



Tổng liên đoàn Lao Động Việt Nam

SỔ TAY ĐỐI THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC

Lời nói đầu.....	2
Lời cảm ơn.....	3
Danh mục viết tắt.....	4
Vì sao cần đối thoại tại nơi làm việc?.....	5
 Phần 1 Sổ tay Đối thoại dành cho Quản lý Doanh nghiệp	 9
Chương 1 Xây dựng Quy chế Đối thoại.....	10
Chương 2 Vai trò của NSDLĐ trong việc cử và bầu chọn thành viên đối thoại	12
Chương 3 Quy trình Tổ chức Đối thoại định kỳ và Đột xuất	17
Chương 4 Lồng ghép Đối thoại định kỳ và các hình thức Đối thoại tương tự	23
Chương 5 Xây dựng Hệ thống Đối thoại tại nơi làm việc.....	25
<i>Cấu phần Hệ thống Đối thoại tại nơi làm việc</i>	<i>25</i>
<i>Nguyên tắc Xây dựng hệ thống đối thoại</i>	<i>26</i>
<i>Các kênh đối thoại và cách vận hành</i>	<i>26</i>
 Phần 2 Sổ tay Đối thoại dành cho cán bộ Công đoàn cơ sở	 29
Chương 1 Xây dựng Quy chế Đối thoại.....	30
<i>Nội dung chính của Quy chế Đối thoại</i>	<i>30</i>
<i>Quy trình xây dựng Quy chế Đối thoại</i>	<i>30</i>
Chương 2 Bầu chọn Đại biểu NLĐ tham gia Đối thoại.....	32
Chương 3 Tổ chức Đối thoại – Vai trò của Công đoàn cơ sở	36
<i>Chuẩn bị Đối thoại.....</i>	<i>36</i>
<i>Phiên đối thoại.....</i>	<i>37</i>
<i>Kết thúc đối thoại.....</i>	<i>38</i>
Chương 4 Xây dựng kênh đối thoại của Công đoàn cơ sở.....	41
Phụ lục Phụ lục 1: Mẫu Quy chế đối thoại.....	43
Phụ lục 2: Mẫu Quy trình tổ chức Hội nghị Người lao động	45

Bộ luật Lao động 2012 và Nghị định 60/NĐ-CP/2013 đã thực hiện được hơn 2 năm. Nhiều DN đã tiến hành Đối thoại định kỳ (hàng tháng hoặc hàng quý) nhưng đa số các DN vẫn còn lúng túng về cách thức thực hiện cũng như chưa hiểu rõ về lợi ích của ĐTDK đối với QHLD tại DN mình. Một số DN chưa từng đối thoại trực tiếp với NLĐ trước đây không hiểu rõ về lợi ích và tác động của Đối thoại định kỳ tới quan hệ lao động tại DN. Các DN đã có các hình thức đối thoại trực tiếp với NLĐ tương tự Đối thoại định kỳ thì không biết lồng ghép hình thức Đối thoại mới này với hệ thống đối thoại hiện có như thế nào.

Bên cạnh đó, Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam đã ra Hướng dẫn 1755/2013/HD-TLĐ và Hướng dẫn 1499/2015/HD-TLĐ nhằm đưa ra các chỉ dẫn chi tiết cho cán bộ công đoàn cơ sở về xây dựng và thực hiện quy chế dân chủ cơ sở, trong đó có Đối thoại định kỳ. Nhiều cán bộ công đoàn cơ sở đã chủ động cùng NSDLĐ tổ chức ĐTDK; tuy nhiên tại một số nơi các cán bộ công đoàn cũng còn vướng mắc như cách thức tổ chức ĐTDK sao cho phù hợp với đặc điểm lao động tại doanh nghiệp, làm sao cân bằng lợi ích của NSDLĐ và tập thể NLĐ trong đối thoại, hay mối quan hệ giữa ĐTDK và các hình thức đối thoại hiện có.

Đối thoại định kỳ theo Bộ luật Lao động 2012 là một hình thức đối thoại bắt buộc. Tuy nhiên đối thoại định kỳ sẽ chỉ phát huy tác dụng tích cực nếu Doanh nghiệp xây dựng một hệ thống đối thoại giữa NLĐ và NSDLĐ trở thành văn hóa đối thoại và dân chủ tại nơi làm việc. Ngược lại, với các DN thực sự mong muốn tạo dựng một hệ thống QHLD hài hòa thì đối thoại định kỳ là một cơ chế hữu ích góp phần tạo môi trường đối thoại dân chủ và thường xuyên với NLĐ.

Dự án Hỗ trợ phát triển Quan hệ lao động của Tổ chức Lao động Quốc tế (ILO) tại Việt Nam cùng với Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI) và Tổng Liên đoàn lao động Việt Nam thực hiện cuốn *Sổ tay Đối thoại tại nơi làm việc* với mục đích cung cấp các thông tin tham khảo và kinh nghiệm thực tiễn về đối thoại tại nơi làm việc nói chung và đối thoại định kỳ nói riêng, từ đó hỗ trợ các quản lý doanh nghiệp và cán bộ CĐCS thực hiện tốt quy định về Đối thoại định kỳ cũng như xây dựng và cải thiện hệ thống đối thoại tại nơi làm việc.

Sổ tay Đối thoại tại nơi làm việc bao gồm hai phần: *Phần 1 là Sổ tay Đối thoại dành cho cán bộ quản lý doanh nghiệp và Phần 2 là Sổ tay Đối thoại dành cho cán bộ công đoàn cơ sở.* Mỗi phần của Sổ tay sẽ gồm 2 nội dung chính:

1. **Đối thoại định kỳ:** Giới thiệu cách xây dựng quy chế đối thoại, tổ chức để tập thể NLĐ cử và bầu chọn thành viên đối thoại, quy trình thực hiện phiên đối thoại định kỳ và đột xuất, kinh nghiệm thực tiễn của các DN thuộc các ngành và đặc điểm khác nhau đã thực hiện ĐTDK. Với mong muốn hỗ trợ các doanh nghiệp tìm ra cách thức đối thoại giữa NLĐ và NSDLĐ phù hợp nhất với đặc điểm doanh nghiệp mình và có hiệu quả nhất trong việc xây dựng quan hệ lao động hài hòa, vì lợi ích của NLĐ và sự phát triển bền vững của doanh nghiệp, Sổ tay cũng đưa ra các gợi ý về phương pháp thực hiện khác nhau đối với quy định của pháp luật về Đối thoại định kỳ và các cách để lồng ghép Đối thoại định kỳ với hệ thống đối thoại hiện có trong mỗi doanh nghiệp.
2. **Xây dựng hệ thống đối thoại tại nơi làm việc:** các cấu phần cần có trong một hệ thống đối thoại tại doanh nghiệp, nguyên tắc đối thoại, các kênh đối thoại gián tiếp và trực tiếp cũng như cách vận hành các kênh này.

Sổ tay Đối thoại tại nơi làm việc là tài liệu tham khảo và chia sẻ kinh nghiệm thực tế cho quản lý DN và cán bộ CĐCS trong việc thực hiện đối thoại định kỳ và đối thoại tại nơi làm việc. Tài liệu này không thay thế cho các văn bản pháp luật có liên quan tới lĩnh vực quan hệ lao động và đối thoại do Nhà nước ban hành. Nội dung trong Sổ tay chắc chắn còn chưa bao quát hết các loại hình doanh nghiệp của cả nước, nhưng hy vọng có thể đưa ra những thông tin và hướng dẫn chung nhất để mỗi doanh nghiệp tự xây dựng hệ thống đối thoại phù hợp, thực tế và hiệu quả. Cùng với quá trình xây dựng và hoàn thiện khuôn khổ pháp luật về quan hệ lao động nói chung và đối thoại tại nơi làm việc nói riêng, cuốn *Sổ tay Đối thoại tại nơi làm việc* sẽ liên tục được bổ sung và đổi mới để mang tới các thông tin cập nhật nhất cho doanh nghiệp.

PHÒNG THƯƠNG MẠI VÀ CÔNG NGHIỆP
VIỆT NAM
Phó Chủ tịch

TỔNG LIÊN ĐOÀN LAO ĐỘNG
VIỆT NAM
Phó Chủ tịch

Sổ tay Đối thoại tại nơi làm việc là một tài liệu đặc biệt vì nhiều lẽ: thứ nhất, đây là lần đầu tiên Phòng thương mại và công nghiệp Việt Nam và Tổng Liên đoàn lao động Việt Nam cùng thực hiện chung một nghiên cứu và xuất bản một tài liệu chung cho cả quản lý doanh nghiệp và cán bộ công đoàn cơ sở. Thứ hai, cuốn Sổ tay là kết quả của quá trình hơn 1 năm đối thoại giữa các thành viên của nhóm soạn thảo và giữa hai cơ quan nhằm tìm ra một cách hướng dẫn chung, dễ hiểu và sát thực tế nhất cho các doanh nghiệp và cán bộ công đoàn.

Để thực hiện được Sổ tay Đối thoại tại nơi làm việc, Nhóm Soạn thảo xin chân thành cảm ơn sự chỉ đạo của ông Hoàng Quang Phòng, Phó Chủ tịch Phòng thương mại và công nghiệp Việt Nam và ông Mai Đức Chính, Phó Chủ tịch Tổng Liên đoàn lao động Việt Nam, sự hỗ trợ từ Dự án Quan hệ lao động của Tổ chức Lao động Quốc tế, đặc biệt là Ông Philip Hazelton, Cố vấn trưởng Dự án và bà Nguyễn Thị Hải Yến, cán bộ Điều phối Chương trình Quốc gia. Chúng tôi cũng xin cảm ơn sự đóng góp ý kiến của các chuyên gia về quan hệ Lao động – ông Phùng Quang Huy, Giám đốc Văn phòng Giới sử dụng Lao động, Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam, ông Nguyễn Mạnh Cường, Giám đốc Trung tâm Hỗ trợ Phát triển Quan hệ Lao động và ông Lê Xuân Thành, Phó Vụ trưởng vụ Lao động – Tiền lương, Bộ Lao động Thương binh và Xã hội, đại diện các hiệp hội doanh nghiệp và cán bộ công đoàn các tỉnh Hưng Yên, Bắc Ninh, Hải Phòng tại hội thảo tham vấn về Sổ tay Đối thoại tại nơi làm việc. Đặc biệt, chúng tôi xin chân thành cảm ơn các doanh nghiệp tại Hưng Yên, Bắc Ninh, Bình Dương, và Long An đã tham gia trực tiếp vào nghiên cứu và đóng góp trong quá trình soạn thảo tài liệu.

Nhóm soạn thảo

BCHCĐ	Ban chấp hành công đoàn
BCHCĐCS	Ban chấp hành công đoàn cơ sở
BGD	Ban giám đốc
CĐCS	Công đoàn cơ sở
DN	Doanh nghiệp
ĐTĐK	Đối thoại định kỳ
DN FDI	Doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài
ILO	Tổ chức Lao động Quốc tế
LĐ	Lao động
NLĐ	Người lao động
NSDLĐ	Người sử dụng lao động
QHLD	Quan hệ lao động
Tổng LĐLĐVN	Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam
VCCI	Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam
Bộ LĐTBXH	Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội

VÌ SAO

CẦN ĐỐI THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC?

Bài học thực tế 1

Lợi ích của Đối thoại với công ty Mabuchi Motor

Ông Phạm Hoàng Đức Nam, Phó Giám đốc Mabuchi Motor nhận định: “Thông qua đối thoại, ban giám đốc thấy được tâm tư, nguyện vọng của người lao động để có thể đưa ra những phản ứng kịp thời, và đáp ứng thích hợp nếu những yêu cầu đó là thỏa đáng. Nhờ vậy, chúng tôi có thể ngăn chặn trước được đình công, giảm thiểu tổn thất đối với hoạt động sản xuất của công ty.”

Ông Nam cũng chỉ ra rằng năng suất lao động đã tăng lên 44% trong 6 năm từ 2008 đến 2014 và tỷ lệ công nhân thôi việc giảm từ 3%/tháng năm 2008 xuống còn 1%/tháng trong năm 2014, một phần là nhờ có cơ chế đối thoại hiệu quả.

Nguồn: www.ilo.org/hanoi

Đối thoại giữa người lao động và người sử dụng lao động tại nơi làm việc là hoạt động cần thiết và mang lại lợi ích trực tiếp cho cả NLĐ và Doanh nghiệp.

Đối với NLĐ, việc được thông tin đầy đủ về các khía cạnh của công việc giúp họ thực hiện nhiệm vụ với chất lượng và năng suất cao hơn. Khi thắc mắc hay kiến nghị của NLĐ được quản lý doanh nghiệp lắng nghe và trả lời thích đáng, họ cảm thấy hài lòng hơn với công việc và thấy được tôn trọng, từ đó gắn bó hơn với doanh nghiệp.

Đối với Doanh nghiệp, kinh nghiệm đã đúc kết tại Việt Nam và trên toàn thế giới cho thấy việc xây dựng và vận hành một hệ thống đối thoại đầy đủ, đa dạng và hiệu quả mang lại những lợi ích đáng kể. Một số lợi ích chính của đối thoại tại nơi làm việc đã được các nghiên cứu trong và ngoài nước chứng minh bao gồm:

Phòng ngừa tranh chấp lao động. Đối thoại thường xuyên với NLĐ và đại diện của họ là cách phòng tránh tranh chấp lao động hiệu quả nhất. Theo một nghiên cứu của ILO Việt Nam năm 2011, có tới 54% các cuộc đình công ở Việt Nam kéo dài chưa tới 1 ngày và hoàn toàn có thể phòng ngừa thông qua đối thoại giữa NLĐ và NSDLĐ¹. Ngược lại, đối thoại không hiệu quả có thể gây ra đình công và thiệt hại cho doanh nghiệp là rất lớn. Cụ thể, mỗi cuộc đình công kéo dài 01 ngày tại một DN có khoảng 2000 lao động có thể gây ra tổn thất khoảng 2 triệu đô la Mỹ.

¹ Nghiên cứu về Xu hướng đình công 2010-2011 của Dự án Quan hệ Lao động của ILO, năm 2011

Giảm thay thế lao động, giữ chân nhân tài. Khảo sát 100 nơi làm việc tốt nhất do Công ty Anphabe thực hiện năm 2013 cho thấy đối thoại thường xuyên và thực chất giữa BGĐ và NLĐ tạo ra môi trường làm việc công bằng và tôn trọng cho NLĐ – yếu tố quan trọng thứ 2 trong việc giữ chân lao động giỏi và là giá trị hàng đầu trong văn hóa của một công ty. Nghiên cứu của BetterWork Việt Nam cũng cho thấy khi NLĐ của một DN được thoải mái đưa ra ý kiến về công việc, môi trường làm việc, điều kiện lao động, Doanh nghiệp đó tăng trung bình **7.6%** lợi nhuận².

Tăng năng suất lao động. Đối thoại thường xuyên giúp NLĐ thực hiện các nhiệm vụ sản xuất tốt hơn, cam kết hơn với công ty, giảm tỉ lệ lỗi và hoàn thành công việc nhanh hơn. Trong Dự án BetterWork Việt Nam, các DN có điều kiện làm việc tốt và đối thoại thường xuyên, NLĐ hoàn thành mục tiêu sản lượng theo ngành **nhANH hơn 40 phút** so với NLĐ tại các nhà máy có điều kiện kém hơn và không đối thoại thường xuyên.

