


Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt	Đóng dấu
LƯƠNG THỊ ÁNH PHƯƠNG	HSU CHIA YUAN	CHOU CHUN KAI	

QUY TRÌNH QUẢN LÝ GIẢI QUYẾT GÓP Ý, THẮC MẮC, KHIẾU NẠI

I/ MỤC ĐÍCH:

- Quy trình này được thiết lập nhằm mục đích thực hiện cơ chế dân chủ nơi làm việc, tạo ra sự đối thoại lành mạnh giữa người sử dụng lao động và người lao động. Đồng thời là kênh thông tin để Ban lãnh đạo công ty đón nhận các ý kiến đóng góp, xây dựng chính sách để phát triển công ty ngày càng lớn mạnh và bền vững. Ngoài ra, quy trình này được xây dựng nhằm thỏa mãn các điều khoản bên dưới:
- Đảm bảo thực hiện giải quyết các góp ý, thắc mắc, khiếu nại kịp thời, hoàn thiện, công bằng và minh bạch nhất.
- Xác định cách thức xử lý các góp ý, thắc mắc, khiếu nại và hướng dẫn toàn thể cán bộ công nhân viên công ty cách trình bày góp ý, thắc mắc, khiếu nại của các trường hợp vi phạm chính sách và nội quy công ty. Đồng thời giải quyết các tranh chấp trong quan hệ lao động theo luật pháp lao động Việt Nam.
- Cải thiện điều kiện và tinh thần làm việc, nâng cao năng suất lao động. Đồng thời là phương tiện hữu hiệu giúp công ty có cơ sở kịp thời điều chỉnh, phát triển mối quan hệ lao động ngày càng hài hòa và bền vững.
- Quy trình này không được sử dụng để làm công cụ đối phó/thực thi các hình thức bên dưới:
- Sa thải và kỷ luật được quy định trong thủ tục riêng biệt.
- Tranh chấp lao động được quy định theo luật lao động.

II/ PHẠM VI ÁP DỤNG:

- Quy trình này áp dụng cho tất cả người lao động (NLĐ) đang làm việc tại Công ty TNHH Jia Hsin.

III/ GIẢI THÍCH TỪ NGỮ:

- Góp ý: là những ý kiến đóng góp mà trong quá trình làm việc NLĐ cảm thấy cần phải cải thiện (môi trường làm việc, điều kiện làm việc, thời giờ làm việc và nghỉ ngơi, phúc lợi NLĐ...)

- Thắc mắc: những vấn đề NLĐ chưa rõ hoặc không hiểu cần giải thích thêm (chính sách khách hàng, chính sách và nội quy lao động của công ty)
- Khiếu nại: khi có những vấn đề NLĐ cảm thấy bất mãn, không hài lòng về thái độ cán bộ, các hành vi quấy rối và lạm dụng, vi phạm luật lao động, chính sách khách hàng, chính sách và nội quy lao động của công ty... thì NLĐ có quyền khiếu nại.
- Người liên quan: là người có liên quan đến sự việc xảy ra hoặc người chứng kiến sự việc.
- Chủ quản bộ phận các bên: Chủ quản của người khiếu nại, chủ quản của người bị khiếu nại, chủ quản của người chứng kiến...
- Người sử dụng lao động (NSDLĐ): là người đại diện công ty (Phó Tổng Giám Đốc / Tổng Giám Đốc) hoặc người được ủy quyền giải quyết.
- Nhóm quản lý giải quyết góp ý, thắc mắc, khiếu nại (TMKN): Bộ phận Nhân sự; Bộ phận Công đoàn (Bộ phận Công Đoàn đại diện cho NLĐ có quyền giải quyết những vấn đề theo đúng quyền hạn và chức năng của mình).
- Tổ trưởng Công đoàn: là những tổ trưởng Công đoàn tham gia quy trình giải quyết TMKN.
- BP-PX : Bộ phận - Phân xưởng;
- BTGD : Ban Tổng Giám đốc trong quy trình này bao gồm Giám đốc Nhân sự, Phó Tổng Giám Đốc, Tổng Giám Đốc, Quyền đại diện Tổng Giám Đốc.
- TMKN : Thắc mắc, khiếu nại

IV/ ĐỊNH NGHĨA:

- Các vấn đề khiếu nại tại nơi làm việc có thể bao gồm: Các vấn đề liên quan đến bất kỳ một hành động, sự thiếu sót, các vấn đề liên quan đến môi trường làm việc hay công việc của NLĐ mà cá nhân hoặc tập thể NLĐ tại khu vực làm việc đó cho là không công bằng, không hợp lệ, phi pháp hoặc phân biệt đối xử. Nó cũng có thể bao gồm các hành vi quấy rối, lạm dụng tại nơi làm việc, bắt nạt, lao động ép buộc, bạo lực nghề nghiệp...
- Các loại hình TMKN gồm: Cá nhân, tập thể, nhóm khiếu nại về chính sách, nội quy lao động của công ty; khiếu nại trong nội bộ công ty hoặc khiếu nại vượt cấp ra ngoài công ty. Các hình thức này khác nhau cả về nội dung lẫn cách thức thực hiện.
- TMKN cá nhân: là TMKN của riêng một cá nhân nào đó, cách thức xử lý giải quyết các TMKN này chỉ liên quan đến quyền và lợi ích của cá nhân đó.
- TMKN tập thể hay một nhóm: là TMKN được đưa ra liên quan đến hơn một người có ảnh hưởng đến quyền và lợi ích của tập thể hay một nhóm người.
- Khiếu nại về chính sách: là các TMKN liên quan đến chính sách khách hàng, chính sách và nội quy lao động của công ty, thỏa ước lao động tập thể hoặc các thông báo liên quan đến các quy định và phúc lợi hiện hành.
- Khiếu nại vượt cấp ra ngoài công ty: sau khi sử dụng tất cả các kênh khiếu nại tại công ty mà vẫn chưa thỏa mãn với kết quả giải quyết TMKN của bộ phận có liên quan, người TMKN có thể tiếp tục chuyển

khiếu nại của mình lên các cơ quan ban ngành địa phương như: Ban quản lý các khu kinh tế, Sở Lao động – Thương binh – Xã hội, Liên đoàn lao động tỉnh, Công Đoàn các khu công nghiệp, khách hàng, ...

- Ảnh hưởng lớn: hành vi vi phạm gây ảnh hưởng đến uy tín của công ty, gây thiệt hại đến tình hình sản xuất kinh doanh và sự phát triển bền vững của công ty, gây mất lòng tin của tập thể lao động trong bộ phận,...

