

MỤC LỤC

01 Cơ chế giải quyết khiếu nại từ bên ngoài

04 Đơn khiếu nại

CƠ CHẾ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI TỪ BÊN NGOÀI

TRAFFIC International luôn coi trọng trách nhiệm bảo vệ mọi người khỏi bất kỳ tổn hại nào có thể xảy ra do mối liên hệ với tổ chức, bao gồm nhân viên, tình nguyện viên, đối tác, tư vấn, nhà thầu, người được ủy thác và những người chịu tác động bởi công việc của chúng tôi.

TRAFFIC luôn đặt mục tiêu hiệu quả, minh bạch và trách nhiệm giải trình trong quá trình thực hiện công việc, đáp ứng yêu cầu của nhà tài trợ, làm việc với nhà cung cấp và các bên liên quan. Trung thực và có đạo đức là chính sách của TRAFFIC. Các nhân viên có nghĩa vụ bảo vệ, phát huy lợi ích của tổ chức, đồng thời, đảm bảo tôn trọng đúng mực người khác trong mọi hành động. TRAFFIC cam kết bảo vệ nhân viên hoặc người dân trước việc bị trả thù do khai báo những hành vi sai trái một cách thiện chí và có cơ sở.

TRAFFIC có trụ sở tại Vương quốc Anh, tuân thủ Luật bảo vệ người tố cáo (PIDA) năm 1998 của Vương quốc Anh. Mục đích của Bộ luật này là bảo vệ nhân viên và những người khai báo những vấn đề có liên quan đến hành vi trái pháp luật hoặc sai phạm tài chính không bị biến thành nạn nhân của việc trả thù.

Quy trình khiếu nại

“Khiếu nại” hiểu trong trường hợp này là tuyên bố hành vi, hành động hoặc việc thiếu hành động của TRAFFIC, nhân viên TRAFFIC hoặc đối tác vi phạm các tiêu chuẩn nghề nghiệp của tổ chức, cần phải xử lý. Thuật ngữ “khiếu nại” bao gồm các nội dung khác như phàn nàn hoặc cáo buộc.

Mặc dù hy vọng các khiếu nại sẽ không phát sinh, TRAFFIC cam kết giải quyết mọi vấn đề ngay khi chúng được phát hiện, thông qua quy trình nội bộ hoặc bên ngoài (trong trường hợp cần thiết).

Nộp đơn khiếu nại

Việc khiếu nại hành vi sai trái về đạo đức (ví dụ: hối lộ, gian lận, quấy rối, v.v.) trong các chương trình, hoạt động của TRAFFIC hoặc các đối tác (mà bạn có cơ sở hợp lý để khẳng định) được thực hiện như sau:

Trường hợp, chương trình, hoạt động có quy trình tiếp nhận và xử lý khiếu nại, bạn hãy sử dụng qui trình sẵn có.

Nếu quy trình không có sẵn hoặc không đưa ra được câu trả lời thỏa đáng, bạn liên hệ với Cán bộ giải quyết khiếu nại của TRAFFIC và sử dụng mẫu Đơn khiếu nại kèm theo dưới đây.

Đơn khiếu nại phải có cơ sở, không dựa vào cảm tính và cần cung cấp đủ chi tiết để đánh giá đúng bản chất, mức độ và tính khẩn cấp của cuộc điều tra và các thủ tục cần thiết khác. Nếu có thể, bạn gửi kèm theo đơn khiếu nại các tài liệu làm cơ sở chứng minh.

Đơn khiếu nại có thể được trình bày bằng một trong các ngôn ngữ sau:

- Tiếng Anh
- Tiếng Trung
- Tiếng Pháp
- Tiếng Việt
- Tiếng Tây Ban Nha

TRAFFIC sẽ nỗ lực hết sức để bảo vệ danh tính của bạn. Tuy nhiên, nếu vấn đề có liên quan đến các đối tác thì sự tham gia của các tổ chức đó có thể là cần thiết như một phần của cuộc điều tra. Các yêu cầu pháp lý địa phương cũng có thể ảnh hưởng đến tiến trình kế tiếp.

Nếu bạn đang cân nhắc hoặc đã nộp đơn khiếu nại, vui lòng ghi nhớ các biện pháp an toàn sau:

- **Không** liên lạc với thủ phạm bị nghi ngờ để lấy thông tin hoặc yêu cầu bồi thường.
- **Không** tự mình thực hiện điều tra hoặc phỏng vấn.
- **Không** thảo luận về các sự kiện của vụ việc hoặc cáo buộc với bất kỳ ai trong tổ chức, trừ những người mà bạn đã báo cáo vụ việc.
- **Thận trọng** khi chia sẻ vụ việc của mình với ai đó bên ngoài tổ chức.

Xử lý các trường hợp khi có đơn khiếu nại

Mọi khiếu nại, thông qua Văn phòng TRAFFIC Toàn cầu hoặc Văn phòng quốc gia, đều được đăng ký trên Hệ thống quản lý khiếu nại trung tâm do Cán bộ giải quyết khiếu nại của TRAFFIC đảm nhiệm. Hồ sơ vụ việc sẽ được mở và người khiếu nại sẽ nhận được thông báo về tiến trình xử lý. Trong vòng sáu ngày làm việc sau khi nộp đơn lần đầu, người khiếu nại sẽ nhận được xác nhận đã nhận đơn.

Cán bộ giải quyết khiếu nại sẽ xem xét, đánh giá sự việc có cần được tiếp tục xử lý ở bước tiếp theo, đồng thời, xác định phương pháp thích hợp nhất để giải quyết. Một "Cán bộ phụ trách vụ việc" sẽ được chỉ định để đảm bảo việc giải quyết khiếu nại đạt hiệu quả.

