




CƠ CHẾ TRAO ĐỔI, KHIẾU NẠI, THẮC MẮC

Mã số: HR-RE.03
Lần thay đổi: 00
Ngày BH: 10/08/2024

Biên soạn	Xem xét	Phê duyệt
<p>PHAN MINH TOÀN Trưởng phòng QTNL Ngày: 09/08/2024</p>	<p>NGUYỄN TRÌNH THÙY TRANG Giám đốc Nội Vụ Ngày: 10/08/2024</p>	<p> Người ký: Tổng giám đốc Võ Hoàng Lâm</p> <p><small>Ký bởi: CÔNG TY CỔ PHẦN XÂY DỰNG COTECCONS Thời gian ký: 10/08/2024 11:00:59</small></p>

LỊCH SỬ SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

STT	SỐ PHIÊN BẢN	NGÀY SỬA ĐỔI	TRANG	NỘI DUNG SỬA ĐỔI
01	00	10/08/2024	Toàn bộ	Ban hành lần đầu
02				

MỤC LỤC

1.	Mục đích.....	3
2.	Phạm vi và đối tượng áp dụng.....	3
3.	Định nghĩa và từ viết tắt	4
4.	Quy định chung.....	5
5.	Lưu đồ thực hiện.....	6
TÀI LIỆU KÈM THEO (Phụ lục, Biểu mẫu,...)		8

1. Mục đích

1.1. Mục đích thiết lập cơ chế:

Cơ chế Xử lý (“Khiếu nại và Thắc mắc (“**Cơ chế**”) được thiết lập nhằm mục đích cung cấp một quy trình minh bạch, công bằng, và hiệu quả để Cán bộ, nhân viên của Công ty Cổ phần Xây dựng Coteccons có thể thực hiện khiếu nại, thắc mắc và yêu cầu thông tin trong quá trình làm việc tại Công ty. Cơ chế này nhằm đảm bảo rằng quyền và lợi ích hợp pháp của CBNV được bảo vệ và giải quyết một cách kịp thời khi quyền lợi của họ bị ảnh hưởng hoặc vi phạm

1.2. Thực thi chính sách về Môi trường, Xã hội và Quản trị (“ESG”):

Cơ chế này được thiết lập để thực thi các chính sách về ESG của Công ty, bao gồm:

- **Đảm bảo Đa dạng, Công bằng và Hòa nhập (D.E.I)** theo các tiêu chí của Liên Hợp Quốc, nhằm thúc đẩy môi trường làm việc công bằng và hòa nhập cho tất cả CBNV.
- **Tuân thủ Hướng dẫn về Kinh doanh và Nhân quyền** của Liên Hợp Quốc (UN Guiding Principles on Business and Human Rights), nhằm bảo vệ quyền con người và thực hiện trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp.
- **Bảo đảm Quyền tiếp cận thông tin** theo Điều khoản 19 của Tuyên ngôn Quốc tế về Nhân Quyền, nhằm đảm bảo rằng CBNV có quyền truy cập thông tin cần thiết liên quan đến quyền lợi của mình.
- **Hỗ trợ mục tiêu SDG16** về xây dựng thể chế minh bạch và công bằng, nhằm thúc đẩy các quy trình quản lý minh bạch và trách nhiệm trong tổ chức.

1.3. Cải tiến chính sách:

Cơ chế này cũng nhằm hỗ trợ việc cải tiến các chính sách hiện hành của Công ty bằng cách xác nhận, giám sát và đánh giá hiệu quả của các chính sách, từ đó thực hiện điều chỉnh và cải tiến liên tục nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu và yêu cầu của CBNV.

2. Phạm vi và đối tượng áp dụng

2.1. Phạm vi áp dụng

- Áp dụng cho toàn bộ các hoạt động thuộc quyền quản lý của Coteccons, bao gồm cả các công ty con.

2.2. Đối tượng áp dụng

- Áp dụng cho CBNV làm việc tại Coteccons, công ty con dưới mọi hình thức của Hợp đồng lao động (xác định thời hạn và không xác định thời hạn).