V/ TRÁCH NHIỆM VÀ QUYỀN HẠN:

5.1/ Trách nhiệm của các bộ phận tiếp nhận giải quyết góp ý, thắc mắc, khiếu nại:

- Khi tiếp nhận giải quyết TMKN phải điều tra một cách thận trọng, công bằng, tuyệt đối không được làm sai hoặc bóp méo sự thật.
- Phải bảo mật thông tin của người TMKN; giữ thái độ tôn trọng, lắng nghe người TMKN và người bị TMKN.
- Nhóm quản lý giải quyết TMKN có trách nhiệm tham dự các cuộc họp định kỳ hàng tháng và các cuộc họp đột xuất khi cần ý kiến thống nhất giữa các thành viên trong nhóm quản lý giải quyết TMKN.
- Đối với các vấn đề mang tính nghiêm trọng, ngoài khả năng xử lý: chuyển về cho BTGD giải quyết.
- Trường hợp không giải quyết, thiếu trách nhiệm trong việc giải quyết hoặc cố tình giải quyết trái nội quy, quy định của Công ty và pháp luật sẽ bị xử lý theo Nội quy công ty.

5.2/ Trách nhiệm của người TMKN:

- Thực hiện đúng trình tự, lưu trình TMKN của công ty.
- Tất cả CB-CNV đều có quyền góp ý, thắc mắc, khiếu nại đối với các vi phạm, tiêu cực, bất công trong các lĩnh vực như Nội quy chính sách Công ty và Pháp luật, Lương và phúc lợi, môi trường an toàn sức khỏe nghề nghiệp, công tác bảo vệ tài sản công ty (trộm cắp), v.v...
- Tham gia các cuộc họp lấy ý kiến phục vụ cho công tác điều tra, giải quyết TMKN.
- Không được phép chia sẻ thông tin TMKN, không bôi xấu người khác, không tác động gây xôn xao đến tập thể lao động dẫn đến lãn công, đình công xảy ra tại khu vực của người TMKN.
- Khuyến khích CB-CNV khi gửi thư góp ý nên ghi rõ họ tên, bộ phận đang công tác, mã số hay các thông tin liên quan khác nhằm giúp cho việc xác minh và phản hồi được thuận tiện, nhanh chóng và hiệu quả. Các thông tin này sẽ được BTGD bảo mật tuyệt đối.

5.3/ Trách nhiệm của các bên liên quan đến TMKN:

- Hợp tác với bộ phận tiếp nhận giải quyết TMKN để làm rõ sự việc, tham gia các cuộc họp do Nhóm quản lý giải quyết TMKN triệu tập, tổ chức thực hiện.
- Cung cấp thông tin phải đúng sự thật cho Nhóm quản lý giải quyết TMKN.
- Không đe dọa, trả thù, trù dập người TMKN hoặc chỉ đạo người khác hành hung người TMKN và người liên quan (hành vi này nếu được phát hiện thì ngoài việc bị xử lý nghiêm theo nội quy lao động thì công ty sẽ chuyển vụ việc này ra cơ quan chức năng để truy tố theo pháp luật).
- Mạnh dạn tố giác các vi phạm, nhất là các hành vi trái pháp luật, gây ảnh hưởng/ thiệt hại đến hình ảnh và tình hình hoạt động sản xuất của công ty hoặc gây tổn hại đến sức khỏe, tinh thần của NLD đang làm

việc trong công ty.

- Không dấu điểm, che đậy sự thật.

5.4/ Trách nhiệm của cán bộ quản lý các bộ phận – phân xưởng:

- Hướng dẫn, huấn luyện cho NLĐ biết về quyền và nghĩa vụ của NLĐ đối với hệ thống TMKN trong công ty.
- Phối hợp Nhóm quản lý giải quyết TMKN nhanh chóng tìm hiểu điều tra xác minh sự thật của sự việc.

5.5/ Trách nhiệm của Tổ Bảo vệ:

- Hỗ trợ Nhóm quản lý giải quyết TMKN triển khai công tác điều tra khi được yêu cầu hỗ trợ.
- Quản lý trật tự có chừng mực khi có sự đề nghị của Nhóm quản lý giải quyết TMKN.
- Đảm bảo an toàn cho đương sự khi có sự đề nghị từ phía Nhóm quản lý giải quyết TMKN chuyển sự việc ra cơ quan chức năng.

5.6/ Ban Tổng Giám Đốc:

- Tiếp nhận và giải quyết kịp thời, phân công người xác minh, theo dõi tiến trình xử lý các vụ việc khiếu nại khiếu kiện. Bảo đảm cho các quyết định giải quyết được thi hành nghiêm chỉnh.
- Các thông tin của người khiếu nại, khiếu kiện (nếu có) sẽ được bảo mật tuyệt đối. Đối với các ý kiến đóng góp mang tính xây dựng đem lại hiệu quả cao cho Công ty thì tùy theo mức độ sẽ có hình thức khen thưởng phù hợp.

VI/ NỘI DUNG CHÍNH:

6.1/ Nguyên tắc giải quyết góp ý, thắc mắc, khiếu nại:

- Quy trình giải quyết góp ý, thắc mắc, khiếu nại của Công ty TNHH Jia Hsin phải tuyệt đối tuân theo các nguyên tắc sau:

6.1.1/ Bảo mật thông tin:

- Tất cả những người liên quan đến TMKN phải tuyệt đối giữ kín bí mật nội dung thông tin, không phao tin, tạo tin đồn tác động đến nội bộ công ty hoặc bên ngoài công ty.
- Tất cả các cá nhân hay bộ phận trực tiếp tiếp nhận hoặc được chỉ định ủy quyền tiếp nhận thông tin về TMKN không được phép tiết lộ thông tin hay rò rỉ thông tin liên quan làm ảnh hưởng tới người TMKN.

6.1.2/ Công bằng:

- Thực hiện quy chế dân chủ tại nơi làm việc, không trù dập, phân biệt đối xử với người đã và đang tham gia TMKN.
- Tất cả các bên liên quan đến vấn đề TMKN đều phải có trách nhiệm trình bày và cung cấp các thông tin đúng và chính xác nhất liên quan trực tiếp đến các vấn đề người lao động TMKN.
- Tất cả những người có quan hệ thân thiết với các đối tượng bị TMKN không được phép tham gia điều tra hay xử lý TMKN.
- Tất cả các bộ phận liên quan được chỉ định công tác điều tra xác minh thông tin của việc TMKN phải xem xét kỹ lưỡng các thông tin điều tra được và chỉ đưa ra báo cáo cuối cùng một cách thực sự công

bằng khi có đầy đủ thông tin để trình Ban lãnh đạo đưa ra quyết định giải quyết.

