

Quy định và thủ tục VỀ TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ THÔNG TIN PHẢN HỒI

I. Mục đích, phạm vi và đối tượng áp dụng

Chính sách này được xây dựng nhằm đảm bảo tính giải trình và góp phần nâng cao năng lực cũng như chất lượng chương trình của Trung tâm Phát Triển và Hội nhập (gọi tắt là ‘Tổ chức’) và các cán bộ/đối tác của CDI trong quá trình triển khai hoạt động.

Chính sách này áp dụng cho tất cả nhân viên của Tổ chức.

Đối tượng gửi thông tin phản hồi là bất kỳ ai thuộc đối tượng là nhân viên, thực tập sinh, tư vấn, đối tác và người hưởng lợi từ dự án là cá nhân hoặc tập thể tham gia trong các chương trình của CDI và của đối tác CDI.

Thông tin phản hồi gửi đến CDI được hiểu bao gồm tất cả các ý kiến bao gồm thắc mắc, góp ý, nhận xét, khiếu nại, tố cáo về cán bộ và hoạt động của CDI và đối tác trực tiếp của CDI trong quá trình thực hiện hoạt động và các cam kết về chương trình dự án với CDI.

II. Phân loại thông tin phản hồi

Tất cả thông tin phản hồi gửi tới CDI có thể được phân loại thành các dạng sau:

- 1. Nhận xét, kiến nghị:** bao gồm các ý kiến đóng góp và giải pháp nhằm cải thiện hiệu quả, cách thức hoạt động của CDI và đối tác của CDI.
- 2. Phản ánh:** bao gồm vi phạm hoặc sai sót không đúng chuẩn mực chung hoặc cam kết của CDI và đối tác của CDI trong quá trình thực hiện hoạt động chương trình, dự án có liên quan tới CDI.
- 3. Khiếu nại:** bao gồm các đề nghị của cá nhân tổ chức về xem xét xử lý hành vi/quyết định nào đó của CDI/đối tác làm ảnh hưởng tới quyền và lợi ích của cá nhân/tổ chức đó.
- 4. Tố cáo:** bao gồm yêu cầu giải quyết liên quan đến vi phạm pháp luật của cán bộ và đối tác của CDI.

Tất cả các thông tin phản hồi trên không bao gồm các câu hỏi chung về công việc của CDI và đối tác của CDI, yêu cầu cung cấp thông tin cá nhân/riêng tư hoặc các yêu cầu khác không liên quan tới chương trình mà CDI và đối tác CDI đang thực hiện.

III. Nguyên tắc chung trong tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi

Kịp thời: CDI sẽ trả lời các thông tin phản hồi gửi đến trong thời gian sớm nhất. Nhưng không được chậm hơn thời gian quy định được hướng dẫn theo như quy trình tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi tại mục V của Chính sách này.

Tôn trọng: CDI cam kết tôn trọng mọi thông tin phản hồi và đảm bảo giữ bí mật thông tin của người gửi.

Vì mục tiêu chung: CDI coi quá trình xử lý thông tin phản hồi là một phần của quá trình học hỏi và phát triển tổ chức, hướng tới chất lượng, hiệu quả của chương trình và sự minh bạch, giải trình trong hoạt động.

IV. Quyền của người phản hồi, khiếu nại, tố cáo

- Người khiếu nại và tố cáo sẽ được bảo mật thông tin về các thông tin cá nhân và thông tin về khiếu nại, tố cáo.
- Người khiếu nại có thể được thảo luận về các vấn đề mà họ nêu ra với bên liên quan để có thể làm rõ vấn đề khiếu nại, tố cáo.
- Người khiếu nại được thông báo kết quả giải quyết khiếu nại một cách kịp thời.
- Nếu không đồng ý với kết quả khiếu nại thì có thể tiếp tục quá trình yêu cầu khiếu nại hoặc điều tra nằm ngoài tổ chức CDI.
- Người khiếu nại, tố cáo sẽ không chịu hình thức kỷ luật hay trừ dập nào nếu kết luận giải quyết khiếu nại cho rằng vấn đề khiếu nại là không chính xác.

