

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับโปรแกรม Ombudsman/DIALOG

■ Ombudsman/DIALOG เป็นช่องทางการสื่อสารที่มีความปลอดภัยและสงวนเป็นความลับ เป็นอีกทางเลือกหนึ่งนอกเหนือไปจากวิธีการที่ใช้อยู่ทั่วไป (เช่น การมีผู้ตรวจการ) โปรแกรมนี้ได้รับการออกแบบมาเพื่อช่วยให้การติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานและผู้บริหารเป็นไปได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น และเข้าใจกันได้ง่ายยิ่งขึ้น

■ คำถามและข้อกังวลใจทั้งหมดที่หยิบยกผ่าน Ombudsman/DIALOG จะได้รับการแก้ไขโดยตรงจากผู้บริหาร

■ เจ้าหน้าที่ Ombudsman จะรับเรื่องที่มีความสลับซับซ้อน อาทิ ประเด็นทางกฎหมาย หรือเรื่องที่จะต้องดำเนินการสืบสวน ในขณะที่ DIALOG เป็นสื่อกลางสำหรับประเด็นคำถามที่มีความซับซ้อนน้อยกว่า และมีการใช้งานในลักษณะของคำถามคำตอบที่เป็นข้อเขียนเท่านั้น การส่งคำถามที่ซับซ้อนผ่านทาง DIALOG จะถูกส่งเรื่องต่อให้กับเจ้าหน้าที่ Ombudsman

■ โปรแกรม Ombudsman/DIALOG จะสงวนข้อมูลต่างๆ ไว้เป็นความลับ (โดยปกปิดตัวตนของผู้ตั้งประเด็น) มีความเป็นกลาง (ไม่ให้การสนับสนุนเป็นพิเศษแก่ฝ่ายผู้บริหารหรือพนักงาน) และมีความเป็นอิสระ (มีการดำเนินงานเป็นเอกเทศจากผู้บริหาร) พนักงานอาจเลือกที่จะส่งคำถามหรือข้อกังวลใจได้โดยไม่ต้องเปิดเผยนาม

คำถามที่พบบ่อย

ถาม: โปรแกรม Ombudsman/DIALOG ช่วยเหลือ UTC ได้อย่างไรบ้าง? เหตุใด UTC จึงให้ความสำคัญในเรื่องนี้?

ตอบ: โปรแกรม Ombudsman/DIALOG มุ่งหวังที่จะสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยแก่พนักงานในการหยิบยกปัญหาต่างๆ ขึ้นมาพูด การระบุประเด็นปัญหาเหล่านี้จะช่วยให้หน่วยงานสามารถปรับปรุงในเรื่องต่างๆ ได้ ในระยะเวลา 5 ปี ที่ผ่านมา ครึ่งหนึ่งของคำถามที่ขอให้มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ นั้นได้ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงอย่างแท้จริง โปรแกรม Ombudsman/DIALOG จึงสามารถช่วยปรับปรุง UTC ให้ดีขึ้นได้

ถาม: การใช้บริการทาง DIALOG ทำได้อย่างไร?

ตอบ: เขียนคำถามส่งทาง DIALOG: ทางไปรษณีย์ โดยใช้แบบฟอร์มด้านหลังของหน้านี้ หรือส่งทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ที่มีระบบรักษาความปลอดภัยและมีผู้ให้บริการอิสระจากภายนอกที่ไม่ขึ้นตรงกับ UTC โดยเข้าไปที่เว็บไซต์: <https://edialog.confidential.utc.com>

ถาม: การที่โปรแกรม Ombudsman/DIALOG เป็นส่วนหนึ่งของ UTC มีวิธีรักษาข้อมูลไม่ให้ล่วงรู้ในบริษัทได้อย่างไร?

ตอบ: เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการโปรแกรม Ombudsman/DIALOG จะรายงานตรงกับรองประธาน UTC ฝ่ายข้อปฏิบัติทางธุรกิจซึ่งมีความสอดคล้องกับกฎจรรยาบรรณของสมาคม Ombudsman ซึ่งระบุว่า มีเพียงเจ้าหน้าที่ DIALOG และผู้ประสานงานโปรแกรมเท่านั้นที่จะรู้ตัวตนของผู้ใช้โปรแกรมนี้ได้

ถาม: ในเมื่อ eDIALOG อยู่ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจะมีวิธีสงวนความลับได้หรือไม่?

ตอบ: eDIALOG confidential อยู่ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีความปลอดภัยสูงและมีผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตจากภายนอกที่เป็นอิสระจาก UTC ทั้งยังมีระบบรหัสผ่านที่สร้างขึ้นเองโดยพนักงานผู้ตั้งประเด็นคำถาม พนักงานจะเข้าดูคำตอบที่ได้โดยใช้รหัสระบุของตนชั่วคราวและหมายเลขติดตามอันเดิมที่สร้างขึ้นนี้เท่านั้น ไม่มีวิธีอื่นใดที่จะผ่านเข้าดูได้นอกจากวิธีนี้

ถาม: มีข้อยกเว้นใดๆ ในเรื่องของการสงวนความลับของข้อมูลหรือไม่?

ตอบ: เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการโปรแกรม Ombudsman/DIALOG จะปกป้องตัวของผู้เขียนข้อความส่งทาง DIALOG และจะไม่เปิดเผยตัวของผู้เขียนให้ผู้บริหารหรือบุคคลอื่นทราบโดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้เขียน นอกเสียจากว่าจะถูก (ก.) บังคับโดยคำสั่งศาล หรือ (ข.) ในกรณีที่น่าจะนำสู่ความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดความเสียหายร้ายแรง การวินิจฉัยในเรื่องความเสี่ยงถือเป็นการตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ Ombudsman แต่เพียงผู้เดียว

ถาม: จะติดต่อกับเจ้าหน้าที่ Ombudsman ได้อย่างไร?

ตอบ: คุณสามารถใช้หมายเลขโทรศัพท์ต่อไปนี้โทรได้จากทุกที่ในโลกเพื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่ Ombudsman: เอเชียและแปซิฟิก: 800-871-9065; ยุโรป ตะวันออกกลาง แอฟริกา: 888-553-3335; ทวีปอเมริกา: 800-458-4299 สำหรับการใส่สายโทรฟรีของ Ombudsman คุณต้องหมุนรหัส Access Code ของ AT&T Direct® สำหรับประเทศของคุณก่อนซึ่งจะพบได้ที่: <http://www.business.att.com/bt/access.jsp>

สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับโปรแกรม Ombudsman/DIALOG ของ UTC โปรดเข้าชมได้ที่:

<http://www.corphq.utc.com/emhand/dialog/>

