



CHƯƠNG 1 Quản lý

1.5 Quy trình khiếu nại

Khiếu nại có nghĩa là gì?

Khiếu nại là một **hành động than phiền về các hoạt động của Đơn vị sở hữu chứng nhận** đã ảnh hưởng tiêu cực đến ai đó. Các khiếu nại có thể liên quan đến các vấn đề xã hội, môi trường hoặc kỹ thuật hoặc các quy định và chính sách của Đơn vị sở hữu chứng nhận. Khiếu nại **có thể được thực hiện bởi bất kỳ ai**, cho dù họ có phải là một bộ phận của hoạt động hay không.

Có những lô dột trên mái nhà của nơi ở dành cho công nhân của chúng tôi

Tôi đã bị cán bộ quản lý của mình quấy rối tình dục

Thanh tra viên nội bộ đã đến trang trại của tôi không có kiến thức gì về Tiêu chuẩn

Công ty đã đổ chất thải của mình lên khu vực đất công cộng của chúng tôi

Tôi không thể tham gia các khóa tập huấn dành cho các thành viên nhóm vì cách xa

Chất lượng sản phẩm được từ trang trại rất thấp

Chúng tôi chưa được trả tiền theo hợp đồng của mình

Tôi đã thấy trẻ em làm việc tại trang trại của bạn trong giờ đi học

Quy trình khiếu nại là gì?

Trình tự để đưa ra và xử lý các khiếu nại (than phiền):



Nộp đơn
khiếu nại

Hướng xử
lý giải
quyết

Khắc phục
hậu quả

Theo dõi
giám sát



Tại sao quy trình này quan trọng?

- Đảm bảo các khiếu nại (than phiền) được xử lý một cách chuyên nghiệp và minh bạch
- Xây dựng lòng tin và sự tôn trọng
- Giúp tìm ra giải pháp và ngăn chặn các vấn đề vướng mắc trong tương lai
- Hỗ trợ việc cải tiến liên tục
- Hành động như một cảnh báo sớm cho các vấn đề về quyền con người

1.5 Cơ chế khiếu nại

Số thứ tự	Yêu cầu cơ bản	Chứng nhận nhóm			Chứng nhận trang trại đơn lẻ
		Trang trại quy mô nhỏ	Trang trại quy mô lớn	Quản lý nhóm	Nhỏ/Lớn
1.5.1	Có Cơ chế khiếu nại cho phép các cá nhân, người lao động, <u>cộng đồng</u>, hoặc tổ chức dân sự, bao gồm cả người tố cáo, đưa ra khiếu nại về hoạt động của <u>Đơn vị sở hữu chứng nhận</u>. Khiếu nại có thể liên quan đến bất kỳ phần nào của Tiêu chuẩn, bao gồm các vấn đề về kỹ thuật, xã hội hoặc kinh tế. Cơ chế khiếu nại có thể do Đơn vị sở hữu chứng nhận tự thực hiện hoặc bên thứ ba cung cấp như một dịch vụ. Cơ chế khiếu nại (xem yêu cầu 1.1.1) phải bao gồm ít nhất các yếu tố sau: • Người đại diện nhóm nông hộ hoặc người lao động là thành viên của ủy ban • Khiếu nại được gửi bằng bất kỳ ngôn ngữ nào và ai cũng có thể tiếp cận được cơ chế khiếu nại mà không cần biết đọc hay có kết nối mạng internet. • Chấp nhận các khiếu nại ẩn danh với <u>tính bảo mật</u>. • <u>Khắc phục</u> các vấn đề về quyền con người và quyền lao động theo <u>Quy trình Khắc phục</u>. • Ghi chép lại quá trình và chia sẻ cập nhật kịp thời việc xử lý khiếu nại và hành động đã thực hiện đối với những người bị ảnh hưởng. • Bảo vệ người gửi đơn khiếu nại khỏi việc bị trả thù. <i>Xem Phụ lục A-08-SCRL-B-CH - Xã hội</i> <i>Vui lòng xem Tài liệu Hướng dẫn SA-G-SD-6 E: Cơ Chế Khiếu Nại</i>				

Đọc yêu cầu và tính áp dụng của nó trước khi bạn chuyển sang trang tiếp theo

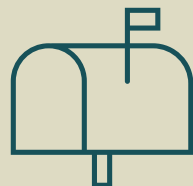
1.5.1

Bạn thực hiện quy trình khiếu nại như thế nào?

Là người quản lý nhóm trang trại hoặc quản lý trang trại nông trại chứng nhận đơn lẻ, bạn có trách nhiệm thiết lập quy trình khiếu nại. Gồm các bước là gì?