V. Quyền của người bị khiếu nại, tố cáo

- Người bị khiếu nại, tố cáo có quyền được thông báo về nội dung tố cáo, khiếu nại
- Người bị khiếu nại, tố cáo có quyền đưa ra các bằng chứng và giải trình cho các nội dung bị tố cáo, khiếu nại.
- Người bị khiếu nại, tố cáo có quyền được thảo luận, giải trình về các vấn đề bị tố cáo.

VI. Hình thức và kênh tiếp nhận thông tin phản hồi

Các đối tượng của Chính sách như mục I nếu có nhu cầu yêu cầu CDI giải trình thì gửi câu hỏi, góp ý, khiếu nại hoặc tố cáo cho:

Nếu là cán bộ của tổ chức, thông tin phản hồi khiếu nại gửi cho:

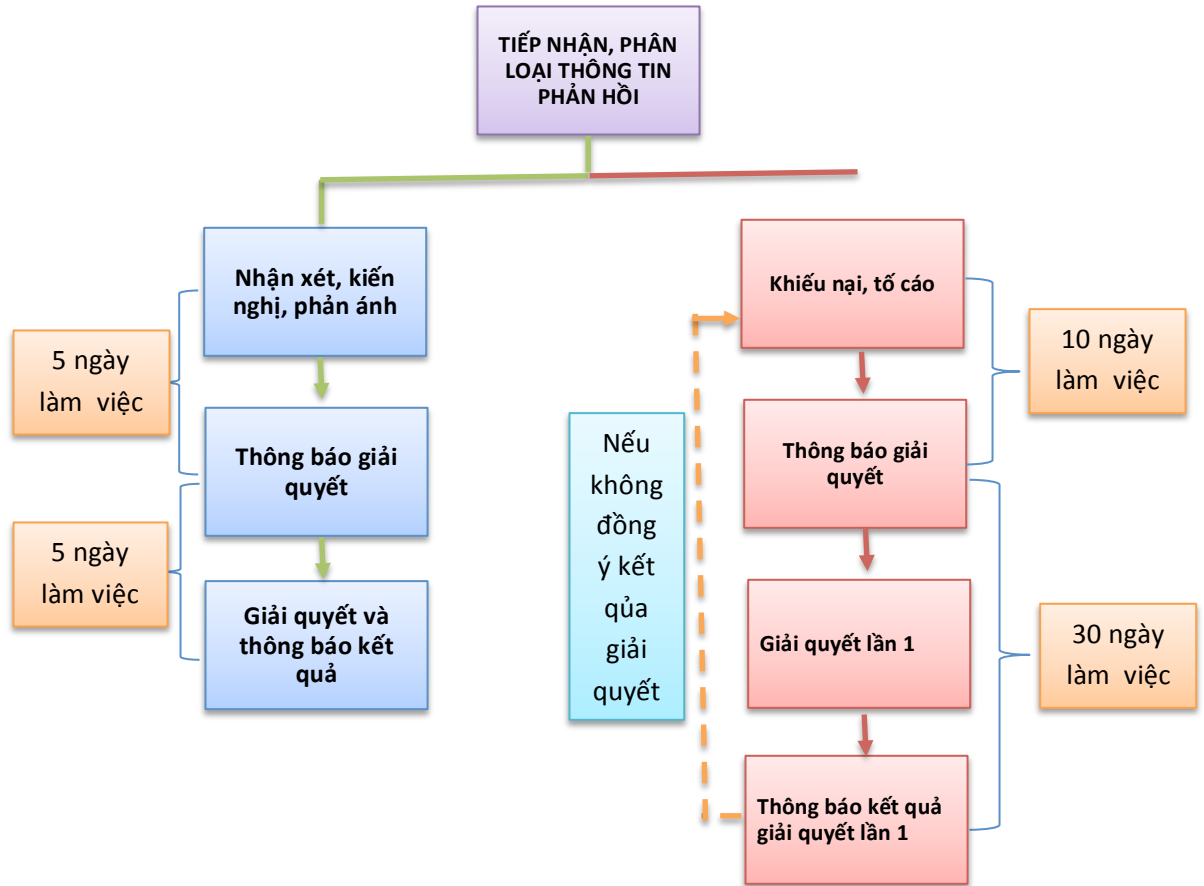
- Quản lý trực tiếp.
- Nếu Quản lý trực tiếp có liên quan hoặc liên đới tới hành vi và nội dung khiếu nại, tố cáo, có thể gửi yêu cầu phản hồi, khiếu nại, tố cáo cho Giám đốc điều hành hoặc Ban quản lý.

