

HƯỚNG DẪN E

Cơ chế khiếu nại

Phiên bản 1



**RAINFOREST
ALLIANCE**



Tuyên bố miễn trừ trách nhiệm dịch thuật

Nếu có bất kỳ thắc mắc nào liên quan đến ý nghĩa chính xác của thông tin trong bản dịch, vui lòng tham khảo văn bản chính thức bằng tiếng Anh. Mọi thông tin sai lệch hoặc khác biệt về ý nghĩa trong bản dịch đều không mang tính ràng buộc và không có hiệu lực cho mục đích đánh giá hoặc chứng nhận.

Bạn cần biết thêm thông tin?

Để biết thêm thông tin về Rainforest Alliance, hãy truy cập www.rainforest-alliance.org hoặc liên hệ info@ra.org

Tên tài liệu:		Mã tài liệu:	Phiên bản:
Hướng dẫn E: Cơ chế khiếu nại		SA-G-SD-6-V1	1
Ngày xuất bản đầu tiên:	Ngày chỉnh sửa:	Ngày hiệu lực:	Ngày hết hạn:
31/12/2020	Không	31/12/2020	Cho đến khi có thông báo thêm
Soạn thảo:		Phê duyệt:	
Bộ Tiêu chuẩn và Đảm bảo của Rainforest Alliance		Giám đốc Tiêu chuẩn và Đảm bảo	
Liên kết với:			
SA-S-SD-1-V1.1 Tiêu chuẩn Nông nghiệp bền vững 2020 của Rainforest Alliance, Yêu cầu trang trại SA-S-SD-2-V1.1 Liên minh rừng nhiệt đới 2020 Tiêu chuẩn nông nghiệp bền vững, Yêu cầu về chuỗi cung ứng SA-S-SD-5-V1.1 Phụ lục S4: Quy trình khắc phục hậu quả của Rainforest Alliance			
Thay thế:			
Không áp dụng			
Áp dụng cho:			
Người sở hữu chứng nhận trang trại			
Quốc gia/Khu vực:			
Tất cả			
Loại cây trồng:		Loại chứng nhận:	
Tất cả các loại cây trồng trong phạm vi của hệ thống chứng nhận Rainforest Alliance; vui lòng xem phần Quy tắc chứng nhận.		Người sở hữu chứng nhận trang trại, Đơn vị sở hữu chứng nhận chuỗi cung ứng	



Mục lục

Mục đích.....	4
Giới thiệu.....	4
Yêu cầu 1.5.1	5
Cơ chế khiếu nại là gì?	6
Có những lợi ích gì?	10
Bắt đầu.....	11
Tổng quát.....	11
Thành lập Ủy ban Khiếu nại	11
Tương tác với các bên liên quan	14
Thiết lập cơ chế khiếu nại.....	15
Thủ tục	20
Tổng quát.....	20
Các bước thủ tục	20
Các chỉ báo Cơ chế Khiếu nại.....	26
Tổng quát.....	26
Danh sách chỉ báo	27



MỤC ĐÍCH

Đây là tài liệu hướng dẫn dành cho Ban quản lý và Ủy ban Giải quyết khiếu nại về cách thiết lập cơ chế giải quyết khiếu nại liên quan đến đơn vị sở hữu chứng nhận.

Cơ chế khiếu nại hiệu quả cho phép các cá nhân và tổ chức bị ảnh hưởng bởi hoạt động của đơn vị sở hữu chứng nhận (ví dụ: người lao động, thành viên cộng đồng, công đoàn, tổ chức phi chính phủ, doanh nghiệp, đơn vị thu mua và các bên liên quan khác) có thể trực tiếp phản ánh hoặc tố cáo các đơn vị đó. Cơ chế này không chỉ đảm bảo quá trình giải quyết khiếu nại diễn ra nhanh chóng và công bằng, mà còn thúc đẩy sự cải tiến liên tục.

Vận hành cơ chế khiếu nại hiệu quả là Yêu cầu cốt lõi 1.5.1 trong Tiêu chuẩn Nông nghiệp Bền vững năm 2020. Đây cũng là trọng tâm của quá trình Đánh giá Khắc phục hậu quả được nêu trong Yêu cầu cốt lõi 5.1.4 và trong Quy trình Khắc phục hậu quả.

Yêu cầu của Rainforest Alliance về thiết lập cơ chế khiếu nại dựa trên Khuyến nghị Giải quyết khiếu nại của ILO năm 1967 (số 130) và trụ cột Tiếp cận Biện pháp Khắc phục trong Bộ Nguyên tắc Hướng dẫn của Liên Hợp Quốc, cụ thể là từ Nguyên tắc số 29 đến 31.

GIỚI THIỆU

Theo yêu cầu 1.5.1 trong Tiêu chuẩn Nông nghiệp Bền vững của Rainforest Alliance, các trang trại lớn, ban quản lý nhóm, trang trại sở hữu chứng nhận riêng lẻ và các hệ thống quản lý Chuỗi cung ứng cần phải có cơ chế khiếu nại.



YÊU CẦU 1.5.1

Yêu cầu cốt lõi

Áp dụng cho: Các trang trại lớn trong nhóm, Ban quản lý nhóm, Đơn vị sở hữu chứng nhận riêng lẻ, Đơn vị sở hữu chứng nhận Chuỗi cung ứng

1.5.1 Thông qua cơ chế khiếu nại, các cá nhân, người lao động, cộng đồng và/hoặc xã hội dân sự (bao gồm người tổ cáo) có thể khiếu nại về các tác động tiêu cực gây ra bởi hoạt động kinh doanh cụ thể và/hoặc bất kỳ bản chất hoạt động nào, từ kỹ thuật, xã hội cho đến kinh tế. Cơ chế khiếu nại có thể được triển khai bằng cách hợp tác với các doanh nghiệp khác, thông qua chương trình chung của ngành, hoặc cơ chế được chuẩn hóa cho tổ chức và tuân thủ với các Nguyên tắc Hướng dẫn của Liên Hợp Quốc. Cơ chế khiếu nại cần phải được dễ dàng tiếp cận, sử dụng ngôn ngữ tại nơi áp dụng và phổ biến cho những người không biết đọc hoặc không thể truy cập Internet. Các yếu tố tối thiểu mà cơ chế khiếu nại cần có:

- Một ủy ban giải quyết khiếu nại công tâm, dễ tiếp cận và nhạy cảm giới với đủ năng lực chuyên môn và thẩm quyền quyết định
- Có ít nhất một thành viên/đại diện người lao động
- Có các kênh khiếu nại phù hợp dành cho các bên liên quan trong nội bộ và không thuộc tổ chức, bao gồm nhân, thành viên, nhân viên, đơn vị thu mua, nhà cung cấp, người bản địa và cộng đồng.
- Có thể thực hiện khiếu nại ẩn danh và đảm bảo tính bảo mật
- Phối hợp với Ủy ban Đánh giá và Khắc phục hậu quả và/hoặc Ủy ban/Cá nhân Phụ trách về giới tính (tùy thuộc vào từng trường hợp) để giải quyết các khiếu nại về quyền con người và quyền lao động
- Lưu trữ thông tin về các quyết định giải quyết khiếu nại và hành động khắc phục, và chia sẻ cho các bên liên quan trong thời gian hợp lý
- Bảo vệ người nộp đơn khiếu nại trước các hành vi chấm dứt việc làm/hợp đồng lao động, trả đũa hoặc đe dọa.

Ủy ban Đánh giá và Khắc phục hậu quả (nếu có): xem 5.1.1

Ủy ban/Cá Nhân Phụ trách về giới tính: xem 1.6.1

**Định nghĩa: khiếu nại**

“Khiếu nại là một phàn nàn hoặc quan ngại của một người về hành động của một người khác hoặc tổ chức khác hoặc về các quy tắc và chính sách của tổ chức đó mà đã có ảnh hưởng tiêu cực đến người khiếu nại. “ *Xem Bảng chú giải thuật ngữ, Phụ lục 1*

ảnh hưởng bởi các vận hành doanh hình thức nào có các khiếu nại hoặc lại, đơn vị sở hữu thầu phụ và nhà điều tra vấn đề và những vấn đề này nhanh chóng nếu Để cơ chế có thể phải biết về nó, tin nó.

Định nghĩa: cơ chế khiếu nại

“Một quy trình mà thông qua đó các cá nhân, người lao động, cộng đồng và/hoặc các tổ chức xã hội dân sự (bao gồm cả những người báo động) có thể khiếu nại về việc các hoạt động và/hoặc sự vận hành của một trang trại hoặc doanh nghiệp cụ thể gây ảnh hưởng tiêu cực đến họ. Cơ chế khiếu nại có thể chính thức hoặc không chính thức, hợp pháp hoặc không hợp pháp. Trong đó bao gồm các bước gửi đơn khiếu nại, xử lý, khắc phục và giám sát. “ *Xem Bảng chú giải thuật ngữ, Phụ lục 1*

Cơ chế khiếu nại là gì?

Cơ chế khiếu nại giúp mọi người có thể khiếu nại đến một doanh nghiệp để mọi tổn hại mà doanh nghiệp gây ra cho họ có thể được giải quyết.

Cơ chế khiếu nại giúp những người và tổ chức bị các hoạt động và/hoặc sự nghiệp cụ thể dưới bất kỳ thể báo cáo và giải trình về các vấn đề quan ngại. Đáp chứng nhận hoặc các nhà cung cấp dịch vụ của họ sẽ họ sẽ đảm bảo khắc phục một cách công bằng và khiếu nại được xác nhận. hoạt động được, mọi người tưởng nó và có thể sử dụng

Khiếu nại là một lời than phiền hoặc sự quan ngại của bất kỳ cá nhân hoặc tổ chức nào về cách thức mà các hành động, quy tắc hoặc chính sách của đơn vị sở hữu chứng nhận hoặc các nhà thầu phụ, nhà cung cấp dịch vụ và nhà cung cấp lao động đang gây ảnh hưởng tiêu cực đến họ. Khiếu nại không chỉ giới hạn ở các vấn đề về lực lượng lao động; nó có thể về bất kỳ chủ đề nào liên quan đến các hoạt động của đơn vị sở hữu chứng nhận, chẳng hạn như tiếp cận đường xá, ô nhiễm bụi, năng suất cây trồng, vệ sinh, tai nạn giao thông hoặc sử dụng thuốc trừ sâu. Thông thường, khiếu nại được nêu lên do các bên có trách nhiệm không thừa nhận hoặc giải quyết vấn đề một cách phù hợp. Bảng dưới đây cho thấy một số ví dụ về các loại khiếu nại mà đơn vị sở hữu chứng nhận có thể gặp phải từ nhiều bên liên quan khác nhau. Các khiếu nại thực tế sẽ phụ thuộc vào nhiều yếu tố trong bối cảnh tại nơi đơn vị sở hữu chứng nhận hoạt động.