Nâng cao giá trị thương hiệu, thu hút nhân tài. Đối thoại thường xuyên là yếu tố then chốt tạo nên văn hóa DN và môi trường làm việc thân thiện, công bằng – một trong hai yếu tố quan trọng nhất tạo nên thương hiệu cho DN. Cũng theo Khảo sát năm 2013 của Anphabe, công ty có thương hiệu uy tín sẽ thu hút nhân tài hiệu quả hơn **1,5 lần**, có mức cam kết gắn bó của nhân viên cao hơn **30%** so với những công ty còn lại. Trung bình, các DN có thương hiệu kém hấp dẫn phải trả lương cao hơn từ 30%-50% thì mới thu hút được nhân tài cho cùng vị trí từ các công ty có thương hiệu mạnh³.

Hệ thống đối thoại của một doanh nghiệp bao gồm nhiều cấu phần, từ các kênh chia sẻ thông tin hàng ngày, kênh phản hồi của NLĐ, tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, cho tới giải quyết tranh chấp lao động. Việc xây dựng hệ thống đối thoại như thế nào cho phù hợp nhất với đặc điểm và văn hóa doanh nghiệp là sự lựa chọn của mỗi công ty, tổ chức. Tuy nhiên, việc tổ chức mang tính bắt buộc Đối thoại định kỳ theo Nghị định 60-2013/NĐ-CP sẽ là một kênh hữu hiệu trong hệ thống đối thoại hiện tại của các doanh nghiệp.

Với các doanh nghiệp đã có các hình thức đối thoại tương tự, có thể lồng ghép đối thoại định kỳ vào hệ thống đối thoại hiện tại.

Với các doanh nghiệp chưa có các hình thức đối thoại tương tự, đây sẽ là một cơ chế hữu hiệu cải thiện quan hệ lao động tại doanh nghiệp và bước đầu giúp doanh nghiệp hình thành văn hóa đối thoại để mang lại các lợi ích nêu trên.

² Nghiên cứu Điều kiện lao động, Năng suất và Lợi nhuận: Bằng chứng từ Dự án Better Work Việt Nam, tháng 3/2015

³ Khảo sát 100 nơi làm việc tốt nhất năm 2013 của Anphabe
(http://blog.anphabe.com/networking-event/khao-sat-100-noi-lam-viec-tot-nhat-tai-viet-nam-2013-anphab/#.VrGC_FLaxf0)

PHẦN 1

SỔ TAY ĐỐI THOẠI DÀNH CHO QUẢN LÝ DOANH NGHIỆP

XÂY DỰNG QUY CHẾ ĐỐI THOẠI TẠI DOANH NGHIỆP

MỘT SỐ LƯU Ý TRONG XÂY DỰNG QUY CHẾ ĐỐI THOẠI

i) Theo Nghị Định 60/2013/NĐ-CP, các DN phải xây dựng Quy chế Dân chủ ở cơ sở tại nơi làm việc, Quy chế Đối thoại định kỳ tại nơi làm việc và Quy chế tổ chức Hội nghị NLĐ. Do bản chất của 3 quy chế trên đều phục vụ cho cùng mục tiêu tăng cường dân chủ và đối thoại giữa NLĐ và NSDLĐ, các DN có thể soạn chung 01 quy chế bao gồm cả 3 nội dung trên. Trong phạm vi của Sổ tay Đối thoại, chúng tôi sẽ chỉ tập trung vào nội dung Quy chế Đối thoại.

ii) Nghị định 60/2013/NĐ-CP có nhiều điểm chưa quy định cụ thể như:

- Nội dung đối thoại cụ thể của từng doanh nghiệp
- Thời gian của mỗi cuộc đối thoại
- Tiêu chuẩn thành viên tham gia đối thoại
- Số lượng đại diện tham gia đối thoại của mỗi bên (số lượng tối thiểu là 3 người)
- Nhiệm kỳ của các đại diện tham gia đối thoại được bầu
- Chi phí hỗ trợ cho các đại diện NLĐ tham gia đối thoại trong trường hợp cuộc đối thoại được tổ chức ngoài giờ làm việc

Với các điểm mà NĐ 60/2013/NĐ-CP chưa quy định thì NSDLĐ và đại diện tập thể NLĐ tự bàn bạc và thống nhất trong Quy chế đối thoại của doanh nghiệp mình.

Cấu phần của Quy chế Đối thoại

Nghị định 60-2013/NĐ-CP quy định NSDLĐ có trách nhiệm soạn thảo và ban hành Quy chế Đối thoại định kỳ trên cơ sở tham khảo ý kiến tổ chức đại diện tập thể NLĐ⁴ tại cơ sở (sau đây gọi tắt là tổ chức đại diện NLĐ). Pháp luật không ban hành mẫu Quy chế đối thoại hay quy định các cấu phần bắt buộc cần có. Tuy nhiên, các DN nên đưa các cấu phần sau trong Quy chế để đảm bảo việc Đối thoại định kỳ được tiến hành hiệu quả:

Phần 1: Nguyên tắc đối thoại

Đối thoại không chỉ mang lại lợi ích cho NLĐ mà còn vì lợi ích và mục tiêu chung của Doanh nghiệp. Vì vậy, phần Nguyên tắc đối thoại cần thể hiện rõ điều này. Một số các nguyên tắc chính bao gồm:

- Công bằng
- Tin tưởng

⁴ Xem giải thích từ ngữ trong Bộ luật lao động 2012, Điều 3.3

- Đồng thuận
- Tôn trọng lẫn nhau

Phần 2: Phạm vi các nội dung đối thoại

Theo Nghị Định 60/2013/NĐ-CP, nội dung Đối thoại bao gồm mọi vấn đề đã được quy định tại Điều 64 Bộ Luật Lao động 2012. Theo đó, nội dung đối thoại rất rộng, bao gồm 3 nhóm vấn đề chính:

- **Các vấn đề về quyền:** như việc thực hiện các thỏa thuận đã có giữa NLĐ và NSDLĐ bao gồm hợp đồng lao động, nội quy, quy chế và cam kết, thỏa ước lao động tập thể và các thỏa thuận khác;
- **Các vấn đề về lợi ích:** điều chỉnh về điều kiện làm việc theo yêu cầu của mỗi bên
- **Chia sẻ thông tin:** NSDLĐ chia sẻ thông tin về tình hình sản xuất kinh doanh với tập thể NLĐ

Các DN cần bàn bạc và thống nhất với đại diện tập thể NLĐ lựa chọn các nội dung đối thoại trong Quy chế phù hợp với hoàn cảnh của DN. Kinh nghiệm của các DN đã thực hiện đối thoại định kỳ cho thấy có thể lựa chọn một trong hai cách xây dựng nội dung đối thoại như sau:

Bài học thực tế 2:

Kinh nghiệm xác định nội dung đối thoại trong Quy chế Đối thoại định kỳ

Nội dung Đối thoại mở rộng: không hạn chế nội dung và hai bên sẵn sàng đối thoại về mọi vấn đề mà bên kia có yêu cầu. Trong trường hợp này Quy chế Đối thoại có thể sử dụng Điều 64 của Bộ Luật Lao động và nêu rõ sẽ đối thoại về các vấn đề theo yêu cầu của một trong hai bên.

Nội dung Đối thoại giới hạn: Trong trường hợp DN cần hạn chế nội dung Đối thoại thì cần bàn bạc và giải thích cụ thể với đại diện NLĐ. Ví dụ: đối với các DN là công ty con, chi nhánh của các tập đoàn (trong nước hoặc quốc tế) không có quyền tự quyết định mức lương và một số điều kiện lao động cốt lõi của NLĐ mà phải thông qua cấp quản lý của tập đoàn thì cần nêu rõ trong Quy chế đối thoại về giới hạn này. BGĐ công ty con cần làm rõ các điều kiện việc làm nào do BGĐ Việt Nam quyết định và điều kiện việc làm nào do công ty mẹ quyết định và mức độ mà BGĐ công ty có thể tác động tới các quyết định đó.

(Xem thêm Mẫu Quy chế Đối thoại – Phụ lục 1)

Phần 3: Thành phần tham gia Đối thoại

Số lượng đại diện mỗi bên tham gia Đối thoại do 2 bên tự quyết định, nhưng ít nhất là 3 người. Số lượng đại diện mỗi bên không nhất thiết phải bằng nhau.

- Đại diện NSDLĐ: NSDLĐ hoặc người được NSDLĐ ủy quyền hợp pháp và các thành viên đại diện cho bên NSDLĐ do NSDLĐ cử (ví dụ: đại diện bộ phận Nhân sự, đại diện bộ phận sản xuất và đại diện các phòng ban khác có liên quan)
- Đại diện NLĐ⁵: bao gồm thành viên BCHCĐ cơ sở hoặc đại diện CĐ cấp trên trực tiếp cơ sở tại các DN chưa có công đoàn và các thành viên đối thoại được bầu trong Hội nghị Người lao động.
- Chủ tọa Đối thoại: luân phiên giữa đại diện NSDLĐ và NLĐ hoặc đồng chủ tọa
- Thư ký Đối thoại: luân phiên giữa đại diện NSDLĐ và NLĐ

Một số lưu ý về Số lượng đại biểu NLĐ tham gia đối thoại

- Đối với các DN có nhiều chi nhánh, xưởng sản xuất nằm rải rác ở các vùng, khu vực địa lý cách xa nhau: nếu DN không thể tổ chức đối thoại định kỳ cho toàn bộ các đại biểu ở tất cả các chi nhánh, Quy chế đối thoại của DN cần nêu rõ số lượng đại biểu (của NSDLĐ và tập thể NLĐ) tham dự mỗi cuộc đối thoại tại tổng công ty, tại vùng, và/hoặc tại từng đơn vị (nếu có). Theo Điều 12, khoản 2(b) của Nghị định 60/2013/NĐ-CP, phải có ít nhất 2/3 số thành viên đại diện cho mỗi bên (theo quy định trong Quy chế Đối thoại của DN) có mặt thì mới có thể tiến hành cuộc đối thoại. Do đó trong Quy chế đối thoại và Quyết định tổ chức đối thoại định kỳ cần nêu rõ số lượng đại biểu tham dự Đối thoại.
- Đối với các DN quy mô lao động lớn: Kinh nghiệm của các DN có quy mô lao động trên 3000 cho thấy cần đảm bảo đủ số lượng thành viên đối thoại vừa mang tính đại diện cho các nhóm lao động và có thể chia sẻ đầy đủ và nhanh chóng nội dung và kết quả đối thoại sau mỗi cuộc đối thoại cho NLĐ trong đơn vị mình. Do đó NSDLĐ và đại diện tập thể NLĐ tại các DN có quy mô lớn cần thống nhất số lượng thành viên đối thoại phù hợp nhất với đặc điểm DN mình trong Quy chế đối thoại (xem Chương 4 về cách thức tổ chức đối thoại với số lượng đại biểu NLĐ lớn)

⁵ Đại diện NLĐ là BCHCĐCS tại các DN đã có công đoàn và là BCHCĐ cấp trên trực tiếp cơ sở tại các DN chưa có công đoàn

Phần 4: Trách nhiệm của NSDLĐ và thành viên đối thoại của phía NSDLĐ

- Hỗ trợ chi phí hành chính, tổ chức, phòng họp cho cuộc Đối thoại
- Tạo điều kiện thời gian cho đại biểu tham gia ĐTDK (trong trường hợp Đối thoại trong giờ làm việc, NLĐ tham gia Đối thoại vẫn được hưởng nguyên lương)
- Đáp ứng yêu cầu Đối thoại của NLĐ khi có yêu cầu (trường hợp đối thoại đột xuất)
- Thực hiện các cam kết trong Biên bản Đối thoại
- Không phân biệt đối xử, có hành vi trù dập với NLĐ tham gia Đối thoại
- Công khai kết quả Đối thoại cho tập thể NLĐ

Phần 5: Trách nhiệm của thành viên đối thoại của phía NLĐ

- Thu thập ý kiến của các thành viên tại đơn vị mình trước khi Đối thoại
- Phối hợp và chịu sự điều phối của BCHCĐCS/BCHCĐ cấp trên trực tiếp cơ sở trong quá trình Đối thoại
- Thông tin thường xuyên cho thành viên của bộ phận mình (ví dụ: tổ, chuyển, xưởng, phòng) trong suốt quá trình Đối thoại
- Lấy ý kiến các thành viên đơn vị về các thỏa thuận đưa ra trong Đối thoại, nếu cần
- Trực tiếp thông báo kết quả Đối thoại cho các thành viên đơn vị
- Giám sát việc thực hiện cam kết của NSDLĐ

Phần 6: Tổ chức Đối thoại

- Chuẩn bị nội dung đối thoại
- Thời gian tiến hành đối thoại định kỳ
- Thời gian cho mỗi cuộc đối thoại
- Tiến trình đối thoại
- Các trường hợp đối thoại đột xuất

Phần 7: Kết thúc Đối thoại

- Quy định Biên bản đối thoại: mẫu biên bản đối thoại, đại diện ký tên vào biên bản của mỗi bên
- Công bố kết quả đối thoại: cách thức công bố, thời hạn công bố
- Thực hiện cam kết trong đối thoại: quy trình thực hiện các cam kết trong đối thoại và quy trình giám sát thực hiện
- Cách thức xử lý các vấn đề không đối thoại thành

QUY TRÌNH XÂY DỰNG QUY CHẾ ĐỐI THOẠI



Theo quy định pháp luật, NSDLĐ chủ động ban hành Quy chế Đối thoại. Nhưng để đảm bảo hiệu quả thực hiện Đối thoại sau này, việc tham khảo ý kiến đại diện NLĐ và qua đó chia sẻ thông tin cho tập thể NLĐ đóng vai trò quan trọng. Việc xây dựng Quy chế Đối thoại có thể thực hiện theo 5 bước sau đây, lưu ý bước thứ 3 sẽ do Đại diện NLĐ thực hiện (Chi tiết về việc thực hiện Bước 3, xem thêm ở Sổ tay dành cho Cán bộ công đoàn).

Bước 1: NSDLĐ chủ động soạn thảo Quy chế Đối thoại theo Quy định của NĐ 60-2013/NĐ-CP hoặc phối hợp với BCHĐCS lập tổ soạn thảo chung sau đó ban hành Quy chế đối thoại.

Bước 2: Sau khi soạn thảo, NSDLĐ lấy ý kiến của đại diện NLĐ về Dự thảo.

Bước 3: Đại diện NLĐ lấy ý kiến NLĐ trong doanh nghiệp về Dự thảo Quy chế đối thoại nhằm đảm bảo tập thể NLĐ hiểu rõ và đồng tình với Quy chế Đối thoại, từ đó tăng tính khả thi của việc Đối thoại sau này.

Bước 4: NSDLĐ và đại diện NLĐ thống nhất Dự thảo lần cuối

Bước 5: NSDLĐ ra quyết định ban hành Quy chế và công khai cho NLĐ biết

CHƯƠNG 2

VAI TRÒ CỦA NSDLĐ TRONG QUÁ TRÌNH CỬ VÀ BẦU CHỌN THÀNH VIÊN THAM GIA ĐỐI THOẠI VỀ PHÍA NLĐ

QUY TRÌNH CỬ VÀ BẦU CHỌN ĐẠI BIỂU NLĐ THAM GIA ĐỐI THOẠI ĐỊNH KỲ

BƯỚC 1: TỔ CHỨC ĐỂ NLĐ CỬ THÀNH VIÊN ĐỐI THOẠI TẠI ĐƠN VỊ/TỔ

BƯỚC 2: LẬP DANH SÁCH BẦU THÀNH VIÊN ĐỐI THOẠI VÀ CÔNG BỐ TẠI HỘI NGHỊ NLĐ

BƯỚC 3: HỘI NGHỊ NLĐ BẦU THÀNH VIÊN ĐỐI THOẠI TRÊN CƠ SỞ CÁC ỨNG CỬ VIÊN TỪ CÁC ĐƠN VỊ/TỔ

Theo ND 60-2013/NĐ-CP, các đại biểu NLĐ tham gia đối thoại định kỳ sẽ được tập thể NLĐ bầu ra tại Hội nghị NLĐ. Tuy nhiên để đảm bảo mọi NLĐ được tham gia vào quá trình bầu chọn thành viên đối thoại, theo kinh nghiệm của các DN đã thực hiện ĐTDK nên tổ chức để NLĐ tại các đơn vị cử ra thành viên đối thoại của đơn vị mình. Sau đó Hội nghị NLĐ sẽ bỏ phiếu bầu thành viên đối thoại chính thức trên cơ sở danh sách ứng cử viên từ các đơn vị/tổ.

