอ่อนของกรณี SEAH กระบวนการสืบสวนจะถูกออกแบบอย่างรอบคอบเพื่อให้มั่นใจว่า การรักษาความลับ ความปลอดภัย และศักดิ์ศรี ของผู้ร้องเรียนได้รับการคุ้มครอง และปรับให้เหมาะสมตาม ความซับซ้อนและความร้ายแรงของกรณี
4. **ขั้นตอนที่ 4 การขั้นตอนนี้เป็นการสืบสวนและแก้ไขข้อร้องเรียนตามลำดับขั้น (tiered approach) ดังนี้:**
 - 4.1 **ระดับที่ 1 หน่วยพิจารณาข้อร้องเรียนระดับท้องถิ่น (Local GCU):** หน่วยพิจารณาข้อร้องเรียนระดับท้องถิ่นทำการสืบสวนข้อร้องเรียน และกำหนดมาตรการแก้ไขร่วมกับผู้ร้องเรียน หากทั้งสองฝ่ายเห็นชอบในแนวทางแก้ไข กระบวนการจะข้ามไปยังขั้นตอนที่ 6 หากไม่สามารถตกลงกันได้ หรือข้อร้องเรียนยังไม่ได้รับการแก้ไข จะถูกยกระดับไปยังขั้นถัดไปเพื่อการพิจารณาต่อ
 - 4.2 **ระดับที่ 2 หน่วยพิจารณาข้อร้องเรียนระดับชาติ (National GCU):** หน่วยพิจารณาข้อร้องเรียนระดับชาติทำการสืบสวนข้อร้องเรียน และกำหนดมาตรการแก้ไขร่วมกับผู้ร้องเรียน หากทั้งสองฝ่ายเห็นชอบในแนวทางแก้ไข กระบวนการจะข้ามไปยังขั้นตอนที่ 6 หากไม่สามารถตกลงกันได้ หรือข้อร้องเรียนยังไม่ได้รับการแก้ไข จะถูกยกระดับไปยังขั้นถัดไป
 - 4.3 **ระดับที่ 3 สำนักงาน GIZ ประเทศไทย:** สำนักงาน GIZ ประเทศไทยทำการสืบสวนข้อร้องเรียน และกำหนดมาตรการแก้ไขร่วมกับผู้ร้องเรียน หากทั้งสองฝ่ายเห็นชอบในแนวทางแก้ไข กระบวนการจะข้ามไปยังขั้นตอนที่ 6 หากไม่สามารถตกลงกันได้ หรือข้อร้องเรียนยังไม่ได้รับการแก้ไข จะถูกส่งต่อไปยัง ผู้ตรวจการ GIZ (GIZ Ombudsman)
 - 4.4 **ระดับที่ 4 ระดับกองทุนภูมิอากาศสีเขียว (GCF):** ในระดับนี้ กลไกการพิจารณาอิสระของ GCF (Independent Redress Mechanism: IRM) จะเป็นผู้พิจารณาข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ได้รับการสนับสนุนจาก GCF ซึ่งอาจมีการไม่ปฏิบัติตามนโยบายหรือมาตรฐานด้าน ESS ของ GCF ทั้งนี้ GIZ ในฐานะ AE จะให้ความร่วมมือกับ IRM/GCF เพื่อให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้รับการตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสม

5. **ขั้นตอนที่ 5 การดำเนินมาตรการแก้ไข:** มาตรการแก้ไขที่ได้ตกลงร่วมกันจะถูกนำไปปฏิบัติ เพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน โดยมีเป้าหมายให้การแก้ไขนั้นตอบสนองต่อข้อกังวลของผู้ร้องเรียนได้อย่างแท้จริง และเป็นไปตามนโยบายและวัตถุประสงค์ของโครงการ
6. **ขั้นตอนที่ 6 การปิดข้อร้องเรียน:** เมื่อสามารถหาทางแก้ไขข้อร้องเรียนได้ในทุกระดับ ผู้จัดการด้านมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคมจะต้องยืนยันว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขสำเร็จ โดยการสอบถามยืนยันจากผู้ร้องเรียนว่า มาตรการแก้ไขที่ได้ดำเนินการไปแล้วนั้นเป็นไปตามที่ตกลงกันและตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ร้องเรียน เมื่อผู้ร้องเรียนยืนยันว่าปัญหาได้รับการแก้ไข ผู้จัดการฯ จะจัดทำบันทึกผลการแก้ไข แจ้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และดำเนินการปิดเรื่องอย่างเป็นทางการ หากผู้ร้องเรียนให้ข้อเสนอแนะในเชิงบวกและไม่ต้องการให้ดำเนินการเพิ่มเติม กรณีนั้นจะถือว่าปิดแล้ว นอกจากนี้ ก่อนการปิดเรื่อง ผู้จัดการฯ จะเชิญผู้ร้องเรียนประเมินกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนด้วยว่า มีความเข้าถึงง่าย โปร่งใส และตอบสนองเพียงพอหรือไม่ ผู้ร้องเรียนรู้สึกว่ามีส่วนร่วมและได้รับข้อมูลครบถ้วนหรือไม่ รวมถึงความพึงพอใจต่อแนวทางการแก้ไข และข้อเสนอแนะเพื่อป้องกันปัญหาในอนาคต (หากมี)
7. **ขั้นตอนที่ 7 การจัดทำเอกสารและการเรียนรู้:** ผู้จัดการด้านมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคม มีหน้าที่จัดทำบันทึกตลอดทั้งกระบวนการ ตั้งแต่การยื่นข้อร้องเรียนครั้งแรกจนถึงการแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้น โดยข้อมูลทั้งหมด เช่น ลักษณะข้อร้องเรียน รายละเอียดการสืบสวน มาตรการแก้ไข และผลลัพธ์สุดท้าย จะต้องถูกบันทึกและจัดเก็บไว้ในระบบที่เหมาะสม เพื่อให้มีข้อมูลที่ครบถ้วนและโปร่งใส สำหรับการตรวจสอบและการอ้างอิงในอนาคต นอกจากนี้ ผู้จัดการฯ จะต้องวิเคราะห์ข้อมูลที่บันทึกไว้เพื่อหาลักษณะซ้ำหรือปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อย ประเมินความจำเป็นในการกำหนดมาตรการป้องกันเพิ่มเติม และดำเนินการแก้ไขเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำในอนาคต กระบวนการนี้ถือเป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพของกรอบการจัดการข้อร้องเรียนและลดโอกาสที่จะเกิดข้อร้องเรียนในลักษณะเดิมอีก การวิเคราะห์กรณีต่าง ๆ จะถูกบันทึกและรวบรวมอย่างเป็นระบบเพื่อนำมาทบทวน ทุกไตรมาส หรืออย่างน้อยปีละสองครั้ง การทบทวนเป็นระยะเช่นนี้ จะช่วยปรับปรุงกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนให้ดียิ่งขึ้น และลดความเสี่ยงของการเกิดปัญหาซ้ำ

สำหรับข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับ SEAH จากกลุ่มชาติพันธุ์ กระบวนการดำเนินงานได้กำหนดมาตรการเพิ่มเติม เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะมีความ เข้าถึงได้ เหมาะสมกับบริบททางวัฒนธรรม และมีประสิทธิผล ทั้งนี้ เพื่อลดอุปสรรคด้านภาษา โครงการได้จัดให้มีบริการล่ามและการแปลภาษา (ตามความจำเป็น) ในภาษาท้องถิ่นที่ผู้ร้องเรียนเลือกใช้ อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นเรื่องได้หลายช่องทาง ไม่ว่าจะเป็น การยื่นเป็นลายลักษณ์อักษร การรายงานด้วยตนเอง หรือผ่านผู้แทนที่ผู้ร้องเรียนมอบหมายด้วยความสมัครใจ

สอดคล้องกับ แผนกลุ่มชาติพันธุ์ของโครงการ (Ethnic Groups Plan: EGP) เมื่อมีความจำเป็น อาจเชิญผู้แทนของกลุ่มชาติพันธุ์เข้าร่วมใน คณะประสานงานการพิจารณาข้อร้องเรียน (Grievance Coordination Units:

GcUs) เพื่อให้การพิจารณามีความเหมาะสมกับบริบททางวัฒนธรรม การสืบสวนจะดำเนินการโดย ผู้ประสานงานข้อร้องเรียน (Grievance Focal Point) ที่ได้รับการฝึกอบรมเฉพาะ และคัดเลือกตามปัจจัยที่เหมาะสม เช่น เพศ หรือความสามารถทางภาษา ภายใต้ข้อกำหนดว่าด้วยการรักษาความลับอย่างเคร่งครัด

แนวทางเฉพาะนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดให้มีกลไกที่ ปลอดภัย เข้าถึงได้ และเหมาะสมกับบริบททางวัฒนธรรม สำหรับกลุ่มชาติพันธุ์ในการรายงานข้อกังวลที่เกี่ยวข้องกับ SEAH ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนที่มีความละเอียดอ่อนในลักษณะดังกล่าว ได้รับการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และดำเนินไปด้วยความเคารพต่อผู้ร้องเรียนตลอดระยะเวลาการดำเนินโครงการ

6. การประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของกลไกการรับเรื่องร้องเรียน (GRM Evaluation and Continuous Improvement)

เพื่อให้มั่นใจว่า กลไกการรับเรื่องร้องเรียน (Project GRM) ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง โครงการ Thai Rice GCF ได้กำหนดกระบวนการติดตามและประเมินผลอย่างเป็นระบบ ดังต่อไปนี้

