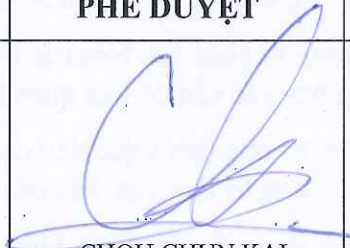


SOẠN THẢO	XEM XÉT	PHÊ DUYỆT	ĐÓNG DẤU
 HUỖNH BÍCH NGỌC	 NGUYỄN THỊ KIM ANH	 CHOU CHUN KAI	

HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC SỬ DỤNG THÙNG THƯ GÓP Ý

1. MỤC ĐÍCH:

Nhằm quy định rõ ràng các bước cần thực hiện khi sử dụng thùng thư góp ý và giúp cho việc trao đổi thông tin 2 chiều tại công ty được hiệu quả hơn.

2. PHẠM VI:

Áp dụng cho các trường hợp sử dụng thùng thư góp ý trong công ty.

3. NỘI DUNG HƯỚNG DẪN:

3.1 “ĐƠN THÙNG THƯ GÓP Ý”

3.1.1 Khi CB-CNV có kiến nghị đối với công ty, ngoài việc trao đổi trực tiếp với đại diện Công ty hoặc đại diện Công đoàn thì còn có thể sử dụng thùng thư góp ý.

3.1.2 Ngay tại thùng thư góp ý, công ty sẽ để sẵn hộp đựng mẫu phiếu “đơn thùng thư góp ý”, phiếu này sẽ được in trên giấy màu xanh.

3.1.3 Mỗi CB-CNV chỉ sử dụng 1 phiếu cho 1 nội dung mà mình muốn kiến nghị.

3.1.4 CB-CNV sẽ điền: Thời gian mình viết thư và nơi dự định sẽ kiến nghị yêu cầu giải quyết.

3.1.5 CB-CNV đánh dấu X vào ô sau nếu phù hợp với nội dung mà mình muốn nói đến:

- Góp ý: Nếu kiến nghị là những góp ý mang tính cải thiện cho Công ty liên quan đến các mặt hoạt động trong Công ty.

- Khiếu nại: Nếu các kiến nghị là sự không hài lòng về những sự việc bị coi là vi phạm nội quy công ty, luật lao động hay các quy định pháp luật khác.

- Thắc mắc: Nếu các kiến nghị là những thắc mắc về các sự việc chưa được hiểu rõ ràng, ví dụ như các chế độ chính sách công ty đang áp dụng.

3.1.6 Sau đó CB-CNV ghi rõ nội dung mà mình muốn góp ý, khiếu nại hay thắc mắc. Lưu ý nội dung ghi phải rõ ràng, sạch sẽ và dễ hiểu. Đơn không cần tiết lộ họ tên hay các thông tin cá nhân khác. Trường hợp nếu CB-CNV đồng ý cung cấp thông tin cá nhân để tiện việc phản hồi và xử lý thì các thông tin sẽ được bảo mật tuyệt đối.

Hướng dẫn công việc sử dụng thùng thư góp ý

3.1.7 Nhằm xác định rõ nguyên nhân vấn đề và khuyến khích công nhân đóng góp hướng giải quyết cho công ty, CB-CNV có thể điền vào phần “đề nghị hướng giải quyết” nếu có đề nghị.

3.1.8 CB-CNV đánh dấu X vào ô sau nếu phù hợp với nội dung mà mình muốn ý kiến:

- Lương và phúc lợi: Nếu các kiến nghị liên quan đến mức lương, cơ chế trả lương, việc tính lương hay các vấn đề liên quan khác.

- Môi trường làm việc: Nếu các kiến nghị liên quan đến sức khỏe, an toàn vệ sinh lao động, điều kiện vị trí làm việc hay các vấn đề liên quan khác.

- Giờ làm việc: Nếu các kiến nghị liên quan đến thời gian làm việc, làm thêm, kế hoạch làm thêm, chế độ ngày nghỉ hay các vấn đề liên quan khác.

- Nhà ăn: Nếu các kiến nghị liên quan đến các điều kiện hay chất lượng nhà ăn như thực đơn, thức ăn, thái độ phục vụ của nhân viên nhà ăn, khẩu vị hay các vấn đề liên quan khác.

- Chế độ chính sách: Nếu các kiến nghị liên quan đến kế hoạch sản xuất, chiến lược kinh doanh, thuận lợi khó khăn của công ty hay các vấn đề liên quan đến chế độ chính sách mà công ty ban hành hay các chế độ khác như BHXH, BHYT, BHTN.

- Nội quy công ty: Nếu các kiến nghị liên quan đến quy chế làm việc, các quy định của nội quy công ty hay các vấn đề liên quan khác.

- Quan hệ lao động: Nếu các kiến nghị liên quan đến các mối quan hệ lao động hay các ứng xử giữa các cấp trong công ty hay các vấn đề liên quan khác.

