

CHƯƠNG TRÌNH CHỨNG NHẬN RAINFOREST ALLIANCE

THỦ TỤC KHIẾU NẠI

Tháng 12 năm 2020

Phiên bản 3.0



**RAINFOREST
ALLIANCE**



Ngày phát hành:	Ngày có hiệu lực:	Thời hạn hiệu lực:
15/12/2020	Ngày khi phát hành	Cho đến lần điều chỉnh tiếp theo
Được xây dựng bởi:	Được duyệt bởi:	
Rainforest Alliance	Giám đốc bộ phận Tiêu chuẩn và đảm bảo chứng nhận	
Các tài liệu liên quan (mã số và tên tài liệu, nếu có):		
Tất cả các tài liệu liên quan đến chương trình chứng nhận của Rainforest Alliance		
Tài liệu thay thế:		
SA-PR-GA-1-V2 Thủ tục khiếu nại V2		
Phạm vi áp dụng:		
Bất cứ cá nhân nào có đơn khiếu nại đến một nhà sản xuất hoặc đơn vị thương mại được chứng nhận, đơn vị thanh tra chứng nhận (CB), hoặc tổ chức Rainforest Alliance liên quan đến các hoạt động trong khuôn khổ chương trình chứng nhận.		
Vùng miền lãnh thổ:		
Toàn cầu		
Các loại cây trồng:	Loại hình tổ chức:	
Tất cả	Tất cả	



NHỮNG ĐIỂM THAY ĐỔI CHÍNH Ở PHIÊN BẢN 3.0 SO VỚI PHIÊN BẢN 2.0 TRƯỚC ĐÂY

Dưới đây là bảng tóm tắt những thay đổi chính ở phiên bản này về trình tự thủ tục khiếu nại so với phiên bản 2.0 ban hành vào tháng 6.2020.

Bảng tóm tắt		
Trang	Điều khoản	Thay đổi
4	Phạm vi	Làm rõ Trình tự thủ tục khiếu nại của Rainforest Alliance chỉ được áp dụng cho hệ thống chứng nhận và đảm bảo chứng nhận
4	Điều khoản III – Tính hợp lệ trước đây	Được chuyển sang điều khoản 2 – Quy trình xử lý.
4	V. Tính bảo mật	Ngoài ra, Rainforest Alliance có quyền chia sẻ thông tin về vụ việc khiếu nại và áp dụng các quy trình theo hình thức ẩn danh trong khuôn khổ Rainforest Alliance để hỗ trợ cải tiến liên tục hệ thống chứng nhận.
5	VI. Quyền ẩn danh	Đơn giản là Rainforest Alliance sẽ tôn trọng tính bảo mật của người nộp đơn và họ mong muốn được ẩn danh, để tránh những ảnh hưởng tiêu cực tới người nộp đơn.
5	VII. Quyền được tiếp cận đến hành động khắc phục	Điểm sửa đổi là người nộp đơn có quyền được tiếp cận đến mọi hình thức của biện pháp khắc phục khi quy trình khiếu nại của RA đã được kết luận.
5	VIII. Bảo vệ khỏi hành động trả đũa	Làm rõ thêm việc Rainforest Alliance có quyền xử phạt đối với những đối tượng liên quan đến quy trình xử lý vụ việc này nếu phát hiện thấy họ có liên quan đến hành động trả đũa.
5	IX. Tính thiện chí	MỚI. bổ sung thêm nguyên tắc tinh thần tham gia có tính thiện chí cao của tất cả các bên liên quan trong quá trình xử lý khiếu nại.
5	2.	Định nghĩa tính hợp lệ của vụ việc khiếu nại được chuyển từ nguyên tắc sang quy trình xử lý.
6	4.	Làm rõ thêm người nộp đơn và các cán bộ liên quan của RA sẽ được thông báo bằng văn bản về vụ việc khiếu nại cũng như quy trình xử lý nó. Nội dung được bỏ đi là Rainforest Alliance chia sẻ bản sao của đơn khiếu nại với đối tượng bị khiếu nại
6	5.	Nội dung được bỏ đi là Rainforest Alliance chia sẻ bản sao của đơn tường trình của bên bị khiếu nại, với người nộp đơn khiếu nại. Bổ sung thêm nội dung Rainforest Alliance có thể yêu cầu thêm bằng chứng từ cả hai phía.
6	6	Sửa đổi nội dung Rainforest Alliance sẽ thông báo đến các bên liên quan về phân tích tình hình và đề xuất giải pháp trong vòng 30 ngày sau khi thời hạn nhận được thông tin từ các bên.
6	8.	Làm rõ nội dung một đơn kháng nghị chính là một khiếu nại đối với quyết định của Rainforest Alliance.
7	10	Làm rõ nội dung cán bộ của Rainforest Alliance đã thụ lý trường hợp này ở thời điểm ban đầu, sẽ không thể tham gia vào Ban xử lý kháng nghị.
7	11	Làm rõ nội dung người nộp đơn và cán bộ liên quan của RA sẽ được thông báo về vụ việc khiếu nại và quy trình xử lý nó.
7	15	Làm rõ nội dung những cá nhân/đơn vị nộp đơn và RA có quyền tiếp cận đến mọi hình thức của hành động khắc phục sau khi có kết luận của quy trình kháng cáo của RA.



