**QUY TRÌNH BÁO CÁO VỤ VIỆC**

( Đính kèm biên bản họp ngày 27/09/2017 )



| **STT** | **Trách nhiệm** | **Công việc** | **Mô tả** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Nhân viên phát hiện vi phạm/ P.An ninh | Đăng nhập và báo cáo vụ việc | * Phòng An ninh nhập các biên bản vụ việc đã được lập lên hệ thống, gửi tới các phòng/BP liên quan, yêu cầu có hành động khắc phục. * Nội dung ghi nhận có thể bao gồm: Nội dung văn bản, file pdf, excel, word ... * Tự động gửi email thông báo có ghi nhận mới cho BP QLATCL, Trưởng Phòng An ninh, Phòng/BP liên quan. |
| 2 | Phòng/BP liên quan và BP QLATCL; Trưởng Phòng An Ninh | Phòng/BP liên quan và BP QLATCL nhận các báo cáo vi phạm | * Phòng/BP nhận thông tin, cho ý kiến về các phát hiện vi phạm của nhân viên trong đơn vị, có hành động khắc phục với các vi phạm. |
| 3 | Phòng/ Bp liên quan | Xử lý | * Phòng/BP thực hiện xử lý thông tin, kiểm tra và tìm hiểu nguyên nhân vụ việc. * Hệ thống sẽ gửi email nhắc nếu quá thời hạn 72 tiếng nhưng vẫn chưa kiểm duyệt. |
| 4 | Phòng/BP | Báo cáo kết quả | * báo cáo kết quả thực hiện gửi BP QLATCL và P.AN. |
| 5 | BP QLATCL | Yêu cầu mở báo cáo KPH | * BP QLATCL đánh giá các phát hiện vi phạm * Trường hợp ảnh hưởng tới hoạt động của công ty, chất lượng dich vụ, BP QLATCL yêu cầu lập BC KPH, chuyển thông tin yêu cầu cho các P/BP liên quan * Hệ thống gửi email thông báo cho các phòng/BP liên quan về yêu cầu lập BC KPH. * Hệ thống sẽ gửi email nhắc BP QLATCL nếu quá thời hạn 72 tiếng nhưng P/BP vẫn chưa kiểm duyệt hoặc lập BC KPH. * Tiếp tục theo dõi vụ việc qua các báo cáo tương ứng. |
| 6 | BP QLATCL | Đóng báo cáo | * Trường hợp vi phạm không ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ hoặc các hoạt động của công ty thì đóng file, cập nhập vào hồ sơ rủi ro |