3.1.9 Trên mỗi “đơn thùng thư góp ý” sẽ được in mã số, CB-CNV phải lưu lại mã số này để theo dõi sự phản hồi của Công ty.

3.1.10 Thời hạn phản hồi:

- Nếu sự việc mang tính chất đơn giản thì BTGD sẽ phản hồi từ 3 đến 5 ngày;

- Nếu sự việc mang tính chất phức tạp thì BTGD sẽ phản hồi từ 7 đến 10 ngày.

3.2 THƯ PHẢN HỒI CỦA CÔNG TY:

3.2.1 Căn cứ vào “đơn thùng thư góp ý”, BTGD sẽ sử dụng phiếu này để trả lời cho các kiến nghị của CB-CNV.

3.2.2 CB-CNV sẽ tự điền mã số, mã số này chính là mã số của “đơn thùng thư góp ý” và “thư phản hồi của công ty”.

3.2.3 Trên thư phản hồi, BTGD sẽ tóm tắt nội dung kiến nghị và đưa ra cách giải quyết cho kiến nghị này.

3.2.4 Đồng thời, BTGD sẽ cung cấp số điện thoại và người phụ trách cho CB-CNV liên hệ thêm trong trường hợp CB-CNV muốn trực tiếp thảo luận về vấn đề mà họ đã được phản hồi nhưng vẫn chưa rõ hoặc còn thắc mắc.

3.2.5 Thư phản hồi sẽ dán tại bảng ngay thùng thư góp ý. Theo thời gian quy định, CB-CNV sẽ đến “bảng thông báo thùng thư góp ý” để đọc phản hồi.

Hướng dẫn công việc sử dụng thùng thư góp ý

3.3 PHIẾU ĐÁNH GIÁ CỦA CÔNG NHÂN:

- 3.3.1 Sau khi nhận được phiếu phản hồi của công ty, CB-CNV sẽ lấy “phiếu đánh giá của công nhân” tại “bảng thông báo thùng thư góp ý” để ghi nhận xét của mình.
- 3.3.2 CB-CNV sẽ tự điền mã số, mã số này chính là mã số của “đơn thùng thư góp ý” và “thư phản hồi của công ty”.
- 3.3.3 CB-CNV ghi tóm tắt nội dung mà mình kiến nghị vào phiếu này.
- 3.3.4 Sau đó, CB-CNV sẽ đánh dấu X vào phần nhận xét về cách giải quyết của công ty.
- 3.3.5 Nếu muốn bổ sung thêm, CB-CNV có thể đánh dấu X vào phần “muốn bổ sung” và ghi rõ ý kiến muốn bổ sung.
- 3.3.6 Nếu không hài lòng, CB-CNV có thể đánh X vào phần “không hài lòng” và ghi rõ lý do không hài lòng.
- 3.3.7 Sau đó, CB-CNV sẽ bỏ thư này vào thùng thư góp ý.
- 3.3.8 Trường hợp với các phiếu có ý kiến “muốn bổ sung” hoặc “không hài lòng” thì BTGD tiếp tục sử dụng “thư phản hồi của công ty” theo các bước từ 3.2 đến 3.3 để tiếp tục xử lý triệt để vấn đề.

3.4 HỆ THỐNG THEO DÕI THÔNG TIN CỦA THÙNG THƯ GÓP Ý

- 3.4.1 BTGD sẽ phân công người phụ trách cập nhật các thông tin của việc sử dụng thùng thư góp ý này.
- 3.4.2 Sau khi cập nhật xong, người phụ trách cập nhật sẽ gửi bảng báo cáo này cho BTGD.
- 3.4.3 Định kỳ cuối năm, người phụ trách cập nhật sẽ lập báo cáo tổng kết gửi về cho BTGD.

Bước 1:

- Lấy phiếu xanh tại thùng thư;
- Điền thông tin, bỏ vào thùng thư;
- Ghi nhớ mã số
- Chờ công ty phản hồi

- Một kiến nghị/ một phiếu;
- Không cần tiết lộ thông tin cá nhân/ hoặc công ty sẽ bảo mật các thông tin này nếu tiết lộ.

Trong trường hợp còn thắc mắc, có thể gọi điện thoại số điện thoại được ghi trên phiếu để được giải thích thêm.

Bước 2:

- Đọc thông tin phản hồi được dán trên bảng thông

Ghi lại mã số của phiếu xanh mà mình đã sử dụng vào phiếu này

Bước 3:

- Điền vào phiếu hồng để đánh giá cách giải quyết của công ty.
- Bỏ phiếu vào thùng thư

Hướng dẫn công việc sử dụng thùng thư góp ý

4. **LỊCH SỬ TÀI LIỆU:**

4.1 Ban hành lần đầu: 28/02/2018

4.2 Ban hành lần thứ hai: 28/12/2024

Lần sửa	Hạng mục sửa đổi	Nội dung sửa đổi
2		Cập nhật theo quy trình quản lý tài liệu DOCC