Cá nhân hoặc tổ chức	Ví dụ về khiếu nại
Lãnh đạo cộng đồng	Chúng tôi đã khiếu nại trong suốt một năm về việc nước thải trang trại làm ô nhiễm dòng sông, nhưng không ai lắng nghe hoặc hành động.
Người mua	Sản phẩm không bao giờ được giao đúng hạn và kết quả là tôi liên tục bị lỗ vì tôi phải thuê thêm nhân công để bốc dỡ và giao hàng. Tôi muốn được bồi thường cho các chi phí mà mình phải chịu.
Chuyên gia có liên quan	Tôi là một chuyên gia bảo vệ trẻ em phụ trách hỗ trợ quá trình khắc phục hậu quả ở trang trại, nhưng ủy ban Đánh giá và xử lý đã phớt lờ tất cả các khuyến nghị của tôi, điều đó có nghĩa là trẻ em đang gặp rủi ro.
Công đoàn hoặc ủy ban người lao động	Người lao động nhập cư đang bị ràng buộc một cách không công bằng bởi các hợp đồng tạm thời để tránh trả cho họ một mức lương và phúc lợi tương xứng. Công đoàn đã nêu vấn đề này với Ban quản lý và Bộ phận Nhân sự ba lần trong năm ngoái, nhưng không có gì thay đổi.
Nông dân	Các tài xế xe tải phụ trách thu gom các sản phẩm được chứng nhận của chúng tôi không cẩn thận lắm trong việc phân loại riêng các sản phẩm được chứng nhận và không được chứng nhận. Chúng tôi đã nêu ra điều đó với Ban quản lý Nhóm rất nhiều lần, nhưng tình trạng vẫn như vậy.
Người lao động	Ban quản lý trang trại không bao giờ tham khảo ý kiến của người lao động về Tiền chênh lệch nhờ bền vững. Chúng tôi khiếu nại mỗi năm thông qua công đoàn, nhưng chúng tôi vẫn không được tham gia góp ý kiến.
Nữ nông dân	Chúng tôi không thể tham gia các buổi tập huấn vì chúng được tổ chức quá xa và chúng tôi phải chăm sóc các con. Chúng tôi đã yêu cầu Ban quản lý Nhóm tổ chức dịch vụ trông trẻ để dễ dàng tham gia hơn, nhưng họ đã từ chối.
Chủ doanh nghiệp địa phương	Tôi có một cửa hàng bán trái cây và rau củ ở gần lối vào nhà máy. Xe tải lớn thường xuyên đi vào nhà máy và làm cho con đường trở nên bụi bặm làm bẩn nông sản của tôi. Ngoài ra, con đường khá hẹp và khi xe tải quay đầu có thể gây rủi ro cho khách hàng của tôi. Tôi đã nói với ban quản lý nhà máy nhưng họ nói rằng họ không thể làm gì được.
Tổ chức phi chính phủ	Chúng tôi quan ngại về chính sách sử dụng thuốc trừ sâu và phân bón của trang trại có ảnh hưởng đến sức khỏe của đất như thế nào. Chúng tôi đã nỗ lực hợp tác với trang trại để có thể chia sẻ kiến thức chuyên môn và cùng nhau cải thiện tình hình, nhưng họ không phản hồi.

Hình 1. Danh sách ví dụ khiếu nại (chưa đầy đủ chi tiết).

Cơ chế khiếu nại là *chính thức* bởi vì nó gồm có một ủy ban được chỉ định và hoạt động theo các thủ tục đã quy định trong một khung thời gian nhất định và là người lưu lại hồ sơ về từng khiếu nại đã được giải quyết. Trọng tâm của một cơ chế khiếu nại hiệu quả và đáng tin cậy là các nguyên tắc công bằng, nhạy cảm và đối thoại.

Đối với mọi doanh nghiệp, việc gắn kết và giao tiếp thường xuyên với người lao động và những người bị ảnh hưởng bởi các hoạt động và/hoặc sự vận hành của doanh nghiệp của họ là cách đơn giản và trực tiếp nhất để hiểu được các mối quan ngại và giải quyết mọi vấn đề.



NGHIÊN CỨU TÌNH HUỐNG: Sử dụng thuốc trừ sâu không an toàn ở một trang trại lớn

Tiếp cận cơ chế

Mary là một công nhân trang trại dày dặn kinh nghiệm và cô ấy lo lắng vì những công nhân mới tuyển dụng được yêu cầu thực hiện phun thuốc trừ sâu mà chưa được đào tạo hoặc trang bị bảo hộ. Cô ấy đã nêu lên điều này với người giám sát của mình vài lần, nhưng không có gì thay đổi.

Mary biết về cơ chế khiếu nại vì các thành viên ủy ban đã có chuyến ghé thăm trang trại, là một phần trong các hoạt động nâng cao nhận thức của họ. Ngoài ra còn có một tấm áp phích về cơ chế khiếu nại trong nhà vệ sinh nữ. Trên tấm áp phích có một số điện thoại di động và hướng dẫn rằng mọi người có thể gọi điện thoại hoặc gửi tin nhắn. Mary gửi một tin nhắn văn bản để trình bày mối quan ngại của cô ấy.

Lập khiếu nại

Tin nhắn văn bản của Mary được xác nhận, và cùng ngày đó, cô ấy nhận được điện thoại từ một thành viên của ủy ban giải quyết khiếu nại, là người được chỉ định thụ lý đơn khiếu nại của cô ấy.

Thành viên ủy ban giải thích rằng khiếu nại của Mary được bảo mật và trình bày những việc mà ủy ban sẽ làm để điều tra và thời điểm thực hiện. Thành viên này hỏi Mary liệu cô ấy có muốn nhờ bất kỳ ai khác hỗ trợ mình trong suốt quá trình này không, và Mary nói rằng điều đó không cần thiết.

Vào cuối cuộc gọi, thành viên này nhắc nhở Mary rằng khiếu nại của cô ấy được bảo mật và không cần thiết phải chia sẻ danh tính của cô ấy với ban quản lý để giải quyết vấn đề. Thành viên này thường xuyên thông báo cho Mary về những việc họ đang làm và thời điểm thực hiện.



Điều tra khiếu nại

Khi Ủy ban Khiếu nại thực hiện điều tra để xác định điều gì đã xảy ra, người quản lý trang trại giải thích rằng người từng phụ trách quản lý thuốc trừ sâu tại trang trại đã nghỉ việc cách đây sáu tháng và cô ấy chưa tìm được người đủ tiêu chuẩn để thay thế anh ta. Cô ấy là một nhân viên hợp đồng ngắn hạn nên không có ai đủ tiêu chuẩn để giám sát việc phun thuốc bảo vệ thực vật. Một buổi phỏng vấn với chuyên gia thực hiện phân tích rủi ro an toàn và sức khỏe tại chỗ, cũng như chuyến thăm địa điểm và xem xét tài liệu về rủi ro đã xác nhận những quan ngại mà Mary đã nêu ra.

Giải quyết khiếu nại

Ủy ban làm việc với ban quản lý trang trại, chuyên gia an toàn và sức khỏe, phòng khám sức khỏe và một nhà nông học địa phương để khắc phục tình hình và xác định giải pháp cho nguyên nhân gốc của vấn đề. Họ đã thống nhất rằng các bước sau đây là một phần của kế hoạch khắc phục:

- Họ hành động ngay lập tức để đảm bảo rằng những công nhân tiếp xúc với thuốc trừ sâu được kiểm tra sức khỏe và điều trị y tế nếu cần thiết.
- Họ đào tạo công nhân về cách sử dụng thuốc bảo vệ thực vật an toàn, bao gồm phương pháp tiếp cận “đào tạo cho người đào tạo” để những người giám sát và công nhân thường trực có kinh nghiệm có đủ tiêu chuẩn đi đào tạo lại cho những người mới tuyển dụng.
- Họ đảm bảo rằng trang trại có đủ thiết bị bảo hộ.
- Họ đào tạo tất cả các nhà quản lý và chuyên gia an toàn và sức khỏe về sử dụng thuốc bảo vệ thực vật an toàn và cách cải thiện chất lượng các biện pháp an toàn và sức khỏe của họ (5.6.1.).

Thành viên ủy ban báo cho Mary biết họ đang giải quyết vấn đề như thế nào, giải thích các bước được đề ra trong kế hoạch khắc phục và hỏi ý kiến đóng góp của cô ấy. Mary đề nghị họ đảm bảo rằng người lao động nữ được tham gia đào tạo và với tư cách là “người đào tạo cho người đào tạo”.

Thành viên ủy ban thường xuyên liên lạc với những người chịu trách nhiệm về các bước trong kế hoạch khắc phục và kiểm tra xem chúng có được thực hiện đúng thời hạn hay không.

Thành viên này thông báo cho Mary về tiến độ và hỏi liệu cô ấy có hài lòng khi khiếu nại của mình đã được giải quyết hay không. Thành viên này cảm ơn Mary vì đã lập khiếu nại và nhờ đó đảm bảo rằng trang trại nhận được sự hỗ trợ cần thiết để tuân thủ tiêu chuẩn dành cho trang trại.

Khi khiếu nại kết thúc, Ủy ban Khiếu nại sẽ xem xét lại toàn bộ hồ sơ của quá trình khiếu nại và thảo luận về những việc có thể được làm tốt hơn. Họ thống nhất rằng họ cần đưa một câu hỏi thường xuyên vào kế hoạch khắc phục để kiểm tra xem các đề xuất của họ có mang tính chất nhạy cảm về giới hay không.



Có những lợi ích gì?

Đối với một doanh nghiệp, cơ chế khiếu nại là một *hệ thống cảnh báo sớm*, giúp xác định thời điểm bắt đầu có sự cố xảy ra tại một địa điểm và thời điểm các phương pháp xác định và giải quyết vấn đề thông thường không còn hiệu quả. Khi được quản trị một cách công bằng và bắt nguồn từ đối thoại và hòa giải, cơ chế khiếu nại có thể giúp khắc phục thiệt hại. Nó cũng có thể ngăn chặn vấn đề leo thang như bị phơi bày trên các phương tiện truyền thông hoặc bị xử lý bởi các hành động thực thi pháp luật.

- Nhờ xác định những thách thức đặt ra cho doanh nghiệp nên cơ chế khiếu nại là một công cụ chủ chốt trong bộ công cụ giám sát, kiểm tra và đánh giá.
- Bằng cách xác định các khiếu nại chưa được khắc phục, cơ chế này cho phép doanh nghiệp giải quyết mọi thiệt hại gây ra.