Trong quá trình bầu chọn Đại biểu NLĐ tham gia Đối thoại định kỳ, NSDLĐ cần lưu ý các vấn đề sau:

Bài học thực tế 3

Can thiệp hay không can thiệp vào việc bầu thành viên đối thoại? Trường hợp của 2 doanh nghiệp FDI

A là một công ty Hàn Quốc chuyên về cơ khí. Công ty nhiều lần muốn tổ chức đối thoại định kỳ nhưng không được vì e ngại một số đối tượng thường hay phản đối chính sách công ty có thể được bầu làm thành viên đối thoại. Các đối tượng này có uy tín trong NLĐ vì họ thường xuyên đấu tranh vì quyền lợi NLĐ. Cuối cùng, BGĐ tìm cách can thiệp kết quả bầu để nhóm đối tượng trên không được lọt vào danh sách thành viên đối thoại. Sau khi danh sách thành viên đối thoại được công bố tại Hội nghị NLĐ, rất đông công nhân đứng dậy bỏ về để phản đối sự can thiệp của công ty.

B là một công ty Indonesia chuyên về bao bì. Tương tự công ty A, công ty B cũng e ngại một nhóm công nhân thường xuyên kích động công nhân, phản ứng với quản lý, thậm chí đe dọa đình công. Tuy nhiên, cuối cùng công ty B vẫn tổ chức cho NLĐ tự do bầu chọn đại biểu đối thoại và không can thiệp. Đa số NLĐ cho rằng nhóm đối tượng kia thường xuyên gây rắc rối, không thể đại diện tốt cho mình nên chỉ có 1 người trong nhóm lọt vào danh sách cuối cùng. Tuy nhiên, đến Hội nghị NLĐ tiếp theo, cá nhân này không được NLĐ tiếp tục bầu làm thành viên đối thoại vì không làm tốt nhiệm vụ của mình.

Thứ nhất, không can thiệp vào quá trình ứng cử, bầu chọn thành viên đối thoại tại tổ. Ví dụ: không cử đại diện BGĐ (kể cả tổ trưởng sản xuất, quản đốc xưởng) tham dự các cuộc bầu chọn ở tổ.

Thứ hai, tạo điều kiện cho NLĐ được họp tại tổ để cử thành viên tham gia đối thoại.

Việc NLĐ được tự do bầu chọn thành viên đối thoại mang lại lợi ích cho bản thân họ và doanh nghiệp. Thành viên đối thoại thực sự do NLĐ bầu chọn mới nhận được sự tín nhiệm của tập thể NLĐ, từ đó họ mới có thể đại diện cho nguyện vọng của NLĐ trong quá trình đối thoại, khiến cho việc đối thoại được tiến hành thực chất, hiệu quả.

Một số DN e ngại những NLĐ mà họ cho là hay kích động công nhân, chống đối DN có thể trở thành thành viên đối thoại, qua đó lợi dụng quá trình đối thoại để gây bất lợi cho DN. Do đó, một số DN tìm cách can thiệp vào quá trình bầu chọn thành viên đối thoại, gạt bỏ những thành phần có thể gây phiền nhiễu ra khỏi danh sách. Kinh nghiệm thực tiễn cho thấy cho dù nhóm đối tượng mà DN e ngại là ai thì việc can thiệp vào việc bầu chọn đại biểu đều không có lợi. Thực tiễn tại 02 doanh nghiệp FDI (*Bài học thực tế 3*) khi ứng xử với trường hợp này cho thấy, NLĐ sẽ là người đánh giá tốt nhất liệu thành viên đối thoại đó có xứng đáng đại diện cho họ hay không. Ngược lại nếu NSDLĐ cố tình can thiệp vào quá trình bầu chọn, có thể gây phản ứng không mong muốn trong tập thể NLĐ, ảnh hưởng xấu tới quan hệ lao động tại công ty.

QUY TRÌNH TỔ CHỨC ĐỐI THOẠI ĐỊNH KỲ VÀ ĐỘT XUẤT

A. CHUẨN BỊ

Đối thoại định kỳ

- Khoảng 2 tuần trước khi tổ chức Đối thoại định kỳ, doanh nghiệp tạo điều kiện cho các đại biểu họp tại tổ để lấy ý kiến NLD. Nếu có thể thu xếp họp trực tiếp là tốt nhất để NLD trực tiếp nêu ý kiến để các thành viên đối thoại ghi thành biên bản. Trong trường hợp không thu xếp họp trực tiếp được, có thể lấy ý kiến bằng phiếu.
- Các ý kiến của NLD được thành viên đối thoại tổng hợp và nộp cho BCHĐCS/BCHĐ cấp trên trực tiếp cơ sở. BCHĐCS/BCHĐ cấp trên trực tiếp cơ sở lựa chọn các nội dung được đa số NLD nêu ra, sau đó chuyển cho đại diện NSDLĐ 01 tuần trước khi đối thoại.
- Đồng thời, NSDLĐ cũng họp và đưa ra các đề xuất đối thoại từ phía doanh nghiệp cho BCHĐCS. NSDLĐ cần họp nhóm tham gia đối thoại để đưa ra phương án trả lời tốt nhất với các ý kiến của NLD
- Hai bên trao đổi thành phần tham gia đối thoại và ấn định thời gian, địa điểm và nội dung của phiên đối thoại.
- NSDLĐ ra quyết định tổ chức đối thoại định kỳ

Lựa chọn nội dung Đối thoại định kỳ

Để đảm bảo chất lượng cho cuộc đối thoại, đại diện NSDLĐ nên thống nhất với đại diện NLD về việc lựa chọn nội dung của cuộc ĐTDK. Theo kinh nghiệm của nhiều DN, việc lựa chọn nội dung đối thoại có thể dựa theo quy mô lao động như sau:

Đối với các DN quy mô lao động lớn: các ý kiến của NLD có thể rất nhiều, dàn trải. Do đó, đại diện NLD nên lựa chọn (khoảng 10) vấn đề được nhiều NLD quan tâm nhất để thảo luận trong cuộc đối thoại. Nếu thời gian cho phép, có thể để các thành viên đối thoại hỏi thêm nếu cần thiết.

Đối với các DN có quy mô lao động vừa và nhỏ: có thể để các thành viên đối thoại của NLD hỏi tất cả các vấn đề vướng mắc (nếu thời gian cho phép).

Đối thoại đột xuất

Đại diện tập thể NLĐ hoặc NSDLĐ đều có thể đưa ra yêu cầu tiến hành đối thoại đột xuất. Một số trường hợp NSDLĐ cần đề nghị đối thoại đột xuất như:

- Thay đổi phát sinh trong sản xuất, kinh doanh có ảnh hưởng tới NLĐ;
- Nguy cơ phát sinh tranh chấp lao động tập thể;
- DN gặp phải tình huống khẩn cấp cần có đối sách quan trọng và ảnh hưởng tới quyền lợi của NLĐ.

Đối thoại đột xuất thường được đưa ra trong tình huống cấp thiết vì vậy DN nên tổ chức đối thoại sớm nhất có thể. Trong trường hợp NSDLĐ đề nghị đối thoại đột xuất, NSDLĐ cần thông tin nội dung đối thoại một cách cụ thể cho đại diện NLĐ và thành viên đối thoại để thông báo cho NLĐ nhằm ổn định tâm lý NLĐ, nhất là trong trường hợp đã tiềm ẩn nguy cơ phát sinh tranh chấp lao động tập thể.

Trong trường hợp yêu cầu đối thoại đột xuất là do tập thể NLĐ đưa ra, DN cần nhanh chóng nắm bắt tình hình của NLĐ để lên phương án trả lời trước khi bắt đầu cuộc đối thoại.

Bài học thực tế 4

Đối thoại đột xuất ngăn ngừa đình công

Từ khoảng hơn 1 tháng nay, NLĐ của công ty S (chuyên gia công giày của Đài Loan) nhất là công nhân ngoại tỉnh, xuất hiện các yêu cầu tăng lương do lạm phát tăng cao, giá nhà trọ và thực phẩm đều nhích lên. BCHCĐ lấy ý kiến NLĐ qua các tổ công đoàn và nhận thấy cần đối thoại ngay với BGĐ do tính cấp thiết của vấn đề. Sau khi nhận được yêu cầu đối thoại của BCHCĐ, BGĐ Đài Loan liên hệ với công ty mẹ và đồng ý đối thoại sau đó 2 ngày. BCHCĐ lập tức thông tin cho NLĐ về việc BGĐ Đài Loan đã đồng ý đối thoại và yêu cầu công nhân không kích động trong thời gian đối thoại.

Trong 2 ngày chuẩn bị, BGĐ Đài Loan yêu cầu Phòng nhân sự cung cấp các thông tin về chỉ số lạm phát, giá cả các dịch vụ chính trong khu vực như nhà trọ, thực phẩm, xăng xe, điện nước, cũng như các yêu cầu hiện nay của công nhân ngoại tỉnh trong nhà máy.

Tại cuộc đối thoại đột xuất, BCHCĐ và đại biểu NLĐ yêu cầu BGĐ tăng lương 15% hỗ trợ NLĐ. BGĐ Đài Loan cho biết chưa thể tăng lương cơ bản nhưng đề nghị trả mức trợ cấp sinh hoạt 100.000 đồng/người/tháng và hỗ trợ 50% tiền nhà trọ cho các công nhân ngoại tỉnh có con nhỏ. Kết quả Đối thoại tuy chưa thỏa mãn yêu cầu ban đầu của tập thể NLĐ nhưng hỗ trợ khó khăn hiện tại của họ. Đại diện NLĐ đề nghị BGĐ cân nhắc tăng lương vào cuối năm và thuyết phục NLĐ yên tâm sản xuất.

B. CUỘC ĐỐI THOẠI

Một số điểm cần lưu ý khi tiến hành Đối thoại định kỳ:

Thời gian:

Thời gian 1 phiên đối thoại tùy thuộc vào sự quyết định của 2 bên, phù hợp với điều kiện của DN. Các DN đã thực hiện đối thoại định kỳ cho biết thời gian đối thoại từ **2-4 giờ**.

Đại diện tham gia đối thoại của NLĐ:

Đối với các DN quy mô lớn, số lượng đại biểu tổ tham gia đối thoại có thể lên tới vài chục hoặc vài trăm người (xem thêm *Bài học thực tế 5*). Để đối thoại hiệu quả, NSDLĐ cần thỏa thuận với NLĐ về cách sắp xếp sự tham gia của đại biểu NLĐ. Có thể có 2 cách làm như sau:

Cách 1: thu xếp để toàn bộ đại biểu NLĐ tham gia trực tiếp trong phiên đối thoại. Đại diện NLĐ sẽ mời các đại biểu NLĐ lần lượt nêu câu hỏi với NSDLĐ.

Cách 2: cử ra nhóm đối thoại của NLĐ bao gồm chủ tịch CĐCS và một số thành viên đối thoại chủ chốt. Thành viên của nhóm đối thoại sẽ trực tiếp nêu câu hỏi và đối thoại với đại diện NSDLĐ. Các thành viên đối thoại còn lại quan sát cuộc đối thoại và có thể đặt câu hỏi sau khi các nội dung chính đã được thảo luận.

Trình tự Phiên Đối thoại

1. Chủ tọa giới thiệu thành phần 2 bên Đối thoại
2. Chủ tọa giới thiệu chương trình Đối thoại
3. Đại diện NSDLĐ tóm tắt tình hình DN
4. Đại diện NLĐ nêu các câu hỏi/kiến nghị
5. Đại diện NSDLĐ trả lời các câu hỏi/kiến nghị của NLĐ
6. Đại diện NSDLĐ nêu các ý kiến từ phía BGĐ đối với tập thể NLĐ
7. Đại diện NLĐ trả lời các ý kiến từ phía BGĐ đối với tập thể NLĐ
8. Thảo luận mở: Đại biểu NLĐ nêu thêm các câu hỏi/kiến nghị, nếu cần thiết và BGĐ trả lời
9. Các bên thống nhất giải pháp cho các vấn đề đã nêu, bao gồm các vấn đề đã thống nhất và những vấn đề chưa thống nhất
10. Thư ký phiên Đối thoại công bố Biên bản Đối thoại bao gồm: thành phần tham gia, nội dung Đối thoại, cam kết từ NSDLĐ và tập thể NLĐ.
11. Đại diện NLĐ và đại diện NSDLĐ ký vào Biên bản. Cuộc Đối thoại kết thúc.

Đối thoại tập trung hay đối thoại theo khu vực?

Có rất nhiều DN có lực lượng lao động phân bố rải rác theo các chi nhánh/nhà máy/trang trại ở các vùng địa lý khác nhau. Việc tổ chức đối thoại định kỳ sao cho vừa đáp ứng quy định pháp luật, vừa hiệu quả và phù hợp với đặc điểm DN là một thách thức với nhiều DN. Kinh nghiệm thực tế cho thấy, với nhóm DN có lực lượng lao động không tập trung, có thể áp dụng các cách thực sau để đảm bảo đối thoại được thường xuyên (xem *Bài học thực tế 7*):

- Đảm bảo các nhóm NLĐ ở mọi chi nhánh đều được đại diện bởi số lượng thành viên đối thoại thích hợp
- Thỏa thuận với đại diện NLĐ/CĐCS về cách thức tổ chức đối thoại định kỳ. Có thể tổ chức đối thoại hàng quý theo vùng hoặc nhóm chi nhánh và xoay vòng để đảm bảo đối thoại ít nhất 3 tháng 1 lần
- Thỏa thuận với đại diện NLĐ/CĐCS về phương thức thực hiện đối thoại: có thể gặp mặt trực tiếp nếu điều kiện cho phép hoặc họp trực tuyến

Bài học thực tế 5

Đối thoại tại công ty có quy mô lao động lớn

CL là công ty giày da vốn Đài Loan có trên 20 nghìn lao động. Từ trước khi Bộ Luật Lao động 2012 quy định đối thoại định kỳ bắt buộc, công ty đã tiến hành đối thoại giữa đại diện của các tổ sản xuất và BGĐ Đài Loan. Vì vậy, công ty quyết định lồng ghép đối thoại định kỳ theo luật vào hoạt động đối thoại hiện tại. Các đại biểu tổ được bầu tại Hội nghị NLĐ, sau đó BCHĐ tập huấn cho đại biểu về một số kỹ năng như: kỹ năng lấy ý kiến NLĐ, kỹ năng phát biểu trước đám đông, kỹ năng triển khai cuộc họp v.v.