MỤC LỤC

Thủ tục khiếu nại	1
NHỮNG ĐIỂM THAY ĐỔI CHÍNH Ở PHIÊN BẢN 3.0 SO VỚI PHIÊN BẢN 2.0 TRƯỚC ĐÂY	3
CÁC NGUYÊN TẮC	4
qui trình	5
Khiếu nại.....	5
Kháng nghị.....	6

CÁC NGUYÊN TẮC

- I. **Phạm vi:** Thủ tục khiếu nại mở rộng đối với bất cứ ai có đơn khiếu nại/tổ cáo đến một nhà sản xuất hoặc đơn vị thương mại được chứng nhận trong chuỗi cung ứng, hoặc một đơn vị thanh tra chứng nhận (CB), hoặc cả với Rainforest Alliance liên quan đến các hoạt động trong khuôn khổ chương trình chứng nhận. Việc khiếu nại phải tuân thủ đúng các tiêu chuẩn, qui chế, chính sách và trình tự thủ tục của Rainforest Alliance liên quan trực tiếp đến các chương trình chứng nhận của Rainforest Alliance và/hoặc UTZ¹. Việc khiếu nại không thể áp dụng cho các điều khoản hợp đồng bắt buộc giữa các đơn vị sở hữu chứng nhận và/hoặc các đơn vị thanh tra chứng nhận (CBs), điều này nằm ngoài phạm vi các chính sách, trình tự thủ tục của Rainforest Alliance. Ngoài ra, không chấp nhận các đơn khiếu nại liên quan đến bồi thường về tài chính từ Rainforest Alliance.
- II. **Lộ trình giải quyết:** Các đơn khiếu nại cần được giải quyết ở cấp trực tiếp nhất có thể. Chỉ trong trường hợp việc giải quyết không được thỏa đáng ở cấp đó, thì sẽ chuyển lên cấp tiếp theo. Ví dụ, một công nhân lo lắng về một vụ việc đối với người lao động ở một trang trại được chứng nhận, trước hết sẽ phải sử dụng chính cơ chế khiếu nại của trang trại đó. Một đơn vị liên quan có quan ngại về một CB, trước hết sẽ phải liên hệ trực tiếp với đơn vị CB đó để cố gắng cùng nhau giải quyết vấn đề thông qua cơ chế khiếu nại và trình tự xử lý của chính đơn vị CB đó. Nếu những vướng mắc này vẫn không được giải quyết, thì đơn vị liên quan này có thể gửi hồ sơ khiếu nại vụ việc thông qua thủ tục khiếu nại của Rainforest Alliance. Trong một vài tình huống ở cấp trực tiếp nhất có thể gây ra nguy hiểm cho người tố cáo, anh ấy/cô ấy có thể chọn việc sử dụng qui trình thủ tục khiếu nại của Rainforest Alliance như được mô tả trong tài liệu này mà không nhất thiết phải trình lên cấp trực tiếp đầu tiên tiếp nhận đơn khiếu nại.
- III. **Tính công bằng:** Các đơn từ khiếu nại sẽ được xử lý theo qui trình đảm bảo tính công bằng:
 - a. Một cá nhân hoặc tổ chức, là đối tượng gửi đơn khiếu nại, sẽ nhận được thông báo tiếp nhận đơn khiếu nại, qui trình mà RA sẽ sử dụng để giải quyết xử lý vụ việc khiếu nại trên, và họ cũng có quyền được cung cấp thông tin để thông báo về qui trình xử lý vụ việc;
 - b. Một cá nhân đang thụ lý một vụ việc khiếu nại hoặc phê duyệt quyết định, cần công bố về quyền lợi cá nhân mà anh ấy hoặc cô ấy có thể có trong quá trình tố tụng, cần áp dụng qui trình và rà soát thông tin cung cấp một cách khách quan và công bằng và cần hành động mang tính thiện chí nhất khi đưa ra giải pháp giải quyết vụ việc;
 - c. Mỗi bên liên quan đến vụ việc tố tụng cần phải được hỏi để tìm hiểu nguyên nhân, cung cấp chứng cứ, và trình đơn yêu cầu tới RA về những thông tin bổ sung từ bên liên quan khác.
- IV. **Tính minh bạch:** Rainforest Alliance sẽ lưu giữ hồ sơ tất cả các trao đổi liên lạc bằng văn bản và các buổi họp trao đổi, bao gồm thời gian, ngày giờ và biên bản tóm tắt các vấn đề thảo luận. Các bên liên quan được