Nếu có ai đó khiếu nại bằng cơ chế khiếu nại, có ba cách thực tế mà việc này có thể mang lại lợi ích cho hoạt động kinh doanh của đơn vị sở hữu chứng nhận và nỗ lực đạt chứng nhận của họ:

1. **Biện pháp khắc phục:** nó sẽ xác định những người có thể cần biện pháp khắc phục vì họ đã bị tổn hại vì các hoạt động kinh doanh.
2. **Phạm vi:** nó sẽ xác định một vấn đề có thể ảnh hưởng đến nhiều người hơn hoặc báo hiệu một thách thức mang tính hệ thống lớn hơn mà hiện tại vẫn có thể giải quyết và ngăn chặn việc leo thang.
3. **Cải tiến liên tục:** nó góp phần vào những nỗ lực không ngừng để cải tiến liên tục việc quản lý tại chỗ.

Kết hợp lại, ba lợi ích này (biện pháp khắc phục, phạm vi và cải tiến liên tục) có thể tiết kiệm thời gian và nguồn lực và nâng cao hiệu quả của doanh nghiệp. Một cơ chế khiếu nại đang hoạt động có thể là điểm khác biệt giữa việc khắc phục những sai sót về lương nhỏ mà chỉ ảnh hưởng đến một số ít người lao động và việc đối mặt với cuộc biểu tình của người lao động trong toàn doanh nghiệp.

Vấn đề	Biện pháp khắc phục	Phạm vi	Cải tiến liên tục
Hai người lao động phàn nàn rằng lương của họ không được trả đúng hạn và họ nhận được ít hơn so với cam kết.	Đảm bảo rằng nhà máy trả phần lương còn thiếu cho người lao động và các khoản thanh toán trong tương lai được thực hiện đúng hạn.	Điều tra xem vấn đề này có ảnh hưởng đến những người lao động khác hay không và nguyên nhân vì sao.	Sau khi xác định được nguyên nhân gốc của vấn đề, hãy làm việc với nhà máy này (và những nhà máy khác nếu cần) để cải thiện hệ thống chi trả lương.
Một hộ gia đình trong cộng đồng phàn nàn rằng gia súc đã bị chết do bị tông bởi xe tải chở vật tư nông nghiệp của trang trại vào thời điểm thu hoạch.	Đảm bảo rằng trang trại đền bù thiệt hại cho hộ gia đình về những con gia súc bị mất.	Điều tra xem có nhiều hộ bị ảnh hưởng khác hay không và nguyên nhân vì sao.	Làm việc với các tài xế xe tải của trang trại, xác định cách cải thiện an toàn giao thông đường bộ và nâng cao nhận thức trong cộng đồng về an toàn chăn nuôi gần đường.

Hình 2. Ví dụ về lợi ích thu được từ các khiếu nại được thực hiện thông qua cơ chế khiếu nại.



BẮT ĐẦU

Tổng quát

Các nguyên tắc của một cơ chế khiếu nại hiệu quả

Yêu cầu cốt lõi 1.5.1. dựa trên Nguyên tắc hướng dẫn số 31 của Liên hợp quốc nêu rõ rằng một cơ chế khiếu nại hiệu quả cần phải:

- *Hợp lệ*: người dùng tin tưởng nó.
- *Có thể tiếp cận*: người dùng biết về nó và có thể sử dụng nó.
- *Có thể dự đoán được*: người dùng biết điều gì sẽ xảy ra và mất bao lâu.
- *Công bằng*: người dùng có quyền tiếp cận các thông tin cần thiết, kiến thức chuyên môn và lời khuyên.
- *Minh bạch*: người dùng được cung cấp thông tin rõ ràng về những gì đang xảy ra.
- *Phù hợp nhân quyền*: các quyết định phù hợp với nhân quyền quốc tế.
- *Học liên tục*: phân tích từng khiếu nại một để giúp ngăn ngừa các khiếu nại khác.
- *Tương tác và đối thoại*: các bên liên quan giúp thiết kế cơ chế đối thoại, chia khóa để giải quyết khiếu nại.

Ủy ban Khiếu nại chịu trách nhiệm thiết lập cơ chế khiếu nại. Đây là cơ quan tiếp nhận và điều tra khiếu nại, cũng như đảm bảo rằng các biện pháp khắc phục được cung cấp.

Lựa chọn thành viên Ủy ban

Để có một cơ chế khiếu nại, cần phải chỉ định một ủy ban chịu trách nhiệm thiết lập cơ chế, điều tra, giải quyết và lập hồ sơ các khiếu nại nhận được. Các thành viên của Ủy ban Khiếu nại phải giải quyết các vấn đề nhạy cảm và khó khăn một cách có trách nhiệm. Đây là lý do tại sao bộ tiêu chuẩn đưa ra các tiêu chí về thành phần của ủy ban và phẩm chất của các thành viên.

Để thành lập ủy ban, người được cấp chứng chỉ phải thực hiện những việc sau:

1. Đảm bảo ủy ban được đại diện bởi:
 - Chỉ định một thành viên quản lý.
 - Yêu cầu công nhân hoặc các thành viên nhóm lựa chọn đại diện của riêng họ.



- Đảm bảo các thành viên của ủy ban đáp ứng những tiêu chí lựa chọn để thực hiện công việc một cách hiệu quả: họ hiểu biết về doanh nghiệp và những khiếu nại điển hình, không thiên vị, dễ tiếp cận và nhạy cảm giới.

Nhạy cảm giới có nghĩa là: Các chuẩn mực, vai trò và mối quan hệ về giới được xem xét, các hành động được thực hiện trên cơ sở hiểu biết đó nhằm xóa bỏ bất bình đẳng và thúc đẩy bình đẳng giới.

Không thiên vị có nghĩa là: không đứng về phía nào trong một vụ khiếu kiện; đối xử bình đẳng và công bằng với tất cả những người tham gia.

Sử dụng danh sách câu hỏi thực tiễn tốt nhất để kiểm tra xem các thành viên ủy ban có đáp ứng các tiêu chí:

- Các thành viên có hiểu biết về hoạt động của người được cấp chứng chỉ và về các cộng đồng địa phương bị ảnh hưởng không?
- Các thành viên đã hoàn tất hoặc đồng ý sẽ hoàn tất khóa đào tạo trực tuyến của Rainforest Alliance về Đánh giá-và-xử lý, giới và cơ chế khiếu nại trước khi tham gia chưa?
- Các thành viên có được đánh giá là công bằng bởi quản lý, người lao động, các thành viên và cộng đồng không?
- Ban quản lý, công nhân, thành viên và cộng đồng có dễ tiếp cận và dễ liên hệ các thành viên không?
- Các thành viên có hiểu vai trò của giới trong bối cảnh địa phương và trong ủy ban có cả phụ nữ cũng như nam giới không?
- Các thành viên có hiểu ý nghĩa của việc không thiên vị và xung đột lợi ích có thể ảnh hưởng đến việc ra quyết định của họ như thế nào không?

Các vấn đề khác cần xem xét khi lựa chọn thành viên ủy ban:

- Đối thoại không phán xét:** điều quan trọng là các thành viên ủy ban phải hiểu vai trò của họ là điều tra và giải quyết các khiếu nại với trọng tâm là hòa giải và đối thoại, thay vì phán xét và trừng phạt. Việc thử qua các tình huống khác nhau để nhấn mạnh những lợi ích của phương pháp này có thể hữu ích.
- Công bằng và bảo mật:** không thiên vị và tôn trọng bí mật là điều thiết yếu nếu các thành viên ủy ban muốn được tin tưởng. Sử dụng hoạt động đào tạo để giải thích xung đột lợi ích có thể làm hỏng quy trình công bằng như thế nào, và tại sao việc bảo vệ quyền riêng tư lại làm cho cơ chế khiếu nại hoạt động được.
- Kỹ năng hành chính:** các thành viên ủy ban cần phải tuân thủ chính xác quy trình, thời gian và cách ghi chép khiếu nại. Đảm bảo những người được chọn nhận thức được trách nhiệm này và có các kỹ năng liên quan. Điều này đặc biệt quan trọng đối với các thành viên thực hiện vai trò điều phối công việc của ủy ban; ví dụ, nên chỉ định một thành viên làm thư kí ủy ban.
- Số thành viên:** xem xét bao nhiêu người là cần thiết để đảm bảo ủy ban hoạt động hiệu quả. Phải có tối thiểu hai người trong ủy ban. Nên có thêm thành viên để ủy ban vẫn hoạt động được nếu một người phải tạm ngừng hoạt động do xung đột lợi ích.



Công bằng và xung đột lợi ích

Trong một nhóm nhỏ, có thể khó tránh khỏi xung đột lợi ích vì các thành viên ủy ban có thể biết hoặc có liên quan đến các bên liên quan, hoặc có lợi ích trực tiếp từ kết quả của khiếu nại hoặc có quan điểm mạnh mẽ về kết quả khiếu nại.

Để duy trì sự tin tưởng vào việc ra quyết định công bằng của ủy ban, có một số bước thực hành tốt nhất cần thực hiện:

- Đảm bảo rằng các thành viên ủy ban hoàn thành khóa đào tạo về cơ chế khiếu nại và đọc hướng dẫn này, bao gồm thảo luận với tư cách thành viên ủy ban về việc công bằng là như thế nào.
- Đảm bảo ban quản lý và nhân viên tại hiện trường hiểu được chức năng của cơ chế khiếu nại và vai trò của nó trong việc cải tiến liên tục.
- Lưu giữ hồ sơ cập nhật về các lợi ích được công bố của thành viên ủy ban tại thực địa, ví dụ như người thân được tuyển dụng, các chức năng tại địa bàn, các dòng báo cáo, lợi ích cộng đồng kinh doanh.
- Khởi đầu mỗi khiếu nại, cần yêu cầu các thành viên xem xét và tuyên bố nếu có bất kỳ xung đột lợi ích nào, lặp lại câu hỏi này trong các cuộc họp khi hoàn tất điều tra với các tình tiết mới được đưa ra ánh sáng.
- Phân tách các chức năng của ủy ban, ví dụ, cố gắng tránh để cùng một người vừa điều tra khiếu nại, vừa thương lượng hoặc điều đình giải pháp.
- Nếu một thành viên có xung đột lợi ích, họ có thể tạm thời đứng ngoài ủy ban. Nếu có đủ thành viên, ủy ban vẫn có thể hoạt động.

Nếu xung đột lợi ích là đáng kể, có thể lựa chọn mời thêm bên thứ ba độc lập tham gia ủy ban, ví dụ như thành viên công đoàn, lãnh đạo cộng đồng hoặc giáo viên.

Xung đột lợi ích tiềm ẩn	Hành động của ủy ban
Peter là đại diện quản lý trong ủy ban. Có khiếu nại về một trong những người bạn lâu năm nhất của anh ấy thuộc ban quản lý. Hai người đã gửi đơn khiếu nại chung về hành vi quấy rối tình dục.	Khi nhận được đơn khiếu nại, thư ký công ty thông báo với Peter rằng anh ấy có xung đột lợi ích và anh ấy phải tạm thời đứng ngoài khiếu nại này. Thư ký yêu cầu đại diện Ủy ban về Giới tham gia ủy ban với tư cách là chuyên gia liên quan. Thư ký cũng thông báo cho Ủy ban Đánh giá-và-Xử lý rằng đây là một vụ việc nhân quyền và sẽ phải tuân theo quy tắc của Quy trình khắc phục (Remediation Protocol).
Ibrahim là đại diện quản lý trong ủy ban. Có vấn đề được đặt ra về việc trả lương và sử dụng thuốc trừ sâu tại một trong nhiều trang trại nơi Ibrahim đã làm việc với tư cách là giảng viên nông học.	Ibrahim tuyên bố rằng anh quen biết với tất cả các bên bị ảnh hưởng, nhưng không có xung đột lợi ích và điều này được ghi nhận. Với kiến thức của anh về trang trại và các bên bị ảnh hưởng, cũng như kiến thức chuyên môn, ủy ban quyết định rằng kinh nghiệm của anh có thể giúp tạo điều kiện cho đối thoại và giải quyết vấn đề nhanh chóng.

Hình 3. Các nghiên cứu điển hình liên quan đến xung đột lợi ích trong Ủy ban Khiếu nại.



Quy trình kháng nghị

Trong trường hợp đối thoại không giải quyết được khiếu nại, người khiếu nại có thể kháng nghị quyết định của ủy ban. Ủy ban triệu tập một Ban Phúc thẩm để xem xét lại quyết định.

Để chuẩn bị cho một vụ việc như vậy, việc xác định những người đáp ứng các tiêu chí lựa chọn của Ủy ban Khiếu nại và những người có thể hoạt động như thành viên độc lập đột xuất để xem xét các kháng nghị, bao gồm cả những bên liên quan bên ngoài có thể hữu ích. Ban Phúc thẩm bao gồm một hoặc nhiều người và không bao gồm bất kỳ thành viên hiện có nào của Ủy ban Khiếu nại.

Nếu có thể, nên ưu tiên Ủy ban Khiếu nại của người được cấp chứng chỉ và Ban Phúc thẩm để tìm ra giải pháp thỏa đáng cho tất cả các bên.

Trong trường hợp hiếm hoi mà Ban Phúc thẩm và Ủy ban khiếu nại không thể giải quyết khiếu nại và chỉ khi tất cả các lựa chọn đều đã hết, người hoặc tổ chức khiếu nại có thể chuyển đến Tổ chức đã chứng nhận cho người được cấp chứng chỉ, hoặc khi đó họ có thể liên hệ với [Rainforest Alliance's grievance mechanism](#).

Tương tác với các bên liên quan

Các bên liên quan

Ủy ban có thể muốn xác định các bên liên quan, hoặc các chuyên gia, những người có thể hỗ trợ các hoạt động của ủy ban. Nên sẵn sàng bao gồm những người có kinh nghiệm hoặc kỹ năng liên quan, những người làm việc trong trang trại hoặc nhà máy, hoặc những người sống trong cộng đồng.

Các bên liên quan có thể trợ giúp theo nhiều cách khác nhau, ví dụ:

- Là các nhà điều tra có chuyên môn liên quan, ví dụ như nhà nông học, giáo viên, bác sĩ, lãnh đạo cộng đồng, tổ chức phi chính phủ.
- Hỗ trợ người khiếu nại, ví dụ như đại diện công đoàn, đại diện giới và lãnh đạo cộng đồng.
- Là một bên thứ ba độc lập và không thiên vị trong ủy ban khiếu nại hoặc trong Ban Phúc thẩm.
- Là “đầu mối”, những người được đào tạo về cơ chế khiếu nại quảng bá các lợi ích của nó tại chỗ làm hoặc trong cộng đồng và tiếp nhận khiếu nại.

Hãy nhớ rằng, các bên liên quan cũng cần đáp ứng các tiêu chí lựa chọn là hiểu biết, công bằng, dễ tiếp cận, nhạy cảm giới, và cần nhận được khóa đào tạo cần thiết.



Làm việc với các tổ chức hiện có

Việc xem xét những cơ chế đang tồn tại nhằm giải quyết bất bình trong cộng đồng, trong lực lượng lao động hoặc tại một địa phương để ủy ban hợp tác và bổ sung vai trò thay vì thực hiện chức năng trùng lặp hoặc cạnh tranh có thể hữu ích. Ví dụ, có thể có các công đoàn, tổ chức công nhân, hội đồng địa phương, các nhà lãnh đạo truyền thống và các nhóm tôn giáo đã dẫn dắt việc xem xét và giải quyết khiếu nại.

Nói chuyện với các cá nhân hoặc nhóm này, thông qua giải thích mục đích của cơ chế khiếu nại của người được cấp chứng chỉ, tìm cách hợp tác để họ hỗ trợ công việc và mục tiêu của ủy ban. Ví dụ, họ có thể trở thành các bên liên quan đóng vai trò đại diện của cơ chế khiếu nại, được đào tạo để tiếp nhận và chuyển các khiếu nại được nêu ra cũng như hỗ trợ những người khiếu nại. Trong một số trường hợp, trao quyền cho một cơ cấu tổ chức hiện có để hoạt động với tư cách là Ủy ban Khiếu nại có thể là lựa chọn hợp lý, miễn là các thành viên trong đó đáp ứng tất cả các yêu cầu.

Làm việc với các ủy ban và ban quản lý khác

Ủy ban Khiếu nại được kỳ vọng sẽ làm việc chặt chẽ với Ủy ban Đánh giá-và-Xử lý và Ủy ban Giới, cả hai đều được thành lập như một phần của Chương Xã hội trong Bộ tiêu chuẩn.

Lý do các ủy ban này hợp tác là để giải quyết những trường hợp thực tế ảnh hưởng đến quyền con người, bao gồm lao động trẻ em, lao động cưỡng bức, phân biệt đối xử, bạo lực và quấy rối tại nơi làm việc.

Ủy ban Khiếu nại có thể có một vai trò đặc biệt để điều tra các trường hợp về nhân quyền bao gồm đánh giá các yêu cầu bảo vệ ngay lập tức đối với những người khiếu nại và xác định mức độ nghiêm trọng của vụ việc. Ủy ban Khiếu nại đưa ra đề xuất giới thiệu các cơ quan liên quan thích hợp, cũng như đề xuất hành động khắc phục. Mỗi bước đều được trình bày rõ ràng trong Quy trình khắc phục (Remediation Protocol) (Phụ lục 4) và trong tài liệu này.

Ủy ban Khiếu nại cũng cần phối hợp chặt chẽ với ban quản lý và các phòng chức năng chính khác trong doanh nghiệp, việc này đặc biệt cần thiết để cung cấp nguồn lực và thực hiện các hành động để khắc phục khiếu nại và ngăn chặn chúng tái diễn.

Thiết lập cơ chế khiếu nại

Những khiếu nại nào có thể chấp nhận được

Điều quan trọng là các cá nhân và tổ chức hiểu được những gì mà Ủy ban Khiếu nại có thể và không thể làm; nếu không họ có thể có những kỳ vọng không thể thỏa mãn. Nói tóm lại, cơ chế khiếu nại được mở cho bất kỳ ai có khiếu nại về các hoạt động của người được cấp chứng chỉ và / hoặc các nhà thầu phụ và nhà cung cấp dịch vụ.

Để được chấp nhận, đơn khiếu nại phải đáp ứng cả hai điều kiện sau:

- Khiếu nại được thực hiện bởi bất kỳ cá nhân hoặc tổ chức nào có khiếu nại đối với người được cấp chứng chỉ và / hoặc các nhà thầu phụ và nhà cung cấp dịch vụ của họ.
- Chủ đề của đơn khiếu nại là về việc bị ảnh hưởng tiêu cực bởi các hành động, quy tắc hoặc chính sách của người được cấp chứng chỉ hoặc các nhà thầu phụ và nhà cung cấp dịch vụ.

Khi ủy ban nhận được một khiếu nại có thể tiếp nhận, cách tốt nhất là đánh giá mọi chỉ báo tuân thủ theo Tiêu chuẩn Nông nghiệp Bền vững năm 2020 (2020 Sustainable Agricultural Standard) để xác định cách giải quyết khiếu nại tốt nhất. Điều này bao gồm các khiếu nại từ thành viên cộng đồng, như mô tả trong yêu cầu 5.8.3.L1, cho phép các cộng đồng bên trong hoặc lân cận một trang trại nêu ra quan ngại thông qua cơ chế khiếu nại.

Ví dụ về các khiếu nại không được tiếp nhận

Giải thích



Khiếu nại về một con đường, đôi khi được phương tiện vận chuyển địa phương và các loại phương tiện khác sử dụng, cần phải tái tạo bề mặt. Cơ quan quản lý đường cao tốc địa phương chịu trách nhiệm bảo trì đường bộ.	Khiếu nại nên được chuyển đến cơ quan quản lý đường cao tốc địa phương có thẩm quyền giải quyết vấn đề.
Đơn khiếu nại về một tài xế xe tải vận chuyển vật tư cho thợ cơ khí địa phương đã làm bị thương con dê của thành viên cộng đồng bên ngoài ranh giới trang trại. Cả tài xế xe tải và thợ máy đều không liên quan đến trang trại.	Khiếu nại nên được gửi đến tài xế xe tải hoặc công ty của anh ta, vì họ phải chịu trách nhiệm. Sự cố không liên quan đến trang trại hoặc các nhà thầu phụ hoặc nhà cung cấp dịch vụ của trang trại.
Khiếu nại rằng một đứa trẻ chưa đủ tuổi đang làm việc trong một trang trại quy mô nhỏ không thuộc nhóm hoặc chuỗi cung ứng của nhóm.	Đơn khiếu nại không liên quan đến nhóm vì trang trại nhỏ không phải là thành viên. Giả định có rủi ro cho đứa trẻ thì ủy ban có thể khuyến khích người khiếu nại thông báo cho các cơ quan bảo vệ trẻ em tại địa phương.

Hình 4. Ví dụ về các khiếu nại không được tiếp nhận

Cách gửi đơn khiếu nại

Một trong những khía cạnh thách thức nhất của cơ chế khiếu nại là đảm bảo rằng mọi người biết và tin tưởng vào cơ chế này, nếu không sẽ không ai sử dụng nó.

Lý do người ta ngần ngại báo cáo các vấn đề khiếu nại khác nhau tùy từng nơi, nhưng thông thường mọi người sợ bị mất việc làm hoặc các hình thức trả thù khác từ quản lý hoặc đồng nghiệp. Họ có thể cảm thấy khó khăn khi nêu vấn đề với một số tuýp người nào đó hoặc đơn giản là họ không thể khiếu nại vì họ không thể đọc hoặc viết, không có điện thoại hoặc ở quá xa. Cũng có thể họ không biết rằng có thể khiếu nại và khiếu nại sẽ được giải quyết nếu họ báo cáo.