Trước mỗi phiên đối thoại, BCHĐ họp với toàn bộ các đại biểu tổ để thống nhất phương án đối thoại và phân công nhiệm vụ. Tại phiên đối thoại, toàn bộ hơn 300 đại biểu cùng BCHĐ đều tham gia trực tiếp. BCHĐ trình bày các câu hỏi chính mà đại đa số NLĐ quan tâm để BGĐ trả lời lần lượt. Sau đó, các đại biểu NLĐ giơ tay hỏi thêm các câu hỏi mà bộ phận họ quan tâm. Theo Chủ tịch CĐCS công ty CL, việc các đại biểu tổ tham gia trực tiếp Đối thoại đóng vai trò quyết định trong thành công của hoạt động này.

Một phiên đối thoại kéo dài 2-3 giờ. Biên bản được nhóm thư ký lập và đọc ngay tại cuộc họp. Các thành viên tham gia đối thoại giơ tay biểu quyết thông qua. Ông phó tổng giám đốc và chủ tịch CĐCS ký tên vào Biên bản.

Công ty công bố Biên bản Đối thoại tại bản tin công ty. Trong vòng 1 tuần sau phiên đối thoại, các đại biểu tổ có nhiệm vụ tổ chức họp tại tổ trong giờ nghỉ hoặc sau giờ làm việc (khoảng 15 phút) để thông báo nội dung Đối thoại.

Bài học thực tế 6

Đối thoại định kỳ tại DN có quy mô vừa

P.A là một công ty cơ khí có hơn 500 công nhân. Tuy quan hệ lao động trong công ty khá ổn định nhưng NLĐ rất ủng hộ Đối thoại định kỳ vì đây là cơ hội để họ nói chuyện trực tiếp với lãnh đạo cao nhất của công ty. Sau Hội nghị NLĐ, 12 đại biểu đại diện cho 12 tổ/bộ phận được bầu ra. Tuy nhiên, theo yêu cầu của NLĐ, mỗi kỳ đối thoại, tổ cử thêm 1 NLĐ tham gia đối thoại. Vị trí đại biểu thứ 2 sẽ quay vòng trong tổ để mọi NLĐ đều có cơ hội tham gia. Như vậy mỗi phiên đối thoại hàng quý có 12 đại biểu được bầu, 12 đại biểu bổ sung cùng BCHCĐ.

Tại phiên đối thoại, BGĐ tổng kết tình hình sản xuất kinh doanh của công ty trong khoảng 30 phút, sau đó dành 2 giờ để NLĐ đặt câu hỏi. Khi thời gian kết thúc mà các câu hỏi chưa hết, các đại biểu chuyển câu hỏi cho BCHCĐ để chuyển cho BGĐ trả lời bằng văn bản.

Bài học thực tế 7

Đối thoại định kỳ tại DN có lực lượng lao động không tập trung

M.B là một công ty cho thuê lao động có khoảng 10.000 NLĐ phân bố rải rác ở các chi nhánh tại 16 tỉnh thành trên cả nước. Việc tổ chức Đối thoại định kỳ cho tất cả các chi nhánh hàng quý rất khó khăn và tốn kém. Do đó, trong Quy chế đối thoại, M.B quy định tổ chức đối thoại định kỳ theo 4 vùng. Tại mỗi cuộc đối thoại vùng, nếu điều kiện cho phép, thành viên đối thoại tập trung về một chi nhánh để đối thoại với đại diện của tổng công ty và quản lý các chi nhánh. Nếu các chi nhánh cách nhau quá xa hoặc điều kiện không cho phép, công ty tổ chức đối thoại trực tuyến qua internet.

C. KẾT THÚC ĐỐI THOẠI

Biên bản Đối thoại

Sau khi kết thúc phiên Đối thoại, thư ký soạn thảo Biên bản Đối thoại trong đó bao gồm:

- Thành phần tham dự của 2 bên trong Đối thoại
- Các vấn đề và ý kiến hai bên đã nêu
- Các vấn đề hai bên đã thống nhất
- Các vấn đề hai bên chưa thống nhất (cần ghi rõ đề nghị của mỗi bên) và có thời hạn giải quyết.

Đại diện NSDLĐ và đại diện tập thể NLĐ cùng ký tên vào Biên bản.

Công khai kết quả Đối thoại

DN công bố Biên bản Đối thoại qua hệ thống bảng tin, loa phát thanh hoặc email nội bộ. Đồng thời thành viên đối thoại cũng chia sẻ thông tin về kết quả phiên đối thoại tại tổ/bộ phận của mình. Thời gian để công khai kết quả Đối thoại nên từ 7-10 ngày sau Phiên Đối thoại.

Thực hiện cam kết

Biên bản Đối thoại nên có thời gian để NSDLĐ thực hiện cam kết. Ngoài ra, có thể thành lập 1 tổ của NLĐ (bao gồm 1 cán bộ công đoàn và 2-3 đại biểu tổ) để giám sát việc thực hiện cam kết của NSDLĐ.

LỒNG GHÉP ĐTDK VỚI CÁC HÌNH THỨC ĐỐI THOẠI TƯƠNG ĐƯƠNG CỦA DOANH NGHIỆP

Hiện tại nhiều DN đã có các hình thức đối thoại thường kỳ có nhiều điểm tương đồng với Đối thoại định kỳ. Một số hình thức phổ biến nhất bao gồm:

1. Đối thoại giữa NSDLĐ với nhóm tổ trưởng sản xuất
2. Đối thoại giữa NSDLĐ với đại diện NLĐ tại các bộ phận (trong đó các đại diện NLĐ được chỉ định lần lượt)
3. Đối thoại giữa NSDLĐ với đại diện NLĐ được bầu (Ví dụ: các đầu mối thông tin tại các chuyên, tổ)
4. Đối thoại giữa NSDLĐ với một nhóm NLĐ (ví dụ: một xưởng, một chuyên) để giải quyết các vấn đề mang tính đột xuất
5. Đối thoại giữa NSDLĐ với Ban chấp hành CĐCS và đại biểu NLĐ trong khuôn khổ Ban tư vấn cải tiến doanh nghiệp (PICC) tại các nhà máy tham gia dự án Better Work Việt Nam

Bài học thực tế 8

Lồng ghép Đối thoại định kỳ vào Đối thoại hàng tháng của DN

X.M là một công ty cơ khí có 3.500 công nhân. Từ năm 2011, công ty đã thực hiện đối thoại hàng tháng giữa đại diện BGĐ và phòng nhân sự với BCHCĐ và đại diện NLĐ tại các tổ sản xuất. Đại diện NLĐ không được bầu mà lần lượt từng thành viên trong mỗi tổ sản xuất sẽ tham dự một cuộc đối thoại để có cơ hội trò chuyện trực tiếp với BGĐ.

Kể từ năm 2013, sau khi Đối thoại định kỳ trở thành bắt buộc, công ty X.M đã có một số thay đổi nhằm lồng ghép ĐTDK vào hình thức đối thoại tháng của mình. Công ty tổ chức cho NLĐ chọn thành viên đối thoại hay còn gọi là 'đầu mối thông tin' ở mỗi tổ. Nhóm đại biểu này được bầu chính thức tại Hội nghị NLĐ cuối năm 2013. Các cuộc đối thoại hàng tháng vẫn tiến hành bình thường và NLĐ vẫn tham gia lần lượt. Kết thúc cuộc đối thoại tháng, phòng nhân sự có biên bản họp được công bố trên bảng tin của công ty. Chỉ đến cuộc đối thoại vào cuối mỗi quý, các đầu mối thông tin sẽ tham gia. Họ có trách nhiệm thu thập ý kiến của tất cả thành viên trong tổ, nộp cho BCHCĐ tổng hợp và trình bày tại cuộc đối thoại. Cuối cuộc đối thoại định kỳ, đại diện BGĐ và chủ tịch CĐCS ký vào Biên bản đối thoại. Biên bản đối thoại được công bố tại bảng tin của công ty; đồng thời các đầu mối thông tin cũng phổ biến lại với NLĐ tại từng tổ.

Theo BGĐ của X.M, các cuộc đối thoại hàng tháng với NLĐ là truyền thống đã duy trì từ lâu, có tác dụng tạo không khí dân chủ và giải quyết nhanh chóng các vấn đề hàng ngày và nhất thời của NLĐ như vấn đề an toàn lao động, phát sinh trong sản xuất. Đối thoại định kỳ với các 'đầu mối thông tin' hay thành viên đối thoại tại mỗi tổ tạo ra một kênh đối thoại về các vấn đề mang tính lâu dài hơn như lương thưởng, cơ chế đào tạo, tổ chức sản xuất v.v.

Trong trường hợp DN muốn lồng ghép Đối thoại định kỳ vào hình thức đối thoại hiện tại, cần đảm bảo các yêu cầu sau:

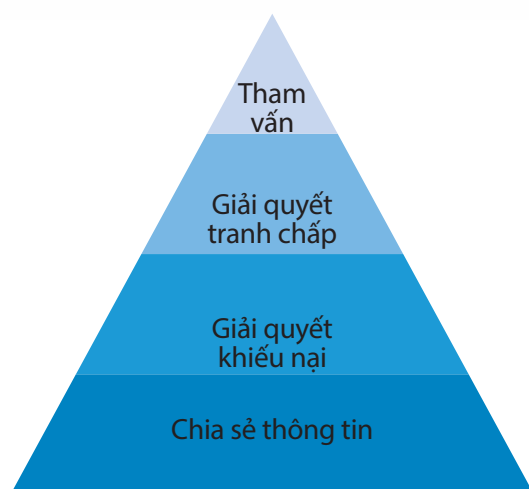
- Thành viên đối thoại về phía NLĐ phải được NLĐ bầu (thông qua quy trình cử tại tổ và bầu tại Hội nghị NLĐ như giải thích tại Phần 2.1 và 2.2 của Sổ tay). Việc chỉ định thành viên đối thoại, hoặc đương nhiên cử tổ trưởng sản xuất làm thành viên đối thoại sẽ không đáp ứng điều kiện này
- Đảm bảo con số thành viên đối thoại tối thiểu là 3 người của mỗi bên
- Đảm bảo tần suất đối thoại định kỳ tối thiểu là 3 tháng 1 lần
- Khi kết thúc Đối thoại, cần có Biên bản Đối thoại và biên bản này phải được công khai cho tập thể NLĐ được biết.

Nếu các hình thức đối thoại hiện tại của DN đã đáp ứng các yêu cầu trên thì hoàn toàn có thể lồng ghép ĐTĐK vào để tránh trùng lặp (Tham khảo thêm cách thức lồng ghép trong phần Bài học thực tế 8)

XÂY DỰNG HỆ THỐNG ĐỐI THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC

Bên cạnh các hình thức đối thoại định kỳ và đột xuất nêu trên, các DN cần có các hình thức đối thoại thường xuyên hàng ngày để vừa nắm bắt kịp thời ý kiến, nguyện vọng của NLĐ, vừa giải quyết nhanh các khiếu nại, nếu có, đồng thời dần xây dựng văn hóa đối thoại tại nơi làm việc.

CẤU PHẦN CỦA HỆ THỐNG ĐỐI THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC



Hệ thống đối thoại trong một DN bao gồm 4 cấu phần cơ bản:

Chia sẻ thông tin: đây là hoạt động đối thoại thường xuyên nhất giữa quản lý DN và NLĐ. Quản lý DN chia sẻ thông tin về sản xuất kinh doanh, những thay đổi nếu có về điều kiện làm việc và các vấn đề khác trong công việc hàng ngày cho NLĐ và ngược lại, NLĐ phản hồi lại khi cần thiết. Chia sẻ thông tin hai chiều rất quan trọng nhằm đảm bảo cỗ máy DN hoạt động ăn khớp, hài hòa và NLĐ hiểu được trách nhiệm và quyền lợi của họ.

- **Giải quyết khiếu nại:** NLĐ trong mọi DN và tổ chức, dù tốt tới đâu, đều có khiếu nại vào các thời điểm khác nhau, vì lý do khác nhau. Khiếu nại có thể cá nhân hoặc tập thể (nhóm lao động). Nếu các khiếu nại không được giải quyết kịp thời, có thể làm nảy sinh tâm lý chán nản, đánh mất lòng tin, hoặc phát sinh tranh chấp lớn hơn. Do đó DN cần có kênh giải quyết khiếu nại phù hợp và đa dạng để mọi NLĐ đều tìm được kênh khiếu nại phù hợp với mình
- **Giải quyết tranh chấp:** khi NLĐ có khiếu nại nhưng không được DN giải quyết thỏa đáng hoặc không có kênh phù hợp và an toàn để nêu khiếu nại hoặc khi việc đối thoại giữa NLĐ và NSDLĐ không thông suốt sẽ dẫn tới các tranh chấp cá nhân và tập thể.
- **Tham vấn:** khi NSDLĐ cần đưa ra các quyết định về điều kiện việc làm hoặc có ảnh hưởng tới quyền và lợi ích của NLĐ thì cần có cơ chế tham vấn ý kiến tập thể NLĐ. Cơ chế tham vấn đảm bảo quyết định đưa ra phù hợp với nguyện vọng của NLĐ, tránh làm nảy sinh các phản ứng tiêu cực của NLĐ và đảm bảo tính khả thi của quyết định đó.

Để đảm bảo cả 4 cấu phần trên đều vận hành tốt thì Doanh nghiệp cần có các kênh đối thoại đa dạng và phù hợp.

NGUYÊN TẮC XÂY DỰNG HỆ THỐNG ĐỐI THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC có hiệu quả bao gồm:

- *Có nhiều kênh đối thoại đa dạng:* bao gồm cả kênh đối thoại gián tiếp và trực tiếp; kênh chính thức và phi chính thức; kênh của công đoàn cơ sở và kênh của BGĐ công ty.
- *Đảm bảo NLĐ có đầy đủ thông tin về các kênh đối thoại mà họ có thể sử dụng.* Nhiều DN đào tạo cho NLĐ khi mới vào công ty về cách sử dụng các kênh đối thoại, quy trình thực hiện, đồng thời thường xuyên nhắc nhở và cập nhật hướng dẫn về các kênh đối thoại
- *Đảm bảo NLĐ an toàn và không bị trù dập khi sử dụng các kênh đối thoại.* Khi NLĐ không tin rằng họ an toàn khi sử dụng các kênh đối thoại thì họ sẽ rất ít khi sử dụng các kênh đó. Ví dụ: nhiều hòm thư góp ý được lắp ở những vị trí dễ bị theo dõi, hoặc có gắn camera; đường dây nóng yêu cầu người gọi điện phải công khai danh tính và cuộc nói chuyện bị ghi âm; các cuộc họp tổ công đoàn có sự có mặt của quản lý là những ví dụ về các kênh đối thoại không an toàn cho NLĐ.
- *Duy trì đối thoại thường xuyên.* Nhiều DN cho rằng chỉ cần đối thoại khi có vấn đề phát sinh. Trên thực tế khi có vấn đề phát sinh mới đối thoại thì tranh chấp đã phát triển, NSDLĐ sẽ bị đặt vào thế bị động phải giải quyết tranh chấp. Ngược lại, nếu duy trì đối thoại thường xuyên, vừa có thể duy trì không khí dân chủ, cởi mở trong DN, vừa phòng ngừa tranh chấp hiệu quả.

CÁC KÊNH ĐỐI THOẠI VÀ CÁCH VẬN HÀNH

Đối thoại gián tiếp

Ưu điểm của các kênh đối thoại gián tiếp là không làm mất thời gian và chi phí vận hành như các kênh đối thoại trực tiếp. Tuy nhiên, các kênh gián tiếp có nhược điểm là không có tính tương tác hai chiều, có độ trễ nhất định trong đối thoại.