- การทบทวนผลการดำเนินงานเป็นประจำ:** โดย ผู้จัดการด้านมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคม (ESS Manager) จะทำการทบทวนระบบ GRM ทุกไตรมาส โดยใช้ตัวชี้วัดหลัก ได้แก่ จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับ การแก้ไขแล้ว และที่ยังอยู่ระหว่างดำเนินการ ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการแก้ไขประเภทของข้อร้องเรียน รวมทั้งระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อกระบวนการและผลลัพธ์
- การรับข้อเสนอแนะภายหลังการแก้ไขข้อร้องเรียน:** โดยในทุกกรณีที่ปิดข้อร้องเรียนแล้ว ผู้ร้องเรียนจะได้รับเชิญให้ประเมินกระบวนการ เช่น ความสะดวกในการเข้าถึง ความเป็นธรรม และความรวดเร็ว ทั้งนี้ ข้อเสนอแนะดังกล่าวจะถูกนำไปใช้เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานในอนาคต
- การมีส่วนร่วมประจำปีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย:** โครงการจะจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเป็นประจำทุกปี โดยเชิญผู้แทนชุมชน ทีม ESS และผู้ประสานงานด้านเพศ (Gender Focal Points) เพื่อร่วมกันทบทวนผลการดำเนินงานของ GRM และพัฒนาข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงระบบ
- กระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง:** โดย ผู้จัดการด้านมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคม (ESS Manager) จะรวบรวมผลการทบทวนและข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็น รายงานการปรับปรุง GRM ประจำปี (Annual GRM Improvement Report) ซึ่งจะนำเสนอจุดแข็งและจุดอ่อนของระบบ รวมถึงวิเคราะห์ว่าจำนวนข้อร้องเรียนน้อย อาจสะท้อนถึงอุปสรรคในการเข้าถึงหรือการขาดการรับรู้มากกว่าการไม่มีปัญหา นอกจากนี้ รายงานยังจะรวบรวมข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกำหนดเป้าหมายการปรับปรุงที่สามารถวัดผลได้สำหรับปีถัดไป:
- การดำเนินการและการกำกับติดตาม:** ดย คณะกรรมการอำนวยการโครงการ (Project Steering Committee: PSC) จะเป็นผู้พิจารณาและอนุมัติข้อเสนอการปรับปรุง เมื่อตัดสินใจอนุมัติแล้ว ผู้จัดการด้านมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคม (ESS Manager) จะทำหน้าที่ประสานงานเพื่อให้การปรับปรุงได้รับการดำเนินการจริง พร้อมทั้งติดตามและรายงานผลอย่างต่อเนื่อง.
- ความโปร่งใสและความรับผิดชอบ:** โดยโครงการจะเผยแพร่สรุปผลการดำเนินงานและการปรับปรุง GRM ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบ เพื่อยืนยันถึงหลักการโปร่งใสและความรับผิดชอบในทุกขั้นตอน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การดำเนินการติดตามและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องนี้ มีเป้าหมายเพื่อให้ กลไกการรับเรื่องร้องเรียน (Project GRM) ของโครงการ Thai Rice GCF สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วน

ได้ส่วนเสียได้อย่างแท้จริง สอดคล้องกับแนวปฏิบัติสากล (Best Practices) และพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ
เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาของโครงการ

ภาคผนวก

ภาคผนวก 1 แบบฟอร์มข้อร้องเรียนและกระบวนการกลไกการรับเรื่องร้องเรียน (Grievance Forms and GRM Process)

เอกสารโครงการ Thai Rice GCF – แบบฟอร์มข้อร้องเรียน (Grievance Form)

1. ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ: _____ (เว้นว่างหากประสงค์จะไม่เปิดเผยชื่อ)

โทรศัพท์: _____

อีเมล: _____

ที่อยู่: _____

ช่องทางการติดต่อที่สะดวก: โทรศัพท์ อีเมล ไปรษณีย์

2. รายละเอียดข้อร้องเรียน

วันที่เกิดเหตุ: _____

สถานที่เกิดเหตุ: _____

ประเภทของข้อร้องเรียน:

- สังคม (Social)
- สิ่งแวดล้อม (Environmental)
- การโยกย้าย/การตั้งถิ่นฐานใหม่ (Resettlement)
- ชุมชน ความมั่นคง สุขภาพ และความปลอดภัย (Community, Security, Health and Safety)
- สิทธิมนุษยชน (Human Rights)
- การแสวงหาประโยชน์ทางเพศ การล่วงละเมิด และการคุกคาม (SEAH)

คำอธิบายข้อร้องเรียน (Description of the grievance):

บุคคลที่เกี่ยวข้อง (หากมี):

เอกสารหลักฐานแนบมาด้วยหรือไม่: มี ไม่มี

3. ผลลัพธ์ที่ต้องการ (Desired Outcome)

ท่านต้องการให้มีการแก้ไขหรือแนวทางแก้ปัญหาอย่างไร?

