



TRUNG TÂM HỖ TRỢ PHÁT TRIỂN VÌ PHỤ NỮ VÀ TRẺ EM

Website: www.dwc.vn Phone: (+84) 24 66 58 74 74

Địa chỉ: Phòng 414, Mỹ Đình Plaza,
138 Trần Bình, Phường Mỹ Đình 2,
Quận Nam Từ Liêm, Hà Nội

Address: Room 414, My Dinh Plaza,
138 Tran Binh, My Dinh 2 Ward,
Nam Tu Liem District, Ha Noi

Hà Nội ngày 10/6/2021

DWC – CƠ CHẾ PHẢN HỒI KHIẾU NẠI

I. GIỚI THIỆU

DWC mong muốn hướng tới việc cung cấp các phương pháp và kỹ năng phù hợp và đáp ứng được nhu cầu của người dân địa phương và các bên liên quan vùng dự án. Chúng tôi tin rằng, việc đạt được sự đồng thuận giữa tất cả các bên liên quan là mấu chốt để dự án được thực hiện một cách tốt nhất.

Do vậy, Ban giám đốc của DWC (BOD – Board of Directors) xây dựng văn bản cơ chế phản hồi và khiếu nại này để các quý vị từ các bên liên quan có thể liên hệ trực tiếp với DWC khi cần đưa ra các phản hồi hay khiếu nại do không hài lòng với DWC trong quá trình hợp tác/làm việc.

Cơ chế bao gồm hai phương thức thực hiện phản hồi/khiếu nại:

- 1) Phản hồi/khiếu nại phi văn bản.
- 2) Phản hồi/khiếu nại bằng văn bản.

II. PHƯƠNG THỨC PHẢN HỒI

1. Phản hồi/khiếu nại phi văn bản

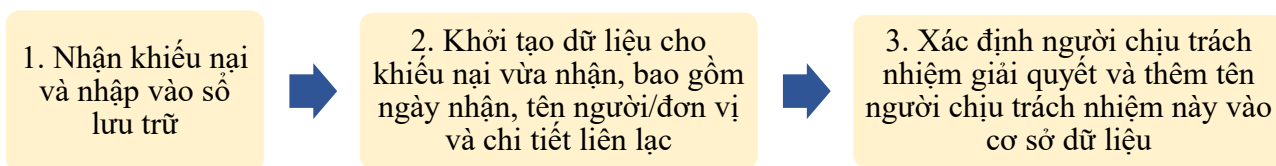
- a) Khi quý vị không hài lòng về bất cứ hoạt động nào của DWC, xin hãy phản hồi trực tiếp với các cán bộ liên quan hoặc với Ban giám đốc.
- b) Nếu các bên có sự không hài lòng với một cá nhân nào đó trong DWC, việc phản hồi trực tiếp với họ được coi là cách giải quyết tốt nhất. Trong trường hợp quý vị thấy việc phản hồi trực tiếp là không hiệu quả hoặc không phù hợp, hãy phản hồi với cán bộ phụ trách hoặc Ban giám đốc.
- c) Các phản hồi phi văn bản thường sẽ được giải quyết nhanh nhất có thể, nhưng không muộn hơn **05 ngày làm việc** đối với những phản hồi cần thời gian nhiều hơn để giải quyết.