6.1.3/ Cảm thông và tôn trọng:

- Quá trình tìm hiểu sự việc, xử lý hay điều tra thông tin phải sử dụng những lời nói hoặc cử chỉ tôn trọng, lắng nghe tích cực, không sỉ nhục và xúc phạm đến tinh thần, cơ thể của đối tượng (người TMKN, người bị TMKN, người liên quan).

6.1.4/ Hành động kịp thời và đúng hạn:

- Khi nhận được TMKN thì phải lập tức tiến hành điều tra xác minh và tìm hiểu sự việc.
- Các phòng ban được chỉ định điều tra, giải quyết TMKN thì phải giải quyết và khai thác thông tin theo đúng trình tự quy định, đảm bảo kết quả phản hồi cho người TMKN hay tập thể TMKN đúng thời hạn quy định.
- Khi các tình huống cần thêm thời gian để điều tra xác minh thêm thông tin bổ sung thì phải phản hồi cho cá nhân hay tập thể người TMKN biết thời gian cụ thể họ nhận được kết quả điều tra giải quyết TMKN của mình.

6.1.5/ Không ngược đãi hay trả thù:

- Đảm bảo cho người TMKN, người có liên quan đến TMKN không bị ngược đãi, trù dập hoặc đe dọa do hành động TMKN của mình.

6.1.6/ Theo dõi việc thực thi kết quả giải quyết góp ý, thắc mắc, khiếu nại:

- Nhóm quản lý giải quyết TMKN có trách nhiệm theo dõi sau khi giải quyết sự việc đối với những trường hợp TMKN nhạy cảm như: thái độ quản lý, phúc lợi, quấy rối lạm dụng, phân biệt đối xử để có các hành động kịp thời giải quyết các phát sinh sau khi kết thúc xử lý sự việc. Đảm bảo chắc chắn hệ thống TMKN được thực thi nghiêm túc và triệt để góp phần xây dựng mối quan hệ lao động hài hòa, bền vững.

6.1.7/ Không vu khống người khác:

- Đảm bảo các vấn đề TMKN mang tính chất xây dựng để môi trường làm việc tốt hơn, công ty nghiêm cấm các trường hợp lợi dụng để bôi nhọ, vu khống người khác.
- Không lợi dụng các kênh giải quyết TMKN để bịa đặt những chuyện không có thật, loan truyền những chuyện, những điều bịa đặt để vu oan cho người khác.
- Đối với những trường hợp cố tình vu khống người khác sẽ xử lý theo nội quy công ty.

6.1.8/ Không giải quyết những vấn đề mang tính cá nhân:

- Người TMKN không nhằm mục đích bảo vệ quyền lợi hợp pháp chính đáng của người lao động cũng như không có thiện chí góp ý cho sự phát triển của công ty mà vấn đề TMKN đơn thuần là vấn đề mang tính công kích cá nhân (không liên quan đến công việc) thì bộ phận điều tra sẽ không phản hồi những vấn đề này.

6.2/ Giải quyết góp ý, thắc mắc, khiếu nại

6.2.1/ Các kênh góp ý, thắc mắc, khiếu nại của công ty:

NLĐ có thể góp ý, thắc mắc, khiếu nại qua các kênh như:

- * Trao đổi trực tiếp với cán bộ hoặc thành viên giải quyết TMKN tại xưởng sản xuất (cấp 1): Trợ lý xưởng, Tổ trưởng Công đoàn, chủ quản (giám đốc xưởng/bộ phận), giám đốc xưởng/bộ phận;
- * Liên hệ đường dây nóng: 0933.617.279 (hotline);
- * Gởi tin nhắn qua hệ thống SMS hoặc thông qua sử dụng phần mềm ứng dụng TINABO: 0919.101.011(SMS);
- * Gửi thư vào hộp thư góp ý theo mẫu giấy viết thư (tài liệu đính kèm số 1);
- * Các kênh đối thoại: đối thoại định kỳ, hội nghị người lao động.
- * Gặp trực tiếp Bộ phận Nhân Sự, Công Đoàn.

6.2.1.1: Hướng dẫn liên hệ đường dây nóng: 0933.617.279 (hotline);

a) Nguyên tắc sử dụng:

- CB-CNV trong Công ty đều có quyền gọi đến đường dây nóng trong các trường hợp khẩn cấp hoặc trong trường hợp đã phản ánh đúng theo quy trình của công ty mà không được giải quyết thỏa đáng.
- CB-CNV gọi đến đường dây nóng sẽ được bảo mật mọi thông tin cá nhân.
- Thông tin được cung cấp phải đảm bảo đúng sự thật, nghiêm cấm lợi dụng đường dây nóng nội bộ để trả thù cá nhân, vu khống, quấy nhiễu. Nếu có ý cung cấp thông tin sai sự thật tùy theo mức độ vi phạm công ty sẽ xử lý theo Nội quy công ty.
- Đối với các thông tin có giá trị giúp công ty kịp thời phát hiện tiêu cực, góp phần xây dựng công ty thì sẽ được xem xét khen thưởng.
- Nội dung khi sử dụng các đường dây nóng nội bộ bao gồm:
 - + Giải đáp các thắc mắc về các quy định của pháp luật liên quan, về nội quy chính sách của Công ty hoặc phản ánh các vấn đề về khiếu nại, khiếu kiện, các vi phạm tiêu cực xảy ra trong Công ty.
 - + Khi CB-CNV gọi đến số điện thoại đường dây nóng, đơn vị tiếp nhận sẽ có trách nhiệm tắt máy và gọi lại. Người sử dụng sẽ không mất phí khi sử dụng đường dây nóng này.

b) Đơn vị tiếp nhận:

- BTGD sẽ phân công nhân viên phụ trách đường dây nóng. Người được phân công phải là người có đầy đủ kiến thức về các quy định pháp luật liên quan, về nội quy và các chế độ chính sách của công ty.
- Nội dung các câu trả lời của nhân viên phụ trách đường dây nóng nội bộ phải nằm trong phạm vi cho phép, đúng theo đường lối chủ trương chính sách của Công ty.
- Khi nhận được thông tin từ đường dây nóng nội bộ, người quản lý đường dây nóng sẽ có trách nhiệm trả lời và giải thích rõ ràng cho người gọi điện, trong trường hợp cần điều tra xác minh thông tin thì người phụ trách đường dây nóng sẽ thực hiện điều tra và giải quyết những thắc mắc, khiếu nại,

góp ý. Sau đó, người phụ trách đường dây nóng sẽ liên lạc lại với người gọi điện để trả lời kết quả vụ việc.