Cán bộ giải quyết khiếu nại giám sát khách quan tiến trình vụ việc, đảm bảo vụ việc được xử lý theo cách thức và ở mức độ thích hợp, cũng như các thư từ, báo cáo liên quan... được lưu trữ an toàn, bảo mật.

Cán bộ giải quyết khiếu nại đề xuất với Giám đốc Nội chính cấp cao (Senior Director – Operations) và/hoặc thành viên được uỷ quyền các trường hợp cần phải báo cáo thành viên được uỷ quyền của Hội đồng thành viên TRAFFIC và/hoặc cơ quan có thẩm quyền liên quan.

Các khiếu nại liên quan đến Giám đốc Nội chính cấp cao hoặc Giám đốc điều hành sẽ được chuyển đến Chủ tịch Ban điều hành hoặc Chủ tịch Hội đồng thành viên.

Kháng nghị

Nếu bạn cảm thấy không thoả mãn với kết quả giải quyết ban đầu hoặc khi có bằng chứng hỗ trợ mới, bạn có thể đưa ra kháng nghị. Thông tin chi tiết, bao gồm cả khung thời gian kháng nghị, sẽ được cung cấp theo yêu cầu.

Nếu bạn không hài lòng với cách chúng tôi giải quyết vấn đề, bạn có thể tìm kiếm tư vấn từ các tổ chức như ACAS (<http://www.acas.org.uk>).

Để được tư vấn bảo mật và miễn phí từ nguồn bên ngoài, bạn có thể liên hệ với tổ chức từ thiện độc lập Public Concern của Vương quốc Anh theo số +44 (0) 20 7404 6609.

Thông tin liên hệ của Cán bộ giải quyết khiếu nại của TRAFFIC

Bưu điện: The Accountability Officer
(Cán bộ giải quyết khiếu nại)

TRAFFIC International David
Attenborough Building
Pembroke Street
Cambridge CB2 3QZ
UK

E-mail: accountable@traffic.org

ĐƠN KHIẾU NẠI

SỐ THAM CHIẾU NỘI BỘ:	
1. NGƯỜI KHIẾU NẠI (Do người khiếu nại điền)	
Họ và Tên	
Chi tiết liên hệ (email và hoặc số điện thoại)	
2. NỘI DUNG KHIẾU NẠI (Do người khiếu nại điền)	
Loại khiếu nại/ ý kiến đóng góp	Quấy rối <input type="checkbox"/> Tham nhũng/ Lừa đảo <input type="checkbox"/> Khác <input type="checkbox"/>
<i>Lưu ý: Nếu bạn không muốn cung cấp lời khai bằng văn bản nhưng sẵn sàng cung cấp thông tin qua điện thoại, vui lòng đánh dấu vào ô sau và cho biết ngôn ngữ bạn muốn liên lạc. Cán bộ giải quyết khiếu nại sẽ sắp xếp một cuộc gọi bí mật và riêng tư cho bạn.</i>	
Vui lòng bố trí một cuộc gọi bí mật và riêng tư: <input type="checkbox"/> Ngôn ngữ liên lạc mong muốn:	
Điều này có xảy ra với bạn không? Nếu không, bạn có mối quan hệ như thế nào với cộng đồng hoặc cá nhân liên quan?	
Thông tin chi tiết về nạn nhân của sự việc: Tuổi: Trẻ em (dưới 18 tuổi) <input type="checkbox"/> Người lớn (18 tuổi trở lên) <input type="checkbox"/> Giới tính: Nam <input type="checkbox"/> Nữ <input type="checkbox"/> Khác <input type="checkbox"/>	
Sự việc xảy ra ở đâu? Vui lòng cung cấp địa điểm (quốc gia, khu vực, cộng đồng gần nhất, hoặc địa điểm tham chiếu giúp phân biệt khác)	
Chuyện gì đã xảy ra? (Vui lòng mô tả chi tiết vấn đề để chúng tôi có thể điều tra kỹ hơn)	
Sự việc xảy ra khi nào? Nếu bạn không biết ngày tháng chính xác, vui lòng cung cấp khoảng thời gian (ví dụ: đầu tháng 1 năm 2021)	
Sự việc này đã được báo cho văn phòng TRAFFIC tại địa phương chưa?	
Thông tin - Lực lượng thực thi pháp luật, cán bộ chính quyền địa phương hoặc người khác (vui lòng nêu rõ) đã được thông báo chưa?	
Bạn mong chờ kết quả gì từ việc khiếu nại?	
Còn có bất cứ vấn đề nào liên quan đến vấn đề khiếu nại nhưng chưa được nhắc tới ở trên mà bạn muốn đưa vào đơn này không?	

Còn thông tin nào nữa không? Nếu bạn có thông tin khác có thể hữu ích, vui lòng đính kèm, ví dụ: ảnh, lời khai... Phần mềm chống vi-rút không cho phép tải lên các tệp được mã hóa hoặc được bảo vệ bằng mật khẩu.

Không đưa các thông tin cá nhân nhạy cảm về bất kỳ cá nhân nào được đề cập trong báo cáo của bạn nếu những thông tin này không cần thiết cho việc mô tả vấn đề của bạn.

3. CHỮ KÍ (của người khiếu nại)

Bằng việc ký và gửi đơn khiếu nại này, tôi chấp nhận quy trình xử lý khiếu nại và hiểu rằng nếu không hài lòng với kết quả ban đầu, tôi có thể chọn kháng nghị khi được thông báo về quy trình tiếp theo.

Ngày:

Chữ kí của người khiếu nại: