

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

HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC QUẢN LÝ ĐƯỜNG DÂY NÓNG NỘI BỘ

1. MỤC ĐÍCH:

Nhằm quy định rõ ràng các bước cần thực hiện trong công tác quản lý đường dây nóng nội bộ tại công ty

2. PHẠM VI:

Áp dụng cho các trường hợp liên quan đến việc sử dụng “đường dây nóng nội bộ” của công ty.

3. NỘI DUNG HƯỚNG DẪN:

3.1 Nguyên tắc sử dụng:

3.1.1 CB-CNV trong Công ty đều có quyền gọi đến đường dây nóng trong các trường khẩn cấp hoặc trong trường hợp đã phản ứng đúng theo quy trình của công ty mà không được giải quyết đúng.

3.1.2 CB-CNV gọi đến đường dây nóng sẽ được bảo mật mọi thông tin cá nhân.

3.1.3 Thông tin được cung cấp phải đảm bảo đúng sự thật, nghiêm cấm lợi dụng đường dây nóng nội bộ 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 công ty 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 các đường dây nóng nội bộ bao gồm:

Giải đáp 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 về khiếu nại khiếu kiện, các vi phạm tiêu cực xảy ra trong công ty.

3.1.6 Khi CB-CNV gọi đến số điện thoại đường dây nóng, đơn vị tiếp nhận sẽ có trách nhiệm tắt máy và gọi lại. Người sử dụng sẽ không mất phí khi sử dụng đường dây nóng này.

3.2 Đơn vị tiếp nhận:

- 3.2.1 BTGD sẽ phân công nhân viên phụ trách đường dây nóng. 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 hỏi của nhân viên phụ trách đường dây nóng nội bộ phải nằm trong phạm vi cho phép, đúng theo đường lối chủ trương chính sách của Công ty.
- 3.2.3 Khi nhận được thông tin từ đường dây nóng nội bộ, người quản lý đường dây nóng sẽ có trách nhiệm trả lời và giải thích rõ ràng cho người gọi điện, trong trường hợp cần điều tra xác minh thông tin thì người phụ trách đường dây nóng sẽ thực hiện theo “quy trình khiếu nại khiếu kiện – mục 6.3 điều tra xác minh xử lý”. Sau đó người phụ trách đường dây nóng sẽ liên lạc lại với người gọi điện để trả lời kết quả vụ việc.
- 3.2.4 Trong trường hợp ngoài khả năng giải quyết, nhân viên phụ trách đường dây nóng 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 đường dây nóng phải phản ánh ngay cho BTGD.

3.3 Chế độ báo cáo:

- 3.3.1 Tất cả trường hợp nhận được thông tin từ đường dây nóng sẽ được người phụ trách cập nhật vào “sổ cập nhật thông tin đường dây nóng”.
- 3.3.2 Cuối mỗi tháng, người phụ trách đường dây nóng có trách nhiệm cập nhật các thông tin này vào “hệ thống theo dõi thông tin về quan hệ lao động”, sau khi phân tích và tổng hợp xong sẽ gửi bảng báo cáo này cho BTGD
- 3.3.3 Định kỳ cuối năm, khi BP.HR lập báo cáo tổng kết tình hình hoạt động nhân sự, các số liệu này sẽ được tổng kết theo năm và được vào báo cáo.

SỐ ĐIỆN THOẠI ĐƯỜNG DÂY NÓNG NỘI BỘ

0933 617 279

Hướng dẫn công việc quản lí đường dây nóng nội bộ

4. **LỊCH SỬ TÀI LIỆU:**

4.1 Ban hành lần thứ đầu: 01/04/2014

4.2 Ban hành lần thứ 2: 28/12/2024

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