3. Định nghĩa và từ viết tắt

3.1. Định nghĩa

- **Cơ chế trao đổi, khiếu nại và thắc mắc:** được hiểu là một quy trình chính thức mà người lao động có thể sử dụng khi cho rằng quyền lợi của mình bị ảnh hưởng bởi các hành động hoặc quyết định của doanh nghiệp.
- **Tiếp cận thông tin (Access to Information):** là quyền của cá nhân và tổ chức trong việc yêu cầu, thu thập, tiếp nhận và sử dụng thông tin do doanh nghiệp nắm giữ, ngoại trừ các thông tin liên quan đến an ninh dữ liệu, quyền riêng tư cá nhân, bí mật thương mại, và các thông tin nhạy cảm khác mà pháp luật bảo vệ.
- **Khiếu nại:** Là hành động mà CBNV thực hiện để yêu cầu xem xét lại một quyết định hoặc hành động nào đó của Công ty mà họ cho rằng không công bằng, không đúng quy định, hoặc xâm phạm quyền lợi hợp pháp của họ. Khiếu nại phải tuân theo quy trình quy định và công ty có trách nhiệm đưa ra phản hồi hoặc giải pháp phù hợp.
- **Thắc mắc (grievance):** là biểu hiện không hài lòng hoặc cảm thấy bị xâm phạm đến quyền lợi và lợi ích hợp pháp của cá nhân hoặc tập thể, thường được thể hiện trong các tình huống chưa rõ ràng hoặc chưa được giải quyết một cách thỏa đáng.
- **Kiến nghị (complaint):** là yêu cầu chính thức mà nhân viên đưa ra để yêu cầu Công ty phản hồi và giải quyết đối với vấn đề mà nhân viên không hài lòng hoặc các vấn đề chưa được giải quyết một cách thỏa đáng.
- **Tổ cáo:** là hành động báo cáo về các hành vi vi phạm pháp luật hoặc vi phạm nghiêm trọng quy định công ty, gây ảnh hưởng đến quyền lợi ích cá nhân, tập thể hay lợi ích của Công ty

Lưu ý: Các thuật ngữ “**Khiếu nại**” và “**Thắc mắc**” thường được sử dụng thay thế cho nhau, nhưng có thể mang những ý nghĩa và ứng dụng cụ thể khác nhau trong các bối cảnh thực hiện nhân quyền và thực hành kinh doanh theo Hướng dẫn của Liên Hợp Quốc về Kinh doanh và Nhân quyền (UN Guiding Principles on Business and Human Rights).

3.2. Từ ngữ viết tắt

- Công ty/ Coteccons : Công ty Cổ phần Xây dựng Coteccons
- TGD : Tổng Giám đốc
- BTGD : Ban Tổng giám đốc
- CBNV : Cán bộ nhân viên

- KN/TM : Khiếu nại/Thắc mắc
- LHQ : Liên Hợp Quốc
- GQKN : Giải quyết khiếu nại

4. Quy định chung

4.1. Nguyên tắc trao đổi, khiếu nại, thắc mắc

- **Tuân thủ Quy trình:** CBNV khi thực hiện khiếu nại phải tuân thủ đầy đủ quy trình được quy định trong Cơ chế này và không được vượt cấp. Một số trường hợp đặc biệt sẽ được xem xét giải quyết ngoài trình tự thông thường, tuy nhiên, các đơn vị tiếp nhận khiếu nại vẫn phải đảm bảo xử lý theo các bước cơ bản của quy trình.,
- **Ghi nhận và cập nhật:** Tất cả quá trình khiếu nại/kiến nghị đều phải được ghi nhận vào *Biên bản tiếp nhận và xử lý khiếu nại thắc mắc HR-RE.03-F.01* và cập nhật vào *Sổ theo dõi xử lý khiếu nại HR-RE.03-F.02*.
- **Xử lý công khai và minh bạch:** Tất cả Khiếu nại/ kiến nghị được tiếp nhận, ghi nhận, lưu trữ và xử lý một cách công khai, minh bạch và đúng trình tự.