¹ Các văn bản tài liệu liên quan đến chương trình chứng nhận của Rainforest Alliance có thể xem tại:

<https://www.rainforest-alliance.org/business/certification-documents/>

Các văn bản tài liệu liên quan đến chương trình chứng nhận của UTZ có thể xem tại: <https://utz.org/resource-library/>



yêu cầu không bình luận công khai về vụ việc khiếu kiện cho đến khi có phán quyết chính thức và tất cả các bên liên quan đã được thông báo tiếp theo.

- V. **Tính bảo mật:** Tổ chức Rainforest Alliance sẽ không chia sẻ cho các đơn vị thứ ba khác không liên quan đến quá trình khiếu nại: (1) danh xưng của các bên liên quan đến quá trình khiếu nại, (2) các chi tiết nội dung của vụ việc khiếu nại, hoặc (3) các biện pháp áp dụng để giải quyết vụ việc khiếu nại. Tuy nhiên, Rainforest Alliance có thể chia sẻ những thông tin này trong trường hợp có yêu cầu bắt buộc về luật pháp phải làm như vậy hoặc nếu một bên liên quan có tuyên bố công khai về vụ việc khiếu nại đó. Rainforest Alliance có quyền chia sẻ thông tin về vụ việc khiếu nại và áp dụng các quy trình khiếu nại, khiếu kiện ẩn danh, trong khuôn khổ Rainforest Alliance hoặc đối với việc báo cáo cho đơn vị bên ngoài để hỗ trợ cho quá trình không ngừng cải tiến hoàn thiện chương trình chứng nhận.
- VI. **Quyền ẩn danh:** Tổ chức Rainforest Alliance sẽ chấp nhận cả những trường hợp khiếu nại khiếu kiện ẩn danh hoặc những vụ việc khiếu kiện có thể xác định danh tính cụ thể. Tuy nhiên, việc nộp đơn khiếu nại ẩn danh có thể làm ảnh hưởng khả năng của Rainforest Alliance để tìm hiểu đầy đủ về vụ việc cũng như đưa ra giải pháp khắc phục. Người nộp đơn khiếu nại, khiếu kiện được khuyến khích nêu rõ danh tính của mình với tổ chức Rainforest Alliance. Tổ chức Rainforest Alliance sẽ đảm bảo tính bảo mật đối với cho người nộp đơn mà họ mong muốn được ẩn danh với bên liên quan về vụ việc khiếu nại đã nêu ra để tránh việc xác định danh tính có thể gây ảnh hưởng tiêu cực tới người nộp đơn khiếu nại.
- VII. **Quyền tiếp cận đến các hành động/biện pháp khắc phục:** việc gửi đơn khiếu nại thông qua Quy trình khiếu nại của Rainforest Alliance không ảnh hưởng đến quyền giúp người khiếu nại có thể tiếp cận đến các hình thức khắc phục nếu cần, một khi qui trình giải quyết khiếu nại của RA được áp dụng.
- VIII. **Bảo vệ khỏi bị trả đũa:** Bất kì cá nhân hay tổ chức nào, tham gia vào vụ việc xử lý khiếu nại phải tránh bất kì hình thức trả đũa nào đối với các bên liên quan khác. Tổ chức Rainforest Alliance áp dụng tất cả các quyền để xử phạt bất kì người nào tham gia trong quá trình xử lý khiếu nại nếu họ bị phát hiện ra có liên quan đến hành động trả đũa. Điều này có nghĩa là Rainforest Alliance có thể đình chỉ các chứng nhận của đơn vị sở hữu chứng nhận, hoặc xử phạt các đơn vị thanh tra chứng nhận nếu phát hiện thấy có bất kì hành động trả đũa cho bên kia trong quá trình xử lý khiếu nại. Người nộp đơn khiếu nại có thể cung cấp thông tin cho Rainforest Alliance về bất kì mối quan ngại nào liên quan đến hành động trả đũa và làm thế nào để giảm bớt những lo lắng như vậy.
- IX. **Thiện chí:** Thông qua việc gửi đơn khiếu nại, người nộp đơn đồng ý với những điều khoản trong Trình tự thủ tục khiếu nại này. Tất cả các bên liên quan đến vụ việc xử lý khiếu nại được yêu cầu cùng tham gia vào quá trình thụ lý một cách thiện chí nhất và cùng mong muốn tìm kiếm giải pháp. Tổ chức Rainforest Alliance cam kết cùng tham gia vào và đưa ra giải pháp giải quyết bất kì khiếu nại nào một cách thiện chí nhất và áp dụng biện pháp khắc phục cần thiết để giải quyết những khiếu nại liên quan trực tiếp đến RA.

QUI TRÌNH

Khiếu nại

- Vụ việc khiếu nại cần được gửi theo [đơn khiếu nại trực tuyến](#). Có thể áp dụng ngoại lệ, nếu người nộp đơn không biết chữ hoặc không thể tiếp cận internet. Một đơn khiếu nại cần có tối thiểu những thông tin sau:
 - Các chi tiết tên và địa chỉ liên hệ (trừ trường hợp đơn khiếu nại được gửi ẩn danh)
 - Mô tả vụ việc khiếu nại
 - Bảng chứng bổ sung (lựa chọn)
 - Báo cáo về các bước đã thực hiện để giải quyết việc khiếu nại này theo cách không chính thống và trực tiếp.
- Rainforest Alliance sẽ đánh giá xem vụ việc khiếu nại có phù hợp để giải quyết theo Qui định thủ tục khiếu nại của Rainforest Alliance Grievance hay không. Một vụ việc khiếu nại được xem là hợp lệ nếu:



- a. Nó thuộc phạm vi đã xác định (như nêu ở mục nguyên tắc I ở phần phía trước),
- b. Đã có đưa ra một giải pháp theo cách chưa chính thống hoặc ở cấp thấp hơn thông qua kênh phù hợp như qui định ở mục nguyên tắc II ở phần phía trước)
- c. Vụ việc khiếu nại đã được gửi đơn, bao gồm cả thông tin khắc phục (như nêu ở qui trình 1 ở trên).

Trường hợp đơn khiếu nại bác lại quyết định của Rainforest được xem như một kháng cáo và sẽ được xử lý theo qui trình thủ tục kháng cáo như được mô tả dưới đây.

