

SOẠN THẢO	XEM XÉT	PHÊ DUYỆT	ĐÓNG DẤU
 HUỲNH BÍCH NGỌC	 NGUYỄN THỊ KIM ANH	 CHOU CHUN KAI	 DATE OF ISSUE 發行章 NGÀY HIỆU LỰC D M Y Document Control Center

HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC QUẢN LÝ HỆ THỐNG TIN NHẮN WOVO

1. MỤC ĐÍCH:

Nhằm quy định rõ ràng các bước cần thực hiện trong công tác quản lý hệ thống tin nhắn Wovo.

2. PHẠM VI:

Áp dụng cho các trường hợp góp ý, thắc mắc khiếu nại thông qua “hệ thống tin nhắn Wovo”.

3. NỘI DUNG HƯỚNG DẪN:

3.1 Nguyên tắc sử dụng:

- 3.1.1 CB-CNV trong Công ty đều có quyền gửi tin nhắn khi có góp ý, thắc mắc, khiếu nại.
- 3.1.2 Tất cả thông tin khi CB-CNV góp ý, thắc mắc khiếu nại đều được đảm bảo tính bảo mật
- 3.1.3 Thông tin được cung cấp phải đảm bảo đúng sự thật, nghiêm cấm lợi dụng hệ thống tin nhắn Wovo để trả thù cá nhân, vu khống, quấy nhiễu. Nếu cố ý cung cấp thông tin sai sự thật tùy theo mức độ vi phạm sẽ xử lý theo Nội quy công ty.
- 3.1.4 Đối với các thông tin có giá trị giúp công ty kịp thời phát hiện tiêu cực, góp phần xây dựng công ty thì sẽ được xem xét khen thưởng.
- 3.1.5 Nội dung khi sử dụng hệ thống tin nhắn Wovo bao gồm: Các thắc mắc về các quy định của pháp luật liên quan, về nội quy chính sách của Công ty hoặc phản ánh các vấn đề khiếu nại, khiếu kiện, các vi phạm tiêu cực xảy ra trong Công ty.

3.2 Đơn vị tiếp nhận:

- 3.2.1 BTGD sẽ phân công nhân viên phụ trách hệ thống tin nhắn Wovo. Người được phân công phải là người có đầy đủ kiến thức về các quy định pháp luật liên quan, về nội quy và các chế độ chính sách của công ty.
- 3.2.2 Nội dung các câu trả lời của nhân viên phụ trách hệ thống tin nhắn Wovo phải nằm trong phạm vi cho phép, đúng theo đường lối chủ trương chính sách của Công ty.
- 3.2.3 Trong vòng 48 giờ kể từ khi nhận được góp ý, thắc mắc khiếu nại từ hệ thống tin nhắn Wovo, người phụ trách hệ thống sẽ có trách nhiệm trả lời và giải thích rõ ràng

Hướng dẫn công việc quản lý hệ thống tin nhắn ứng dụng WOVO

cho CBCNV thông qua ứng dụng. Trong trường hợp cần điều tra xác minh thông tin thì người phụ trách sẽ thực hiện theo “quy trình góp ý, thắc mắc khiếu nại - mục 6.3 điều tra xác minh xử lý”. Sau đó sẽ gửi tin nhắn trả lời kết quả góp ý, thắc mắc, khiếu nại.

- 3.2.4 Trong trường hợp ngoài khả năng giải quyết, người phụ trách hệ thống Wovo phải nhanh chóng phản hồi về cho BTGD để được hướng dẫn xử lý. Hoặc đối với các sự việc mang tính nghiêm trọng, người phụ trách hệ thống phải phản ánh ngay cho BTGD.

3.3 Chế độ báo cáo:

- 3.3.1 Tất cả các trường hợp góp ý, thắc mắc khiếu nại nhận được từ hệ thống Wovo, người phụ trách có trách nhiệm cập nhật thông tin và tổng hợp gửi báo cáo cho BTGD.
- 3.3.2 Định kỳ cuối năm, khi BP.HR lập báo cáo tổng kết tình hình hoạt động nhân sự, các số liệu này sẽ được kết hợp đưa vào báo cáo.