4.2. Giải quyết trao đổi, khiếu nại, thắc mắc bởi Công ty:

a) Ban Giải quyết khiếu nại:

- **Thành lập và thẩm quyền:** được thành lập theo quyết định của Tổng Giám đốc Công ty, có trách nhiệm tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại sau khi đã được các cấp liên quan (Phòng, Khối) xử lý mà CBNV chưa thấy thỏa đáng.
- **Thành phần:** Ban GQKN bao gồm đại diện các đơn vị sau: Phòng Quản trị nguồn nhân lực, Ban RCA (Risk management – Compliance – Audit), Ban chấp hành Công đoàn công ty, Tiểu ban thực thi Phát triển bền vững Coteccons, Ban hệ thống, Ban Pháp chế, Phòng tài chính kế toán.

b) Ban Hòa giải:

- **Thành lập và thẩm quyền:** Ban hòa giải được thành lập theo quyết định của Tổng Giám đốc Công ty, là đơn vị xử lý khiếu nại ở giai đoạn sau cùng khi CBNV không hài lòng với kết quả giải quyết của Ban GQKN. CBNV có quyền thuê luật sư để tham gia vào quá trình hòa giải hoặc thực hiện theo quy định của Nghị định 24/2018/NĐ-CP (bao gồm các điều 3, 6, 7, 10 và 15) và các văn bản pháp luật được điều chỉnh qua từng thời kì.
- **Thành phần:** thành viên Ban Hòa giải gồm đại diện các bên sau: Phòng Quản trị nguồn nhân lực, Ban RCA (Risk management – Compliance – Audit), Ban chấp hành Công đoàn công ty,

Tiểu ban thực thi Phát triển bền vững Coteccons, Ban Hệ thống, Ban Pháp chế.

c) Giải quyết khiếu nại tại cơ quan/tổ chức khác:

- Trong trường hợp khiếu nại không được giải quyết thỏa đáng trong nội bộ, CBNV có quyền tiếp tục khiếu nại lên các cơ quan nhà nước hoặc tổ chức bảo vệ quyền lợi người lao động theo quy định pháp luật.

d) Quyền lợi và bảo vệ CBNV khi khiếu nại:

- CBNV thực hiện quyền khiếu nại sẽ không bị phân biệt đối xử, đe dọa, hay trả đũa dưới bất kỳ hình thức nào. Công ty có trách nhiệm bảo vệ thông tin, danh tính và quyền lợi của người khiếu nại.

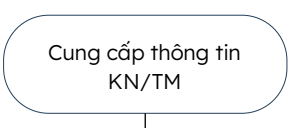
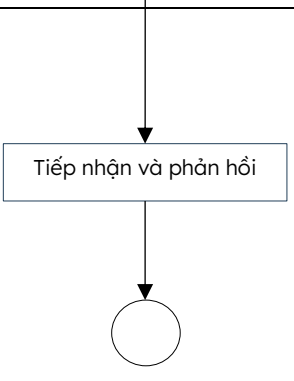
e) Thời hạn giải quyết khiếu nại:

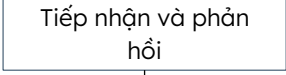

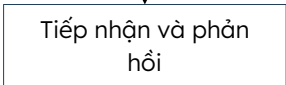
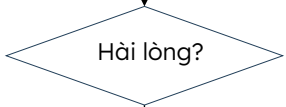
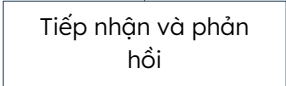
- Khiếu nại phải được giải quyết trong thời hạn quy định theo Lưu đồ thực hiện, nhằm đảm bảo quyền lợi hợp pháp của CBNV và duy trì sự công bằng, minh bạch trong toàn bộ quy trình xử lý khiếu nại.

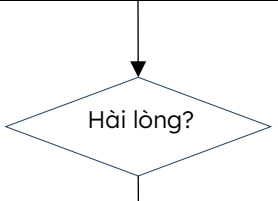
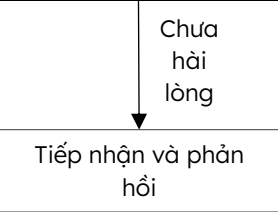
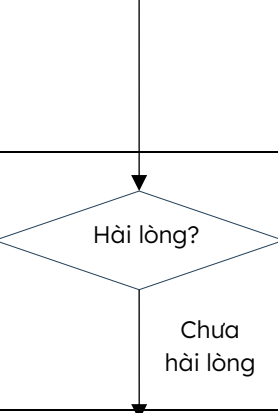
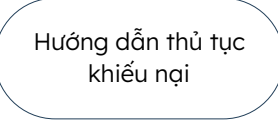
f) Lưu trữ hồ sơ khiếu nại:

- Tất cả hồ sơ liên quan đến khiếu nại, bao gồm biên bản làm việc, quyết định giải quyết, và các tài liệu liên quan, phải được phân công lưu trữ và bảo mật trong thời gian quy định bởi chính sách nội bộ của công ty và các quy định pháp luật hiện hành.