Việc thiết lập một cơ chế mà mọi người đều có thể tiếp cận đòi hỏi phải hiểu tình hình cụ thể của địa phương, tham khảo ý kiến của các bên liên quan, cũng như cung cấp nhiều kênh nhất tiếp nhận các khiếu nại có thể. Đảm bảo rằng cơ chế được tin cậy có nghĩa là minh bạch về quy trình và cẩn trọng bảo vệ thông tin mật.



Sau đây là các ví dụ về những cách thực tế mà ủy ban có thể giúp mọi người nêu khiếu nại.

Cách gửi đơn khiếu nại
Hộp thư khiếu nại và góp ý đặt ở những địa điểm người ta thường xuyên lui tới.
Mẫu đơn khiếu nại (bằng ngôn ngữ địa phương) có sẵn ở những địa điểm thường xuyên lui tới và được gửi trực tiếp qua đường bưu điện, email, trang web, nộp trực tiếp.
Nêu khiếu nại bằng cách nói chuyện với một thành viên ủy ban hoặc người được đào tạo về cơ chế khiếu nại - một “đầu mối” - tại nơi làm việc hoặc tại cộng đồng
Nêu khiếu nại bằng cách nói chuyện với một thành viên ủy ban khác, ví dụ như Ủy ban Giới hoặc Ủy ban Đánh giá-và-Xử lý
Qua điện thoại - gọi điện hoặc SMS.
Đến một đường dây nóng độc lập.
Tại nơi làm việc, nói với người giám sát hoặc người quản lý (ví dụ: người giám sát trực tiếp, quản lý dây chuyền, giám đốc sản xuất, giám đốc nhân sự).
Trong một cuộc họp tại nơi làm việc hoặc cuộc họp cộng đồng hoặc một buổi đào tạo.

Hình 5. Ví dụ cách gửi đơn khiếu nại

Ủy ban có thể thực hiện những bước thực hành tốt nhất nhằm thiết lập một cơ chế có thể tiếp cận và đáng tin cậy.

- Văn hóa đối thoại:** khuyến khích và thúc đẩy văn hóa đối thoại và giao tiếp cởi mở trong doanh nghiệp, trong quan hệ với người lao động, cộng đồng, và các đối tác kinh doanh khác để mọi người không ngần ngại nêu vấn đề.
- Thích ứng với bối cảnh địa phương:** hiểu cách cộng đồng địa phương thường giải quyết khiếu nại và điều chỉnh cho phù hợp với cách họ thường nêu khiếu nại nhằm khuyến khích mọi người báo cáo các vấn đề.
- Thích ứng với các nhu cầu cụ thể:** tham khảo ý kiến của người lao động và cộng đồng, các tổ chức địa phương và đối tác kinh doanh về cách họ muốn gửi đơn khiếu nại.
- Nhạy cảm Giới:** xem xét cách dễ nhất mà phụ nữ có thể gửi đơn khiếu nại, tham khảo ý kiến của họ về cách tốt nhất để đạt được điều này.
- Xem xét các nhóm dễ bị tổn thương:** xem xét liệu có bất kỳ ai cảm thấy khó khăn khi tiếp cận cơ chế khiếu nại hay không, ví dụ, những người nhập cư nói một ngôn ngữ khác, các cộng đồng bản địa hoặc những người không biết chữ. Tham khảo ý kiến của họ về cách làm cho cơ chế khiếu nại trở nên có thể tiếp cận được.
- Các đầu mối:** đào tạo nhiều bên liên quan trong doanh nghiệp và cộng đồng trở thành “đầu mối” tiếp nhận khiếu nại. Điều này cho phép mọi người có lựa chọn nêu khiếu nại với một người mà họ cảm thấy thoải mái và không liên quan trực tiếp đến công việc hoặc sinh kế của họ. Đào tạo các bên liên quan này, từ ban quản lý, lực lượng lao động và cộng đồng để thúc đẩy cơ chế khiếu nại và tiếp nhận khiếu nại.
- Minh bạch:** chia sẻ các thông tin dễ hiểu về cách thức hoạt động và tiến trình của cơ chế khiếu nại. Quy trình phải dễ hiểu và những gì đang được tiến hành với một khiếu nại phải dễ kiểm tra đối với tất cả mọi người.
- Các biện pháp tại nơi làm việc:** cho phép người lao động có thời gian nghỉ hợp lý để tham dự các cuộc họp về cơ chế khiếu nại trong giờ làm việc (với tư cách là thành viên ủy ban, khi hỗ trợ hoặc đại diện cho người khiếu nại, hoặc khi khiếu nại) và không bị mất thù lao. Đổi lại, người lao động sẽ không lạm dụng thủ tục khiếu nại.



Bảo mật và ẩn danh

Ngay cả khi mọi người biết về cơ chế khiếu nại và cách gửi đơn khiếu nại, họ vẫn có thể do dự vì sợ bị chú ý hoặc bị phân tố lại. Khiếu nại của họ có thể liên quan đến những vấn đề mà họ không muốn thảo luận với người lạ. Duy trì các quy tắc rõ ràng về bảo mật có thể giúp tăng sự tin cậy. Điều này cũng giúp mang lại lựa chọn cho các khiếu nại ẩn danh.

Bảo mật: giữ bí mật các khiếu nại có nghĩa là ủy ban không được tiết lộ hoặc chia sẻ danh tính của cá nhân hay tổ chức đưa ra khiếu nại và nội dung của khiếu nại đó. Tuy nhiên, để điều tra và giải quyết khiếu nại - bao gồm cả thông qua đối thoại và hòa giải - có thể cần phải chia sẻ một số thông tin. Dưới đây là một số hướng dẫn về cách thực hiện việc này một cách an toàn:

- Không bao giờ chia sẻ danh tính của người khiếu nại ra ngoài ủy ban mà không có sự đồng ý của họ và chỉ trong trường hợp khiếu nại của họ không thể giải quyết được nếu không chia sẻ.
- Giải thích cho người khiếu nại rằng ai cần tiếp cận thông tin gì để giải quyết khiếu nại và thực hiện việc này trước khi chia sẻ thông tin.
- Giới hạn số người có quyền truy cập thông tin về danh tính của người khiếu nại và chi tiết khiếu nại ít nhất có thể và trên cơ sở “cần phải biết”.
- Xem xét chính xác những thông tin nào mà một người cần có để hoàn thành vai trò của họ trong quy trình và chia sẻ thông tin cho phù hợp với các giới hạn đó.
- Thống nhất với người khiếu nại rằng người quản lý trực tiếp của họ có cần được thông báo về đơn khiếu nại hay không, chẳng hạn, để đảm bảo biện pháp khắc phục hiệu quả, ngăn ngừa lặp lại hoặc bị trừng phạt.
- Khi báo cáo dữ liệu về khiếu nại nhằm mục đích liên tục cải tiến và giám sát, cần đảm bảo rằng thông tin được khái quát hóa, ví dụ, dưới dạng khuyến nghị hoặc dữ liệu chỉ báo, đảm bảo rằng thông tin đó không tiết lộ danh tính trực tiếp hoặc thông qua liên kết gián tiếp.

Một số khiếu nại sẽ được báo cáo ẩn danh (không có tên hoặc danh tính), hoặc người khiếu nại có thể yêu cầu bảo toàn sự ẩn danh. Trong những trường hợp như vậy, ủy ban không thể chia sẻ thông tin về danh tính của người đó.

Ẩn danh: khuyến nghị cung cấp lựa chọn nêu khiếu nại ẩn danh. Tùy chọn này quan trọng đối với các vấn đề như quấy rối tình dục, gian lận hoặc hoạt động tội phạm. Có nhiều cách để báo cáo ẩn danh, tùy vào ngữ cảnh địa phương:

- a. Bằng văn bản (hòm thư góp ý, đơn khiếu nại, bài đăng, trang web).
- b. Qua điện thoại (điện thoại đường dây nóng độc lập hoặc dịch vụ tin nhắn).
- c. Gửi cho bên thứ ba (đơn khiếu nại được gửi cho đại diện khiếu nại ở trang trại hoặc trong cộng đồng).

Khi khiếu nại ẩn danh, sẽ khó để điều tra và chứng minh, hoặc khắc phục vấn đề một cách thỏa đáng vì ủy ban không thể nói chuyện với người có liên quan và không thể kiểm tra xem người đó có hài lòng với kết quả hay không.

Thông thường, các khiếu nại ẩn danh có thể là từ những người khiếu nại dễ bị tổn thương nhất hoặc những người đã từng bị lạm dụng nghiêm trọng. Do đó, cần tìm hiểu gốc rễ của vấn đề để phòng ngừa và đảm bảo an toàn cho những người khác.



Có nhiều cách để ngăn chặn sự lặp lại của các khiếu nại được nêu ra một cách ẩn danh, chẳng hạn bằng cách giải quyết nguyên nhân gốc rễ tiềm ẩn gây ra các vấn đề tương tự. Ví dụ về các lựa chọn như vậy bao gồm:

- Thay đổi vai trò quản lý.
- Cải thiện đại diện giới.
- Thiết lập các hệ thống cho phụ nữ và trẻ em gái để gia tăng mức độ an toàn tại nhà vệ sinh và phòng rửa tay.
- Cung cấp khóa đào tạo về chủ đề này cho nhóm hoặc địa phương có liên quan.
- Tiến hành một chiến dịch toàn doanh nghiệp / toàn cộng đồng về vấn đề này.
- Đưa vấn đề vào trong các cuộc kiểm toán hoặc kiểm tra nội bộ.
- Thực hiện một cuộc khảo sát về vấn đề này và các vấn đề khác nhằm kiểm tra xem nó có mang tính hệ thống hay không.

Thúc đẩy cơ chế khiếu nại

Mọi người cần biết về cơ chế khiếu nại để có thể sử dụng nó. Điều đó có nghĩa là cho ban quản lý, người lao động và cộng đồng biết lý do tại sao trang web có cơ chế khiếu nại, những gì cơ chế này có thể làm, ai đại diện cho cơ chế và cách nêu khiếu nại.

Ủy ban cần nói với mọi người điều gì?

- Cách liên hệ / liên lạc với cơ chế khiếu nại.
- Ai đủ điều kiện để sử dụng cơ chế khiếu nại.
- Tại sao người được cấp chứng chỉ muốn mọi người sử dụng cơ chế khiếu nại.
- Các thành viên của Ủy ban Khiếu nại là ai.
- Những vấn đề mà ủy ban có thể giải quyết.
- Cách người dùng được bảo vệ.
- Chi tiết về thủ tục và thời gian giải quyết.
- Phản hồi về số lượng khiếu nại được giải quyết trong một năm và về những chủ đề nào.