1. Thiết lập một Ủy ban về khiếu nại



2. Thiết lập các cách tiếp cận, ẩn danh và bảo mật để mọi người gửi ý kiến khiếu nại



3. Khắc phục các khiếu nại đã nộp

Vui lòng xem: Phụ Lục về Xã Hội
Tài liệu hướng dẫn: Quy trình về khiếu nại

1.5.1



Thiết lập một ủy ban về khiếu nại

Chọn các thành viên của ủy ban mà:

- Bao gồm ít nhất một đại diện người lao động / thành viên nhóm
- Được người lao động hoặc thành viên tin tưởng
- Được coi là công bằng (không thiên vị hoặc khách quan)
- Dễ dàng tiếp cận và giao tiếp với mọi người
- Hiểu các vai trò về giới và bao gồm cả phụ nữ và nam giới

Được khuyến nghị:

- Có kiến thức về các hoạt động của Đơn vị sở hữu chứng nhận và cộng đồng địa phương
- Có kiến thức về Quy trình Đánh giá và Giải quyết vấn đề, về giới và các chủ đề khiếu nại điển hình

Trường hợp tình huống

Luis hiện quản lý một đồn điền cà phê và đã thành lập một ủy ban về khiếu nại.



Ủy ban này bao gồm Cán bộ quản lý văn phòng Ian, Quản lý nhà máy Sebastian và Quản lý hiện trường Matias.

Cả ba cán bộ quản lý này đều đã được đào tạo về Quy trình về khiếu nại.

Họ có quyền quyết định và được người lao động tin tưởng.

Người lao động có thể gửi thư khiếu nại của họ thông qua các cán bộ quản lý phụ trách mình.



?

Liệu Luis đã thành lập ủy ban theo yêu cầu không?

Hãy suy nghĩ về câu trả lời trước khi bạn chuyển sang trang tiếp theo

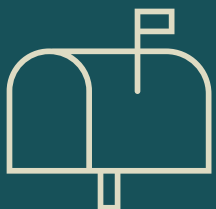
Trường hợp tình huống - Giải pháp



Không, Ủy ban khiếu nại mà Luis đã thành lập không đáp ứng tất cả các đặc điểm yêu cầu. Nó chỉ bao gồm các quản lý và **không có đại diện người lao động**. Nó cũng **chỉ bao gồm nam giới** và không có đại diện nữ giới.



1.5.1



Thiết lập các kênh để gửi khiếu nại

Các ví dụ về cách ủy ban có thể tạo điều kiện cho việc gửi khiếu nại theo cách thực tế mà **mọi người đều có thể tiếp cận**:

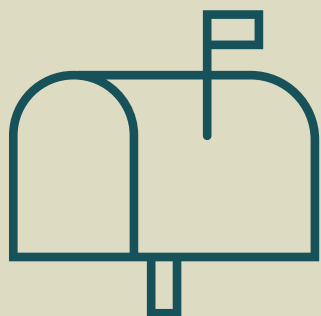
- Hộp thư khiếu nại và ý kiến góp ý ở những khu vực đông đúc
- Mẫu đơn khiếu nại bằng các ngôn ngữ địa phương (qua bưu điện, email, trang web, trực tiếp)
- Nói chuyện trực tiếp với một thành viên ủy ban
- Nói chuyện trực tiếp với một nhóm phụ nữ địa phương hoặc Ủy ban về Giới
- Qua điện thoại (gọi hoặc SMS) đến một đường dây nóng độc lập
- Nói chuyện với một cán bộ giám sát hoặc quản lý tại nơi làm việc
- Trong một cuộc họp tại nơi làm việc, cuộc họp cộng đồng hoặc buổi đào tạo

Đảm bảo có các kênh gửi thông tin cho những người không thể đọc hoặc viết.

Lưu ý rằng một loại kênh tiếp nhận sẽ không đủ để đáp ứng nhu cầu của tất cả mọi người.

Trường hợp tình huống

Luis đã đảm bảo rằng ủy ban khiếu nại được thành lập như yêu cầu.



Là bước tiếp theo trong việc thiết lập Quy trình khiếu nại, ủy ban này đã đặt một hộp thư khiếu nại tại lối vào trước văn phòng của Luis trên khu đất của trang trại để người lao động có thể gửi khiếu nại. Tất cả người lao động đã được thông báo về hộp thư khiếu nại và có thể sử dụng nó để nộp đơn khiếu nại của mình.



?

Ủy ban đã làm đủ thủ tục để thiết lập một kênh tiếp nhận khiếu nại chưa?

Hãy suy nghĩ về câu trả lời trước khi bạn chuyển sang trang tiếp theo

Trường hợp tình huống - Giải pháp

Không, ủy ban chưa làm đủ. Chỉ một hộp thư khiếu nại là không đủ. Tất cả mọi người cũng có thể nhìn thấy nó, và một số công nhân lao động có thể cảm thấy không an toàn hoặc không thể sử dụng nó.