5. Lưu đồ thực hiện

STT	Trách nhiệm	Bước thực hiện	Thời gian thực hiện	Diễn giải
1	Cá nhân Khiếu nại/ Thắc mắc		1 ngày	CBNV KN/TM tiến hành thu thập, cung cấp bằng chứng và điền <i>Biên bản Tiếp nhận và Xử lý khiếu nại HR-RE.03-F.01</i> gửi cấp Quản lý (qua email, trực tiếp, hoặc gửi qua đường bưu điện).
2	Cấp quản lý trực tiếp		1 ngày	Quản lý trực tiếp nhận thông tin, làm việc, tìm hiểu và xác minh thông tin với người KN/TM: Xử lý khiếu nại: + Khiếu nại không đúng: Phản hồi và giải thích cho CBNV hiểu và kết thúc. + Khiếu nại trong thẩm quyền giải quyết: Phân tích nguyên nhân, đưa ra giải pháp và giải quyết cho CBNV. Ghi nhận vào Biên bản <i>HR-RE.03-F.01</i> , cập nhật vào “ <i>Sổ theo dõi xử lý khiếu nại HR-RE.03-F.02</i> .”

				<p>+ Khiếu nại vượt thẩm quyền: Hướng dẫn CBNV KN lên cấp cao hơn và cập nhật tình hình vào Biên bản <i>HR-RE.03-F.01</i> và chuyển đến cấp trên hoặc các bộ phận liên quan kèm theo thông tin khiếu nại của CBNV. Đồng thời Cấp quản lý, làm rõ các yếu tố không hài lòng, cập nhật thông tin khiếu nại vào Sổ theo dõi <i>HR-RE.03-F.02</i> chuyển sang các bước kế tiếp.</p>
3	Người KN/TM		1 ngày	<p>Sau khi nhận được phản hồi/ phương án giải quyết của cấp QL:</p> <ul style="list-style-type: none"> - CBNV hài lòng: Ký xác nhận vào biên bản, kết thúc quá trình. - CBNV không hài lòng: Tiến hành thủ tục KN lên cấp cao hơn.
4	Giám đốc khối	<p>Chưa hài lòng</p> 	1 ngày	<p>Giám đốc khối trực tiếp nhận thông tin, làm việc và xác minh thông tin với các bên liên quan:</p> <p>+ Khiếu nại trong thẩm quyền giải quyết: GD Khối tiến hành phân tích nguyên nhân, đưa ra giải pháp và giải quyết cho CBNV. Cập nhật vào Biên bản <i>HR-RE.03-F.01</i>, và “Sổ theo dõi xử lý khiếu nại <i>HR-RE.03-F.02</i>”.</p> <p>+ Khiếu nại vượt thẩm quyền: Hướng dẫn CBNV KN lên cấp cao hơn và cập nhật tình hình vào Biên bản <i>HR-RE.03-F.01</i> và chuyển đến cấp trên hoặc các bộ phận liên quan kèm theo thông tin khiếu nại của CBNV. Đồng thời Cấp quản lý cập nhật thông tin khiếu nại vào Sổ theo dõi <i>HR-RE.03-F.02</i>.</p>
5	Người KN/TM		1 ngày	<p>Sau khi nhận được phản hồi/ phương án giải quyết của GDK:</p> <ul style="list-style-type: none"> - CBNV hài lòng: Ký xác nhận vào biên bản, kết thúc quá trình. - CBNV không hài lòng: Tiếp tục KN lên Ban Giải quyết khiếu nại.
6	Ban Giải quyết khiếu nại	<p>Chưa hài lòng</p> 	2 ngày	<p>Ban Giải quyết KN nhận thông tin làm việc với các bên liên quan, phân tích, mở cuộc điều tra (nếu cần thiết) và dựa vào Nội quy/ Quy chế của công ty đưa ra phương án phù hợp cho CBNV.</p>

