

**CÔNG TY CỔ PHẦN
NƯỚC
THỦ DẦU MỘT**

Số: 97/QĐ-CPNTDM

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Thủ Dầu Một, ngày 24 tháng 04 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

V/v Ban hành Chính sách Khiếu nại và giải quyết khiếu nại
Công ty Cổ phần Nước Thủ Dầu Một

**CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ
CÔNG TY CỔ PHẦN NƯỚC THỦ DẦU MỘT**

- Căn cứ Luật Doanh nghiệp số 59/2020/QH14 ngày 17/6/2020 của Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam thông qua ngày 17/6/2020 và có hiệu lực ngày 01/01/2021;
- Căn cứ Điều lệ của Công ty Cổ phần Nước Thủ Dầu Một.
- Căn cứ nhu cầu thực tế tại Công ty.

QUYẾT ĐỊNH:

- Điều 1:** Ban hành kèm theo Quyết định này Chính sách Khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong Công ty Cổ phần Nước Thủ Dầu Một.
- Điều 2:** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.
- Điều 3:** Ban Tổng Giám đốc Công ty, các phòng ban trực thuộc chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

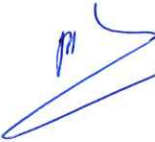
Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT.

**TM. HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Văn Trí

	CÔNG TY CỔ PHẦN NƯỚC THỦ DẦU MỘT	
	CHÍNH SÁCH KHIẾU NẠI VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI	
Biên soạn  Họ tên: Nguyễn Phước Nguyên Ngày: 24/04/2023	Xem xét  TỔNG GIÁM ĐỐC Họ tên: Trần Thế Hưng Ngày: 24/04/2023	Phê duyệt  CHỦ TỊCH HĐQT Họ tên: Nguyễn Văn Trí Ngày: 24/04/2023

Ban hành kèm theo Quyết định số 97/QĐ-CPNTDM ngày 24 tháng 04 năm 2023 của Công ty Cổ phần Nước Thủ Dầu Một

I. Mục đích:

- Tiếp nhận, giải quyết và phản hồi kịp thời, đầy đủ các thông tin, đơn thư khiếu nại của CBCNV toàn Công ty.
- Giải quyết, phản hồi trung thực và đầy đủ các thông tin liên quan đến khiếu nại, đáp ứng nghĩa vụ và quyền lợi chính đáng của CBCNV theo yêu cầu thỏa ước lao động tập thể và nội quy quy chế của Công ty.
- Đảm bảo sự hài hòa thông qua việc giải quyết một cách thỏa đáng các phản hồi, khiếu nại của CBCNV, trên cơ sở quy định của công ty và luật định.

II. Phạm vi áp dụng:

- Áp dụng đối với tất cả các chi nhánh trực thuộc Công ty;
- Với tất cả CBCNV trong toàn Công ty.
- Với các đối tác bên ngoài.

III. Quy trình thực hiện:

1. Lưu đồ:

Với lưu đồ và giải trình công việc trình tự theo các bước việc sẽ giúp hiệu quả tiến độ giải quyết khiếu nại không bị bỏ sót và đi đến cùng của sự hài lòng.

Bước	Lưu đồ	Trách nhiệm	Biểu mẫu
1	Tiếp nhận thông tin, đơn thư khiếu nại của CBCNV – Đối tác bên ngoài	- Cán bộ chuyên trách tại Nhà máy - Nhân viên tiếp nhận thông tin	- Ghi vào sổ theo dõi - Tổng hợp đơn, thư khiếu nại
2	Xem xét	- Trưởng ban ATMTXH tại Nhà máy	Xem, đánh giá đơn, thư khiếu nại
3	Tìm nguyên nhân	- Cán bộ /Nhân viên phụ trách liên quan	Kiểm tra, xác minh sự việc
4	Giải quyết khiếu nại Sai	- Trưởng ban ATMTXH tại Nhà máy - Quản đốc/Phó quản đốc	Giải quyết đơn, thư khiếu nại liên quan
5	Đúng Phản hồi trả lời kết quả	- Ban ATMT & XH - TP NS-QT	Vào sổ theo dõi khiếu nại
6	Báo cáo và lưu hồ sơ Kết thúc	- Ban ATMT & XH - TP NS-QT	

2. Mô tả chi tiết:

Bước 1: Tiếp nhận ý kiến, đơn thư của CBCNV khiếu nại

Các bộ chuyên trách tại Nhà máy/ Nhân viên tiếp nhận có trách nhiệm tiếp nhận ghi vào sổ theo dõi các thông tin, đơn thư khiếu nại của CBCNV. Phân tích và tổng hợp để chuyển đến Trưởng ban An toàn - Môi trường và Xã hội tại Nhà máy xem xét giải quyết.

