



CHÍNH SÁCH XỬ LÝ KHIẾU NẠI BÊN NGOÀI

ĐỐI TƯỢNG ỨNG DỤNG	Thành viên (nhân viên) AOG World Relief Vietnam, Tình nguyện viên, Đoàn & Đối tác Dự án
PHIÊN BẢN	Tháng 3 năm 2022
NGƯỜI SOẠN THẢO	Rebekah Windsor <i>Giám đốc Chương trình AOGWR Việt Nam</i>
NGÀY PHÊ DUYỆT	23 Tháng Ba, 2022
THỜI GIAN SOẠN LẠI	23 Tháng Ba, 2025

MỤC LỤC

Phần 1:	3
CHÍNH SÁCH XỬ LÝ KHIẾU NẠI BÊN NGOÀI	3
1. MỤC ĐÍCH & CAM KẾT	3
2. PHẠM VI	3
3. ĐỊNH NGHĨA	3
4. KHIẾU NẠI NÀO ĐƯỢC XEM XÉT	3
5. HƯỚNG DẪN NGUYÊN TẮC	4
6. TIÊU CHUẨN & THỜI HẠN	4
7. CÁCH LÀM KHIẾU NẠI	5
8. XỬ LÝ KHIẾU NẠI NHƯ THẾ NÀO	5
9. GIÁO DỤC & ĐÀO TẠO	6
10. CÔNG BỐ CHÍNH SÁCH	6
11. BÁO CÁO, THEO DÕI & Rà soát CHÍNH SÁCH	6
12. TRÁCH NHIỆM VÀ QUYỀN LỢI	7
Phần 2:	8
THỦ TỤC XỬ LÝ KHIẾU NẠI BÊN NGOÀI	8
1. ĐÁNH GIÁ BAN ĐẦU KHIẾU NẠI	8
2. KHIẾU NẠI ĐƯỢC ĐIỀU TRA NHƯ THẾ NÀO	8
3. ỨNG PHÓ & ĐÓNG GÓP KHIẾU NẠI	9
4. CÁC KHIẾU NẠI CỦA KHIẾU NẠI	9
5. TRANH CHẤP	9

PHẦN 1:

CHÍNH SÁCH XỬ LÝ KHIẾU NẠI BÊN NGOÀI

1. MỤC ĐÍCH & CAM KẾT

AOG World Relief Vietnam (sau đây gọi tắt là AOGWR Vietnam) hoan nghênh các ý kiến phản hồi và tin rằng việc mở lòng đối diện với các khiếu nại đồng thời xem xét chúng một cách nghiêm túc là điều quan trọng. Chúng tôi nhận ra rằng việc lắng nghe và hồi đáp các phản hồi, quan ngại và khiếu nại là không thể thiếu trong cam kết của chúng tôi để đạt được các tiêu chuẩn cao và đảm bảo trách nhiệm giải trình với tất cả các bên liên quan. Chúng tôi cũng nhận thấy rằng việc tiếp nhận và phản hồi các khiếu nại dẫn đến việc cải thiện chất lượng công việc của chúng tôi, nâng cao lòng tin và sự tự tin của các bên liên quan và nói chung là phù hợp với cam kết của chúng tôi để không ngừng cải thiện.

Bất kỳ ai cũng có quyền khiếu nại, hãy giải quyết khiếu nại đó một cách kịp thời và nhận được phản hồi chính xác và chu đáo. Mọi nỗ lực sẽ được thực hiện để giải quyết khiếu nại một cách thỏa đáng. Chính sách Xử lý Khiếu nại Bên ngoài nêu rõ các trách nhiệm và phản ứng của AOGWR Việt Nam đối với các phản hồi và khiếu nại cũng như các nguyên tắc làm nền tảng cho phương pháp tiếp cận của chúng tôi.

2. PHẠM VI

Chính sách này nhằm áp dụng cho một đơn khiếu nại bên ngoài, bất kể ai đưa ra đơn khiếu nại đó.