- Trong trường hợp ngoài khả năng giải quyết, nhân viên phụ trách đường dây nóng phải nhanh chóng phản hồi về cho BTGD để được hướng dẫn xử lý. Hoặc đối với các sự việc mang tính nghiêm trọng, người phụ trách đường dây nóng phải phản ánh ngay cho BTGD.

c) Chế độ báo cáo:

- Tất cả các trường hợp nhận được thông tin từ đường dây nóng sẽ được người phụ trách cập nhật vào “Bảng cập nhật thông tin đường dây nóng”.
- Định kỳ hằng tháng, khi Bộ phận Nhân Sự sẽ tổng hợp báo cáo và phân tích dữ liệu xong sẽ gửi bảng báo cáo này cho BTGD.

6.2.1.2 Gửi tin nhắn qua hệ thống SMS thông qua phần mềm ứng dụng TINABO: 0919.101.011(SMS)

CB- CNV có góp ý, thắc mắc, khiếu nại có thể tin nhắn vào hệ thống SMS của công ty bằng 2 hình thức:

- Gửi tin nhắn vào hệ thống SMS (0919.101.011): Nếu sử dụng điện thoại bàn phím bình thường.
- Gửi tin nhắn thông qua phần mềm ứng dụng TINABO: Nếu sử dụng điện thoại thông minh.

a) Nguyên tắc sử dụng:

- CB-CNV trong Công ty đều có quyền gửi tin nhắn vào số điện thoại 0919.101.011(SMS) hoặc gửi tin nhắn thông qua hệ phần mềm ứng dụng TINABO khi có những thắc mắc, khiếu nại trong quá trình làm việc tại công ty. Tất cả mọi thông tin cá nhân sẽ được bảo mật.
- Thông tin được cung cấp phải đảm bảo đúng sự thật, nghiêm cấm lợi dụng việc gửi tin nhắn vào hệ thống SMS hoặc thông qua phần mềm ứng dụng TINABO của công ty để trả thù cá nhân, vu khống, quấy nhiễu. Nếu có ý cung cấp thông tin sai sự thật tùy theo mức độ vi phạm công ty sẽ xử lý theo Nội quy công ty.
- Đối với các thông tin có giá trị giúp công ty kịp thời phát hiện tiêu cực, góp phần xây dựng công ty thì sẽ được xem xét khen thưởng.
- Nội dung khi sử dụng hệ thống SMS nội bộ hoặc phần mềm ứng dụng TINABO bao gồm:
 - + Giải đáp các góp ý, thắc mắc, khiếu nại, về các quy định của pháp luật liên quan, về nội quy chính sách của Công ty hoặc phản ánh các vấn đề về khiếu nại, khiếu kiện, các vi phạm tiêu cực xảy ra trong Công ty.
 - + Khi CB-CNV gửi tin nhắn tới hệ thống SMS, những tin nhắn này sẽ tự động được cập nhật vào phần mềm ứng dụng TINABO hoặc gửi tin nhắn thông qua ứng dụng TINABO, nhân viên được phân quyền

tại các bộ phận, phòng ban sẽ có trách nhiệm phân loại theo lĩnh vực (phúc lợi; tiền công và thưởng; tiện ích chung; sản xuất; sức khỏe, nghề nghiệp, an toàn và môi trường.....). Sau đó, người được phân quyền sẽ trả lời trực tiếp trên ứng dụng phần mềm TINABO thuộc phạm vi kiến thức và quyền hạn của mình trong vòng 7 ngày (nếu mang tính chất đơn giản) hoặc trong vòng 30 ngày (nếu mang tính chất phức tạp)

+ Trường hợp thông tin thắc mắc, khiếu nại, góp ý chưa thật sự rõ ràng thì nhân viên được phân quyền sẽ có trách nhiệm xác minh sự việc sau đó phản hồi cho CB-CNV thông qua phần mềm ứng dụng TINABO.

b) Đơn vị tiếp nhận:

- BTGD sẽ phân quyền phụ trách cho đại diện của một số phòng ban. Người được phân quyền phải là người có đầy đủ kiến thức về các quy định pháp luật liên quan, về nội quy và các chế độ chính sách của công ty.
- Nội dung các câu trả lời của nhân viên được phân quyền quản lý phần mềm ứng dụng TINABO phải nằm trong phạm vi cho phép, đúng theo đường lối chủ trương chính sách của Công ty.
- Khi nhận được thông báo có tin nhắn mới từ ứng dụng phần mềm TINABO thông qua thư điện tử (e-mail), người được phân quyền quản lý sẽ có trách nhiệm trả lời và giải thích rõ ràng cho CB - CNV góp ý, thắc mắc, khiếu nại trực tiếp trên phần mềm ứng dụng TINABO. Sau đó phần mềm sẽ phản hồi câu trả lời cho CB-CNV theo 1 trong 2 hình thức:

+ Tự động gửi câu trả lời về số điện thoại của CB-CNV có góp ý, thắc mắc, khiếu nại nếu CB-CNV gửi tin nhắn bằng điện thoại phím bình thường.

+ Gửi thông báo trên phần mềm ứng dụng TINABO để CB-CNV có góp ý, thắc mắc, khiếu nại xem trực tiếp trên ứng dụng nếu CB-CNV gửi tin nhắn trực tiếp trên phần mềm ứng dụng TINABO.

- Trong trường hợp ngoài khả năng giải quyết, nhân viên phụ trách phần mềm ứng dụng TINABO phải nhanh chóng phản hồi về cho BTGD để được hướng dẫn xử lý. Hoặc đối với các sự việc mang tính nghiêm trọng, nhân viên phụ trách phần mềm ứng dụng TINABO phải phản ánh ngay cho BTGD.