Ví dụ cách ủy ban có thể thực hiện điều này bao gồm:

- Đào tạo quản lý, nhân viên, công nhân, nông dân và đại diện khiếu nại trong cộng đồng.
- Ví dụ, nâng cao nhận thức trong các nhóm công nhân và cộng đồng, tổ chức các cuộc nói chuyện của đại diện Ủy ban Khiếu nại.
- Trưng bày áp phích quảng bá cơ chế khiếu nại bằng ngôn ngữ địa phương, quảng cáo trên đài phát thanh địa phương hoặc phương tiện truyền thông đại chúng.
- Báo cáo lại với cộng đồng hoặc người lao động, cùng với ban quản lý, về việc các trường hợp được báo cáo đã giúp người được cấp chứng chỉ cải thiện như thế nào (mà không để lộ thông tin cá nhân).



THỦ TỤC

Tổng quát

Sau đây là các bước chính trong thủ tục khiếu nại:

1. Tiếp nhận và ghi nhận khiếu nại
2. Các trường hợp cần được bảo vệ và nhân quyền.
3. Xem xét đơn khiếu nại để kiểm tra xem nó có được tiếp nhận hay không.
4. Điều tra để làm rõ những gì đã xảy ra.
5. Truyền đạt phát hiện.
6. Thống nhất kế hoạch khắc phục.
7. Thực hiện và giám sát kế hoạch khắc phục.
8. Truyền đạt tiến độ.
9. Tiếp tục cải tiến.

Lưu ý: Tất cả các khung thời gian trong quy trình này đều phù hợp với những khung thời gian được nêu trong Quy trình khắc phục (Remediation Protocol) và là bắt buộc.

- Toàn bộ quy trình không được kéo dài quá 12 tuần kể từ khi nhận đơn khiếu nại đến khi hoàn thành việc sửa lỗi để đưa ra biện pháp khắc phục.
- Trong một số trường hợp nhất định, người được cấp chứng chỉ có thể được cho phép tối đa 52 tuần kể từ khi nhận được khiếu nại để hoàn thành các hành động khắc phục cụ thể đã được thỏa thuận nhằm giải quyết nguyên nhân gốc rễ.
- Việc xác nhận khả năng được tiếp nhận hoàn thành trong vòng 1-2 ngày kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại.
- Tất cả khiếu nại sẽ được điều tra và các phát hiện sẽ được thông báo cho người khiếu nại trong vòng 4 tuần kể từ khi nhận đơn khiếu nại.

Danh sách kiểm tra

- Chỉ định một thành viên ủy ban hoạt động như "thư ký ủy ban", ghi lại các khiếu nại, điều phối các cuộc họp và các hoạt động hành chính khác.
 - Giữ một sổ khiếu nại ghi nhận tất cả các khiếu nại, các cuộc họp của ủy ban, ngày và các quyết định được thực hiện.
 - Có tờ rơi thông tin để cung cấp cho tất cả những người gửi khiếu nại, giúp họ giải thích rõ ràng về quy trình và khung thời gian.
 - Kiểm tra bảo đảm thành viên ủy ban và các bên liên quan tham gia vào khiếu nại đó được đào tạo về cách bảo vệ và xử lý khiếu nại, bao gồm nhân quyền và bảo đảm họ hiểu vai trò của mình cũng như thời hạn liên quan.
 - Kiểm tra bảo đảm các thành viên ủy ban và tất cả những người có liên quan hiểu rõ quy tắc bảo mật.
 - Nhấn mạnh tầm quan trọng của đối thoại và hòa giải, bảo đảm người khiếu nại được thông báo và tham khảo ý kiến.
- Kiểm tra xem khiếu nại có dẫn đến nguy cơ gây hại cho người đó hay không và có cần thiết phải bảo vệ không (Nếu có, hãy xem Bước 1.5).
 - Kiểm tra xem khiếu nại có liên quan đến nhân quyền hay không (Nếu có, hãy xem Bước 1.5).
 - Kiểm tra môi xung đột lợi ích.
 - Giao đơn khiếu nại cho một thành viên của Ủy ban Khiếu nại.
 - Tổ chức cuộc họp để xem xét khiếu nại.
 - Tạo tập tin bảo mật về đơn khiếu nại.

Lưu ý: Nếu khiếu nại liên quan đến cáo buộc chống lại quản lý cấp cao, thư ký có thể mời một bên thứ ba độc lập (từ tập hợp các bên liên quan đã được đào tạo) với lá phiếu quyết định việc tham gia vào ủy ban.



Thư ký phản hồi bằng cách đưa ra xác nhận đã tiếp nhận và cung cấp các thông tin như sau:

- Thành phần ủy ban chịu trách nhiệm về khiếu nại.
- Khi nào ủy ban sẽ họp để xem xét liệu khiếu nại có được chấp nhận hay không.
- Khi nào thành viên ủy ban phụ trách sẽ thông báo kết quả của buổi đánh giá.
- Giải thích các bước mà ủy ban sẽ thực hiện để bảo mật cho khiếu nại.
- Nhắc người khiếu nại rằng họ có thể đưa người đến hỗ trợ họ trong bất kỳ cuộc họp nào, ví dụ như đại diện công đoàn hoặc lãnh đạo cộng đồng.
- Phát một tờ rơi dễ hiểu về quy trình và cung cấp số liên lạc của thành viên ủy ban chịu trách nhiệm. Nên tiến hành sao cho bất cứ ai cũng dễ dàng hiểu được cách thức hoạt động của cơ chế khiếu nại.
- Xác nhận liệu người khiếu nại có biết chữ hay không và điều chỉnh cách giao tiếp cho phù hợp.

Bước 2: Các trường hợp cần được bảo vệ và nhân quyền (nếu có / trong một số trường hợp)

Khung thời gian: 1 -2 ngày

Nếu thư ký hoặc các thành viên khác của ủy ban có nghi ngờ hợp lý rằng người khiếu nại hoặc những người khác có thể gặp rủi ro và / hoặc nếu vụ việc liên quan đến quyền con người, ủy ban sẽ tuân theo một thủ tục cụ thể được nêu chi tiết trong [Quy trình khắc phục](#) (Phụ lục 4) và phải tuân thủ các mốc thời gian được đưa ra trong Quy trình này.

Quy trình này quy định cụ thể rằng trong hai ngày đầu tiên, ủy ban đảm bảo sự an toàn của người khiếu nại hoặc những người khác bị ảnh hưởng, với sự đồng ý của họ, bằng cách nâng cấp vấn đề trong hệ thống quản lý hoặc với sự hỗ trợ từ các bên thứ ba độc lập là các bên liên quan trong việc khắc phục xử lý và những người có thể cung cấp một nơi bảo mật và an toàn cho người khiếu nại, với thức ăn và nước uống.

Trong vòng bốn tuần, Thư ký Ủy ban sẽ triệu tập một cuộc họp của Ủy ban Khiếu nại để xem xét trường hợp (các trường hợp về nhân quyền được chấp nhận) và đề xuất một kế hoạch khắc phục.

Trong vòng bốn tuần, ủy ban tiến hành Kiểm tra mức độ nghiêm trọng (xem bên dưới) để kiểm tra xem liệu khiếu nại có phải được nâng cấp quản lý hay không.

Kiểm tra mức độ nghiêm trọng

Trả lời “có” cho bất kỳ câu hỏi nào trong số này thì cần chuyển đơn khiếu nại lên quản lý cấp cao để tổ chức chịu trách nhiệm về các trường hợp nghiêm trọng, bao gồm cả vi phạm luật hình sự:

1. Tình huống của công nhân / trẻ em / những người tố cáo tiềm năng có bị đe dọa tính mạng không?
2. Đây có phải là một sự cố hệ thống, có nghĩa là có nhiều trường hợp của sự cố này ở trang trại/địa điểm?
3. Tình huống này có thể có những tác động tiêu cực suốt đời đến phúc lợi của người lao động/trẻ em, bao gồm cả thiệt hại về thể chất và / hoặc tâm lý không?
4. Có bằng chứng nào cho thấy quản lý hoặc nhân viên biết rằng vi phạm đã/đang diễn ra nhưng vẫn tiếp tục/chấp thuận thực hiện?



Bước 3: Xem xét đơn khiếu nại để kiểm tra xem nó có được chấp nhận hay không.

Khung thời gian: 1 -2 ngày

Ủy ban họp để hệ thống lại các thông tin cơ bản của khiếu nại và xác nhận xem khiếu nại có nằm trong phạm vi hoạt động của người được cấp chứng chỉ và / hoặc các nhà thầu phụ và nhà cung cấp dịch vụ của họ hay không. Ủy ban cũng xác nhận liệu khiếu nại có liên quan đến một yêu cầu trong bộ Tiêu chuẩn hay không.

- Thư ký ủy ban ghi lại quyết định và ngày tháng vào sổ đăng ký.

Ủy ban xác nhận liệu đơn khiếu nại có liên quan đến quyền con người, liên quan đến lao động trẻ em, lao động cưỡng bức, điều kiện làm việc hay quấy rối tình dục và bạo lực tại nơi làm việc hay không.

- Nếu có, thông báo cho Ủy ban Đánh giá và Xử lý và Ủy ban Giới, và thực hiện theo thủ tục của Quy trình khắc phục.
- Thư ký ủy ban ghi lại quyết định và ngày tháng vào sổ đăng ký.

Khiếu nại về nhân quyền tuân theo một thủ tục cụ thể được tóm tắt trong Bước 1.5 và được trình bày chi tiết trong Quy trình khắc phục.

Thư ký ủy ban tổ chức quản lý bảo mật tài liệu và việc điều tra khiếu nại:

- Một hồ sơ được mở để chứa các tài liệu liên quan.
- Hồ sơ này được lưu trữ an toàn, tôn trọng tính bảo mật của người khiếu nại và các quy định quốc gia về quyền riêng tư dữ liệu và bảo vệ dữ liệu.
- Ủy ban đồng ý về những thông tin nào cần được chia sẻ với ai cho mục đích điều tra hiệu quả.

Thành viên ủy ban phụ trách thông báo cho người khiếu nại về quyết định này. Thông báo này bao gồm:

- Kết quả của việc xem xét khiếu nại.
- Các bước tiếp theo:
 - Nếu khiếu nại không được chấp nhận, hãy giải thích lý do và hướng dẫn người đó đến cơ quan có thẩm quyền hoặc một tổ chức có thể hỗ trợ.
 - Nếu khiếu nại được chấp nhận, hãy giải thích quá trình điều tra.
 - Kiểm tra xem người đó có tất cả thông tin và sự hỗ trợ mà họ cần và nhắc họ rằng họ có thể đi cùng với một bên liên quan mà họ lựa chọn.
- Lịch trình
- Đồng ý về các biện pháp bảo mật và thông tin nào cần được chia sẻ với ai trong quá trình điều tra.

Khi có thể, hãy trao đổi trực tiếp.