Nếu là tư vấn, đối tác, cá nhân và tổ chức khác có liên quan, thông tin phản hồi gửi cho CDI bằng theo các hình thức sau:

- Gọi điện thoại hoặc gửi email trực tiếp cho các cán bộ có liên quan của CDI.
 - hoặc/và gửi yêu cầu trực tiếp cho CDI theo các kênh sau:
 - Số điện thoại tiếp nhận phản hồi: **+842435380100**

- hoặc/và gửi email theo địa chỉ: phanhoi@cdivietnam.org
- Nhắn tin qua fan page <https://www.facebook.com/cdivietnam.ngo>
- Gửi thư trực tiếp cho tổ chức theo địa chỉ: Trung tâm Phát triển và Hội nhập, tầng 16, toà nhà 169 Nguyễn Ngọc Vũ, phường Trung Hoà, quận Cầu Giấy, Hà Nội, Việt Nam.

VII. Quy trình tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi



VIII. Hiệu lực

Quy định này có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 01 năm 2020.

Quy định này có thể được thường xuyên cập nhật, điều chỉnh nếu cần và phải được thông báo cho toàn thể cán bộ nhân viên CDI và đối tác của CDI.

GRIEVANCE POLICY AND PROCEDURE

I. Policy objective, scope and object

This Grievance Policy aims to ensure accountability and contribute to enhance capacity and quality of CDI's programs and its partners' programmes.

This Grievance Policy applies to all CDI staff.

Respondents can be any individuals and organisations including the beneficiary, partners, and consultants participating in CDI's programs and / or CDI's partners programs.

Communications sent to CDI include complaints, grievances, concerns, denunciation about CDI staff and activities and its direct partners during its concurrent work.

II. Types of communications

All communications sent to CDI are following categories:

1. Comments and suggestions: these refer to views and recommendations and solutions to improve effectiveness of CDI's activities and its partner's related work

2. Feedbacks: These refer to violations and wrongdoings on agreed work principles and CDI's commitment during the course of work.

3. Complaints: these apply to requests of individuals and organisations regarding CDI's decision or behaviors causing harms to their rights and interests.

4. Denunciations: these apply to actions against unlawful acts of CDI staff and its partners.

All communications as mentioned above do not include general questions about CDI's and partners' work, request on personal information and privacy that do not related to work.

III. Principles on receiving grievance and complaints

Due process: CDI will respond to communications as soon as possible, not later than timeline defined in Session V: procedure to receive and deal with communication

Respect: CDI commits respect of all grievances and feedback and keeps confidential information on complainant.

Good faith: CDI consider the grievance process as part of learning process and organisational development to attain accountability and better quality of the programme.

IV. Rights of complainants and denounciators

- Personal Information and privacy about complainants and denounciators are kept confidential.
- Complainants can raise concern and discuss about concern issue in open and good faith manner to have better understanding on the issue, reference to the procedure on Session VI.
- Complainants can have direct responses on complaining issues.
- If the responses are not satisfied with the responses on the matter, the complainant can approach an external agency in relation to their concern.
- Complainants and denounciators shall not be victimised and receive any detrimental action.

V. Rights of person in direct of concern and complaint

- The respondent will be informed about content of the complaint.
- The respondent has right to provide proof relating to subject matter of the complaining issue.
- The respondent can participate in discussion to explain on the issue with concerned stakeholders or the complainant.

VI. Mechanism and channel to send communication

The person of complaining matters as stated reference to session I.