6.2.1.3 Gửi thư vào hộp thư góp ý theo mẫu giấy viết thư :

- Khi CB-CNV có kiến nghị đối với công ty, ngoài việc trao đổi trực tiếp với đại diện công ty, bộ phận Nhân Sự hoặc đại diện Công đoàn thì còn có thể sử dụng thùng thư góp ý.
- Ngay tại thùng thư góp ý, công ty sẽ để sẵn hộp đựng mẫu phiếu “Thư góp ý”, phiếu này sẽ được in trên giấy màu xanh.
- Mỗi CB-CNV chỉ sử dụng phiếu để viết các kiến nghị, thắc mắc, khiếu nại; không sử dụng vào các mục đích

khác như lau tay, làm giấy nháp, ...

- CB-CNV sẽ điền: thời gian mình viết thư và nơi dự định sẽ gửi kiến nghị yêu cầu giải quyết.
- CB-CNV đánh dấu X vào ô sau nếu phù hợp với nội dung mà mình muốn nói đến:
 - + Góp ý: nếu kiến nghị là những góp ý mang tính cải thiện cho Công ty liên quan đến các mặt hoạt động trong công ty.
 - + Khiếu nại: nếu các kiến nghị là sự không hài lòng về những sự việc bị coi là vi phạm nội quy công ty, luật lao động hay các quy định pháp luật khác.
 - + Thắc mắc: nếu các kiến nghị là những thắc mắc về các sự việc chưa được hiểu rõ ràng, ví dụ như các chế độ chính sách công ty đang áp dụng.
- Sau đó CB-CNV ghi rõ nội dung mà mình muốn góp ý, khiếu nại hay thắc mắc. Lưu ý nội dung ghi phải rõ ràng, sạch sẽ và dễ hiểu. Phiếu không cần tiết lộ họ tên hay các thông tin cá nhân khác. Trường hợp nếu CB-CNV đồng ý cung cấp thông tin cá nhân để tiện việc phản hồi và xử lý thì các thông tin sẽ được bảo mật tuyệt đối.
- Nhằm xác định rõ nguyên nhân vấn đề và khuyến khích công nhân đóng góp hướng giải quyết cho công ty, CB-CNV có thể điền vào phần “Đề nghị hướng giải quyết” nếu có đề nghị.
- CB-CNV đánh dấu X vào ô sau nếu phù hợp với nội dung mà mình muốn ý kiến:
- Lương và phúc lợi: nếu các kiến nghị liên quan đến mức lương, cơ chế trả lương, việc tính lương hay các vấn đề liên quan khác.
- Môi trường làm việc: nếu các kiến nghị liên quan đến sức khỏe, an toàn vệ sinh lao động, điều kiện vị trí làm việc hay các vấn đề liên quan khác.
- Giờ làm việc: nếu các kiến nghị liên quan đến thời gian làm việc, làm thêm, kế hoạch làm thêm, chế độ ngày nghỉ hay các vấn đề liên quan khác.
- Nhà ăn: nếu các kiến nghị liên quan đến các điều kiện hay chất lượng nhà ăn như thực đơn, thức ăn, thái độ phục vụ của nhân viên nhà ăn, khẩu vị hay các vấn đề liên quan khác.
- Chế độ chính sách: nếu các kiến nghị liên quan đến kế hoạch sản xuất, chiến lược kinh doanh, thuận lợi khó khăn của công ty hay các vấn đề liên quan đến chế độ chính sách mà công ty ban hành hay các chế độ khác như BHXH, BHYT, BHTN.
- Nội quy công ty: nếu các kiến nghị liên quan đến quy chế làm việc, các quy định của nội quy công ty hay các vấn đề liên quan khác.
- Quan hệ lao động: nếu các kiến nghị liên quan đến các mối quan hệ lao động hay các ứng xử giữa các cấp trong công ty hay các vấn đề liên quan khác.
- Trên mỗi “Mẫu thư góp ý” sẽ được in sẵn mã số, CB-CNV phải lưu lại mã số này để theo dõi sự phản hồi của công ty.
- Thời hạn phản hồi:

- + Nếu sự việc mang tính chất đơn giản thì BTGD sẽ phản hồi từ 5 đến 7 ngày
- + Nếu sự việc mang tính chất phức tạp thì BTGD sẽ phản hồi trong vòng 30 ngày

6.2.1.4 Các kênh đối thoại: đối thoại định kỳ, hội nghị người lao động.

- Khi CB-CNV có góp ý, thắc mắc, khiếu nại về những vấn đề liên quan đến chính sách, nội quy công ty, quan hệ lao động... có thể trình bày tại buổi đối thoại định kỳ hoặc hội nghị người lao động.
- Đại diện công ty hoặc đại diện Công đoàn khi xử lý sự việc phải là người có đầy đủ kiến thức về các quy định pháp luật liên quan, về nội quy và các chế độ chính sách của công ty và việc xử lý phải nằm trong phạm vi cho phép, đúng theo đường lối chủ trương chính sách của Công ty. Ngoài ra còn phải có trách nhiệm tham dự các buổi tập huấn, đào tạo và phải thường xuyên cập nhật thông tin liên quan đến công việc mình phụ trách.
- Những góp ý, thắc mắc, khiếu nại của CB-CNV và phản hồi trực tiếp từ đại diện công ty hoặc đại diện Công đoàn sẽ được cán bộ Ban chấp hành Công đoàn ghi lại trong biên bản đối thoại định kỳ hoặc hội nghị người lao động. Những trường hợp phức tạp cần thời gian để giải quyết thì biên bản sẽ được ghi nhận và điều tra làm rõ sau đó phản hồi cho CB-CNV. Những biên bản trong các cuộc đối thoại định kỳ hoặc hội nghị người lao động sẽ được cán bộ ban chấp hành Công đoàn lưu trữ lại.
- Trong trường hợp ngoài khả năng giải quyết, Đại diện công ty hoặc đại diện công đoàn phải nhanh chóng chuyển về cho cấp trên để được hướng dẫn xử lý.
- Đối với các sự việc mang tính nghiêm trọng, cá nhân/ đơn vị tiếp nhận thông tin phải lập tức phải phản hồi ngay cho cấp trên của mình hoặc có thể phản ánh trực tiếp với BTGD.

6.2.2/ Quyền hạn và nghĩa vụ giải quyết góp ý, thắc mắc, khiếu nại:

- Hướng tới mục tiêu đảm bảo mối quan hệ lao động hài hòa và bền vững trong công ty, giải quyết nhanh chóng kịp thời các vấn đề TMKN của NLĐ về chính sách, quy định trong sản xuất kinh doanh của công ty, hệ thống giải quyết TMKN được chia thành 3 cấp.
- Quyền hạn và nghĩa vụ giải quyết TMKN của từng cấp:

+ **Cấp 1 – Thành viên giải quyết TMKN tại xưởng sản xuất:** Trợ lý chủ quản, Tổ trưởng Công đoàn, Chủ quản (trưởng xưởng/bộ phận) hoặc Giám đốc xưởng/bộ phận.