Hòm thư góp ý: chủ yếu dành cho các ý kiến và khiếu nại vượt cấp. Cần có hướng dẫn về quy trình xử lý thư qua hòm thư góp ý rõ ràng và thông báo cho NLĐ biết, mở hòm thư thường xuyên (ít nhất hàng tuần), và trả lời mọi ý kiến nhận được qua hòm thư góp ý. Chú ý: hòm thư góp ý phải để ở các vị trí khuất nhưng dễ tiếp cận cho NLĐ (ví dụ: trước cửa nhà ăn, nhà để xe, rửa tay, trong phòng thay đồ) và không gắn camera theo dõi.

Đường dây nóng: thường dùng để giải đáp các thắc mắc về chính sách (ví dụ: chính sách BHXH) và quy định của công ty.

Bảng thông báo và loa phát thanh: đây là 2 kênh phổ biến trong các DN để chia sẻ thông tin tới NLĐ. Tuy nhiên lưu ý các thông tin trên bảng thông báo và loa phát thanh cần ngắn gọn, rõ ràng, tốt nhất có kèm hình ảnh minh họa. Hai kênh trên nên được coi là các kênh bổ trợ, chứ không phải kênh thông tin duy nhất. Cùng với việc chia sẻ thông tin trên bảng thông báo và loa phát thanh, các quản lý bộ phận nên trực tiếp chia sẻ thông tin với NLĐ, nhất là các thông tin có liên quan trực tiếp tới quyền lợi của họ.

Khảo sát NLĐ: thường do bộ phận nhân sự thực hiện để nắm thông tin về mức độ hài lòng của NLĐ đối với các khía cạnh khác nhau trong chính sách công ty như lương thưởng, chế độ phúc lợi, sản lượng và năng suất. Có thể thực hiện khảo sát toàn công ty với công ty có quy mô nhỏ hoặc theo nhóm bất kỳ. Lưu ý: bên cạnh khảo sát, vẫn cần có trao đổi trực tiếp với NLĐ để đảm bảo họ hiểu và ủng hộ các quyết định của công ty.

Đối thoại trực tiếp

Các hình thức đối thoại trực tiếp đóng vai trò chủ chốt trong việc đảm bảo thông tin và sự hiểu biết lẫn nhau trong DN. Theo nghiên cứu của ILO năm 2008, 90% các cuộc đình công xuất phát từ các nguyên nhân liên quan tới đối thoại giữa NSDLĐ và NLĐ như không đối thoại, đối thoại không hiệu quả, tắc nghẽn trong đối thoại.

NLĐ Việt Nam, đặc biệt là công nhân trong các nhà máy, có tâm lý e ngại các đối thoại mang tính chính thức với quản lý và kể cả cán bộ công đoàn. Ngược lại, họ thoải mái và cởi mở hơn trong các giao tiếp phi chính thức như nói chuyện nhóm nhỏ hoặc 1:1, gọi điện thoại hoặc nhắn tin cho quản lý. Do đó cần có cả các kênh đối thoại chính thức và phi chính thức. Đồng thời cần duy trì việc đối thoại thường xuyên để NLĐ quen dần với việc đối thoại với NSDLĐ tại nơi làm việc



Ảnh 1: Bàn trực của Đầu mối thông tin của Phòng Nhân sự ngay tại xưởng sản xuất



Một buổi họp PICC

(Ảnh do Dự án BetterWork Việt Nam cung cấp)

Đầu mối thông tin: Đây là một kênh hữu hiệu để thu thập phản hồi và khiếu nại của NLĐ. BGĐ có thể chỉ định một số cán bộ nhân sự hoặc để NLĐ tại các tổ bầu ra các đầu mối thông tin. Các đầu mối thông tin có nhiệm vụ tiếp xúc hàng ngày với NLĐ (đầu ca hoặc cuối ca) để tiếp thu các ý kiến của họ sau đó chuyển lên BGĐ để giải quyết.

Đối thoại giữa BGĐ với các tổ trưởng sản xuất: đây là hình thức đối thoại trực tiếp phổ biến nhất hiện nay. Tại các DN sản xuất theo dây chuyền, tổ trưởng có uy tín cao trong công nhân vì họ vừa là công nhân nhưng có kinh nghiệm lâu năm nên rất được NLĐ tin tưởng. Khi DN có quyết định quan trọng như thay đổi mức lương, thưởng, phụ cấp-trợ cấp, thay đổi cơ cấu lao động, điều chỉnh giá gia công, BGĐ thường tổ chức họp với các tổ trưởng sản xuất. Sau đó các tổ trưởng chia sẻ lại thông tin với NLĐ trong tổ mình.

Đối thoại giữa BGĐ với nhóm lao động: Việc đối thoại trực tiếp giữa BGĐ và NLĐ rất hữu ích trong việc loại bỏ các hiểu lầm khi thông tin đi qua nhiều tầng lớp trung gian. Việc đối thoại trực tiếp với BGĐ cũng giúp NLĐ có thêm sự tin tưởng vào DN. BGĐ có thể tổ chức đối thoại

hàng tháng với những NLĐ có câu hỏi và đăng ký tham gia; Hoặc BGĐ có thể đối thoại với từng xưởng/bộ phận lần lượt.

Ban Tư vấn cải tiến Doanh nghiệp (PICC): Đây là một sáng kiến của Dự án BetterWork Việt Nam đã và đang thực hiện tại hơn 300 doanh nghiệp dệt may nhằm tăng cường hợp tác tại nơi làm việc và thúc đẩy các sáng kiến cải tiến doanh nghiệp. Thành viên PICC bao gồm 50% là đại diện cho NSDLĐ và 50% là đại diện cho tập thể NLĐ. Trong các đại diện cho NLĐ bao gồm tối đa 50% là cán bộ BCHĐ cơ sở còn lại là đại biểu được công nhân bầu ra từ các bộ phận sản xuất. Các đại biểu của công nhân không phải là tổ trưởng, chuyên trưởng và có uy tín với NLĐ. PICC họp ít nhất mỗi tháng 1 lần và thảo luận về các vấn đề liên quan tới luật lao động và tiêu chuẩn lao động quốc tế. Mọi quyết định của PICC dựa trên sự đồng thuận của các thành viên.

Bài học thực tế 9

Hệ thống Đối thoại tại nơi làm việc của Công ty Hanesbrands

Hanesbrand là một công ty may của Mỹ tại Việt Nam. Với 3.000 lao động tại Hưng Yên, BGĐ Hanesbrand nhận thấy việc xây dựng một hệ thống đối thoại đa chiều và đa dạng rất cần thiết để duy trì Quan hệ lao động hài hòa, tránh các phí tổn do tranh chấp lao động gây ra, cũng như tăng cường sự cam kết của NLĐ và năng suất lao động. Hệ thống đối thoại của Hanesbrand được xây dựng trong nhiều năm và được BGĐ công ty tổng hợp thành Quy trình Quan hệ lao động. Các kênh đối thoại chính của Hanesbrands bao gồm:

1. **Giải đáp nhân sự tại xưởng (HR Express):** cán bộ nhân sự trực vào đầu hoặc cuối ca mỗi ngày tại các xưởng để tiếp nhận các câu hỏi của NLĐ. Họ có thể trả lời ngay hoặc tiếp nhận câu hỏi và chuyển cho bộ phận Quan hệ lao động, sau đó chuyển cho các phòng ban có trách nhiệm trả lời.
2. **Đối thoại định kỳ và Hộp thông tin 2 chiều:** Mỗi tổ bầu 01 đại diện tham gia Đối thoại định kỳ (hàng quý) và Hộp 2 chiều (hàng tháng). Tại các cuộc đối thoại trên, NLĐ nêu câu hỏi cho BGĐ nhà máy và được trả lời trực tiếp hoặc trả lời sau bằng văn bản.
3. **Khảo sát nhân viên:** bao gồm 2 loại khảo sát (i) Khảo sát mức độ hài lòng của NLĐ; (ii) Khảo sát nguyên nhân NLĐ nghỉ việc. Kết quả khảo sát cho thấy các rủi ro, nếu có về Quan hệ lao động cũng như nguyên nhân NLĐ nghỉ việc để BGĐ kịp thời điều chỉnh chính sách

PHẦN 2

SỔ TAY ĐỐI THOẠI DÀNH CHO CÁN BỘ CÔNG ĐOÀN CƠ SỞ

CHƯƠNG 1

XÂY DỰNG QUY CHẾ ĐỐI THOẠI CỦA DOANH NGHIỆP

NỘI DUNG CHÍNH CỦA QUY CHẾ ĐỐI THOẠI

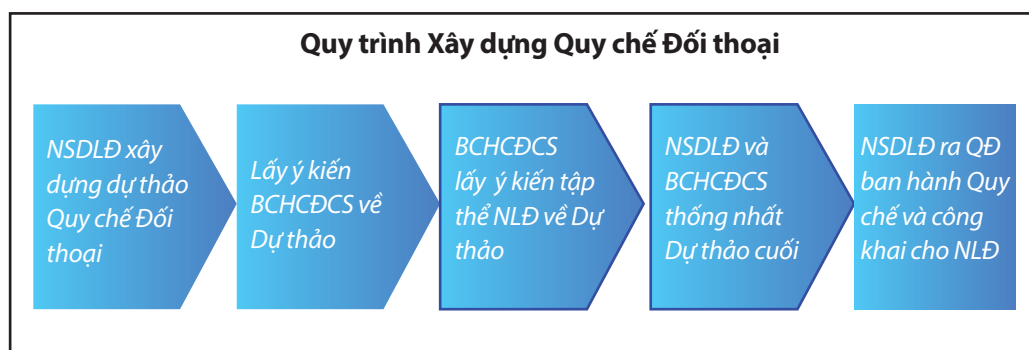
Nghị định 60-2013/NĐ-CP quy định NSDLĐ có trách nhiệm soạn thảo và ban hành Quy chế Đối thoại định kỳ trên cơ sở tham khảo ý kiến tổ chức đại diện NLĐ. Tuy nhiên Ban chấp hành CĐCS nên chủ động đề nghị NSDLĐ tiến hành việc xây dựng Quy Chế Đối thoại, làm nền tảng cho Đối thoại định kỳ (và đột xuất).

Phần B của Hướng dẫn 1499/HD-TLĐ đã có hướng dẫn cụ thể về nội dung cơ bản của Quy chế Đối thoại. Ngoài ra, cán bộ CĐCS có thể tham khảo thêm mẫu Quy chế đối thoại tại Phụ lục 1 của Sổ tay Đối thoại.

Kinh nghiệm thực tiễn cho thấy trong việc xây dựng Quy chế đối thoại, cán bộ công đoàn nên lưu ý một số nội dung sau:

- *Tần suất đối thoại định kỳ:* Nghị định 60-2013/NĐ-CP quy định việc đối thoại tối thiểu là mỗi quý 1 lần; tuy nhiên, DN có thể tăng tần suất đối thoại định kỳ (hàng tháng hoặc 2 tháng 1 lần) nếu thấy cần thiết. Tần suất đối thoại hoàn toàn phụ thuộc vào nhu cầu của tập thể NLĐ và NSDLĐ tại DN nhưng không ít hơn 3 tháng 1 lần
- *Số lượng đại biểu tham gia vào mỗi lần đối thoại:* với các DN có lực lượng lao động phân tán ở nhiều khu vực, chi nhánh cách xa nhau, cần xác định việc đối thoại định kỳ tiến hành theo chi nhánh, cụm chi nhánh hay toàn thể công ty và số lượng thành viên đối thoại tương ứng cho mỗi cuộc đối thoại.

QUY TRÌNH XÂY DỰNG QUY CHẾ ĐỐI THOẠI



Theo quy định pháp luật, NSDLĐ chủ động ban hành Quy chế Đối thoại. Nhưng để đảm bảo hiệu quả thực hiện Đối thoại sau này, BCHCĐCS cần tham gia tích cực vào quá trình xây dựng Quy chế, đặc biệt thông qua việc chia sẻ thông tin và lấy ý kiến tập thể NLĐ. Việc xây dựng Quy chế Đối thoại có thể thực hiện theo 5 bước sau đây:

- *Bước 1:* NSDLĐ chủ động soạn thảo Quy chế Đối thoại theo Quy định của NĐ 60-2013/NĐ-CP hoặc BCH công đoàn cơ sở kiến nghị NSDLĐ xây dựng Quy chế đối thoại.
- *Bước 2:* Sau khi soạn thảo, NSDLĐ lấy ý kiến của BCHCĐCS về Dự thảo.
- *Bước 3:* BCHCĐCS lấy ý kiến NLĐ trong doanh nghiệp về Dự thảo Quy chế đối thoại nhằm đảm bảo tập thể NLĐ hiểu rõ và đồng tình với Quy chế Đối thoại, từ đó tăng tính khả thi của việc Đối thoại sau này.
- *Bước 4:* NSDLĐ và BCHCĐCS thống nhất Dự thảo lần cuối
- *Bước 5:* NSDLĐ ra quyết định ban hành Quy chế và công khai cho NLĐ biết

Lấy ý kiến NLĐ về Dự thảo Quy chế đối thoại có thể thực hiện theo một số cách sau:

- *BCHCĐCS phổ biến cho các tổ trưởng công đoàn; sau đó các tổ trưởng công đoàn phổ biến lại cho các đoàn viên trong đơn vị mình, đồng thời lấy ý kiến đoàn viên, tổng hợp và báo cáo cho BCHCĐCS*
- *Gửi bản sao Dự thảo Quy chế tới từng tổ/đơn vị để NLĐ đọc và tự tìm hiểu; các ý kiến nếu có có thể chuyển (bằng miệng hoặc bằng giấy) qua tổ trưởng công đoàn tới BCHCĐCS*

Lưu ý: tránh cách truyền thông tin một chiều như dán Dự thảo ở Bảng tin, thông báo qua loa phát thanh v.v. mà không có kênh để NLĐ phản hồi.

BẦU CHỌN ĐẠI BIỂU NLĐ THAM GIA ĐỐI THOẠI

Theo ND 60-2013/NĐ-CP, các đại biểu NLĐ tham gia đối thoại định kỳ sẽ được tập thể NLĐ bầu ra tại Hội nghị NLĐ. Để bầu chọn Đại biểu tham gia Đối thoại, BCHCĐ cơ sở có thể thực hiện các bước sau:

Bước 1. Chuẩn bị

- Khoảng 2 tuần trước khi tổ chức Hội nghị NLĐ, BCHCĐCS tổ chức cho NLĐ bầu đại biểu của các tổ/bộ phận tham dự Hội nghị NLĐ và cử ra ứng cử viên tham dự Đối thoại định kỳ cho năm kế tiếp.
- Tùy theo quy mô của Doanh nghiệp, BCHCĐCS cần xác định con số đại biểu NLĐ tham gia Đối thoại định kỳ phù hợp với DN mình. Mỗi thành viên đối thoại sẽ phải chịu trách nhiệm lấy ý kiến NLĐ và sau đó chia sẻ kết quả Đối thoại. Vì vậy, cần đảm bảo đại biểu phụ trách một số lượng NLĐ không quá lớn và không quá nhỏ để có thể thực hiện nhiệm vụ trên mà không gây ảnh hưởng tới bản thân công việc của người đại biểu.
- Trước khi tổ chức bầu, tại Hội nghị NLĐ BCHCĐCS cần thông tin về mục đích, cách thức và thời gian cụ thể về việc bầu cử tới NLĐ thông qua (i) Bảng thông báo của Xưởng/Doanh nghiệp và (ii) Tổ trưởng công đoàn thông tin trực tiếp cho NLĐ. BCHCĐCS cần lên lịch tổ chức giới thiệu, đề cử tại tổ sản xuất và báo cáo với BGĐ Doanh nghiệp để tạo điều kiện về thời gian cho NLĐ. Thời gian tổ chức giới thiệu, đề cử cần ngắn gọn để không ảnh hưởng sản xuất.