[Các vấn đề nội bộ và bất bình do nhóm (nhân viên) và tình nguyện viên / đoàn nêu ra được giải quyết trong cuộc thảo luận với cấp quản lý và tuân theo các chính sách và thủ tục được nêu trong Sổ tay Nhóm AOGWR Việt Nam].

Chính sách này cần được tất cả nhóm (nhân viên), tình nguyện viên, khách truy cập, đối tác, nhà cung cấp dịch vụ đã ký hợp đồng của chúng tôi hiểu và sử dụng và giải quyết các khiếu nại của những người bên ngoài AOGWR Việt Nam.

3. ĐỊNH NGHĨA

- Khiếu nại:** Biểu hiện của sự không hài lòng đối với tổ chức, liên quan đến các hoạt động hoặc phục vụ của tổ chức đó hoặc chính quá trình xử lý khiếu nại, trong đó phản hồi hoặc giải pháp được mong đợi một cách rõ ràng hoặc ngầm hiểu.
- khởi kiện:** Một người, tổ chức hoặc đại diện của tổ chức đó, đang khiếu nại.
- Phản hồi:** Các hệ thống và quy trình cho phép một tổ chức lắng nghe các bên liên quan của họ và xác định xem các tiêu chuẩn, yêu cầu, kỳ vọng và nhu cầu đã được thống nhất có được đáp ứng hay không. Phản hồi bao gồm các đề xuất, nhận xét, ý kiến và khiếu nại.
- Yêu cầu:** Một yêu cầu cung cấp thông tin hoặc một lời giải thích.
- thụ hưởng:** Những người trực tiếp tham gia vào một dự án hoặc chương trình hoặc được hưởng lợi từ các hoạt động và kết quả của một chương trình hoặc dự án.

4. NHỮNG KHIẾU NẠI NÀO ĐƯỢC XEM XÉT

AOGWR Việt Nam sẽ tiếp nhận và phản hồi tất cả các khiếu nại bất kể do ai đưa ra hay bản chất, đối tượng của khiếu nại.

Khiếu nại không bao gồm:

- Tìm hiểu chung về công việc của AOGWR Việt Nam;
- Yêu cầu thông tin;
- Yêu cầu ban đầu để sửa đổi hồ sơ nhà tài trợ; và
- Yêu cầu hủy đăng ký hoặc bị xóa khỏi cơ sở dữ liệu.

5. NGUYÊN TẮC HƯỚNG DẪN

Chính sách Xử lý Khiếu nại Bên ngoài của AOGWR Việt Nam được hướng dẫn bởi các nguyên tắc sau:

Khả năng hiển thị: Chúng tôi sẽ chủ động cung cấp thông tin rõ ràng và dễ hiểu cho các đối tác và các bên liên quan của chúng tôi về cách thức và địa điểm khiếu nại hoặc cung cấp phản hồi (Xem '10. Công khai Chính sách').

Khả năng tiếp cận : Chúng tôi sẽ thực hiện các biện pháp để đảm bảo rằng các điểm liên hệ có thể tiếp cận và an toàn luôn sẵn sàng cho mọi người khiếu nại hoặc cung cấp phản hồi (Xem phần '10. Công khai Chính sách').

Ứng : Chúng tôi sẽ trả lời các khiếu nại và phản hồi một cách kịp thời và theo khung thời gian định trước (Xem '6. Tiêu chuẩn & Khung thời gian').

Khách quan : Tất cả các khiếu nại sẽ được giải quyết một cách công bằng, bình đẳng và không thiên vị, dựa trên các bằng chứng được gửi và phát hiện trong suốt quá trình xử lý khiếu nại. Khiếu nại sẽ không dẫn đến định kiến đối với sự tham gia của một cá nhân trong tương lai vào bất kỳ chương trình hoặc hoạt động nào.

Bảo mật: Tất cả các khiếu nại và quá trình xử lý khiếu nại sẽ được giữ bí mật nghiêm ngặt.

Trách nhiệm giải trình: Trách nhiệm giải trình đối với việc ra quyết định và hành động liên quan đến khiếu nại sẽ được thiết lập và thông báo rõ ràng.

Liên tục cải tiến: AOGWR Việt Nam cam kết không ngừng cải tiến trong tất cả các lĩnh vực hoạt động của tổ chức, bao gồm các chương trình, chính sách tổ chức và thủ tục của chúng tôi.

6. TIÊU CHUẨN & THỜI HẠN

Việc xử lý khiếu nại của AOGWR Việt Nam sẽ đáp ứng các tiêu chuẩn tối thiểu sau:

- Tất cả các khiếu nại sẽ được người nhận xác nhận càng sớm càng tốt, tốt nhất là trong vòng năm ngày làm việc.
- Tất cả các khiếu nại sẽ nhận được phản hồi đầy đủ cho đơn khiếu nại của họ và đưa ra kết quả sớm nhất có thể và theo quy định, trong vòng ba mươi ngày làm việc kể từ ngày nhận được. Nếu vấn đề phức tạp hơn và khung thời gian này là không thể, thì người khiếu nại sẽ được thông báo về khung thời gian có khả năng giải quyết.
- Tất cả các khiếu nại sẽ được ghi vào một Mẫu Biên bản Khiếu nại.
- Tất cả các khiếu nại sẽ được đối xử một cách tôn trọng, cho dù khiếu nại đó có chính đáng hay không.

7. CÁCH LÀM KHIẾU NẠI

Khiếu nại có thể được thực hiện bằng lời nói hoặc trực tiếp hoặc qua điện thoại, và bằng văn bản qua email, thư hoặc trực tuyến qua trang web của chúng tôi. Khi khiếu nại được thực hiện bằng miệng, nhân viên của AOGWR Việt Nam tiếp nhận khiếu nại sẽ đảm bảo khiếu nại được lập thành văn bản và chứa tất cả thông tin mà người khiếu nại muốn truyền đạt.

Khiếu nại có thể được thực hiện bởi người khiếu nại hoặc bởi một người bạn hoặc người bên vực thay mặt họ.

Trong trường hợp các dự án và chương trình cụ thể, hộp thư góp ý có thể được sử dụng để tiếp nhận các phản hồi và khiếu nại. Tuy nhiên, điều này không ngăn cản một cá nhân khiếu nại hoặc cung cấp phản hồi thông qua các phương tiện khác được mô tả ở trên.

Các khiếu nại ẩn danh sẽ được chấp nhận vì chúng có thể cảnh báo chúng tôi về các vấn đề hợp pháp có thể được giải quyết và dẫn đến cải tiến tổ chức. Tuy nhiên, không phải lúc nào cũng có thể đưa ra biện pháp khắc phục cho cá nhân đó trong trường hợp có khiếu nại nặc danh.

Các khiếu nại có thể được gửi đến Ban cố vấn qua các chi tiết liên hệ sau:

E-mail: advisory@aogwr.org
Điện thoại: +84 236 351 9692
Bưu kiện: 79 - 83 3 Tháng 2, Quận Hải Châu, Thành phố Đà Nẵng, Việt Nam

Khiếu nại cũng có thể được gửi đến một nhân viên hiện trường, đối tác chiến lược hoặc một nhân viên ACCI khác mà người khiếu nại có quyền tiếp cận hoặc liên hệ với những nhân viên đó, đặc biệt là đối với những người khiếu nại tại hiện trường.

8. CÁCH XỬ LÝ KHIẾU NẠI

AOGWR Việt Nam cam kết đảm bảo Chính sách Xử lý Khiếu nại Bên ngoài có thể truy cập công khai thông qua trang web của AOGWR Việt Nam. AOGWR Việt Nam sẽ làm việc với các đối tác trong nước để đảm bảo nhận thức về chính sách, bao gồm vai trò của họ trong việc giải quyết các khiếu nại và nêu quan ngại với AOGWR Việt Nam về bất kỳ chương trình nào của chúng tôi và / hoặc hành vi của đội ngũ (nhân viên) của chúng tôi.

Đối với tất cả các khiếu nại, chúng tôi sẽ:

- Tìm hiểu phía khiếu nại kết quả mà họ đang mong đợi.
- Đánh giá ban đầu về mức độ nghiêm trọng của việc khiếu nại và mức độ khẩn cấp của hành động.
- Giải thích rõ ràng cho người khiếu nại về quá trình hành động sẽ tiếp theo phụ thuộc vào:
 - nếu khiếu nại nằm ngoài quyền hạn của chúng tôi;
 - nếu chúng tôi có thể quyết định không điều tra;
 - nếu cần yêu cầu sơ bộ, hoặc cần xem xét thêm; hoặc
 - nếu khiếu nại được điều tra.
- Chúng tôi sẽ đảm bảo rằng người khiếu nại không bắt buộc phải trình bày khiếu nại của họ với một người có liên quan đến khiếu nại của họ hoặc rằng một người liên quan đến khiếu nại có liên quan đến việc xử lý khiếu nại đó theo bất kỳ cách nào.
- Chúng tôi sẽ không tạo ra những kỳ vọng sai lầm, nhưng đảm bảo với người khiếu nại rằng khiếu nại sẽ nhận được sự quan tâm đầy đủ.
- Đưa ra khung thời gian ước tính hoặc, nếu không thể, ngày mà chúng tôi sẽ liên hệ lại với họ.

- Kiểm tra xem người khiếu nại có hài lòng với hành động được đề xuất hay không và nếu không, hãy tư vấn cho họ các phương án thay thế.
- Đảm bảo rằng khiếu nại được thừa nhận một cách thích hợp.
- Theo dõi khi cần thiết, và giám sát xem người khiếu nại có hài lòng hay không;
- Chúng tôi sẽ đăng ký tất cả các khiếu nại (xem phần 1, mục 6).

Ngoài ra, khi khiếu nại bằng miệng, chúng tôi sẽ:

- Xác định chính mình, lắng nghe, ghi lại các chi tiết và xác định những gì người khiếu nại muốn;
- Xác nhận rằng chúng tôi đã hiểu và nhận được các thông tin chi tiết; và
- Thể hiện sự đồng cảm với người khiếu nại, nhưng không cố gắng đứng về phía nào, đổ lỗi hoặc trở nên phòng thủ;

Có sẵn tài liệu trình bày chi tiết Quy trình Xử lý Khiếu nại Bên ngoài từ đầu đến cuối và bạn có thể tìm thấy ở phần cuối của chính sách này.

9. GIÁO DỤC & ĐÀO TẠO

Chính sách và Quy trình Xử lý Khiếu nại Bên ngoài của AOGWR Việt Nam được phân phối cho tất cả các nhóm (nhân viên), tình nguyện viên, nhà thầu và đối tác khi họ bắt đầu làm việc với tổ chức. Các phiên bản cập nhật được cung cấp cho tất cả các bên liên quan khi được chấp thuận. Đào tạo giới thiệu, bao gồm Chính sách và Thủ tục Xử lý Khiếu nại Bên ngoài được cung cấp cho tất cả các bên liên quan được liệt kê ở trên. Nhân viên tham gia thực hiện các quy trình giải quyết khiếu nại được đào tạo đầy đủ về mọi mặt của quá trình thực hiện.

10. CÔNG BỐ CHÍNH SÁCH

Chính sách Xử lý Khiếu nại Bên ngoài của AOGWR Việt Nam thể hiện rõ giá trị mà chúng tôi đặt ra đối với việc tiếp nhận và phản hồi các khiếu nại và nó có thể dễ dàng truy cập và tải xuống trên trang web của chúng tôi. Nó cũng được thông báo trong các thỏa thuận đối tác và trong Sổ tay Thành viên Nhóm AOGWR (Nhân viên) của chúng tôi.