4. ความพยายามในการแก้ไขก่อนหน้านี้ (Previous Attempts to Resolve)

ท่านเคยพยายามแก้ไขปัญหานี้มาก่อนหรือไม่? เคย ไม่เคย

หากเคย โปรดอธิบาย:

5. การยินยอมและการรับทราบ (Consent and Acknowledgment)

- ข้าพเจ้ายินยอมให้ใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของข้าพเจ้าเพื่อการตรวจสอบและบันทึกข้อร้องเรียนนี้
- ข้าพเจ้าเข้าใจกระบวนการ GRM ตามที่ระบุไว้ในเอกสารโครงการ

ลงชื่อ: _____ วันที่: _____

คำชี้แจงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Statement)

ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเท่านั้น.

การขอความช่วยเหลือ (Need Help?)

หากท่านต้องการความช่วยเหลือในการกรอกแบบฟอร์มนี้ หรือประสงค์ทราบข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการ GRM กรุณาติดต่อ ผู้จัดการด้านมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคม (ESS Manager).

สำหรับเจ้าหน้าที่ (For Official Use Only)

รหัสข้อร้องเรียน (Grievance ID): _____

วันที่รับเรื่อง (Date Received): _____

เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง (Receiving Officer): _____

ระดับความสำคัญ (Priority Level): ต่ำ ปานกลาง สูง

สถานะ (Status): รับเรื่องแล้ว อยู่ระหว่างการตรวจสอบ แก้ไขแล้ว ปิดเรื่องแล้ว

เอกสารบันทึกโครงการ Thai Rice GCF – สมุดบันทึกข้อร้องเรียน (GRM Log)

<p>ข้อมูลข้อร้องเรียน</p>	<p>รหัสข้อร้องเรียน :</p> <p>ประเภท (Categories):</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> สังคม (Social) <input type="checkbox"/> สิ่งแวดล้อม (Environmental) <input type="checkbox"/> การโยกย้าย/การตั้งถิ่นฐานใหม่ (Resettlement) <input type="checkbox"/> ชุมชน ความมั่นคง สุขภาพ และความปลอดภัย (Community, Security, Health and Safety) <input type="checkbox"/> สิทธิมนุษยชน (Human Rights) <input type="checkbox"/> การแสวงหาประโยชน์ทางเพศ การล่วงละเมิด และการคุกคาม (SEAH)Right <input type="checkbox"/> SEAH 	<p>ประเภทย่อย (Sub-categories):</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโครงการ (General information about project) <input type="checkbox"/> มรดกทางวัฒนธรรม (Cultural heritage) <input type="checkbox"/> การจัดซื้อจัดจ้าง (Procurement) <input type="checkbox"/> การจ้างงาน (Employment) <input type="checkbox"/> สุขภาพและความปลอดภัยของแรงงาน (Workers' Health and Safety) <input type="checkbox"/> ความไว้วางใจของชุมชน (Community trust) <input type="checkbox"/> ความเสียหายต่อสัตว์ (Damage to Animal) <input type="checkbox"/> ความเสียหายต่อที่อยู่อาศัย (Damage to House) <input type="checkbox"/> ความเสียหายต่อที่ดินและพืชผล (Damage to Land & Crop) <input type="checkbox"/> การเข้าถึงที่ดินและทรัพยากร (Access to the Lands and Resources) <input type="checkbox"/> การแสวงหาประโยชน์ทางเพศ การล่วงละเมิด และการคุกคาม (SEAH)
<p>เหตุผลในการเริ่มกระบวนการ GRM</p>		

การระบุคณะพิจารณา ขอร้องเรียน (GCUs) (Identification of GCUs – บุคคลที่ เกี่ยวข้องใน กระบวนการ))	
ผลการตรวจสอบ (Result of investigation)	
มาตรการที่ต้อง ดำเนินการ (Action to be taken)	
วันที่ปิดขอร้องเรียน (Closing Date)	
วันที่ติดตามผล (Follow-up date)	_____ (วัน/เดือน / ปี) <input type="checkbox"/> ไม่มีการติดตามผล เนื่องจาก _____
ข้อเสนอแนะจากผู้ ร้องเรียน (Recommendation from the complainants)	



ภาคผนวก 2 ข้อมูลสำหรับการติดต่อ (Contact Information)

ผู้จัดการด้านมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคม (ESS Manager)

นางสาวเกตน์พริมา แสนสุด

อีเมล : ketpharima.sansud@giz.de

เบอร์โทรศัพท์ : +669 2897 8232

อีเมลกลางสำหรับการรับข้อร้องเรียน (Email Address):

RiceGRM@giz.de

ที่อยู่สำหรับการจัดส่งเอกสาร (Mailing Address):

เรียน: “ผู้จัดการด้านมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคม โครงการ Thai Rice GCF (Thai Rice GCF project ESS Manager)”