Bước 2: Tổ chức giới thiệu, đề cử đại biểu tổ

* Tham khảo cách thức và quy trình bầu chọn Đại biểu tại tổ sản xuất của nhà máy may mặc thuộc Dự án Better Work tại Hộp 1

- Giới thiệu, đề cử chọn tại Tổ sản xuất: một số lưu ý khi tổ chức giới thiệu, đề cử tại Tổ sản xuất

Thứ nhất, nên dùng cách bỏ phiếu kín thay vì bầu công khai (*Xem Bảng 1 – Mẫu phiếu bầu và hướng dẫn bầu đại biểu tổ của Dự án Better Work*)

Thứ hai, quản lý DN không nên có mặt trong buổi bầu chọn tại Tổ sản xuất

Thứ ba, không bầu chọn cấp quản lý (tổ trưởng sản xuất, quản đốc) làm đại biểu NLĐ tham gia Đối thoại

- Tổ trưởng công đoàn hướng dẫn cách thức bầu và phát phiếu bầu cho NLĐ. NLĐ tự đề cử bản thân hoặc một NLĐ khác trong tổ.
- Kiểm phiếu: Tổ trưởng công đoàn cùng 1-2 NLĐ thành lập tổ kiểm phiếu. Việc kiểm phiếu nên tiến hành ngay sau khi bỏ phiếu xong và kết quả được công khai luôn cho NLĐ. Kết quả bầu cử cần được ghi thành biên bản và nộp lại cho BCHCĐCS.

Bước 3: Bầu chọn Thành viên đối thoại định kỳ tại Hội nghị NLĐ

- Danh sách các đại biểu đã được đề cử ở các tổ sản xuất sẽ được công bố tại Hội nghị NLĐ; BCHCĐCS thông qua số lượng đề cử, chốt danh sách bầu cử.
- Phát phiếu cho các đại biểu chính thức tham gia Hội nghị NLĐ bầu cử; Ban Bầu cử kiểm phiếu, lập biên bản kết quả bầu cử.
- Kết quả bầu cử được công bố ngay tại Hội nghị và Danh sách Thành viên đối thoại được đưa vào Nghị quyết Hội nghị NLĐ.

Bài học thực tế 1

Bao nhiêu Thành viên đối thoại là đủ?

Lần đầu tiên tổ chức Đối thoại định kỳ vào Quý 3 năm 2013, BCHCĐCS công ty H.D, một công ty cơ khí Hàn Quốc có trên 3000 công nhân, rất lúng túng về số lượng đại biểu NLĐ. Mỗi xưởng có 150-300 công nhân, do đó nếu mỗi xưởng chỉ có 1 đại biểu thì ít mà nhiều hơn 1 thì số lượng đại biểu tham gia Đối thoại quá lớn. Cuối cùng, BCHCĐ quyết định chọn 30 đại biểu NLĐ bên cạnh thành viên BCHCĐCS, tổng cộng là 42 người tham gia đối thoại.

Tuy nhiên, khó khăn phát sinh khi các thành viên đối thoại phải chia sẻ kết quả ĐTDK với NLĐ trong xưởng của mình. Việc chia sẻ với hơn 150 người gần như không thể, dẫn tới việc nhiều NLĐ không nắm rõ kết quả Đối thoại mặc dù Biên bản đã được công bố trên Bảng tin. Rút kinh nghiệm, BCHCĐCS công ty H.D quyết định tăng số lượng thành viên đối thoại lên: cứ 50 NLĐ sẽ có 1 thành viên đối thoại. Nhưng thay vì Đối thoại toàn thể theo Quý, công ty tổ chức đối thoại theo cụm xưởng. Mỗi tháng đại diện BGĐ đối thoại 1 lần với đại biểu của 1 cụm xưởng. Tới Hội nghị NLĐ thì tổ chức đối thoại toàn thể.

Việc đối thoại theo cụm xưởng giúp tăng hiệu quả đối thoại vì nhóm tham gia nhỏ hơn, các vấn đề tập trung hơn, đồng thời những công nhân không được tham gia đối thoại trực tiếp sẽ được thành viên đối thoại chia sẻ cụ thể về kết quả đối thoại thay vì chỉ đọc thông báo trên Bảng tin.

Bảng 1 – Mẫu phiếu bầu và Hướng dẫn bầu Đại biểu tổ của Dự án Better Work”

Người được bầu chọn	Cách điền vào phiếu bầu chọn
Họ và tên: Xưởng: Bộ phận: Chuyên: Thông tin khác (VD: Mã số nhân viên/ chức vụ) (để tránh nhầm lẫn khi có nhiều người trùng tên)	- Bạn có thể bầu chọn chính mình hoặc đồng nghiệp hoặc chuyển trưởng - Nếu không bầu chọn chính mình, hãy bầu chọn người mà bạn tin tưởng và có thể đại diện nói lên tiếng nói của bạn với ban quản lý về điều kiện làm việc - Bạn không thể bầu chọn cho quản đốc, TTSX - Hãy bầu chọn cho người trong cùng chuyên/bộ phận với bạn



Bài học thực tế 2

Cách bầu chọn Đại biểu NLĐ trong PICC

PICC (Ban Tư vấn Cải tiến Doanh nghiệp) là sáng kiến của Dự án Better Work Việt Nam được thực hiện tại hơn 300 nhà máy may mặc nhằm tăng cường sự hợp tác giữa NLĐ và NSDLĐ nhằm cải thiện điều kiện lao động nhà máy. Mô hình và cách hoạt động của PICC có nhiều điểm tương đồng với Đối thoại định kỳ. 50% số lượng đại biểu PICC là đại biểu NLĐ, trong đó phải có ít nhất 50% số đại biểu NLĐ là đại diện công nhân được bầu trực tiếp từ các tổ, còn lại là cán bộ công đoàn cơ sở.

Việc bầu chọn đại biểu NLĐ tại tổ của PICC được thực hiện theo 2 cách:

- (1) Bầu/chọn từ tổ trưởng công đoàn có sẵn;
- (2) Tổ chức bầu trực tiếp tại các đơn vị sản xuất.

BCHĐ cơ sở và tập thể NLĐ lựa chọn làm theo cách thức bầu chọn nào. Thực tế hơn 70% NLĐ các nhà máy của Better Work lựa chọn bầu trực tiếp (Cách 2).

Cách thức tổ chức Bầu trực tiếp Đại biểu PICC

Trung bình cứ 100 NLĐ sẽ có 1 đại biểu trong PICC. Như vậy một DN có 1000 lao động sẽ có 10 đại biểu trong PICC. Việc Bầu trực tiếp được thực hiện theo các bước sau:

**Bước 1: Phổ biến thông tin cho
NLD trước khi bầu cử**



Thông tin trên
Bảng thông báo



Thông tin trực tiếp
cho NLD



Bước 2: Bầu cử tại Chuyên/Tổ



Bước 4: Bầu vòng 2



Các đại diện tổ chức cử tiếp tục
bầu đại diện tham dự PICC



Bước 3: Kiểm phiếu



Cử người kiểm phiếu, ghi biên bản

TỔ CHỨC ĐỐI THOẠI – VAI TRÒ CỦA CÔNG ĐOÀN CƠ SỞ

Chuẩn bị Đối thoại

Đối thoại định kỳ

- Lên lịch họp tổ/bộ phận: Khoảng 2 tuần trước khi tiến hành Đối thoại định kỳ, BCHCĐCS lên lịch họp tổ sản xuất/bộ phận để lấy ý kiến của NLĐ. Thời gian họp 30-60 phút.
- Họp tổ/bộ phận: Thành viên đối thoại cùng tổ trưởng công đoàn tổ chức cuộc họp tại tổ/bộ phận. Tại cuộc họp, thành viên đối thoại lấy ý kiến/câu hỏi của NLĐ đối với NSDLĐ thông qua (i) phiếu hỏi hoặc (ii) phản ánh miệng. Thành viên đối thoại tổng hợp các ý kiến và ghi vào biên bản cuộc họp sau đó nộp lại cho BCHCĐCS.
- BCHCĐCS tổng hợp các biên bản họp tổ/bộ phận qua các Thành viên đối thoại. BCHCĐCS có thể lựa chọn các vấn đề được nhiều NLĐ đề cập tới nhất để đưa vào nội dung đối thoại. Lưu ý không nhất thiết phải đưa toàn bộ các yêu cầu, câu hỏi của NLĐ vào nội dung Đối thoại để tránh lan man, kéo dài cuộc đối thoại vào các vấn đề mang tính cá nhân.
- BCHCĐCS chuyển nội dung đối thoại của tập thể NLĐ cho BGĐ khoảng 1 tuần trước khi tiến hành Đối thoại định kỳ và thống nhất thời gian Đối thoại, danh sách thành viên mỗi bên
- Nếu BGĐ có yêu cầu với tập thể NLĐ, BCHCĐCS sẽ tiến hành thảo luận với các Thành viên đối thoại về phương án trả lời.

Đối thoại đột xuất

Yêu cầu tiến hành Đối thoại đột xuất có thể do BCHCĐCS và tập thể NLĐ hoặc NSDLĐ đưa ra. Về phía BCHCĐCS có thể yêu cầu Đối thoại đột xuất trong các trường hợp:

- Nảy sinh tranh chấp lao động tập thể, có nguy cơ xảy ra đình công, lãn công
- NSDLĐ có sự thay đổi về chính sách với NLĐ hoặc cơ cấu lại lực lượng lao động, thay đổi công nghệ có ảnh hưởng tới quyền lợi của NLĐ mà tập thể NLĐ chưa chấp nhận
- Phát sinh thay đổi bên ngoài (ví dụ: giá cả sinh hoạt tăng cao, thiên tai v.v.) có ảnh hưởng tới cuộc sống của NLĐ và cần sự hỗ trợ từ phía NSDLĐ
- Các lý do khác

Trong trường hợp Đối thoại đột xuất do phía NLĐ đề nghị, việc chuẩn bị có thể tiến hành như sau:

- BCHCĐCS và các Thành viên đối thoại khi có phát sinh vấn đề bức xúc của NLĐ thì tổ chức lấy ý kiến của NLĐ tại các bộ phận về nội dung vấn đề đó, tập hợp đề xuất nội dung đối thoại; BCHCĐCS gửi nội dung đối thoại cho BGĐ và thống nhất thời

gian, địa điểm đối thoại, thành phần tham gia đối thoại (Thành viên đối thoại có thể lấy ý kiến miệng với NLĐ sau đó tổng hợp thành biên bản và nộp cho BCHCĐCS).

- Trong trường hợp có đã phát sinh tranh chấp lao động tập thể có nguy cơ dẫn tới đình công, lãn công, BCHCĐCS và thành viên đối thoại cần thông báo thời gian Đối thoại đột xuất và giải thích để tập thể NLĐ tránh đình công tự phát trong quá trình Đối thoại.

Trong trường hợp Đối thoại đột xuất do phía NSDLĐ đề nghị, việc chuẩn bị có thể tiến hành như sau:

- BCHCĐCS và các Thành viên đối thoại họp thảo luận phương án Đối thoại với NSDLĐ
- Thành viên đối thoại thông báo nhanh cho NLĐ tại các tổ và bộ phận về yêu cầu Đối thoại từ NSDLĐ và lấy ý kiến NLĐ về phương án trả lời của BCHCĐCS
- BCHCĐCS tổng hợp ý kiến NLĐ và đưa ra phương án trả lời cuối cùng
- BCHCĐCS thống nhất với NSDLĐ về thời gian Đối thoại, danh sách thành viên tham gia của mỗi bên.

Phiên Đối thoại

Trình tự Phiên Đối thoại

1. Chủ tọa giới thiệu thành phần 2 bên Đối thoại
2. Chủ tọa giới thiệu chương trình Đối thoại
3. Đại diện NSDLĐ tóm tắt tình hình DN; nêu nội dung yêu cầu đối thoại bên NSDLĐ
4. Chủ tịch CĐCS nêu các câu hỏi/kiến nghị của tập thể NLĐ
5. Đại diện NSDLĐ trả lời các câu hỏi/kiến nghị của NLĐ
6. Đại diện NSDLĐ nêu các ý kiến từ phía BGĐ đối với tập thể NLĐ
7. Chủ tịch CĐCS hoặc thành viên được phân công chuẩn bị nội dung tương ứng trả lời các ý kiến từ phía BGĐ đối với tập thể NLĐ
8. Thảo luận mở: Đại biểu NLĐ nêu thêm các câu hỏi/kiến nghị, nếu cần thiết và BGĐ trả lời
9. Thống nhất giải pháp đối với các vấn đề đã đối thoại, bao gồm phương hướng giải quyết các vấn đề chưa đối thoại thành
10. Thư ký công bố Biên bản Đối thoại bao gồm: thành phần tham gia, nội dung Đối thoại, cam kết từ NSDLĐ và tập thể NLĐ.
11. Chủ tịch CĐCS và đại diện NSDLĐ ký vào Biên bản
12. Phiên Đối thoại kết thúc.

Đối thoại định kỳ

Một số điểm cần lưu ý khi tiến hành Phiên Đối thoại:

Thời gian:

- Thời gian 1 phiên đối thoại tùy thuộc vào sự quyết định của 2 bên, phù hợp với điều kiện của DN. Các DN đã thực hiện đối thoại định kỳ cho biết thời gian đối thoại từ 2-4 giờ.
- Mặc dù các vấn đề đối thoại đã được hai bên thống nhất trước Phiên Đối thoại, nhưng sau phần thảo luận về các vấn đề đã chuẩn bị trước, một số DN vừa và nhỏ có thêm phần thảo luận mở để đại biểu NLĐ nêu thêm các câu hỏi/ý kiến nếu thấy cần thiết. Tất nhiên việc có thảo luận mở nêu trên cần được thống nhất trước giữa đại diện tập thể NLĐ và NSDLĐ

Cách thức tổ chức

Đối với các DN quy mô lớn, số lượng đại biểu tổ tham gia đối thoại có thể lên tới vài chục hoặc vài trăm người. Để đối thoại hiệu quả, BCHCĐCS cần thỏa thuận với NSDLĐ về cách sắp xếp sự tham gia của đại biểu NLĐ. Có thể có 2 cách làm như sau:

- Cách 1: thu xếp để toàn bộ đại biểu NLĐ tham gia trực tiếp trong phiên đối thoại. Chủ tịch CĐCS có thể thay mặt các đại biểu nêu các câu hỏi với NSDLĐ hoặc mời các đại biểu NLĐ lần lượt nêu câu hỏi với NSDLĐ.
- Cách 2: cử ra nhóm đối thoại của NLĐ bao gồm chủ tịch CĐCS và một số đại biểu chủ chốt (khoảng 10 người). Thành viên của nhóm đối thoại sẽ trực tiếp nêu câu hỏi và đối thoại với đại diện NSDLĐ. Các đại biểu tổ còn lại quan sát cuộc đối thoại và có thể đặt câu hỏi sau khi các nội dung chính đã được thảo luận.

Bài học thực tế 3

Đối thoại tại công ty có quy mô lao động lớn

CL là công ty giày da vốn Đài Loan có trên 20 nghìn lao động. Từ trước khi Bộ Luật Lao động 2012 quy định đối thoại định kỳ bắt buộc, công ty đã tiến hành đối thoại giữa đại diện của các tổ sản xuất và BGĐ Đài Loan. Vì vậy, công ty quyết định lồng ghép đối thoại định kỳ theo luật vào hoạt động đối thoại hiện tại. Các đại biểu tổ được bầu tại Hội nghị NLĐ, sau đó BCHĐ tập huấn cho đại biểu về một số kỹ năng như: kỹ năng lấy ý kiến NLĐ, kỹ năng phát biểu trước đám đông, kỹ năng triển khai cuộc họp v.v.