Chúng tôi đảm bảo rằng việc khiếu nại dễ dàng nhất có thể. Khiếu nại có thể được thực hiện bằng lời nói hoặc bằng văn bản qua email, điện thoại, gặp trực tiếp hoặc thông qua các phương tiện cần thiết khác để đảm bảo tính hòa nhập cho người khuyết tật hoặc để vượt qua rào cản ngôn ngữ. Chúng tôi sẽ cố gắng hỗ trợ người khiếu nại gửi đơn khiếu nại hoặc cung cấp thông tin khiếu nại cho chúng tôi bằng lời nói một cách trung thực nhất có thể.

11. BÁO CÁO, THEO DÕI & RÀ SOÁT CHÍNH SÁCH

Là một phần trong cam kết của chúng tôi đối với việc xử lý khiếu nại hiệu quả và cải tiến liên tục, AOGWR Việt Nam sẽ đảm bảo rằng chúng tôi:

- Theo dõi hiệu quả của các thủ tục xử lý tuân thủ của chúng tôi trên cơ sở liên tục và cập nhật một cách thích hợp chính sách và thủ tục của chúng tôi dựa trên học tập của tổ chức và / hoặc các khái niệm cập nhật về thực tiễn tốt nhất liên quan đến các thực tiễn xử lý khiếu nại;
- Rà soát chính sách ba (3) năm một lần, do Ban Cố vấn quản lý và tham khảo ý kiến của nhóm (nhân viên) và các bên liên quan; và
- Cung cấp đào tạo và đào tạo lại nhân viên liên tục về chính sách và thủ tục xử lý khiếu nại của chúng tôi.

12. TRÁCH NHIỆM VÀ QUYỀN HẠN

NGƯỜI	CHỊU TRÁCH NHIỆM CHO
Thành viên AOGWR Việt Nam (Nhân viên)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trực tiếp tiếp nhận, đăng ký và phản hồi các khiếu nại nhỏ. Chuyển các khiếu nại lớn đến Nhóm quản lý. 2. Đảm bảo khả năng hiển thị và khả năng tiếp cận chính sách này và các cơ chế khiếu nại trong tất cả các giao tiếp và thông qua các nền tảng có liên quan khác.
Đội ngũ quản lý AOGWR Việt Nam	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trực tiếp tiếp nhận, đăng ký và phản hồi các khiếu nại nhỏ. Chuyển các khiếu nại lớn đến Ban Cố vấn. 2. Đảm bảo khả năng hiển thị và khả năng tiếp cận chính sách này và các cơ chế khiếu nại trong tất cả các giao tiếp và thông qua các nền tảng có liên quan khác. 3. Đảm bảo các thành viên trong nhóm (nhân viên), tình nguyện viên, đoàn và đối tác có đủ nhận thức và năng lực để thực hiện chính sách này. 4. Đảm bảo các chương trình đáp ứng các kỳ vọng được nêu trong chính sách này.
Ban cố vấn AOGWR Việt Nam	<ol style="list-style-type: none"> 1. Đảm bảo đội ngũ (nhân viên) có liên quan được đào tạo thích hợp để thực hiện chính sách này. 2. Tiếp nhận các khiếu nại lớn, bằng cách giới thiệu hoặc trực tiếp. Thực hiện điều tra theo yêu cầu và giải quyết khiếu nại theo chính sách này. 3. Chuyển bất kỳ khiếu nại nào đến các cơ quan bên ngoài có liên quan tại Việt Nam và cả Australia nếu thích hợp. 4. Đảm bảo tất cả các khiếu nại được giải quyết một cách thích hợp và các nghị quyết được truyền đạt đến những người thích hợp. 5. Xác định và giải quyết bất kỳ vấn đề hệ thống nào cơ bản khi khiếu nại. 6. Thông báo cho Tổ chức Cứu trợ Quốc tế ACC (ACCIR), cơ quan quản lý của chúng tôi, về các khiếu nại lớn đang được điều tra và các giải pháp của họ. 7. Đảm bảo việc học được kết hợp chặt chẽ với việc xem xét, sửa đổi và điều chỉnh chính sách đối với các thực tiễn của tổ chức .
ACC International Relief	<ol style="list-style-type: none"> 1. Giữ Ban cố vấn chịu trách nhiệm về việc thực hiện chính sách. 2. Tham gia vào các cuộc điều tra lớn khi Ban cố vấn yêu cầu.