2. Phản hồi/khiếu nại bằng văn bản

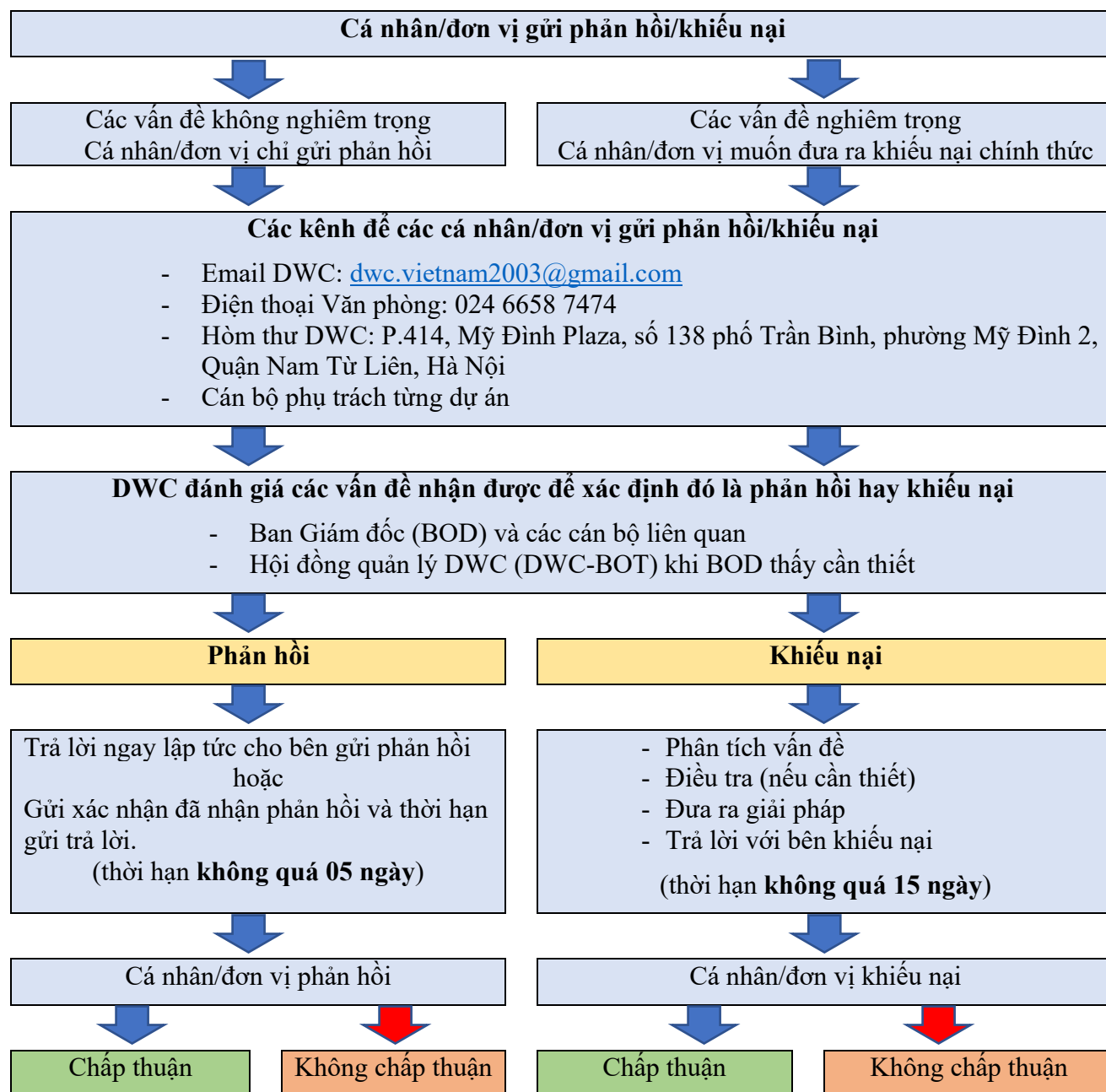
- a) Quý vị có thể gửi phản hồi/khiếu nại bằng văn bản đến Ban giám đốc trong các trường hợp sau:
- Trong trường hợp các bên không hài lòng với phản hồi (trả lời hoặc giải quyết) ban đầu của DWC, hoặc
 - Mong muốn đưa ra phản hồi/khiếu nại một cách chính thức.
- b) Tất cả các phản hồi/khiếu nại bằng văn bản sẽ được lưu trữ. Quý vị sẽ nhận được một văn bản xác nhận trong vòng **03 ngày làm việc**.
- c) Mục đích của quy trình này là để Ban giám đốc DWC có thể xem xét khiếu nại nhận được một cách toàn diện, xác định phương thức giải quyết, và đưa ra phản hồi phù hợp trong thời hạn **không quá 15 ngày làm việc**.
- d) Trong trường hợp vấn đề không thể được giải quyết trong thời hạn này, Ban giám đốc DWC sẽ gửi một phản hồi tạm thời cho quý vị để thông báo về các hành động đã được thực hiện khi giải quyết vấn đề.
- e) Cuối cùng, xin các quý vị hãy cho Ban giám đốc DWC biết quý vị có hài lòng với phản hồi của chúng tôi hay không.

III. QUY TRÌNH QUẢN LÝ PHẢN HỒI/KHIẾU NẠI

1. Quản lý nội bộ hồ sơ các phản hồi /khiếu nại bằng văn bản



2. Quy trình nhận và giải quyết phản hồi/khiếu nại



- Cuối cùng, trong trường hợp quý vị không thể chấp nhận cách giải quyết khiếu nại của Ban giám đốc DWC, quý vị có thể gửi khiếu nại đến các cơ quan giải quyết khiếu nại/tố cáo theo quy định của pháp luật.
- Văn bản này bắt đầu có hiệu lực từ 01/7/2021./.

BAN GIÁM ĐỐC DWC