Trước mỗi phiên đối thoại, BCHĐ họp với toàn bộ các đại biểu tổ để thống nhất phương án đối thoại và phân công nhiệm vụ. Tại phiên đối thoại, toàn bộ hơn 300 đại biểu cùng BCHĐ đều tham gia trực tiếp. BCHĐ trình bày các câu hỏi chính mà đại đa số NLĐ quan tâm để BGĐ trả lời lần lượt. Sau đó, các đại biểu NLĐ giơ tay hỏi thêm các câu hỏi mà bộ phận họ quan tâm. Theo Chủ tịch CĐCS công ty CL, việc các đại biểu tổ tham gia trực tiếp Đối thoại đóng vai trò quyết định trong thành công của hoạt động này.

Một phiên đối thoại kéo dài 2-3 giờ. Biên bản được nhóm thư ký lập và đọc ngay tại cuộc họp. Các thành viên tham gia đối thoại giơ tay biểu quyết thông qua. Ông phó tổng giám đốc và chủ tịch CĐCS kí tên vào Biên bản.

Bài học thực tế 4

Đối thoại định kỳ tại Doanh Nghiệp có quy mô vừa

P.A là một công ty cơ khí có hơn 500 công nhân. Tuy quan hệ lao động trong công ty khá ổn định nhưng NLĐ rất ủng hộ Đối thoại định kỳ vì đây là cơ hội để họ nói chuyện trực tiếp với lãnh đạo cao nhất của công ty. Sau Hội nghị NLĐ, 12 đại biểu đại diện cho 12 tổ/bộ phận được bầu ra. Tuy nhiên, theo yêu cầu của NLĐ, mỗi kỳ đối thoại, tổ cử thêm 1 NLĐ tham gia đối thoại. Vị trí đại biểu thứ 2 sẽ quay vòng trong tổ để mọi NLĐ đều có cơ hội tham gia. Như vậy mỗi phiên đối thoại hàng quý có 12 đại biểu được bầu, 12 đại biểu dự thính cùng BCHĐ.

Tại phiên đối thoại, BGĐ tổng kết tình hình sản xuất kinh doanh của công ty trong khoảng 30 phút, sau đó dành 2 giờ để NLĐ đặt câu hỏi. Khi thời gian kết thúc mà các câu hỏi chưa hết, các đại biểu chuyển câu hỏi cho BCHĐ để chuyển cho BGĐ trả lời bằng văn bản.

Kết thúc Đối thoại

Biên bản Đối thoại

Sau khi kết thúc phiên Đối thoại, thư ký soạn thảo Biên bản Đối thoại trong đó bao gồm:

- Thành phần tham dự của 2 bên trong Đối thoại
- Các vấn đề và ý kiến hai bên đã nêu
- Các vấn đề hai bên đã thống nhất
- Các vấn đề hai bên chưa thống nhất

BCHCĐCS cần lưu ý yêu cầu đại diện NSDLĐ nêu rõ thời hạn thực hiện các cam kết đã thống nhất cũng như thời gian giải quyết các kiến nghị của NLĐ chưa được trả lời trong Biên bản Đối thoại. Trên cơ sở cam kết của NSDLĐ, BCHCĐCS có căn cứ để giám sát việc thực hiện sau này.

Công khai kết quả Đối thoại

Đồng thời với việc NSDLĐ công bố Biên bản Đối thoại, BCHCĐCS cũng yêu cầu Thành viên đối thoại chia sẻ kết quả Đối thoại cho NLĐ tại các tổ/bộ phận. Việc chia sẻ thông tin có thể thực hiện trực tiếp với từng nhóm nhỏ hoặc tại các buổi họp đầu ca. Thời gian để công khai kết quả Đối thoại nên càng sớm càng tốt, chậm nhất không nên quá 7 ngày sau Phiên Đối thoại.

Giám sát việc thực hiện cam kết của NSDLĐ

BCHCĐCS cần thành lập tổ Giám sát, thành phần bao gồm (i) Ủy viên BCHCĐCS; (ii) một số thành viên đối thoại. Tổ Giám sát sẽ theo dõi việc thực hiện cam kết của NSDLĐ theo thời hạn đã ghi trong Biên bản Đối thoại và thông báo tiến độ cho BCHCĐCS. Nếu NSDLĐ không thực hiện đúng cam kết theo thời hạn đã nêu trong Biên bản, Tổ Giám sát cần báo cho Chủ tịch CĐCS để tiến hành họp với NSDLĐ nhằm tìm nguyên nhân và yêu cầu đưa ra giải pháp thực hiện sớm cam kết. Đồng thời giám sát NLĐ thực hiện cam kết của tập thể lao động, nếu có việc thực hiện chưa đúng phải thông báo BCHCĐCS để có biện pháp giúp NLĐ thực hiện tốt.

XÂY DỰNG KÊNH ĐỐI THOẠI CỦA CÔNG ĐOÀN CƠ SỞ

Bên cạnh các kênh đối thoại do NSDLĐ xây dựng và vận hành, CĐCS cần có kênh đối thoại của riêng công đoàn để tránh sự phụ thuộc vào NSDLĐ, đồng thời tạo ra một kênh đối thoại độc lập cho NLĐ. Ngoài ra, kênh đối thoại của CĐCS cũng giúp BCHCĐ chủ động trong việc nắm bắt và tập hợp ý kiến của NLĐ.

Một số kênh đối thoại của CĐCS có thể áp dụng:

Hòm thư góp ý của Công đoàn: để vận hành hiệu quả, cần nêu rõ thời gian mở hòm thư (ít nhất là hàng tuần), quy trình xử lý đơn thư và thời hạn trả lời câu hỏi của NLĐ.

Đường dây nóng của Công đoàn: bên cạnh hòm thư góp ý, các CĐCS có số lượng đoàn viên lớn có thể xây dựng các đường dây nóng của riêng CĐCS nhằm giải thích chính sách, chế độ cho NLĐ đồng thời tiếp nhận các khiếu nại từ phía NLĐ. Người trực đường dây nóng nên là cán bộ công đoàn chuyên trách. Người trực đường dây nóng có thể trả lời trực tiếp các câu hỏi của NLĐ về chính sách, chế độ của nhà nước và công ty với NLĐ. Họ sẽ tiếp thu các khiếu nại và chuyển cho BCHCĐCS để giải quyết.

Tổ trưởng công đoàn: cán bộ công đoàn tại tổ là kênh thông tin chính và truyền thống của công đoàn cơ sở. Lưu ý, tổ trưởng công đoàn nên là NLĐ thay vì là quản lý (tổ trưởng, chuyên trưởng) thì mới phát huy được vai trò thu thập thông tin từ NLĐ cũng như chia sẻ các thông tin từ BCHCĐCS tới các đoàn viên công đoàn. Chủ tịch CĐCS nên họp thường xuyên với các tổ trưởng công đoàn (2 lần/tháng) để nắm bắt tình hình NLĐ.

Thành viên đối thoại: các thành viên đối thoại được NLĐ bầu là một kênh mới và mang tính bổ trợ đối với hệ thống thông tin của CĐCS. Sau khi các thành viên đối thoại được bầu tại Hội nghị NLĐ, BCHCĐCS có thể tổ chức một buổi định hướng với các đại biểu mới để giải thích về vai trò, nhiệm vụ của họ trong đối thoại, cũng như tập huấn một số kỹ năng công đoàn cơ bản như kỹ năng tổ chức các cuộc họp tại tổ, kỹ năng ghi biên bản họp, kỹ năng thuyết trình đơn giản, quy trình tổ chức bầu tại tổ. Ngoài các phiên Đối thoại định kỳ và đột xuất, BCHCĐCS có thể duy trì liên lạc với mạng lưới các thành viên đối thoại để nắm bắt tình hình và kiến nghị của NLĐ.

Quy trình giải quyết khiếu nại của NLĐ của CĐCS:

- Sau khi tiếp nhận khiếu nại của NLĐ, cán bộ công đoàn cần giải thích rõ quy trình giải quyết khiếu nại cho NLĐ để họ ổn định tâm lý và phối hợp với công đoàn.
- Sau đó, BCHCĐCS phân công cán bộ tiến hành tìm hiểu vụ việc bằng cách gặp riêng người khiếu nại và nói chuyện với những người có liên quan để thu thập các thông tin và bằng chứng đầy đủ nhất có thể

- Trong trường hợp khiếu nại liên quan tới mối quan hệ cá nhân (giữa NLĐ với quản lý, giữa NLĐ với nhau), BCHCĐCS có thể tổ chức một buổi họp riêng với người khiếu nại và người bị khiếu nại để hòa giải.
- Trong trường hợp khiếu nại liên quan tới chính sách công ty (ví dụ: chính sách lương, thưởng, thời gian làm việc, chất lượng bữa ăn), BCHCĐCS có thể tổ chức một buổi họp với đại diện BGĐ công ty để thông tin về khiếu nại và đề nghị BGĐ trả lời cho NLĐ. Trong trường hợp khiếu nại tập thể và có khả năng phát sinh tranh chấp, BCHCĐCS có thể yêu cầu Đối thoại đột xuất với NSDLĐ để tìm giải pháp phù hợp.

Bài học thực tế 5

Các kênh Đối thoại của Công đoàn cơ sở công ty giày L.C

L.C là công ty sản xuất giày thể thao xuất khẩu. Công ty có hơn 20.000 lao động. Trước năm 2011, quan hệ lao động của công ty bất ổn, đình công xảy ra thường xuyên. Sau cuộc đình công năm 2011, NLĐ bầu lại BCHCĐCS bao gồm chủ yếu là công nhân và một công nhân xưởng cắt được bầu làm Chủ tịch công đoàn. BCHCĐCS mới đã từng bước xây dựng một hệ thống kênh đối thoại của riêng công đoàn từ nguồn quỹ công đoàn và hoạt động khá hiệu quả. CĐCS L.C có:

- 6 đường dây nóng: do cán bộ công đoàn chuyên trách trực để trả lời thắc mắc của NLĐ về chế độ chính sách của nhà nước và quy định của công ty
- 20 hòm thư góp ý của riêng Công đoàn (mở hàng tuần)
- 5 đầu mối thông tin là cán bộ công đoàn đi tới các xưởng vào đầu ca làm việc để thu thập ý kiến NLĐ
- Họp Tổ công đoàn (hàng tháng, có biên bản)
- Đối thoại giữa BCHCĐ cùng đại biểu NLĐ cấp tổ và BGĐ (hàng tháng hoặc đột xuất)



Đối thoại định kỳ giữa 300 Đại biểu NLĐ và BGĐ



CĐCS mở lớp đào tạo kỹ năng công đoàn cho tổ trưởng công đoàn và Đại biểu NLĐ



Thông tin về Quy trình Thưởng lương tập thể trên Bảng tin CĐCS

QUY CHẾ ĐỐI THOẠI CỦA MỘT DOANH NGHIỆP CÓ VỐN ĐẦU TƯ NƯỚC NGOÀI

QUY CHẾ ĐỐI THOẠI TẠI NƠI LÀM VIỆC

I. CƠ SỞ PHÁP LÝ:

Căn cứ Chương V, Bộ luật lao động và Nghị định số 60/2013/NĐ-CP ngày 19/06/2013 quy định chi tiết khoản 3 Điều 63 của Bộ luật Lao động về thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở tại nơi làm việc.

II. NỘI DUNG:

1. Thời gian tổ chức đối thoại:

- Phòng Nhân sự có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với Công đoàn cơ sở tổ chức đối thoại định kỳ tại nơi làm việc 3 tháng/lần.
- Khoảng cách giữa 2 lần đối thoại định kỳ liên kế tối đa không quá 90 ngày; trừ trường hợp thời gian tổ chức đối thoại trùng với thời gian tổ chức hội nghị lao người lao động thì công ty không phải tổ chức đối thoại định kỳ.

2. Địa điểm đối thoại: tại công ty.

3. Số lượng và thành phần tham gia đối thoại:

3.1 Đại diện NSDLĐ: Tổng giám đốc hoặc phó TGD hành chính, trưởng phòng Nhân sự.

3.2 Đại diện NLĐ:

- Ban chấp hành Công đoàn cơ sở và các thành viên đại diện cho tập thể NLĐ.
- Số thành viên đại diện cho bên tập thể NLĐ được bầu tại Hội nghị NLĐ:
 - + Khối sản xuất trực tiếp: 1 người/tổ sản xuất.
 - + Khối văn phòng: 1 người/phòng ban

Các thành viên đại diện cho bên tập thể NLĐ có nhiệm kỳ 1 năm sẽ được bầu lại vào Hội nghị NLĐ hàng năm.

- Tiêu chí bầu thành viên đại diện cho bên tập thể NLĐ: không vi phạm kỷ luật công ty, tự nguyện và có trách nhiệm với công tác đối thoại; am hiểu pháp luật, tình hình công ty; thời gian thực hiện HĐLĐ ít nhất 12 tháng kể từ ngày Hội nghị NLĐ tới.

3.3 Số người tham gia đối thoại do các bên thông báo cho nhau khi chuyển nội dung đối thoại.

4. Nội dung đối thoại:

- Tình hình sản xuất, kinh doanh của người sử dụng lao động.
- Việc thực hiện hợp đồng lao động, thỏa ước lao động tập thể, nội quy, quy chế và cam kết, thỏa thuận khác tại nơi làm việc.
- Điều kiện làm việc.

- Yêu cầu của người lao động, tập thể lao động đối với người sử dụng lao động.
- Yêu cầu của người sử dụng lao động với người lao động, tập thể lao động.
- Nội dung khác mà hai bên quan tâm.

5. Trách nhiệm của các bên:

5.1 Trách nhiệm của công ty:

- Vào đầu tháng cuối của mỗi quý, phòng Nhân sự có trách nhiệm lên kế hoạch đối thoại định kỳ (thời gian, địa điểm, số lượng, cơ sở vật chất...) sau khi thảo luận thống nhất với Công đoàn, trình lãnh đạo công ty phê duyệt và thông báo kế hoạch đối thoại cho NLĐ biết.
- Các phòng ban, nhóm có trách nhiệm tổ chức họp để lấy ý kiến các thành viên trong nhóm về nội dung đối thoại, lập biên bản họp, tổng hợp câu hỏi, kiến nghị của NLĐ gửi về phòng Nhân sự trong vòng 7 ngày trước khi diễn ra đối thoại.
- Phòng Nhân sự có trách nhiệm tổng hợp câu hỏi/kiến nghị và đề xuất phương án giải quyết, trả lời, trình lãnh đạo công ty phê duyệt sau khi tham khảo ý kiến Công đoàn.
- Phòng Nhân sự có trách nhiệm chuẩn bị đầy đủ các điều kiện cơ sở vật chất, kinh phí để phục vụ đối thoại và tổ chức các cuộc đối thoại theo quy định.
- Sau khi đối thoại, phòng Nhân sự có trách nhiệm tổng hợp các câu hỏi/kiến nghị phát sinh trong khi đối thoại, đề xuất phương án giải quyết và thông báo kết quả cho NLĐ biết trong vòng 7 ngày.
- Các trưởng bộ phận, nhóm trưởng của các phòng ban có trách nhiệm phổ biến kết quả đối thoại đến từng thành viên trong bộ phận, nhóm của mình quản lý và báo cáo kết quả thông qua hệ thống báo cáo quan hệ lao động hàng tháng.
- Phòng Nhân sự có thể tổ chức những đợt huấn luyện kỹ năng tham gia đối thoại cho các đại biểu nếu thấy cần thiết.