39/1 ซอยสุขุมวิท 13 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110 ประเทศไทย

ภาคผนวก 3 ขอบเขตและคุณสมบัติ (Terms of References: ToR)

ขอบเขตหน้าที่และคุณสมบัติ (Terms of Reference: ToR)

ผู้จัดการด้านมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคม (Environmental and Social Safeguards: ESS Manager)

โครงการเพิ่มศักยภาพการปลูกข้าวที่ทนทานต่อภูมิอากาศ: Thai Rice GCF (Strengthening Climate-Smart Rice Farming Project)

โครงการ “Thai Rice: Strengthening Climate-Smart Rice Farming” มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการปลูกข้าวที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่ำ (low-emission) และมีความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (climate-resilient) โดยมุ่งหวังให้เกิดประโยชน์ต่อเกษตรกรรายย่อยมากกว่า 250,000 ครัวเรือน ทั้งในด้านการเพิ่มผลผลิต ความมั่นคงทางรายได้และอาหาร รวมถึงความสามารถในการรับมือกับความเสี่ยงด้านภูมิอากาศ อีกทั้งโครงการยังมีศักยภาพในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้มากถึง 2.4 ล้านตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

โครงการดำเนินงานตามหลักการ Bottom-up คือ เสริมสร้างศักยภาพของเกษตรกรรายย่อยกลุ่มเปราะบางให้สามารถตัดสินใจได้ดีขึ้นท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และขยายการเข้าถึงเทคโนโลยีการผลิตข้าวที่ทนทานต่อภูมิอากาศ (Climate-Smart Farming Technologies) พร้อมทั้งสนับสนุนผู้กำหนดนโยบายด้วยความช่วยเหลือด้านวิชาการ เครื่องมือการติดตาม และการสนับสนุนเชิงสถาบัน เพื่อให้เกิดการประสานงานเชิงนโยบายที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ รัฐบาลในภูมิภาคจะได้รับประโยชน์จากการแลกเปลี่ยนความรู้และการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน (Peer-to-Peer Learning).

หน้าที่และความรับผิดชอบ (Tasks and Responsibilities):

ESS Manager จะทำหน้าที่เป็นผู้นำในการพัฒนาและดำเนินการ ระบบการจัดการและติดตามมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคม (Environmental and Social Safeguards Management and Monitoring System) เพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม โดย ESS Manager จะทำหน้าที่เป็น ผู้ประสานงานหลัก (Focal Point) ผู้ประสานการทำงาน (Coordinator) และผู้ให้คำปรึกษา (Resource Person) สำหรับกระบวนการ ESS ทั้งหมดในโครงการ และรับผิดชอบการจัดส่งผลผลิต (Outputs) ที่เกี่ยวข้องกับ ESS

ภารกิจหลักของ ผู้จัดการด้านมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคม ได้แก่:

- จัดตั้งและดำเนินงานระบบการจัดการและติดตาม ESS ของโครงการ โดยครอบคลุม:
 - ขั้นตอนการระบุและปรับปรุงความเสี่ยง ผลกระทบ และมาตรการบรรเทา

- การติดตามและประเมินประสิทธิผลของมาตรการบรรเทาแต่ละมาตรการอย่างต่อเนื่อง
- การรับรองว่าทุกข้อกำหนดของโครงการ GIZ และ GCF ได้รับการปฏิบัติตามและบันทึกไว้ในฐานข้อมูลระบบ ESS Management and Monitoring และ/หรือระบบติดตามและประเมินผลโครงการ (M&E)
- การจัดทำรายงานปรับปรุง (Update Reports)
- การเข้าร่วมการหารือด้านความเสี่ยง (Risk Dialogue)
- ให้การบริหารจัดการและแนวทางแก่ ทีมงาน ESS (ESS Team) ได้แก่:
 - กำหนดความต้องการด้านศักยภาพของทีม ESS และเจ้าหน้าที่โครงการ
 - จัดให้มีหรือประสานการอบรมเชิงปฏิบัติ (On-the-job Capacity Building) เพื่อแก้ไขช่องว่างด้านศักยภาพ
 - วางแผนมาตรการ ESS ที่จะดำเนินการโดยสมาชิกทีมในหน่วยงานของตนเอง รวมถึงในกิจกรรมโครงการ
 - สนับสนุนการบูรณาการเครื่องมือ ESS ในกิจกรรมของโครงการ
 - รับรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงาน ESS จากทีมงาน ESS
- ริเริ่ม นำ และติดตามการดำเนินงานของ:
 - แผนบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและสังคม (Environmental and Social Management Plan: ESMP) และกรอบการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและสังคม (Environmental and Social Management Framework: ESMF)
 - แผนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement Plan: SEP) รวมถึงการปรับปรุงการระบุตัวผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวิเคราะห์ และการทำแผนที่ (Mapping)
 - กลไกการรับเรื่องร้องเรียน (Grievance Redress Mechanism: GRM)
 - กระบวนการสำหรับข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาประโยชน์ทางเพศ การล่วงละเมิด และการคุกคาม (SEAH-related grievances)
 - แผนปฏิบัติการด้านเพศภาวะ (Gender Action Plan: GAP)
- ประสานงานกับ GIZ และคณะกรรมการอำนวยการโครงการ (Project Steering Committee: PSC) เพื่อรับคำแนะนำเชิงยุทธศาสตร์ด้าน ESS
- มีส่วนร่วมเชิงรุกในการป้องกันและแก้ไขความขัดแย้ง (Conflict Prevention and Resolution)