3. Tổ chức Rainforest Alliance sẽ thông báo cho người nộp đơn trong vòng 10 ngày làm việc sau khi nhận được đơn khiếu nại nếu vụ việc khiếu nại được xem là hợp lệ. Trong trường hợp đó, Rainforest Alliance sẽ chỉ định cán bộ quản lý phụ trách khiếu nại, khiếu kiện để xử lý sự vụ này theo đúng qui trình thủ tục khiếu nại của tổ chức. Cán bộ quản lý về khiếu nại có kiến thức và kinh nghiệm thực tế để xử lý vụ việc, và không thiên vị và không có bất kì xung đột lợi ích liên quan đến vụ việc khiếu nại và các bên liên quan. Nếu vụ việc mang tính phức tạp so với yêu cầu, tổ chức Rainforest Alliance có thể chỉ định một ủy ban, bao gồm tối đa 3 thành viên, bao gồm một cán bộ quản lý về lĩnh vực khiếu nại, khiếu kiện, để xử lý vụ việc khiếu nại này.
4. Trong vòng 10 ngày làm việc sau khi thông báo đến người nộp đơn rằng vụ việc khiếu nại được xem xét là hợp lệ, tổ chức Rainforest Alliance sẽ:
 - a. Thông báo đến người nộp đơn bằng văn bản về họ tên và chi tiết thông tin liên hệ của cán bộ quản lý khiếu nại và qui trình xử lý vụ việc khiếu nại,
 - b. Thông báo bằng văn bản cho đối tượng khiếu nại rằng đã nhận được đơn khiếu nại, nội dung khiếu nại và họ tên của cán bộ quản lý khiếu nại.
 - c. Mời đối tượng khiếu nại gửi văn bản tường trình và bằng chứng hỗ trợ trong vòng 10 ngày làm việc. Rainforest Alliance có thể xem xét quyết định để mở rộng thêm thời hạn 10 ngày để nộp bản tường trình và các bằng chứng hỗ trợ cho đối tượng khiếu nại nếu đưa ra được lý do phù hợp.
5. Tiếp nhận bất cứ bằng chứng nào tiếp theo từ bên liên quan cũng là người nộp đơn khiếu nại, tổ chức Rainforest Alliance có thể yêu cầu thông tin bổ sung từ cả hai bên liên quan để tìm hiểu tổng thể tình hình cụ thể như thế nào. Bất kì bên nào được yêu cầu cung cấp thêm thông tin, thì phải nộp những thông tin trong vòng 10 ngày cho Rainforest Alliance.
6. Trong vòng 30 ngày sau khi đến thời hạn nhận thông tin yêu cầu, Rainforest Alliance sẽ thông báo cho các bên liên quan về kết quả tìm hiểu tình hình của Rainforest Alliance và đề xuất giải pháp. Trường hợp khi có thể áp dụng giải pháp linh hoạt, không chính thức, Rainforest Alliance sẽ liên lạc với cả hai bên liên quan để cố gắng giải quyết vấn đề trên tinh thần thống nhất chung. Trong trường hợp không thể, Rainforest Alliance sẽ đưa ra quyết định và thông báo đến cả hai bên qua email về quyết định này, bao gồm các lí do đưa ra quyết định và, nếu có thể bất kì biện pháp kiểm tra sau này được áp dụng. Rainforest Alliance có quyền gia hạn thêm thời gian ra quyết định, nếu vụ việc mang tính phức tạp, hoặc các lí do khác so với yêu cầu. Rainforest Alliance sau đó sẽ thông báo đến các bên bằng văn bản.
7. Cả hai bên có thể kháng cáo lại quyết định của Rainforest Alliance về vụ việc khiếu nại, hoặc bất kì quyết định khác của Rainforest Alliance, thông qua việc gửi đơn kháng cáo trong vòng 30 ngày sau khi nhận được thông báo của quyết định này.

Kháng nghị

8. Việc kháng nghị được coi như 1 khiếu nại đối với quyết định của RA. Đơn kháng nghị được gửi theo [mẫu đơn khiếu nại trực tuyến](#). Có thể có trường hợp ngoại lệ, nếu người nộp đơn không biết chữ hoặc không có internet. Đơn kháng nghị bao gồm tối thiểu các nội dung thông tin sau đây:
 - a. Họ tên và chi tiết địa chỉ liên hệ của người kháng cáo
 - b. Chi tiết nội dung quyết định
 - c. Các căn cứ chi tiết của kháng cáo
 - d. Bằng chứng hỗ trợ (nếu có).