Trong trường hợp có khiếu nại nặc danh, ủy ban không thể giải thích các bước tiếp theo cho người khiếu nại. Ủy ban có thể quyết định thừa nhận công khai việc tiếp nhận đơn khiếu nại nặc danh và công bố các bước tiếp theo, chỉ khi nó không gây rủi ro cho việc bảo mật hoặc có nguy cơ gây hại cho những người khác.



Bước 4: Điều tra để làm rõ những gì đã xảy ra.

Khung thời gian: 4 tuần

Thành phần ủy ban chịu trách nhiệm về khiếu nại sắp xếp việc điều tra.

Ủy ban chỉ định một điều tra viên có kiến thức và chuyên môn liên quan để điều tra những gì đã xảy ra. Đây là một thành viên của ủy ban hoặc một bên liên quan có chuyên môn đã được đào tạo đầy đủ bao gồm cả về bảo mật.

Điều tra viên thiết lập các dữ kiện sau:

- Hành động hoặc không hành động xảy ra ở đâu và khi nào đã dẫn đến khiếu nại.
- Ai chịu trách nhiệm hoặc chia sẻ trách nhiệm về những gì đã xảy ra.
- Tại sao nó lại xảy ra và nguyên nhân sâu xa là gì.
- Việc khiếu nại là đơn lẻ hay có thể mang tính hệ thống?
- Người khiếu nại có cố gắng giải quyết vấn đề theo những cách khác không và nếu có, tại sao những cách này không hiệu quả?

Các phương pháp thu thập thông tin bao gồm:

- Phỏng vấn các bên bị ảnh hưởng và / hoặc người khiếu nại.
- Thăm địa điểm nơi sự việc đã xảy ra.
- Phỏng vấn nhân chứng mà không làm lộ danh tính của người đã khiếu nại.
- Tham khảo ý kiến của các chuyên gia có liên quan.
- Kiểm tra tài liệu và hồ sơ.

Điều tra viên được thông báo về những thông tin nào có thể được chia sẻ để điều tra hiệu quả, kể cả trong trường hợp có khiếu nại nặc danh.

Bước 5: Truyền đạt các phát hiện.

Khung thời gian: 6 tuần

Khi cuộc điều tra hoàn tất, ủy ban sẽ chia sẻ kết quả với cá nhân, tổ chức hoặc người đại diện đã khiếu nại và các bên bị ảnh hưởng có liên quan.

- Ủy ban thảo luận các phát hiện với các bên cần thiết và cùng họ hợp tác xác định các biện pháp khắc phục và nguyên nhân gốc rễ của vấn đề.
- Nếu khiếu nại liên quan đến một nhóm lớn, chẳng hạn như toàn bộ lực lượng lao động hoặc cộng đồng, ủy ban sẽ thảo luận các phát hiện với các người đại diện và cũng có thể tổ chức một cuộc họp công khai, với sự quan tâm xem xét tất cả các vấn đề bảo mật.
- Thư ký ủy ban ghi lại buổi họp và ngày tháng tổ chức.

Nếu cá nhân hoặc tổ chức khiếu nại không đồng ý với kết quả của ủy ban và không thể đạt được giải pháp nào thông qua đối thoại, thì một quy trình kháng nghị sẽ được thực hiện.

- Nếu kháng nghị bị từ chối, Ủy ban Phúc thẩm xác nhận các kết quả của Ủy ban Khiếu nại và kế hoạch hành động của họ.
- Nếu kháng nghị được chấp nhận, Ủy ban Phúc thẩm có thể điều chỉnh các kết quả của Ủy ban Khiếu nại hoặc đề xuất một cuộc điều tra mới.

Trong trường hợp có khiếu nại nặc danh, ủy ban có thể quyết định việc chia sẻ công khai những phát hiện của mình, chỉ khi nó không gây rủi ro cho tính bảo mật hoặc có nguy cơ gây tổn hại cho người khác.



Bước 6: Thống nhất kế hoạch khắc phục.

Khung thời gian: 6 tuần

Phối hợp với các chuyên gia liên quan, ủy ban phát triển một kế hoạch khắc phục trong đó đề ra cách cung cấp các biện pháp khắc phục và cách ngăn chặn việc khiếu kiện lặp lại. Kế hoạch bao gồm các sửa sai (chỗ sai điều chỉnh cho đúng) và các hành động chỉnh đốn (để giải quyết nguyên nhân gốc rễ).

Thành phần ủy ban chịu trách nhiệm về khiếu nại điều phối việc phát triển kế hoạch khắc phục.

- Họ làm việc cùng với các bên liên quan là chuyên gia, người khiếu nại và các bên bị ảnh hưởng, để thống nhất về các biện pháp sửa sai và hành động chỉnh đốn.
- Mọi hành động đều có thời hạn, và khoản ngân sách đã được thống nhất và các chuyên gia liên quan sẽ hỗ trợ việc thực hiện.
- Họ liên lạc với ban quản lý để phân công vai trò và trách nhiệm, đồng thời xác định ai là người chịu trách nhiệm cho từng việc sửa sai và hành động chỉnh đốn.

Việc xác định và đồng thuận một giải pháp có thể liên quan đến các kỹ năng khác nhau tùy thuộc vào khiếu nại, ví dụ, đối thoại, thương lượng, trung gian hoặc hòa giải.

Ủy ban họp để ký kết về kế hoạch hành động và tiến trình đề xuất.

- Mốc thời gian ưu tiên các việc sửa sai được hoàn thành trong vòng 12 tuần kể từ khi có khiếu nại ban đầu và đề ra các hành động chỉnh đốn, chúng phải được hoàn thành càng sớm càng tốt sau đó và không quá 52 tuần kể từ ngày khiếu nại ban đầu.
- Ủy ban xác nhận rằng tất cả các hành động đều phù hợp với nhân quyền và tiêu chuẩn của Rainforest Alliance.
- Thư ký ủy ban ghi lại buổi họp và ngày tháng tổ chức.

Trong trường hợp có khiếu nại nặc danh, ủy ban sẽ phát triển kế hoạch khắc phục với các chuyên gia và các bên liên quan.

Bước 7: Thực hiện và giám sát kế hoạch khắc phục.

Khung thời gian: 12 tuần

Thành viên ủy ban phụ trách về khiếu nại nên tiến hành những việc sau:

- Tổ chức các cuộc họp hàng tuần với những người chịu trách nhiệm sửa sai và hành động chỉnh đốn để giám sát tiến độ thực hiện và hiệu quả của các biện pháp đã chọn.
- Theo dõi tiến trình và hành động để ngăn chặn sự chậm trễ mỗi khi có thể.
- Theo dõi tiến độ thực hiện bằng một tài liệu ghi chú, tài liệu này được chia sẻ với Ủy ban Khiếu nại và ban quản lý.
- Ghi lại khi mỗi hành động đã được hoàn thành.

Bước 8: Truyền đạt tiến độ.

Khung thời gian: 12 tuần (cho việc sửa sai)

Khung thời gian: Lên đến 52 tuần (cho các hành động chỉnh đốn cụ thể bao gồm Đánh giá-và-Xử lý các khiếu nại)

Thành viên ủy ban phụ trách về khiếu nại thông tin thường xuyên đến người khiếu nại về tiến trình và kế hoạch khắc phục.

Ví dụ, các bước sau được khuyến nghị:

- Đồng ý với người khiếu nại về mức độ thường xuyên mà họ muốn được cập nhật (ví dụ: hàng tuần, hàng tháng).
- Đảm bảo người khiếu nại hiểu đầy đủ về kế hoạch và thời gian biểu cho việc sửa sai (12 tuần) và các hành động chỉnh đốn (52 tuần).
- Thông báo về tiến độ và thảo luận bất kỳ trở ngại nào để hoàn thành.
- Liên lạc khi từng bước được hoàn thành và khi khiếu nại được giải quyết.
- Thường xuyên kiểm tra xem người khiếu nại có hài lòng với kết quả không.



- Khi tất cả các việc sửa sai và hành động chỉnh đốn đã hoàn tất, hãy đánh giá xem liệu người khiếu nại có hài lòng với kết quả đó hay không.

Khi kế hoạch khắc phục đã được hoàn thành, thành viên ủy ban chịu trách nhiệm về khiếu nại thực hiện những việc sau:

- Họ gặp gỡ các bên bị ảnh hưởng, các bên liên quan và ban quản lý và giải thích khiếu nại đã giúp doanh nghiệp cải thiện như thế nào. Trong trường hợp khiếu nại liên quan đến một nhóm lớn như công nhân hoặc cộng đồng, đây có thể là một cuộc họp công khai.
- Họ chia sẻ chi tiết về các hoạt động khắc phục và chỉnh đốn đã hoàn thành với nhóm thích hợp, vì vậy họ được đưa vào các hoạt động giám sát thường xuyên (tôn trọng tính bảo mật).

Trong trường hợp có khiếu nại nặc danh, ủy ban có thể quyết định việc chia sẻ công khai những phát hiện của mình, chỉ khi nó không gây rủi ro cho tính bảo mật hoặc có nguy cơ gây tổn hại cho người khác.

Bước 9: Cải tiến liên tục.

Khung thời gian: 52 tuần

Khi khiếu nại đã được giải quyết, ủy ban họp để thảo luận và phân tích quy trình và cách thức khiếu nại cho thấy sự cải tiến liên tục.

- Họ kiểm tra xem quy trình đã được tuân thủ chưa. Nếu bất kỳ thời hạn nào bị bỏ lỡ, họ sẽ ghi lại lý do tại sao điều này lại xảy ra và cách cải thiện quy trình vào lần sau.
- Kiểm tra các bước đã được thực hiện để bảo vệ tính bí mật và tính hiệu quả của quy trình đó.
- Họ thảo luận về phản hồi từ người khiếu nại và các bên bị ảnh hưởng, cũng như từ các chuyên gia và ban quản lý liên quan đến việc khắc phục.
- Họ xem xét bất kỳ bài học nào từ cuộc điều tra và kế hoạch khắc phục đã hoàn tất.
- Họ thảo luận tại sao khiếu nại đã không được giải quyết bởi người khiếu nại trước khi vận dụng đến cơ chế khiếu nại.
- Họ kiểm tra xem khiếu nại có khớp với mô hình chung của các khiếu nại đã nhận được hay không.
- Họ thảo luận về cách thức khiếu nại đã chỉ ra sự cải tiến liên tục.
- Chúng bao gồm dữ liệu liên quan từ khiếu nại được tổng quát hóa (tôn trọng tính bảo mật) trong các chỉ báo giám sát để cơ chế khiếu nại chia sẻ với ban quản lý.
- Thư ký ủy ban ghi lại buổi họp và ngày tháng và các kết luận vào sổ đăng ký.



CÁC CHỈ BÁO CƠ CHẾ KHIẾU NẠI

Tổng quát

Việc đánh giá xem cơ chế khiếu nại có hoạt động hay không thì phức tạp và có ý nghĩa - và để sử dụng cơ chế này để cho thấy sự cải tiến liên tục - đòi hỏi phải phân tích và diễn giải dữ liệu trong bối cảnh địa điểm đó.