คุณสมบัติ (Qualifications):

- สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทในสาขาที่เกี่ยวข้อง
- มีความรู้และประสบการณ์ด้านการจัดการมาตรการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสังคม (Safeguards Management)
- มีประสบการณ์การทำงานในโครงการพัฒนา

- มีประสบการณ์ทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ ชุมชนท้องถิ่น และองค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs)
- มีประสบการณ์ในการสร้างความตระหนักรู้และการทำงานแบบมีส่วนร่วมในชุมชน
- มีประสบการณ์ในการประสานงานทีมภาคสนาม
- มีพื้นฐานด้านการจัดการข้อมูล (Information Management)
- มีทักษะด้านการสื่อสารและการประสานงานที่ดี
- มีความสามารถด้านภาษาไทยและภาษาอังกฤษทั้งการพูดและการเขียนในระดับดีเยี่ยม (จำเป็นอย่างยิ่ง)
- มีความสามารถในการใช้โปรแกรม MS Office (Word, Excel, PowerPoint) และ Microsoft Teams ได้อย่างชำนาญ
- ต้องมีสัญชาติไทย

คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal attributes and competencies):

- มีแรงจูงใจในตนเอง ยืดหยุ่น และสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี
- มีทักษะด้านการจัดการและการคิดเชิงวิเคราะห์ที่ดี
- มีทัศนคติแบบลงมือปฏิบัติจริง (Hands-on) และมีวินัยในการทำงานละเอียดรอบคอบ
- สามารถทำงานได้ทั้งแบบอิสระและแบบทีม
- สามารถทำงานภายใต้ความกดดันด้านเวลาและส่งมอบงานได้ตามกำหนด โดยยังคงรักษาความถูกต้องและคุณภาพ
- มีความสนใจและความตั้งใจที่จะทำงานในบริบทข้ามวัฒนธรรม การลดและการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ รวมถึงห่วงโซ่คุณค่าเกษตรกรรมที่ยั่งยืน
- สามารถทำงานร่วมกับพันธมิตรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายฝ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตหน้าที่ (Terms of Reference: ToR)

สำหรับผู้ประสานงานด้านมาตรการป้องกันผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม

(Environmental and Social Safeguards: ESS Focal Points)

ภายใต้โครงการ Thai Rice: การเสริมสร้างการทำนาให้รับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ในหน่วยงานดำเนินโครงการ (Executing Entities) โครงการ “Thai Rice: การเสริมสร้างการทำนาให้รับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ” มีเป้าหมายในการส่งเสริมการทำนาที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่ำและสามารถปรับตัวต่อสภาพภูมิอากาศได้ สำหรับเกษตรกรรายย่อยกว่า 250,000 ราย โครงการนี้ได้รับการสนับสนุนด้านเงินทุนจากกองทุนภูมิอากาศสีเขียว (Green Climate Fund: GCF) โดยมี GIZ เป็นหน่วยงานหลักที่ได้รับการรับรอง (Accredited Entity) และดำเนินการร่วมกับหน่วยงานหลัก 4 แห่ง ได้แก่ กรมการข้าว (กข.), ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.), สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) และสถาบันวิจัยข้าวนานาชาติ (IRRI) รวมถึงหน่วยงานร่วมดำเนินการเพิ่มเติม เช่น กรมส่งเสริมการเกษตร (กสก.)

เพื่อให้ความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมได้รับการจัดการและติดตามอย่างเหมาะสม โครงการจะจัดตั้งระบบบริหารจัดการและติดตามมาตรการป้องกันผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม (ESS Management and Monitoring System) โดยทีม ESS ซึ่งนำโดยผู้จัดการด้าน ESS และประกอบด้วยผู้ประสานงานด้าน ESS จะมีบทบาทสำคัญในการรับรองว่าโครงการเป็นไปตามมาตรฐานด้าน ESS ของ GCF และ GIZ

วัตถุประสงค์ของผู้ประสานงานด้านมาตรการป้องกันผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม (ESS Focal Points)