PHẦN 2:

THỦ TỤC XỬ LÝ KHIẾU NẠI BÊN NGOÀI

1. ĐÁNH GIÁ BAN ĐẦU KHIẾU NẠI

Thành viên nhóm (nhân viên) xử lý khiếu nại sẽ tiến hành đánh giá ban đầu để xác định cách thức quản lý khiếu nại và liệu khiếu nại có tính chất nghiêm trọng hay không, bằng cách xem xét liệu một hoặc nhiều tiêu chí sau có áp dụng:

- Mức độ nghiêm trọng;
- Sức khỏe (bao gồm cả sức khỏe tâm thần) và các tác động an toàn;
- Các tác động tài chính đối với người khiếu nại hoặc những người khác;
- Mức độ phức tạp, bao gồm việc liệu có nhiều hơn một vấn đề được nêu ra trong đơn khiếu nại hay không và liệu từng vấn đề có cần được giải quyết riêng hay không;
- Quyền xử lý - nhiều khu vực pháp lý hoặc yêu cầu báo cáo cho một cơ quan bên ngoài;
- Tác động đến cá nhân, công chúng và tổ chức;
- Có khả năng leo thang;
- Hệ thống hàm ý;
- Sự cần thiết và khả năng hành động ngay lập tức; và
- Có cần tham khảo ý kiến của bất kỳ ai khác trong việc đánh giá hay không.

Dựa trên đánh giá ban đầu này, khiếu nại sẽ được phân loại là:

- a. **Yêu cầu** : Một khiếu nại dựa trên sự hiểu lầm đơn giản hoặc không đủ thông tin, có thể được giải quyết bằng cách cung cấp thông tin làm hài lòng người khiếu nại ngay lập tức, sẽ được ghi lại dưới dạng một cuộc điều tra, với việc người khiếu nại trở thành người hỏi.
- b. **Khiếu nại nhỏ** : Một khiếu nại không được coi là nghiêm trọng về bản chất của nó sẽ được ghi nhận là một khiếu nại nhỏ. Khi thích hợp, cố gắng giải quyết các khiếu nại nhỏ ngay lập tức bằng cách sửa chữa sự hiểu lầm hoặc cung cấp thông tin còn thiếu, sau đó đảm bảo rằng người khiếu nại hoàn toàn hài lòng với thông tin và hoặc cách giải quyết được cung cấp.
- c. **Khiếu nại chính** - Một khiếu nại được đánh giá là nghiêm trọng về bản chất sẽ được ghi nhận là một khiếu nại lớn và được chuyển lên Ban Cố vấn.

2. CÁCH ĐIỀU TRA KHIẾU NẠI

Tất cả các cuộc điều tra khiếu nại lớn đều cần đến sự giám sát của Ban cố vấn.

Chúng tôi sẽ thực hiện mọi nỗ lực hợp lý để điều tra tất cả các trường hợp liên quan và thông tin xung quanh tất cả các khiếu nại. Mức độ điều tra sẽ tương xứng với bản chất của khiếu nại bao gồm mức độ bằng chứng hỗ trợ hoặc thông tin do người khiếu nại cung cấp.

Khi được yêu cầu, chúng tôi sẽ tham khảo và lấy lời khuyên từ các cơ quan bên ngoài, cơ quan quản lý hoặc cơ quan thực thi có liên quan trong việc lập kế hoạch và thực hiện điều tra.