		○		Cập nhật tình hình vào Biên bản <i>HR-RE.03-F.01</i> và vào Sổ theo dõi <i>HR-RE.03-F.02</i>
7	Người KN/TM		1 ngày	Sau khi nhận được phản hồi/ phương án giải quyết của Ban GQKN: - CBNV hài lòng: Ký xác nhận vào biên bản, kết thúc quá trình. - CBNV không hài lòng: Tiến hành thủ tục khiếu nại lên Ban Hòa giải.
8	Ban Hòa giải	Chưa hài lòng 	2 ngày	Ban Hòa giải nhận thông tin làm việc với các bên liên quan, phân tích, mở cuộc điều tra (nếu cần thiết), tại bước này, CBNV có quyền thuê luật sư để làm việc với Ban Hòa giải, mục tiêu cuối cùng là thống nhất phương án giải quyết phù hợp nhất cho CBNV. Cập nhật tình hình vào Biên bản <i>HR-RE.03-F.01</i> và vào Sổ theo dõi <i>HR-RE.03-F.02</i>
9	Người KN/TM		1 ngày	Sau khi chốt phương án giải quyết của Ban Hòa giải: - CBNV hài lòng: Ký xác nhận vào biên bản, kết thúc quá trình. - CBNV không hài lòng: Thực hiện Khiếu nại ra bên ngoài theo Quy định của pháp luật.
10	Ban Hòa giải		2 ngày	Ban Hòa giải hướng dẫn CBNV thực hiện thủ tục khiếu nại theo quy định của Pháp luật, ghi nhận khiếu nại chưa giải quyết được trong Sổ theo dõi.

TÀI LIỆU KÈM THEO (Phụ lục, Biểu mẫu,...)

STT	Tên tài liệu	Mã số
1.	Biên bản Tiếp nhận và xử lý khiếu nại	HR-RE.03-F.01
2.	Sổ theo dõi xử lý khiếu nại	HR-RE.03-F.02



BIÊN BẢN GIẢI QUYẾT TRAO ĐỔI, KHIẾU NẠI, KIẾN NGHỊ

Họ tên người khiếu nại/thắc mắc:

Phòng Ban:

Mã số NV:

Ngày lập:/...../20.....

Khiếu nại

Thắc mắc

Biên bản số:

.....

1. Nội dung Khiếu nại/Tổ cáo:

Quy định/ Quy chế/ Nội quy/ Quy định pháp luật:

Nội dung:

.....
.....
.....

Bên khiếu
nại/thắc mắc

Người lập biên
bản

2. Phân tích nguyên nhân - Biện pháp đề xuất:

TT	Nguyên nhân	Biện pháp đề xuất	Người thực hiện	Ngày hoàn thành	Người đề xuất	Phê duyệt

Ý kiến của Ban Giải quyết KN/TM: Đồng ý Không đồng ý

Ý kiến:
.....
.....
.....

Ý kiến của Bên Khiếu nại/ Thắc mắc: Đồng ý Không đồng ý

Ý kiến:
.....

Ngày..... tháng năm
Đại diện Ban Giải quyết KN/TM
Ký tên

Ngày..... tháng năm
Bên Khiếu nại/ Thắc mắc
Ký tên



BIÊN BẢN GIẢI QUYẾT TRAO ĐỔI, KHIẾU NẠI, KIẾN NGHỊ

3. Kiểm tra kết quả thực hiện:

TT	Nội dung kiểm tra	Kết quả thực hiện	Ngày kiểm tra	Bên KN/TM	Người kiểm tra

3. Đánh giá kết luận:

Ngày..... tháng năm <input type="checkbox"/> Kết thúc <input type="checkbox"/> Phát sinh → Lập phiếu mới số:	Nhận xét chung:
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------

Xác nhận của Bên Khiếu nại/ Thắc mắc
Ký Tên

....., Ngày.... Tháng.... Năm....

Xác nhận của các thành viên trong Ban Giải Quyết Khiếu nại/ Thắc mắc
Ký tên

....., Ngày.... Tháng.... Năm....