- เพื่อบริหารจัดการ ดำเนินการ และติดตามกระบวนการด้านมาตรการป้องกันผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม (ESS) ทั้งหมดภายใต้โครงการ Thai Rice GCF
- เพื่อให้การบูรณาการมาตรการ ESS ในกิจกรรมและการสื่อสารของโครงการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- เพื่อสนับสนุนหน่วยงานของตนในการประยุกต์ใช้เครื่องมือและแนวทางปฏิบัติด้าน ESS อย่างเหมาะสม

หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก

- บูรณาการหลักการ เครื่องมือ และกระบวนการด้าน ESS ในกิจกรรมและการสื่อสารของหน่วยงานดำเนินโครงการ (EES) ภายใต้โครงการ Thai Rice GCF

- นำการวางแผน การดำเนินงาน และการติดตามแผนจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม (ESMP) และกรอบการจัดการสิ่งแวดล้อมและสังคม (ESMF) ภายในหน่วยงาน
- สนับสนุนการดำเนินงานในระดับพื้นที่และการติดตามกลไกการรับเรื่องร้องเรียนของโครงการ (GRM) รวมถึงกรณีการแสวงหาประโยชน์ทางเพศ การล่วงละเมิด และการคุกคาม (SEAH) โดยระบุและแต่งตั้งคณะพิจารณาเรื่องร้องเรียน (GCU) ตามที่กำหนดใน GRM
- สนับสนุนการดำเนินงานในระดับพื้นที่และการติดตามแผนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SEP) และแผนกลุ่มชาติพันธุ์ (EGP)
- ร่วมกับผู้ประสานงานด้านเพศภาวะ สนับสนุนการวางแผน การดำเนินงาน และการติดตามการดำเนินการตามแผนงานด้านเพศภาวะ (GAP)
- รวบรวมและส่งรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ ESS ให้กับผู้จัดการด้าน ESS ของโครงการ
- สนับสนุนการพัฒนา ปรับปรุง และปรับให้เหมาะสมกับบริบทในพื้นที่ของแนวทางปฏิบัติและสื่อการฝึกอบรมด้าน ESS

คุณสมบัติ

- วุฒิกศีกษาระดับปริญญาตรีในสาขาที่เกี่ยวข้อง
- มีอำนาจหน้าที่ในบทบาทของตนภายในหน่วยงาน
- มีประสบการณ์ในการดำเนินโครงการหรือด้าน ESS หรือที่เกี่ยวข้อง
- ค้นเคยกับกรอบการดำเนินงาน ESS และกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- มีทักษะการสื่อสารและการรายงานที่ดี
- มีทักษะภาษาไทยดี และสามารถใช้อังกฤษในระดับที่สามารถทำงานได้

คุณลักษณะและทักษะส่วนบุคคล

- มีแรงจูงใจในตนเอง ยึดหยุ่น และมีไหวพริบ
- มีทักษะในการจัดการและคิดเชิงวิเคราะห์
- ลงมือทำงานด้วยตนเองและใส่ใจในรายละเอียด
- สามารถทำงานได้ทั้งอย่างอิสระและเป็นทีม
- สามารถทำงานภายใต้เวลาจำกัดและส่งงานได้ตรงเวลา โดยรักษาความสม่ำเสมอ ความละเอียด และคุณภาพของงาน
- มีความสนใจในการทำงานในบริบทข้ามวัฒนธรรม การลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การปรับตัว และห่วงโซ่มูลค่าการเกษตรที่ยั่งยืน
- สามารถประสานงานกับภาคีและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหลายฝ่ายได้



ขอบเขตหน้าที่ (Terms of Reference: ToR)
สำหรับผู้ประสานงานด้านเพศภาวะ (Gender Focal Points: GFP)
ภายใต้โครงการ Thai Rice: การเสริมสร้างการทำนาให้รับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
ในหน่วยงานดำเนินโครงการ (Executing Entities)

โครงการ “Thai Rice: การเสริมสร้างการทำนาให้รับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ” มีเป้าหมายในการส่งเสริมการทำนาที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่ำและสามารถปรับตัวต่อสภาพภูมิอากาศได้ สำหรับเกษตรกรรายย่อยกว่า 250,000 ราย โครงการนี้ได้รับการสนับสนุนด้านเงินทุนจากกองทุนภูมิอากาศสีเขียว (Green Climate Fund: GCF) โดยมี GIZ เป็นหน่วยงานหลักที่ได้รับการรับรอง (Accredited Entity) และดำเนินการร่วมกับหน่วยงานหลัก 4 แห่ง ได้แก่ กรมการข้าว (กช.) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) และสถาบันวิจัยข้าวนานาชาติ (IRRI) รวมถึงหน่วยงานร่วมดำเนินการเพิ่มเติม เช่น กรมส่งเสริมการเกษตร (กสค.)