9. Rainforest Alliance sẽ thông báo đến người kháng cáo trong vòng 10 ngày làm việc sau khi nhận được đơn kháng nghị nếu đơn kháng nghị này được xem xét là hợp lệ. Đơn kháng nghị hợp lệ nếu nó thuộc phạm vi đã xác định, và nếu đơn kháng nghị được nộp đúng theo hướng dẫn.
10. Nếu đơn kháng nghị hợp lệ, Rainforest Alliance sẽ chỉ định một ban giải quyết kháng nghị để xử lý vụ việc kháng nghị này theo đúng thủ tục yêu cầu. Ban giải quyết kháng nghị bao gồm 3 thành viên, người có kiến thức và kinh nghiệm thực tế để xử lý vụ việc, và là những người không thiên vị và không có bất kì quyền lợi liên quan đến việc kháng nghị cũng như các bên liên quan. Cán bộ người đã tham gia xử lý vụ việc này trước tiên, sẽ không tham gia vào ban giải quyết kháng nghị này. Rainforest Alliance có thể quyết định để chỉ định một người thay vì ba người. Ngoài ra, Rainforest Alliance cũng có thể quyết định chỉ định một hoặc nhiều các bên liên quan bên ngoài tổ chức cùng tham gia vào Ban giải quyết kháng nghị này.
11. Trong vòng 10 ngày sau khi thông báo đến người kháng cáo về vụ việc kháng cáo hợp lệ, tổ chức Rainforest Alliance sẽ:
 - a. Thông báo bằng văn bản cho người kháng cáo họ tên của những người trong ban giải quyết kháng cáo,
 - b. Thông báo bằng văn bản nhận sự liên quan của Rainforest Alliance về vụ việc kháng cáo đã nhận được, nội dung của vụ việc và họ tên các thành viên được chỉ định trong ban để xem xét vụ việc này,
 - c. Yêu cầu cán bộ liên quan của RA cung cấp tất cả các thông tin liên quan và bằng chứng hỗ trợ trong vòng 10 ngày. Rainforest Alliance có thể xem xét gia hạn thêm thời hạn 10 ngày để gửi thông tin và bằng chứng nếu có lý do phù hợp.
12. Ban giải quyết kháng nghị có thể yêu cầu thông tin bổ sung từ cả hai bên là người kháng cáo hoặc cán bộ liên quan của Rainforest Alliance để hoàn tất các xem xét của mình. Các bên sẽ được yêu cầu gửi thông tin bổ sung theo yêu cầu trong vòng 10 ngày.
13. Ban xử lý kháng nghị ra quyết định về vụ việc kháng cáo trên tinh thần thống nhất. Nếu có bất kì bất đồng quan điểm gì, thì Ban xử lý kháng nghị sẽ ra quyết định dựa theo kết quả số phiếu tối đa. Rainforest Alliance có quyền gia hạn thời hạn ra quyết định, nếu thấy tình hình phức tạp của vụ việc, hoặc có lý do cụ thể khác so với qui định. Rainforest Alliance sau đó sẽ thông báo đến các bên liên quan bằng văn bản.
14. Trong vòng 30 ngày sau thời hạn nhận thông tin, Ban xử lý kháng nghị sẽ thông báo đến các bên liên quan về kết quả tìm hiểu tình hình và đề xuất giải pháp. Trường hợp khi có thể áp dụng giải pháp linh hoạt, không chính thức, Rainforest Alliance sẽ liên lạc với cả hai bên liên quan để cố gắng giải quyết vấn đề trên tinh thần thống nhất chung. Trong trường hợp không thể, Rainforest Alliance sẽ đưa ra quyết định và thông báo đến cả hai bên qua email về quyết định này, bao gồm các lí do đưa ra quyết định và, nếu có thể bất kì biện pháp kiểm tra sau này được áp dụng.
15. Quyết định của Ban xử lý kháng nghị sẽ có hiệu lực ràng buộc đối với tất cả các bên liên quan và không còn thêm việc khiếu nại hay kháng nghị nữa về cùng một nội dung, thì sẽ được chấp nhận. Người nộp đơn và Rainforest Alliance có quyền tiếp cận đến mọi hình thức của biện pháp khắc phục sau khi có kết luận của qui trình xử lý đơn kháng nghị của RA.