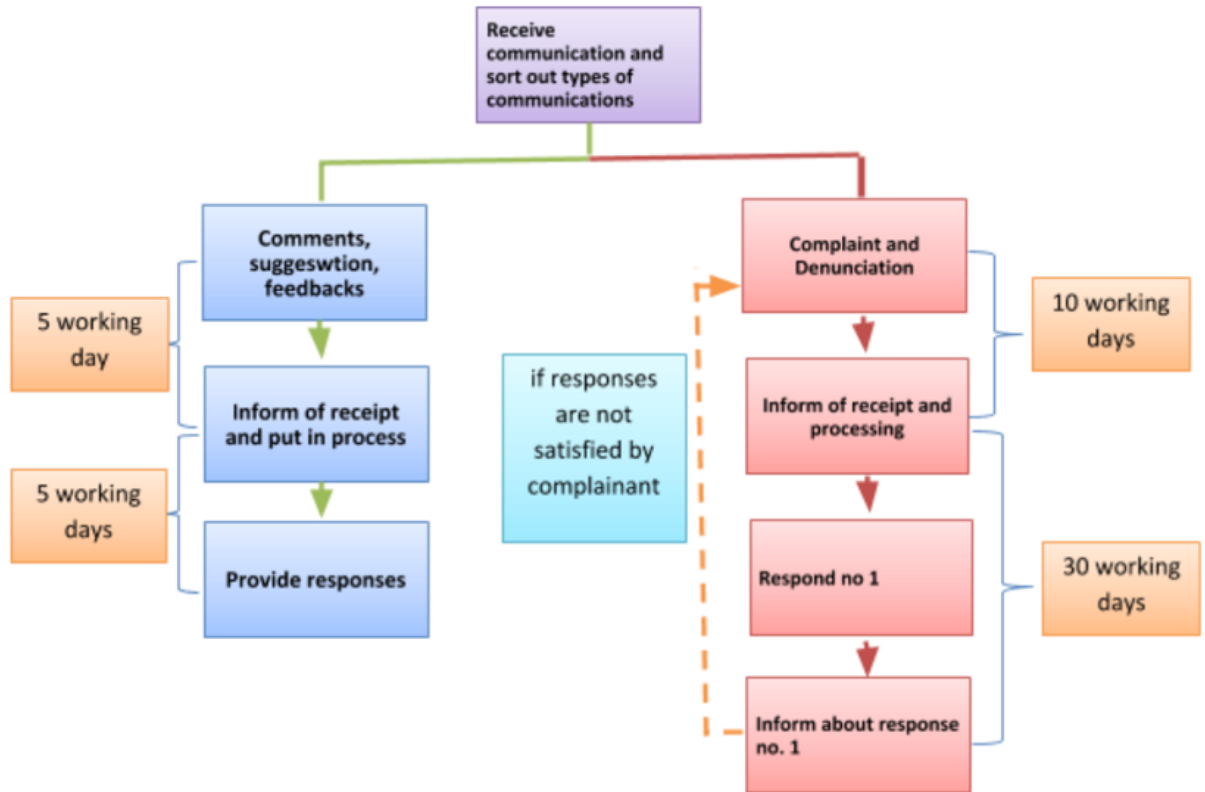
Being CDI staff, communications can be sent to:

- Direct supervisor (line manager)
- If the direct supervisor directly involved or related to the subject matter, the communications can be sent to Managing Director or CDI Management Team.

Being persons outside CDI, communication can be sent to:

- Any related CDI staff
- Phone line: +842435380100
- Email to: phanhoi@cdivietnam.org
- Send Message to CDI's Facebook page: <https://www.facebook.com/cdivietnam.ngo>
- Postmail to: Center for Development and Integration, 16F, Building 169 Nguyen Ngoc Vu, Trung Hoà Ward, Cầu Giấy district, Hà Nội, Vietnam

VII. Process of communications



VIII. Effect of Policy

This Policy and Procedure is effective since 1 January 2020.

This Policy may be updated, amended as needed and shall be informed to all CDI persons, staff and partners accordingly.