ความเท่าเทียมทางเพศและการมีส่วนร่วมทางสังคม (Gender Equality and Social Inclusion: GESI) ถือเป็นหนึ่งในประเด็นสำคัญของโครงการ โดยได้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการด้านเพศภาวะ (Gender Action Plan: GAP) อย่างครอบคลุม เพื่อให้ประเด็นนี้ถูกรวมเข้าไปในทุกขั้นตอนของโครงการอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ หน่วยงานดำเนินโครงการแต่ละแห่งจะต้องแต่งตั้งผู้ประสานงานด้านเพศภาวะ (GFP) เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตาม GAP ให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม

วัตถุประสงค์ของผู้ประสานงานด้านเพศภาวะ

- ดำเนินการตามแผน GAP ให้ประสบผลสำเร็จภายในหน่วยงานของตน
- บูรณาการประเด็น GESI ในการวางแผน ดำเนินการ และประเมินผลกิจกรรมของโครงการ
- ประสานการดำเนินงาน การเสริมสร้างความตระหนักรู้ และการพัฒนาศักยภาพที่เกี่ยวข้องกับประเด็นเพศภาวะภายในหน่วยงาน
- ประสานงานร่วมกับ GFP จากหน่วยงานอื่นในประเด็นข้ามหน่วยงาน

หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก

- นำการวางแผน การดำเนินงาน และการติดตามการดำเนินการตาม GAP ในส่วนที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของหน่วยงาน
- บูรณาการแนวคิด “ความเท่าเทียมทางเพศและการมีส่วนร่วมทางสังคม” (GESI) เข้ากับการวางแผน รายงาน การสื่อสาร และกิจกรรมเผยแพร่ของหน่วยงานภายใต้โครงการ

- ให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานในการนำแนวทางที่คำนึงถึงมิติเพศภาวะมาใช้เพื่อเสริมผลลัพธ์ของโครงการ เช่น การจัดกิจกรรมพัฒนาศักยภาพด้าน GESI หรือการสื่อสารที่คำนึงถึงเพศภาวะ
- บันทึกเรื่องราวความสำเร็จ บทเรียนที่ได้รับ และความก้าวหน้าเกี่ยวกับงานด้านเพศภาวะ เพื่อใช้ในการสื่อสารภายในและภายนอก
- เก็บรวบรวมและรายงานข้อมูลที่แยกตามเพศและกลุ่มเปราะบาง เพื่อสนับสนุนการติดตามและประเมินผลของโครงการโดยรวม
- สนับสนุนการดำเนินกลไกการรับเรื่องร้องเรียนของโครงการ (GRM) โดยเฉพาะในกรณีที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาประโยชน์ การล่วงละเมิด และการคุกคามทางเพศ (SEAH)
- ร่วมพัฒนาและทบทวนสื่อหรือเครื่องมือที่ตอบสนองต่อมิติเพศภาวะ เช่น คู่มืออบรมหรือสื่อรณรงค์ที่สามารถใช้ร่วมกันได้ในทุกหน่วยงาน
- เข้าร่วมการประชุมประสานงานร่วมกับผู้ประสานงานด้านเพศภาวะจากหน่วยงานต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ

คุณสมบัติ

- ปริญญาตรีด้านเพศศึกษา สังคมศาสตร์ การพัฒนา หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง
- มีประสบการณ์อย่างน้อย 2 ปีในการทำงานด้านเพศภาวะหรือการมีส่วนร่วมทางสังคมในโครงการพัฒนาหรือโครงการภาครัฐ
- มีความคุ้นเคยกับการบูรณาการประเด็นเพศในภาคเกษตร การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ หรือการพัฒนาชนบท (จะได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ)
- เข้าใจระบบการติดตามประเมินผล ขั้นตอนการรายงาน และเครื่องมือสำหรับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- มีทักษะภาษาไทยดี และสามารถใช้อังกฤษในระดับที่สามารถทำงานได้

คุณลักษณะและทักษะส่วนบุคคล

- มีความมุ่งมั่นในการส่งเสริมความเท่าเทียมทางเพศและการเสริมพลังให้กับผู้หญิง
- มีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ การเป็นผู้นำกลุ่ม และการสื่อสารที่ดี
- สามารถทำงานเชิงรุก มีความรับผิดชอบ และทำงานร่วมกับทีมจากหลายภาคส่วนได้
- มีความไวต่อวัฒนธรรม และสามารถทำงานกับกลุ่มเปราะบางที่หลากหลายได้
- ใส่ใจในรายละเอียด มีความรับผิดชอบ และสามารถจัดทำเอกสารได้ดี

เอกสารอ้างอิง

FP059: Procedures and Guidelines of the GRM

FP189: Procedures and Guidelines of the GRM

FP214: Thai Rice Funding Proposal

FP214: Environmental and Social Impact Assessment Environmental and Social Management Plan Environmental and Social Management Framework

FP214: Stakeholder Engagement Plan (SEP) Thai Rice GCF project

GCF iLearn Online Training Basic Online Training on Grievance Redress Mechanisms