* **Phạm vi giải quyết :**

- **Trợ lý xưởng:** tư vấn, giải quyết các vấn đề liên quan đến nội quy lao động của công ty.
- **Tổ trưởng Công Đoàn:** tư vấn, giải quyết các vấn đề liên quan đến thỏa ước lao động tập thể, giúp NLĐ góp ý hoặc thương lượng với cán bộ chủ quản các vấn đề liên quan đến quyền và lợi ích của cá nhân NLĐ mà không vi phạm đến nội quy lao động, chính sách công ty.
- **Chủ quản (Trưởng xưởng/bộ phận) và Giám đốc xưởng/bộ phận:** tư vấn, giải quyết các vấn đề do Trợ lý xưởng, Tổ trưởng Công đoàn chuyển đến; do NLĐ gặp mặt trao đổi trực tiếp; do Nhóm quản lý giải quyết TMKN (cấp 2) gửi đến.

*** Thẩm quyền giải quyết :**

- Đối với Trợ lý xưởng, Tổ trưởng Công đoàn: có trách nhiệm tiếp nhận tất cả các vấn đề TMKN của NLĐ liên quan đến phạm vi giải quyết của mình. Khi tiếp nhận vấn đề, các thành viên cần phải xem xét nội dung:
- Nếu vấn đề nằm trong thẩm quyền và chức năng giải quyết của mình thì các thành viên Trợ lý xưởng, Tổ trưởng Công đoàn có trách nhiệm tư vấn và giải quyết trực tiếp cho NLĐ.
- Nếu vấn đề nằm ngoài thẩm quyền hoặc chức năng giải quyết thì các Trợ lý xưởng, Tổ trưởng Công đoàn khi tiếp nhận phải chuyển đến Chủ quản (Trưởng xưởng/bộ phận)/ Giám đốc xưởng/bộ phận để tư vấn, giải quyết cho NLĐ hoặc báo cáo lập tức đến Nhóm quản lý giải quyết TMKN (cấp 2) để được hướng dẫn/ hỗ trợ giải quyết.
- Đối với chủ quản (Trưởng xưởng/bộ phận)/ Giám đốc xưởng/bộ phận: tư vấn, giải quyết những vấn đề TMKN nằm trong phạm vi giải quyết của mình:
- Những vấn đề thuộc chức năng và thẩm quyền giải quyết thì trực tiếp giải quyết cho NLĐ.
- Trường hợp những vấn đề không thuộc chức năng giải quyết của mình hoặc cần sự hỗ trợ và tư vấn thêm thì liên hệ với Nhóm quản lý giải quyết TMKN (cấp 2) để được hướng dẫn/ hỗ trợ giải quyết theo thẩm quyền.

*** Kết quả phản hồi:**

- Phản hồi kết quả giải quyết trực tiếp cho NLĐ (nếu biết rõ họ tên, số thẻ).
- Gửi kết quả giải quyết đến bộ phận Nhân sự để dán phản hồi bằng văn bản tại Bảng thùng thư góp ý tại các xưởng (nếu không biết rõ họ tên, số thẻ).

*** Tập hợp thông tin:**

- Các thành viên trong Nhóm quản lý giải quyết TMKN (cấp 1) có trách nhiệm ghi nhận tất cả các trường hợp tiếp nhận và tư vấn, giải quyết TMKN trong tháng của NLĐ gửi đến Bộ phận Nhân sự vào ngày cuối tháng để bộ phận Nhân sự kịp thời tổng hợp tất cả trường hợp TMKN trong tháng gửi đến Ban Tổng Giám đốc (cấp 3).

+ Cấp 2 - Nhóm quản lý giải quyết TMKN: Nhân sự, Công đoàn:

*** Phạm vi giải quyết:**

- Nhóm quản lý giải quyết TMKN có trách nhiệm tiếp nhận tư vấn, giải quyết các vấn đề của NLĐ có liên quan đến Chính sách quản lý, Nội quy lao động của công ty như là: Độ tuổi lao động, Thời giờ làm việc và nghỉ ngơi, Quầy rối và lạm dụng, Phân biệt đối xử, Tiền lương, Kỷ luật lao động, Phúc lợi NLĐ.

*** Thẩm quyền giải quyết:**

- Vấn đề có tính chất nhạy cảm hoặc phạm vi ảnh hưởng lớn như: cơ chế nâng lương, tranh chấp lao động, những vấn đề có thể ảnh hưởng đến tình hình sản xuất hoặc mối quan hệ lao động bền vững của công ty thì phải báo cáo lập tức đến Ban Tổng Giám đốc (cấp 3) để được chỉ đạo giải quyết.
- Nếu vấn đề nằm trong thẩm quyền và chức năng giải quyết của các thành viên trong Nhóm quản lý giải quyết TMKN (cấp 2) thì thành viên đó có trách nhiệm giải quyết cho NLĐ.
- Đối với những TMKN cần thu thập thông tin từ các phòng ban trong công ty thì bộ phận tiếp nhận điều

tra TMKN có quyền yêu cầu các phòng ban này hỗ trợ và cung cấp thông tin đúng sự thật.

* **Kết quả phản hồi:**

- Phản hồi trực tiếp cho NLĐ (nếu biết rõ họ tên, số thẻ).
- Gửi kết quả giải quyết đến bộ phận Nhân sự để dán phản hồi bằng văn bản (*Tài liệu đính kèm số 2*) tại Bảng thùng thư góp ý tại các xưởng (nếu không biết rõ họ tên, số thẻ).

* **Tập hợp thông tin:**

- Các thành viên trong Nhóm quản lý giải quyết TMKN (cấp 2) có trách nhiệm ghi nhận tất cả các trường hợp tiếp nhận và tư vấn, giải quyết TMKN trong tháng của NLĐ gửi đến Bộ phận Nhân sự vào ngày cuối tháng để bộ phận Nhân sự kịp thời tổng hợp tất cả trường hợp TMKN trong tháng gửi đến Ban Tổng Giám đốc (cấp 3).