Bước 2: Xem xét đưa ra hướng giải quyết

Trưởng ban An toàn - Môi trường và Xã hội tại Nhà máy, xem xét các thông tin đơn thư khiếu nại, đánh giá sự việc và phạm vi, tính chất khiếu nại của đương sự để đưa ra cách giải quyết hiệu quả nhất, trong giai đoạn này nếu:

+ Nội dung khiếu nại bình thường, đơn giản thì tổ chức mời đương sự làm việc giải quyết nhanh với tinh thần hòa giải đồng thuận, hợp tình hợp lý.

+ Nội dung đơn thư khiếu nại xét thấy có tính phức tạp cần phải kiểm tra lại mới có thể giải quyết thì thực hiện bước tiếp theo.

Bước 3: Xác minh sự việc (theo đơn khiếu nại)

Phân công nhân viên đi xác minh sự việc trên cơ sở từ nội dung đơn thư khiếu nại, rất cần thiết hiện trạng/hiện trường để làm bằng chứng, có thể: chụp hình, xác nhận người làng chứng nếu có, ghi nhận các thông tin liên quan,... và lập báo cáo lên cấp trên trực tiếp để có cơ sở đưa ra cách giải quyết hợp lý.



Bước 4: Giải quyết khiếu nại

- Sau khi tìm và xác định được nguyên nhân theo báo cáo Trưởng ban An toàn - Môi trường và Xã hội tại Nhà máy/Quản đốc/Phó Quản đốc xem xét nếu trong phạm vi có thể giải quyết được thì mời đương sự đến cùng làm việc để đi đến thống nhất và kết quả giải quyết khiếu nại xem như xong, đóng hồ sơ và lưu. Báo cáo lãnh đạo để biết.
- Trường hợp khó vượt thẩm quyền thì chuyển hồ sơ lên Ban Tổng Giám đốc xem xét giải quyết khiếu nại. Nếu đi đến thống nhất xem như khiếu nại đã giải quyết xong, đóng hồ sơ và lưu.
- Nếu đương sự cảm thấy chưa thỏa đáng, thì gửi hồ sơ khiếu nại về Trưởng ban An toàn - Môi trường và Xã hội Công ty để tiếp tục xem xét xử lý.

Bước 5: Phản hồi cho người khiếu nại

- Cán bộ chuyên trách Ban An toàn - Môi trường và Xã hội tại Nhà máy có trách nhiệm phản hồi kết quả giải quyết khiếu nại đến đương sự khiếu nại, và báo cáo về Ban An toàn - Môi trường và Xã hội cấp Công ty.
- Nếu hồ sơ khiếu nại gửi lên Ban An toàn - Môi trường và Xã hội cấp Công ty để tiếp tục giải quyết thì Cán bộ chuyên trách có trách nhiệm phản hồi kết quả giải quyết khiếu nại đến đương sự khiếu nại, lưu hồ sơ và đến ban An toàn - Môi trường và Xã hội cấp Nhà máy.

Bước 6: Báo cáo và lưu hồ sơ

- Các ban An toàn - Môi trường và Xã hội phải cập nhật, ghi nhận vào sổ các thông tin liên quan, báo cáo theo định kỳ và theo yêu cầu của trưởng ban và của lãnh đạo trực tiếp.
- Đóng hồ sơ khi có kết quả xử lý xong và lưu trữ hồ sơ khiếu nại theo đúng quy trình lưu trữ hồ sơ, lưu trữ tài liệu của Công ty.

IV. Biểu mẫu

- Sổ theo dõi – ghi nhận thông tin khiếu nại : M01 -QT01/XLKN
- Mẫu xác minh thực trạng/sự việc khiếu nại : M02 -QT01/XLKN