Trong trường hợp khiếu nại thuộc thẩm quyền của cơ quan bên ngoài, AOGWR Việt Nam có thể thích hợp hoặc bắt buộc phải báo cáo hoặc hợp tác với cơ quan bên ngoài đó hoặc để cơ quan bên ngoài đó tiến hành điều tra. Điều này bao gồm, nhưng không giới hạn:

- Văn phòng Cứu trợ Quốc tế ACC với tư cách là cơ quan quản lý của chúng tôi;

- Cảnh sát Tiểu bang hoặc Liên bang tại Úc liên quan đến các vấn đề hình sự của đội (nhân viên) Úc;
- Công an cấp huyện hoặc cấp tỉnh ở Việt Nam liên quan đến các vấn đề hình sự khác;
- Các cơ quan quản lý khác của Việt Nam.

3. PHẢN HỒI & ĐÓNG GÓP KHIẾU NẠI

Thành viên (nhân viên) xử lý khiếu nại thông thường sẽ đưa ra quyết định đối với một khiếu nại nhỏ. Ban Cố vấn sẽ đưa ra quyết định về khiếu nại lớn hoặc có thể được chuyển đến ACCIR.

Chúng tôi sẽ thông báo quyết định của mình về khiếu nại ngay khi có thể. Thông tin liên lạc của chúng tôi sẽ bằng văn bản, bằng ngôn ngữ thích hợp qua email và / hoặc bưu điện, có CC cho cơ quan quản lý có liên quan. Tuy nhiên, khi thích hợp, chẳng hạn như trong trường hợp một thành viên cộng đồng địa phương khiếu nại, chúng tôi cũng sẽ thông báo quyết định của mình bằng lời nói và lần nữa bằng ngôn ngữ thích hợp.

Chúng tôi sẽ khuyến khích người khiếu nại phản hồi và tư vấn xem họ có hài lòng với quyết định của chúng tôi hay không. Trong quyết định của mình, chúng tôi sẽ thông báo rằng nếu người khiếu nại không hài lòng, chúng tôi sẽ chuẩn bị để xem xét bất kỳ thông tin bổ sung nào mà họ có thể cung cấp và xem xét quyết định của chúng tôi.

4. CÁC KHIẾU NẠI

Dựa trên quyết định được đưa ra liên quan đến khiếu nại, chúng tôi sẽ đảm bảo rằng tất cả nhân viên có liên quan đều được thông báo về kết quả của các khiếu nại và các tác động đối với dịch vụ, hàng hóa, thủ tục và quy trình của chúng tôi. Ngoài điều này, nó có thể thích hợp để:

- Thực hiện hành động khắc phục hậu quả hơn nữa, bao gồm các thay đổi đối với cách thức hoạt động của chúng tôi và cải tiến hoặc thực hiện đào tạo thêm cho đội (nhân viên);
- Đội ngũ cố vấn hoặc kỹ luật (nhân viên) hoặc tình nguyện viên;
- Xem xét hoặc chấm dứt các thỏa thuận; và / hoặc
- Tiến hành báo cáo thêm cho các cơ quan quản lý bên ngoài hoặc cơ quan thực thi.

5. TRANH CHẤP

Khiếu nại sẽ được thành viên của nhóm (nhân viên) xử lý tuân thủ chuyển đến một đồng nghiệp cấp cao hơn hoặc đến hội đồng / nhóm tương ứng để xem xét nếu người khiếu nại tranh chấp bất kỳ điều nào sau đây:

- Đánh giá của chúng tôi rằng một khiếu nại không nên được điều tra;
- Quyết định về việc khiếu nại của họ; hoặc
- Kết quả của khiếu nại của họ.

Nếu một tranh chấp như vậy là không thể giải quyết và liên quan đến:

- Nhân viên lĩnh vực ACCI Missions & Relief hoặc 'nhân viên', chúng tôi sẽ chuyển đơn khiếu nại đến Văn phòng ACCI Missions & Relief Office;
- Nhóm (nhân viên) của AOGWR Việt Nam, chúng tôi sẽ chuyển người khiếu nại đến Sở LĐTBXH và / hoặc Văn phòng SCEDFA tại Việt Nam.