+ **Cấp 3 - Ban Tổng Giám đốc:** Giám đốc HR, Phó Tổng Giám Đốc, Tổng Giám Đốc, Quyền đại diện Tổng Giám Đốc:

- Chỉ đạo, ra quyết định đối với những vấn đề nghiêm trọng/ khẩn cấp ảnh hưởng đến tình hình hoạt động sản xuất và mối quan hệ lao động bền vững trong công ty do các thành viên ở cấp 2 chuyển đến.
- Chỉ định thành viên trong Nhóm quản lý giải quyết TMKN (cấp 2) giải quyết những vấn đề TMKN do NLĐ trực tiếp gửi đến Ban Tổng Giám đốc.

6.2.3/ Thời gian giải quyết:

- Trong vòng 5 ngày làm việc, bộ phận tiếp nhận phải tiến hành tìm hiểu và điều tra sự việc.
- Trong thời hạn 7 ngày làm việc, bộ phận giải quyết phải có kết quả phản hồi cho NLĐ. Trường hợp cần thêm thời gian để điều tra sự việc thì phải phản hồi cho cá nhân hay tập thể người TMKN biết thời gian cụ thể họ nhận được kết quả điều tra giải quyết TMKN của mình nhưng tối đa không quá 30 ngày làm việc kể từ ngày phản hồi lần thứ nhất.

6.2.4/ Phản hồi


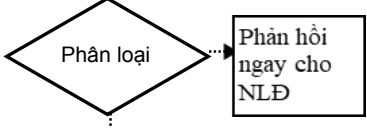
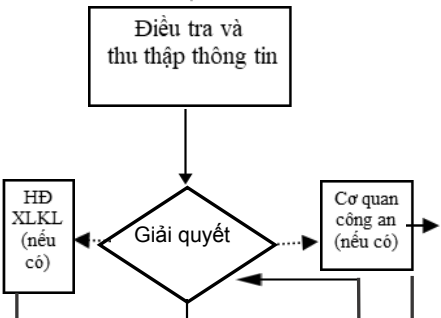
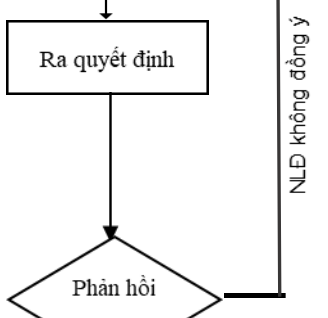
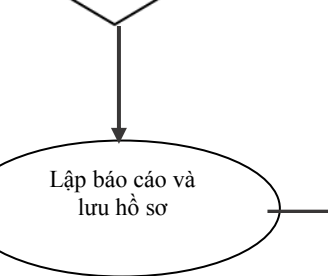
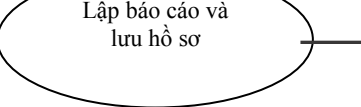
- Sau khi có quyết định, bộ phận tiếp nhận phải phản hồi cho người TMKN.
- Đối với TMKN trực tiếp hoặc qua thư có ghi rõ họ tên thì sẽ được bộ phận tiếp nhận phản hồi trực tiếp cho người TMKN.
- Đối với TMKN không có thông tin rõ ràng (tên? số thẻ?) của NLĐ muốn TMKN thì bộ phận Nhân sự sẽ dán phản hồi người gửi thư và đề nghị cung cấp thông tin rõ ràng, nếu trong thời gian chờ phản hồi mà bộ phận Nhân sự không nhận được thông tin từ người TMKN thì xem như là một nguồn thông tin để chia sẻ với xưởng để lưu ý và cải thiện (nếu có). Đối với vấn đề nặc danh bộ phận tiếp nhận phải đánh giá tính chất sự việc và có thể thảo luận cùng các thành viên còn lại trong nhóm quản lý giải quyết TMKN (cấp 2) quyết định điều tra mở rộng sự việc.
- Nếu sự việc phát sinh do hiểu lầm trong quá trình giao tiếp giữa người TMKN và người bị TMKN thì bộ phận tiếp nhận sẽ tiến hành hòa giải.
- Đối với những vấn đề có dấu hiệu vi phạm nội quy công ty, bộ phận tiếp nhận giải quyết sẽ kết hợp với những bộ phận còn lại trong nhóm quản lý TMKN thu thập đầy đủ thông tin, chứng cứ của các bên liên quan và gửi về Nhóm Quan hệ lao động (ER) - bộ phận Nhân sự trong vòng 7 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận điều tra sự việc để thẩm tra, xử lý theo quy định

- Trường hợp sự việc có dấu hiệu vi phạm pháp luật thì bộ phận tiếp nhận giải quyết sẽ chuyển toàn bộ sự việc đến Bộ phận Nhân Sự để gửi ra cơ quan chức năng giải quyết.

6.2.5/ Lập báo cáo và lưu hồ sơ:

- Các bộ phận trong nhóm quản lý giải quyết TMKN có trách nhiệm lưu tất cả hồ sơ liên quan đến từng sự việc đồng thời chuyển tất cả các báo cáo tiếp nhận và kết quả giải quyết TMKN đến Bộ phận Nhân Sự vào ngày cuối cùng của tháng.
- Bộ phận Nhân Sự tập hợp tất cả các trường hợp TMKN trong tháng, lập báo cáo theo mẫu và lưu hồ sơ

6.2.6/ Lưu trình giải quyết góp ý, thắc mắc, khiếu nại:

Thực hiện	Lưu trình	Trách nhiệm	Tài liệu liên quan	Diễn giải
Bước 1	 <pre> graph TD A([Người lao động gửi góp ý, thắc mắc, khiếu nại]) --> B[Bộ phận chức năng tiếp nhận] </pre>	Người lao động	Sử dụng các biểu mẫu để gửi thư góp ý, thắc mắc, khiếu nại	Thông qua các kênh trong hệ thống giải quyết góp ý, thắc mắc, khiếu nại tại công ty: + Trao đổi với cán bộ hoặc thành viên giải quyết TMKN tại xưởng sản xuất (cấp 1): trợ lý xưởng/ Trợ lý chủ quản. Tổ trưởng Công đoàn, chủ quản (giám đốc xưởng/ bộ phận) hoặc giám đốc xưởng/bộ phận. + Liên hệ với Nhóm quản lý giải quyết TMKN (cấp 2): Nhân sự, Công đoàn. + Hộp thư góp ý. + Hệ thống SMS thông qua phần mềm ứng dụng TINABO + Đường dây nóng (hotline)
Bước 2	 <pre> graph TD B --> C{Phân loại} C -- "Nếu không đúng thẩm quyền của bộ phận tiếp nhận thì giải thích và hướng dẫn người lao động liên hệ bộ phận có đủ thẩm quyền giải quyết." --> A C -- "Trường hợp người lao động chỉ là tư vấn thì phản hồi ngay cho người lao động." --> D[Điều tra và thu thập thông tin] </pre>	Bộ phận tiếp nhận		Nếu không đúng thẩm quyền của bộ phận tiếp nhận thì giải thích và hướng dẫn người lao động liên hệ bộ phận có đủ thẩm quyền giải quyết. Trường hợp người lao động chỉ là tư vấn thì phản hồi ngay cho người lao động. Khi nhận được thư, trong vòng 5 ngày, bộ phận tiếp nhận tiến hành tìm hiểu và điều tra sự việc
Bước 3	 <pre> graph TD D --> E[Điều tra và thu thập thông tin] E --> F{Giải quyết} F -- "HĐ XLKL (nếu có)" --> G[Ra quyết định] F -- "Cơ quan công an (nếu có)" --> G </pre>	<ul style="list-style-type: none"> - Bộ phận tiếp nhận. - Hội đồng xử lý kỷ luật (nếu có). - Cơ quan công an (nếu có). 	<ul style="list-style-type: none"> * Quy trình giải quyết góp ý, thắc mắc, khiếu nại * Luật lao động * Nội quy công ty 	Trong vòng 7 ngày, bộ phận tiếp nhận có kết quả phản hồi cho NLD: + Trường hợp vi phạm nội quy, chính sách công ty thì bộ phận tiếp nhận chuyển đến Hội đồng xử lý kỷ luật (HĐXLKL) tiến hành xử lý theo Nội quy công ty. + Trường hợp vi phạm pháp luật thì bộ phận tiếp nhận chuyển đến cơ quan công an thụ lý. + Các trường hợp còn lại thì thực hiện theo bước 4.
Bước 4	 <pre> graph TD G --> H[Ra quyết định] H --> I{Phản hồi} I -- "NLD đồng ý" --> J([Lập báo cáo và lưu hồ sơ]) I -- "NLD không đồng ý" --> K[Phản hồi của công ty] </pre>	<ul style="list-style-type: none"> - Bộ phận tiếp nhận. - Ban TGD hoặc bộ phận được ủy quyền. 		<ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp góp ý - thắc mắc: dựa vào kết quả giải quyết để phản hồi cho cá nhân hoặc tập thể NLD. - Trường hợp khiếu nại: + Nếu do hiểu lầm thì hòa giải và lập thành biên bản hòa giải. + Nếu liên quan đến phân biệt đối xử, quấy rối làm dụng, cưỡng bức lao động, tiền lương, phúc lợi của công ty thì mọi quyết định phải được Ban TGD phê duyệt.
Bước 5	 <pre> graph TD K --> L{Phản hồi} L -- "NLD đồng ý" --> J L -- "NLD không đồng ý" --> K </pre>	<ul style="list-style-type: none"> - Bộ phận tiếp nhận - Bộ phận Nhân sự 	<ul style="list-style-type: none"> * Phiếu phản hồi của công ty 	<ul style="list-style-type: none"> * Trường hợp NLD liên hệ trực tiếp hoặc gửi thư ghi rõ thông tin thì bộ phận tiếp nhận sẽ phản hồi trực tiếp. * Trường hợp NLD gửi thư nặc danh thì bộ phận tiếp nhận phải gửi kết quả giải quyết đến bộ phận Nhân sự để dán phản hồi bằng văn bản tại Bảng thông tin phản hồi tại xưởng có NLD TMKN. Nếu trong vòng 15 ngày NLD gửi phiếu đánh giá chưa hài lòng với kết quả thì bộ phận tiếp nhận phải tiếp tục giải quyết cho đến khi NLD đồng ý với kết quả phản hồi.
Bước 6	 <pre> graph TD J([Lập báo cáo và lưu hồ sơ]) </pre>		<ul style="list-style-type: none"> * Báo cáo hàng tháng. 	<ul style="list-style-type: none"> * Bộ phận tiếp nhận lưu hồ sơ, đồng thời chuyển tất cả báo cáo tiếp nhận và kết quả giải quyết đến Bộ phận Nhân sự. * Bộ phận Nhân sự tập hợp tất cả các trường hợp trong tháng lập báo cáo và lưu hồ sơ. Đồng thời thống nhất với các bộ phận liên quan đưa ra biện pháp khắc phục và trình Ban TGD xem xét.

VII/ Xử lý kỷ luật:

- Quy trình giải quyết TMKN phải được áp dụng một cách triệt để. Bất kỳ những vi phạm liên quan đến chính sách giải quyết TMKN sẽ bị xử lý theo nội quy lao động.

VIII/ Biểu mẫu kèm theo:

8.1 Mẫu giấy viết thư	:BM01- 005/QTHT/HR
8.2 Phiếu phản hồi của công ty	:BM02- 005/QTHT/HR
8.3 Phiếu đánh giá	:BM03- 005/QTHT/HR
8.4 Bản tường trình	:BM04- 005/QTHT/HR
8.5 Biên bản cuộc họp góp ý, thắc mắc, khiếu nại	:BM05- 005/QTHT/HR
8.6 Biên bản cuộc họp đối thoại định kì	:BM06- 005/QTHT/HR
8.7 Biểu mẫu thông kê góp ý, thắc mắc, khiếu nại	:BM07- 005/QTHT/HR
8.8 Thư mời họp	:BM08- 005/QTHT/HR

IX/ Tài liệu tham khảo:

- 9.1 Nội quy lao động;
- 9.2 Chính sách quản lý của công ty;
- 9.3 Bộ Luật Lao Động;
- 9.4 Tiêu chuẩn quản lý của khách hàng
- 9.5 Tài liệu FLA (Hiệp hội lao động công bằng)

X/ Lịch sử tài liệu

10.1 Ban hành lần đầu tiên	:29/1/2010
10.2 Ban hành lần 2	:29/6/2011
10.3 Ban hành lần 3	:01/4/2014
10.4 Ban hành lần 4	:28/2/2018
10.5 Ban hành lần 5	:15/8/2018

Lần sửa	Hạng mục sửa đổi	Nội dung sửa đổi
Lần 5	Sửa đổi tất cả các hạng mục	Thay đổi nội dung hoàn toàn so với quy trình cũ