- Ví dụ, một chỉ báo cho thấy số lượng đơn khiếu nại nhận được thấp trong một năm có thể cho thấy môi trường làm việc hoặc kinh doanh lành mạnh, hoặc các khiếu nại đang được giải quyết theo những cách khác, bởi ban quản lý tốt hoặc các tổ chức hiện có như công đoàn. Mặt khác, số lượng khiếu nại thấp có thể báo hiệu rằng mọi người có những bất bình không được lên tiếng và / hoặc giải quyết.

Để đánh giá cách diễn giải một chỉ báo, nên phân tích dữ liệu trong bối cảnh của người được cấp chứng chỉ và cụ thể là bằng cách so sánh và đối chiếu với các thông tin giám sát và kiểm tra khác.

- Ví dụ: nếu một địa điểm có số lượng khiếu nại rất thấp, nhưng hầu hết các khiếu nại Đánh giá-và-xử lý là về quấy rối tình dục và có các khiếu nại về sự an toàn của nhà vệ sinh phụ nữ và các phòng rửa tay, thì nhiều khả năng là có nhiều khiếu nại hơn nhưng đã không được báo cáo. Tỷ lệ khiếu nại thấp vì phụ nữ do dự sử dụng cơ chế này.

Cũng như việc rút ra kết luận về tính hiệu quả, các chỉ báo cơ chế khiếu nại có thể giúp cho biết về sự cải tiến liên tục và tiết lộ những thách thức tại một địa điểm. Do đó, điều quan trọng là phải phân tích dữ liệu về các vấn đề đang được nêu ra và ai đang khiếu nại và so sánh điều này với các cơ chế giám sát khác, chẳng hạn như kiểm toán, thanh tra và giám sát.



Danh sách chỉ báo

Sau đây là danh sách các chỉ báo có thể được sử dụng để hiểu và phân tích tính hiệu quả của Cơ chế Khiếu nại.

Bộ chỉ báo đầu tiên là bắt buộc. Chúng được thu thập như cấu phần của Yêu cầu cốt lõi số 5.1. Do đó, dữ liệu phải được truy cập thông qua ban quản lý hoặc ủy ban liên quan.

Chỉ báo bắt buộc	Diễn dịch	Nguồn
Số lượng các trường hợp tiềm ẩn (được báo cáo) xác định bởi hệ thống giám sát và chuyển đến Cơ chế Khiếu nại (theo giới tính, độ tuổi và loại vấn đề).	Chỉ ra mức độ hiệu quả của việc trao đổi thông tin giữa hệ thống giám sát và Ủy ban Khiếu nại	5.1.3 Hồ sơ giám sát; Hồ sơ của Ủy ban Khiếu nại.
Số lượng và tỷ lệ phần trăm các trường hợp lao động trẻ em, lao động cưỡng bức, phân biệt đối xử và bạo lực và quấy rối tại nơi làm việc đã xác nhận được khắc phục theo Quy trình khắc phục (theo giới tính, độ tuổi và loại vấn đề).	Cho biết có bao nhiêu khiếu nại về nhân quyền được giải quyết một cách thích hợp bằng cách sử dụng Quy trình khắc phục, điều này chỉ ra mức độ liên lạc hiệu quả giữa Ủy ban Khiếu nại và Đánh giá-và-xử lý.	5.1.4 Hồ sơ Ủy ban Khiếu nại và Ủy ban Đánh giá-và-xử lý.
Chỉ báo đồng hồ thông minh bắt buộc, chỉ dành cho các CH ở các khu vực có nguy cơ cao về lao động trẻ em / lao động cưỡng bức): tính điểm dựa trên các yếu tố của hệ thống Đánh giá-và-xử lý, theo đánh giá hàng năm của hệ thống A&A.	Cho biết sự hiệu quả của việc trao đổi thông tin giữa các Ủy ban Khiếu nại, Giới và Đánh giá-và-xử lý, và việc tuân thủ các thủ tục của Quy trình Khắc phục.	5.1.8 Hồ sơ Ủy ban Khiếu nại, Đánh giá-và-xử lý và Giới.

Hình 8. Các chỉ báo bắt buộc liên quan đến Cơ chế Khiếu nại

Bộ chỉ báo thứ hai là tùy chọn và cung cấp cho người được cấp chứng chỉ những ý tưởng về cách đo lường và phân tích hoạt động của cơ chế khiếu nại và để cho biết về sự cải tiến liên tục.

Lưu ý: Nhiều chỉ báo liên quan đến việc đếm số lượng hoặc tỷ lệ phần trăm khiếu nại và Ủy ban Khiếu nại và ban quản lý sẽ cần xác định các mục tiêu riêng của họ để diễn giải dữ liệu, và dựa trên tình hình địa phương của họ (ví dụ: quy mô dân số bị ảnh hưởng tiềm năng) và các bài học kinh nghiệm.



Chỉ báo	Diễn dịch	Nguồn
Các vấn đề và những người khiếu nại		
Số lượng khiếu nại được nêu ra trong sáu tháng đầu tiên sau khi Ủy ban Khiếu nại được thành lập lần đầu (cao hơn là tốt nhất / dựa trên các mục tiêu tự chọn).	Công chúng biết cơ chế tồn tại và cách sử dụng nó và họ tin nhiệm nó.	Hồ sơ Ủy ban Khiếu nại và Ủy ban Đánh giá-và-xử lý.
Số lượng khiếu nại mỗi quý theo vấn đề (ví dụ: ô nhiễm, tiền lương, thiệt hại). <i>Hồ sơ theo giới tính.</i>	Những loại vấn đề nào cần khắc phục và giảm thiểu. Nếu vấn đề tương tự đang được lặp lại thì có thể các biện pháp khắc phục hiện không có tác dụng.	Hồ sơ Ủy ban Khiếu nại và Ủy ban Đánh giá-và-xử lý.
Số lượng khiếu nại mỗi quý theo loại người khiếu nại (ví dụ: công nhân, lao động trẻ, lao động nhập cư, thành viên cộng đồng, doanh nghiệp, bên liên quan, v.v.). <i>Hồ sơ theo giới tính.</i>	Cho biết nhóm nào cảm thấy thoải mái nhất khi sử dụng cơ chế này, bao gồm cả những nhóm dễ bị tổn thương nhất, và / hoặc nhóm nào có mức độ khiếu nại cao nhất.	Hồ sơ Ủy ban Khiếu nại và Ủy ban Đánh giá-và-xử lý.
Phần trăm khiếu nại ẩn danh.	Cho biết mức độ tin tưởng vào sự công bằng của cơ chế, hoặc mức độ nghiêm trọng của các khiếu nại	Tỷ lệ phần trăm các khiếu nại được ẩn danh.
Đào tạo và nâng cao nhận thức		
Số người được đào tạo hàng năm về cơ chế khiếu nại theo loại, ví dụ như quản lý, công nhân, thành viên, lãnh đạo cộng đồng, các bên liên quan.	Cho biết mức độ mà cơ chế khiếu nại được hiểu, thúc đẩy và đại diện.	Ủy ban Khiếu nại và hồ sơ quản lý.
Số người tham gia các buổi nâng cao nhận thức về cơ chế khiếu nại mỗi năm.	Cho biết mức độ mà cơ chế khiếu nại được hiểu và thúc đẩy.	Ủy ban Khiếu nại và các hồ sơ quản lý.
Giải quyết khiếu nại		
Tỷ lệ phần trăm khiếu nại được giải quyết với sự hài lòng của tất cả các bên (ngay cả khi kết quả không như họ mong muốn).	Cho biết sự tin tưởng vào cơ chế và các thành viên ủy ban có hiệu quả.	Hồ sơ Ủy ban Khiếu nại và Ủy ban Đánh giá-và-xử lý.
Tỷ lệ phần trăm các khiếu nại đã đóng trong các khung thời gian của Quy trình Khắc phục (càng nhiều càng tốt vì điều đó có nghĩa là các khung thời gian được tôn trọng).	Ủy ban Khiếu nại hoạt động đúng chức năng và hiệu quả và người dùng tin tưởng vào cơ chế khiếu nại.	Hồ sơ Ủy ban Khiếu nại và Ủy ban Đánh giá-và-xử lý.



Chỉ báo	Diễn dịch	Nguồn
Cải tiến liên tục.		
Số lượng các khiếu nại (theo vấn đề và loại người khiếu nại) cũng được ghi nhận trong quá trình đánh giá, kiểm tra nội bộ, đánh giá và giám sát rủi ro.	So sánh giữa các cơ chế giám sát khác có thể chỉ ra rằng cơ chế này thì tương đương (số lượng khiếu nại tương tự) hoặc ít hoặc nhiều khiếu nại hơn đến với cơ chế này so với các cơ chế khác được xác định trong các cuộc đánh giá hoặc thanh tra.	Ủy ban Khiếu nại, kiểm toán, thanh tra.
Tần suất mà ban quản lý phân tích dữ liệu khiếu nại (ví dụ: báo cáo hàng quý).	Chỉ ra ban quản lý sử dụng cơ chế khiếu nại như một nguồn học hỏi liên tục.	Ủy ban Khiếu nại và hồ sơ quản lý.
Kết quả		
Giảm tỷ lệ thường xuyên vắng mặt / thôi việc.	Một chỉ báo kết quả mà khi được kết hợp với dữ liệu về giải quyết hiệu quả các khiếu nại, có thể cho thấy người lao động hài lòng và ít bất bình hơn.	Ủy ban Khiếu nại, đánh giá rủi ro, giám sát dữ liệu.
Các mối quan hệ giữa người lao động và quản lý có hiệu quả (ví dụ như tính thường xuyên của các cuộc họp được tổ chức, các cuộc phỏng vấn cho thấy quan điểm tích cực).	Một chỉ báo kết quả mà khi kết hợp với dữ liệu về các khiếu nại, có thể cho thấy các khiếu nại đang được giải quyết một cách hiệu quả.	Ủy ban Khiếu nại, các cuộc phỏng vấn đánh giá rủi ro, giám sát dữ liệu.
Các mối quan hệ cộng đồng có hiệu quả (ví dụ tính thường xuyên của các cuộc họp / tham gia giữa ban quản lý và các thành viên cộng đồng, số lượng các bên liên quan tham gia để hỗ trợ khắc phục).	Một chỉ báo kết quả mà khi kết hợp với dữ liệu về các khiếu nại, có thể cho thấy các khiếu nại đang được giải quyết một cách hiệu quả.	Ủy ban Khiếu nại, các cuộc phỏng vấn đánh giá rủi ro, giám sát dữ liệu.

Hình 9. Danh sách không đầy đủ các chỉ báo cơ chế khiếu nại tùy chọn