Ủy ban này cần sử dụng nhiều kênh để người lao động có thể gửi đơn khiếu nại nhằm đáp ứng nhu cầu của họ, chẳng hạn như thông qua nói chuyện trực tiếp, gọi điện thoại, nói chuyện với giám sát viên và nêu ý kiến tại các cuộc họp. Những lựa chọn này đảm bảo tất cả người lao động có thể gửi đơn khiếu nại một cách thoải mái.



1.5.1

Khắc phục các khiếu nại đã nộp



Khắc phục đề cập đến bất kỳ hành động hoặc quy trình nào hỗ trợ những người bị hại để phục hồi, và giúp ngăn chặn bất kỳ sự lạm dụng hoặc gây khó khăn nào xảy ra lần nữa.

1.5.1

Khắc phục các khiếu nại đã nộp

Các bước chính:

- Trong vòng 1-2 ngày
- Trong vòng 5 ngày làm việc
- Trong vòng 4 tuần
- Trong vòng 5 ngày sau khi kết thúc việc điều tra
- Trong vòng 1-2 tuần sau khi chia sẻ các phát hiện
- Các hành động khắc phục ngắn hạn: trong vòng 12 tuần
- Các hành động khắc phục dài hạn: lên đến 52 tuần
- Đang diễn ra
- Sau khi vụ việc được đóng

1. Nhận và xác nhận Đơn khiếu nại/tổ cáo
2. Bảo vệ và các vụ việc liên quan đến quyền con người
3. Xem xét đơn khiếu nại tố cáo để kiểm tra xem nó có hợp lệ cho việc điều tra thêm không
4. Điều tra để tìm hiểu những gì đã xảy ra
5. Trao đổi về các phát hiện
6. Thông nhất về kế hoạch khắc phục
7. Thực hiện và giám sát thực hiện kế hoạch khắc phục
8. Thông báo về tiến độ
9. Tiếp tục cải tiến

1.5.1



Khắc phục các khiếu nại đã nộp

Các bước chính:

1. Nhận và xác nhận Đơn khiếu nại/tổ cáo
- 2. Bảo vệ và các vụ việc liên quan đến quyền con người**
3. Xem xét đơn tố cáo/khiếu nại để kiểm tra tính hợp lệ
4. Điều tra để xác định sự kiện đã xảy ra

Nếu vụ việc liên quan đến **quyền con người**, ủy ban này sẽ tuân theo **Qui chế về khắc phục của Rainforest Alliance**. Họ làm việc với **Ủy ban về đánh giá và Giải quyết vấn đề** và **Ủy ban về Giới**, đảm bảo an toàn cho những người liên quan và nhận được sự đồng ý của họ

1.5.1



Khắc phục các khiếu nại đã nộp

Các bước chính:

1. Nhận và xác nhận Đơn khiếu nại/tổ cáo
2. Bảo vệ và các vụ việc liên quan đến quyền con người
3. Xem xét đơn tố cáo khiếu nại để kiểm tra tính hợp lệ
- 4. Điều tra để xác định những gì đã xảy ra**
5. Tiếp tục phát hiện

Đầu tiên tiến hành bước **kiểm tra mức độ nghiêm trọng** bằng cách hỏi:

- Vụ việc có đe dọa đến tính mạng không?
- Nó có thể gây ra tác động lâu dài không?
- Đó có phải là một vấn đề hệ thống với nhiều vụ việc không?
- Quản lý hoặc nhân viên có biết về điều đó và tiếp tục/phê duyệt nó không?

Nếu câu trả lời cho bất kỳ điều nào trong số này là có, thì **trường hợp này là nghiêm trọng và có thể cần sự tham gia của Rainforest Alliance và Đơn vị thanh tra cấp chứng nhận**. Các trường hợp nghiêm trọng phải được **đánh giá về tính phạm tội**. Nếu csó yếu tố phạm tội, hãy thông báo cho các cơ quan địa phương với sự đồng ý của nạn nhân và không làm nguy hiểm đến sự an toàn của họ.

1.5.1

Quy trình khiếu nại cần đảm bảo rằng:

- Các khiếu nại ẩn danh được chấp nhận
- Bảo mật được bảo vệ
- Các vấn đề về quyền con người và lao động được khắc phục theo Quy chế Khắc phục
- Các trường hợp được ghi chép lưu hồ sơ, và các khiếu nại và hành động đã thực hiện được chia sẻ kịp thời với những người bị ảnh hưởng
- Những người nộp đơn khiếu nại được bảo vệ khỏi sự trả thù





**RAINFOREST
ALLIANCE**

rainforest-alliance.org