

Grievance Mechanism

**INSTITUTE OF
HUMAN RIGHTS
AND PEACE STUDIES
MAHIDOL UNIVERSITY**

IHRP has a commitment to human rights principles, and to applying and defending those principles in creating a safe and supportive learning/working environment creating a safe and supportive learning/working environment

IHRP commits to raise awareness, expected to treat everyone with respect and recognize the diversity of IHRP faculty, staff, and students and to be mindful of differing cultures, religions, values around relationships and create an environment free of sexual harassment providing information on any support services available.

IHRP commits to offer support for victim of abuse and remediation at IHRP level

IHRP is committed to promoting these principles and practices across MU

IHRP practices confidential remediation along with follow-up support and redress for grievances in the following ways:

- Sets the standard for a rights-based, victim-centred grievance mechanism
- Ensures that the Institute abides by rights-based principles and approaches
- Aims to prevent and/or mitigate any harm to staff, students and any person affiliated with affected parties to create a safe working and study environment
- Institutionalizes ways to decide on and provide fair and empowering remedies

THE MECHANISM COVER

1. Academic disputes including marking, access to resources and academic freedom
2. Disputes related to behavior including harassment, bullying, discrimination in the classroom or online.
3. Any person working or studying at IHRP regardless of their status (full time, part time, guest speaker, visitor, etc)
4. Incidents occurring on Mahidol Campus
5. For off campus incidents the IHRP can accept complaints involving Staff and Students only if this has a direct impact on work/study at IHRP.

THE MECHANISM NOT ADDRESS

1. Disputes related to labour issues (wages, conditions or scope of work). These will be governed by contracts, performance agreements, and management staff relations.
2. Contractual relations between MU and IHRP staff

กลไกการจัดการเรื่อง ร้องเรียนและร้องทุกข์

สถาบันสิทธิมนุษยชน
และสันติศึกษา
มหาวิทยาลัยมหิดล

สถาบันสิทธิมนุษยชนและสันติศึกษามีความตั้งใจที่นำหลักการด้านสิทธิมนุษยชนมาใช้ เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่ปลอดภัยและเอื้อต่อการทำงาน สร้างความตระหนักรู้และคาดหวังให้ทุกคนปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพและเข้าใจในความหลากหลายทางวัฒนธรรม ศาสนา ของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาให้มีสัมพันธ์อันดีต่อกัน รวมถึงสร้างสภาพแวดล้อมที่ปราศจากการล่วงละเมิดทางเพศ ให้ความรู้และการสนับสนุนสำหรับการบริการในด้านต่างๆ โดยมุ่งมั่นจะสนับสนุนผู้เสียหายและเยียวยาในระดับสถาบัน และตั้งใจจะผลักดันหลักการเหล่านี้เข้าสู่ระดับมหาวิทยาลัยต่อไป

สถาบันสิทธิมนุษยชนและสันติศึกษาดำเนินการการแก้ไขโดยไม่เปิดเผยสู่สาธารณะไปพร้อมกับการติดตามและแก้ไขปรับปรุงกลไกหรือกระบวนการในด้านต่างๆ ดังนี้

- ตั้งหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับหลักสิทธิมนุษยชนและการร้องทุกข์โดยมีผู้ได้รับความเสียหายเป็นศูนย์กลาง
- ทำให้เกิดความมั่นใจว่าสถาบันฯ ยึดถือหลักการด้านสิทธิมนุษยชน
- มุ่งหวังจะป้องกันและบรรเทาความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่ นักศึกษา หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมในการเรียนและการทำงานที่ปลอดภัย
- วางแนวทางต่างๆ ในการตัดสินใจยุติธรรมและเสริมสร้างแนวทางการแก้ไข

บุคคลที่สามารถเข้าถึงกลไกการร้องทุกข์ได้ โดยไม่มีภาระกีดกันทางด้านเชื้อชาติ ศาสนา เพศ หรือความหลากหลายทางเพศมีดังนี้

- นักศึกษาของสถาบันสิทธิมนุษยชนและสันติศึกษา
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายการศึกษาและเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน
- เจ้าหน้าที่ทุกคนทำงานในส่วนของงานบริการการศึกษาหรืองานวิจัย

กลไกหรือกระบวนการการร้องทุกข์ครอบคลุม

1. ข้อพิพาทเกี่ยวกับการให้คะแนน การเข้าถึงแหล่งข้อมูล และเสรีภาพทางวิชาการ
2. ข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมต่างๆ ประกอบด้วย การล่วงละเมิดทางเพศ การกลั่นแกล้ง และการเหยียดเชื้อชาติในห้องเรียน หรือออนไลน์
3. บุคลากรที่ทำงานในสถาบันสิทธิมนุษยชนและสันติศึกษาทั้งเต็มเวลาและไม่เต็มเวลา อาจารย์สอนพิเศษ ผู้มาติดต่อ ฯลฯ
4. เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในพื้นที่มหาวิทยาลัยมหิดล
5. สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนอกมหาวิทยาลัยมหิดล สถาบันสิทธิมนุษยชนและสันติศึกษาสามารถรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่หรือนักศึกษาได้ในกรณีกระทบต่อการทำงานหรือศึกษาที่สถาบันสิทธิมนุษยชนและสันติศึกษาเท่านั้น

กลไกหรือกระบวนการการร้องทุกข์ไม่ครอบคลุม

1. ข้อพิพาทเรื่องที่เกี่ยวข้องกับปัญหาแรงงาน เช่น ค่าตอบแทน หรือขอบเขตของการทำงาน ปัญหาเหล่านี้อยู่ในขอบเขตของสัญญาจ้าง ข้อตกลงในการปฏิบัติงาน และการบริหารความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร
2. การบริหารความสัมพันธ์ระหว่างมหาวิทยาลัยมหิดล และบุคลากรของสถาบันสิทธิมนุษยชนและสันติศึกษา

Steps for making a complaint

1

Report by themselves or through friends to SMT, to faculty or staff

2

All complaints will be forwarded to and addressed by the SMT

3

All complaints will be treated as confidential

4

SMT will give an initial and immediate response (within 7 days) which can be:

- Dismiss complaint because outside of scope of mechanism
- Notify parties of the complaint and give a chance to respond
- Collect information with approval of complainant of relevant people
- Consult external experts

5

If the case is considered serious and further information is needed the SMT may establish a three person working group to address the issue. The group may comprise any suitably qualified person.

The response can be:

- The person in question can be issued either a verbal or written warning depending on the seriousness of the offense or repetition of the offense.
- Person in question can be banned from IHRP space if offense is considered serious and affects the study of other students
- The committee may refer the case to Mahidol University officials for further disciplinary action
- Complainants may also choose to bring the case to law enforcement agencies, upon which time the IHRP may provide organizational support, but IHRP cannot provide financial support for the process.

ขั้นตอนการร้องเรียน และร้องทุกข์

1

ร้องเรียนด้วยตนเองหรือผ่านเพื่อนให้ SMT อาจารย์ หรือเจ้าหน้าที่ทราบ

2

ข้อร้องเรียนทั้งหมดจะถูกส่งไปที่ SMT เพื่อดำเนินการ

3

ข้อร้องเรียนทั้งหมดจะถูกดำเนินการ โดยไม่เปิดเผยสู่สาธารณะ

4

SMT จะดำเนินการขั้นแรกภายใน 7 วัน ดังข้อใดข้อหนึ่งต่อไปนี้

- ยกคำร้องเนื่องจากอยู่นอกขอบเขตกลไก/กระบวนการการร้องทุกข์
- แจ้งผู้ได้รับการร้องเรียนและเปิดโอกาสให้อธิบาย
- รวบรวมข้อมูลและหลักฐานที่ได้รับการยืนยันเรื่องร้องเรียนจากผู้เกี่ยวข้อง
- ตรวจสอบผู้เชี่ยวชาญภายนอกที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

5

หากพิจารณาแล้วว่าเรื่องที่ร้องเรียนนั้น เป็นเรื่องร้ายแรง SMT อาจจัดตั้งกลุ่มผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการดำเนินการ และจัดการเรื่องร้องเรียนนั้นจำนวน 3 คน

ผลของการร้องเรียนอาจเป็นข้อใดข้อหนึ่งต่อไปนี้

- ผู้ที่ถูกร้องเรียนได้รับการตักเตือนด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษรขึ้นอยู่กับความร้ายแรงของเรื่องร้องเรียน หรือการการกระทำซ้ำในเรื่องร้องเรียนเดิม
- ผู้ที่ถูกร้องเรียนอาจถูกห้ามเข้าพื้นที่ของสถาบันสิทธิมนุษยชนและสันติศึกษาหากเป็นเรื่องร้ายแรงซึ่งส่งผลกระทบต่อการศึกษาของนักศึกษาในสถาบันฯ
- คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนอาจส่งต่อเรื่องร้องเรียนนี้เข้าสู่กระบวนการร้องเรียนสำหรับการลงโทษทางวินัยของมหาวิทยาลัยมหิดลต่อไป
- ผู้ร้องเรียนอาจนำข้อร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการทางกฎหมายภายนอกมหาวิทยาลัย โดยสถาบันฯ อาจสนับสนุนในส่วน of กระบวนการดำเนินการ แต่ไม่สามารถให้การสนับสนุนเรื่องค่าใช้จ่ายในการดำเนินการได้