5.2 Trách nhiệm của Công đoàn:

- Phối hợp chặt chẽ với phòng Nhân sự trong việc lập kế hoạch và triển khai đối thoại.
- Các tổ công đoàn chuẩn bị và giới thiệu nhân sự để bầu đại biểu đại diện cho bên tập thể NLĐ trong Hội nghị NLĐ.
- Phân công người chủ trì các cuộc đối thoại (luân phiên với lãnh đạo công ty).
- Tuyên truyền giải thích cho NLĐ nắm bắt và hiểu rõ kết quả của các cuộc đối thoại.

6. Thời gian áp dụng: từ ngày ...tháng...năm...

Ngày....tháng.....năm.....

ĐẠI DIỆN NGƯỜI SỬ DỤNG LAO ĐỘNG

(Ký tên)

ĐẠI DIỆN NGƯỜI LAO ĐỘNG

(Ký tên)

QUY TRÌNH TỔ CHỨC HỘI NGHỊ NGƯỜI LAO ĐỘNG ⁵

CĐCS CÔNG TY

QUY TRÌNH NỘI BỘ

BAN CHẤP HÀNH CĐCS

....., ngàytháng.... năm 201.....

QUY TRÌNH TỔ CHỨC HỘI NGHỊ NGƯỜI LAO ĐỘNG

I. MỤC ĐÍCH :

- Thực hiện theo quy định của pháp luật Việt Nam.
- Là hình thức đối thoại trực tiếp giữa người sử dụng lao động với người lao động qua đó có sự chia sẻ thông tin lẫn nhau, giải quyết những vướng mắc trong quá trình làm việc từ đó tạo mối quan hệ hài hoà, ổn định, tiến bộ trong lao động sản xuất.

II. NỘI DUNG QUY TRÌNH:

- Sơ đồ quy trình:



- Diễn giải quy trình:

1. Chuẩn bị Hội nghị:

- Công đoàn phối hợp với người sử dụng lao động xây dựng kế hoạch Hội nghị, phân công chuẩn bị nội dung, triển khai kế hoạch đến tận các phòng ban, tổ sản xuất trong toàn công ty.
- Công đoàn chủ động trong việc đề xuất thời gian, địa điểm tổ chức đồng thời chuẩn bị các bản thảo kế hoạch Hội nghị.
- Chuẩn bị thành phần tham dự Hội nghị gồm:
 - Đại biểu đương nhiên là:
 - › Thành viên hội đồng quản trị, tổng giám đốc (giám đốc), phó tổng giám đốc (phó giám đốc), kế toán trưởng.
 - › Chủ tịch, phó Chủ tịch, Ủy viên BCH CĐCS.
 - › Bí thư Chi bộ (nếu có).
 - › Bí thư Đoàn thanh niên (nếu có).

- › Trưởng Ban Nữ công.
 - › Chủ nhiệm uỷ Ban kiểm tra.
- Đại biểu bầu cử tiến hành với doanh nghiệp có từ 100 lao động trở lên.
 - › Đại biểu được bầu từ các phân xưởng, tổ, bộ phận sản xuất đủ số lượng phân bổ.
 - › Số lượng đại biểu do NSDLĐ và BCHCĐ xác định tại bước này.
 - › Người sử dụng lao động và Công đoàn thống nhất số lượng đại biểu được bầu tham dự hội nghị và phân bổ cho các phòng ban, phân xưởng hoặc tổ độ sản xuất theo số lượng quy định.
 - › Đại biểu trúng cử phải đạt trên 50% tổng số phiếu bầu hợp lệ của từng bộ phận, phòng ban.

2. Tổ chức hội nghị:

- Bầu đoàn Chủ tịch và Thư ký Hội nghị.
- Báo cáo tư cách đại biểu tham dự Hội nghị.
- Báo cáo của người sử dụng lao động:
 - Báo cáo kết quả sản xuất, kinh doanh trong năm qua và tình hình thực hiện chế độ chính sách liên quan đến quyền, lợi ích của người lao động.
 - Trình bày kế hoạch sản xuất, kinh doanh trong thời gian tới, biện pháp phát triển sản xuất, sắp xếp phương án lao động, quản lý, điều hành sản xuất, việc đổi mới thiết bị, máy móc...
 - Báo cáo đánh giá về các biện pháp đảm bảo an toàn vệ sinh lao động, phòng chống cháy nổ, cải thiện điều kiện lao động, đào tạo nâng cao tay nghề cho người lao động...
 - Báo cáo tình hình xây dựng và thực hiện nội quy, quy chế, quy định của công ty... những nội dung bổ sung, sửa đổi cho phù hợp với tình hình sản xuất, kinh doanh trong thời gian tới.
 - Báo cáo việc trích lập quỹ khen thưởng, phúc lợi theo quyết định của hội đồng cổ đông, các báo cáo trích nộp kinh phí, đoàn phí Công đoàn, trích nộp BHXH, BHYT, BHTN, các công khai tài chính khác liên quan đến người lao động...
 - Trả lời các câu hỏi của đại biểu liên quan công tác điều hành và quản lý doanh nghiệp đồng thời tiếp thu và giải quyết các kiến nghị thuộc thẩm quyền.
- Báo cáo của Công đoàn:
 - Báo cáo kết quả tổ chức đối thoại người lao động.
 - Báo cáo việc tham gia xây dựng nội quy, quy chế, quy định...

- Báo cáo tình hình sử dụng quỹ phúc lợi, khen thưởng, việc áp dụng thoả ước lao động tập thể.
 - Báo cáo tình hình thực hiện thoả ước lao động tập thể (nếu có) hoặc trình bày nội dung dự thảo thoả ước, nội dung sửa đổi, bổ sung thoả ước.
 - Báo cáo kiến nghị của tập thể lao động với người sử dụng lao động.
 - Tiếp thu ý kiến của đại biểu về những vấn đề thuộc vai trò, chức năng của Công đoàn.
- Đại biểu thảo luận các vấn đề:
- Biện pháp phát triển sản xuất kinh doanh, sắp xếp lại sản xuất và lao động...
 - Các nội quy, quy chế, quy định của công ty liên quan trực tiếp đến quyền lợi của người lao động và người sử dụng lao động.
 - Các biện pháp cải thiện điều kiện làm việc, bảo hộ lao động, môi trường làm việc, đào tạo bồi dưỡng cho người lao động.
 - Thảo luận về nội dung sửa đổi, bổ sung thoả ước lao động tập thể.
 - Công đoàn có thể kết hợp để làm lễ tổng kết hoạt động Công đoàn, khen thưởng đoàn viên xuất sắc nếu đa số đại biểu là đoàn viên.
 - Quy chế lương, thưởng và các kế hoạch sản xuất có liên quan đến người lao động và phù hợp quy định pháp luật.
 - Ngoài ra người sử dụng lao động, Công đoàn có thể công bố khen thưởng, phát động thi đua...
 - Các vấn đề khác mà hai bên quan tâm.
- Bầu thành phần tham dự đối thoại định kỳ.
- Thông qua Nghị quyết Hội nghị:
- Hội nghị biểu quyết thông qua các văn bản:
 - › Nội dung dự thảo thoả ước hoặc nội dung sửa đổi, bổ sung thoả ước;
 - › Danh sách tham gia đối thoại định kỳ với người sử dụng lao động.
 - › Thông qua các nội dung thảo luận trong cuộc họp...
 - Tiến hành ký kết thoả ước lao động tập thể nếu đã đảm bảo các điều kiện theo quy định.
 - Công đoàn công bố phát động thi đua, khen thưởng.
 - Chủ trì Hội nghị điều hành biểu quyết thông qua Nghị quyết Hội nghị.

3. Triển khai và giám sát thực hiện Nghị quyết Hội nghị:

- Sau khi kết thúc Hội nghị người sử dụng lao động và BCH Công đoàn thông báo kết quả Hội nghị cho toàn thể người lao động được biết đồng thời báo cáo Công đoàn cấp trên trực tiếp.

– Trách nhiệm triển khai, giám sát:

- Người sử dụng lao động: chỉ đạo các phòng ban, đơn vị lập kế hoạch và triển khai thực hiện Nghị quyết Hội nghị; phối hợp với BCH CĐCS giải quyết các kiến nghị của người lao động đã thông qua tại Hội nghị. Định kỳ 6 tháng, cùng với BCH CĐCS đánh giá tình hình thực hiện Nghị quyết Hội nghị.
- BCH CĐCS: Kiểm tra, giám sát việc triển khai Nghị quyết Hội nghị, phối hợp với các đoàn thể trong công ty và động viên người lao động thực hiện Nghị quyết Hội nghị.
- Việc giám sát phải được tiến hành thường xuyên, phân công người có khả năng phụ trách công tác kiểm tra, giám sát, kịp thời kiến nghị người sử dụng lao động khi có phát sinh.
- Công đoàn phải tham gia từ việc xây dựng nội quy, quy chế của công ty đến việc triển khai đến người lao động đồng thời lắng nghe tâm tư, nguyện vọng của người lao động để kịp thời kiến nghị điều chỉnh cho phù hợp.
- Định kỳ yêu cầu công ty cung cấp thông tin những vấn đề liên quan đến quyền và lợi ích của người lao động đồng thời thông báo công khai cho người lao động biết.

III. YÊU CẦU:

- **Đối với CĐCS :**

1. Nghiên cứu về pháp luật lao động, nắm được tình hình sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp và có hiểu biết nhất định về phong tục tập quán của người dân địa phương nơi doanh nghiệp hoạt động.
2. Chủ động nắm bắt thông tin, đảm bảo kiểm soát tốt tình hình nội bộ.
3. Nhẫn nại, kiên trì, chịu khó đeo bám vấn đề đồng thời kiên trì và mềm dẻo trong cách thuyết phục.
4. Tâm huyết với người lao động, quan tâm, lắng nghe để phát huy dân chủ của người lao động.
5. Chú trọng tuyên truyền, vận động người lao động về:
 - Ý thức tác phong **công nghiệp**;
 - Có hiểu biết về pháp luật;
 - củng cố mối quan hệ lao động hài hoà;
 - Thực hiện các tranh chấp lao động đúng **tình tự**, thủ tục pháp luật quy định;
 - Tham gia giữ gìn an ninh trật tự trong lao động, sản xuất, bài trừ tệ nạn xã hội, trộm cắp...
 - Tham gia giữ gìn **thực hiện** nghiêm túc các quy định, nội quy công ty;

- Tham gia thi đua lao động – sản xuất, đảm bảo năng suất, chất lượng sản phẩm;
- Chia sẻ, đồng cảm cùng doanh nghiệp trong lúc thuận lợi cũng như khó khăn...

- Đối với doanh nghiệp:

1. Chuẩn bị về tư tưởng, nhận thức cho các cấp quản lý trong doanh nghiệp về việc thực hiện quy chế dân chủ trong doanh nghiệp mà cụ thể là tổ chức Hội nghị người lao động.
2. Xây dựng và đảm bảo thực hiện nội quy, quy chế, quy định, thoả ước, hệ thống thang bảng lương...
3. Xây dựng hệ thống bản tin, thùng thư góp ý, tủ sách pháp luật, hệ thống tuyên truyền nội bộ, đồng thời giao trách nhiệm cho phòng chức năng phối hợp cùng Công đoàn theo dõi xử lý thông tin từ phản ánh của người lao động.
4. Xây dựng cơ chế đối thoại với người lao động, phân công lãnh đạo luân phiên tiếp xúc và giải quyết phản ánh của người lao động.
5. Xây dựng văn hoá doanh nghiệp trên tinh thần bình đẳng, tôn trọng giữa người sử dụng lao động và người lao động.

IV. TRÁCH NHIỆM:

- Trách nhiệm của CĐCS:

1. Chủ động đề xuất, phối hợp với người sử dụng lao động trong việc tổ chức Hội nghị người lao động.
2. Thực hiện tốt việc tham gia xây dựng nội quy, quy chế, thang bảng lương của doanh nghiệp đồng thời kiểm tra, giám sát việc thực hiện. Xây dựng quy chế phối hợp công tác và các quy chế khác như: quy chế tiền lương, phân phối thưởng, phúc lợi; quy chế khen thưởng... doanh nghiệp
3. Xây dựng nội dung và ký kết thoả ước lao động với nhiều nội dung về quyền lợi tốt hơn so với luật cho người lao động đồng thời **đảm bảo** việc thực hiện.
4. Chăm lo phúc lợi cho đoàn viên, lao động cả về vật chất lẫn tinh thần, phối hợp với NSDLĐ tổ chức nhiều phong trào, hội thi... gắn với công tác tuyên truyền giáo dục người lao động về: tác phong lao động, thực hiện chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước liên quan đến hoạt động của DN và quyền, lợi ích NLĐ.

- Trách nhiệm của doanh nghiệp:

1. Xây dựng quy chế tổ chức Hội nghị người lao động có sự tham gia ý kiến của Công đoàn tại doanh nghiệp đồng thời thông báo rộng rãi đến toàn thể người lao động, các cấp quản lý, các phòng ban trong doanh nghiệp.
2. Bố trí địa điểm, thời gian và các điều kiện vật chất cần thiết tổ chức Hội nghị định kỳ theo quy định của pháp luật.

3. Đảm bảo đại biểu tham dự đủ về số lượng, đúng thời gian tham gia...theo quy định.
4. Đảm bảo kinh phí tổ chức Hội nghị kể cả kinh phí trong công tác chuẩn bị.
5. Đảm bảo việc thực hiện Nghị quyết Hội nghị.
6. Đảm bảo thuận lợi thực hiện quyền của Công đoàn, tham gia ý kiến và cùng Công đoàn giải quyết tất cả các vấn đề liên quan người lao động.
7. Chú trọng quan tâm lắng nghe ý kiến phản ánh của người lao động và nghiên cứu giải pháp, giải quyết thấu đáo góp phần xây dựng quan hệ lao động hài hoà ổn định, tiến bộ nhằm gắn kết người lao động gắn bó với doanh nghiệp.
8. Chỉ đạo thực hiện Nghị quyết Hội nghị NLĐ.

V. TÀI LIỆU LIÊN QUAN:

1. Luật Lao động, Luật Công đoàn và các văn bản hướng dẫn liên quan.
2. Điều lệ Công đoàn và các văn bản hướng dẫn liên quan.
3. Thỏa ước lao động tập thể.
4. Nội quy lao động, quy định công ty, của khách hàng.
5. Nghị định 60/2013/NĐ-CP ngày 19 tháng 6 năm 2013 quy định chi tiết khoản 3 điều 63 của Bộ luật Lao động năm 2013 về thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở tại nơi làm việc.
6. Hướng dẫn 1755/TLĐ và 1499/TLĐ

NHÓM SOẠN THẢO

Trần Thị Lan Anh

Bà Trần Thị Lan Anh là Phó Giám đốc Văn phòng Giới sử dụng lao động, Phòng Thương mại và công nghiệp Việt Nam (VCCI). Bà cũng là Thạc sĩ Nghiên cứu Phát triển tại Đại học Queensland, Australia.

Đỗ Quỳnh Chi

Bà Đỗ Quỳnh Chi là nhà nghiên cứu và tư vấn độc lập thuộc Trung tâm Nghiên cứu Quan hệ lao động (ERC). Bà là Tiến sĩ Quan hệ lao động tại Đại học Sydney, Australia.

Lê Đình Quảng

Ông Lê Đình Quảng là Phó trưởng ban Quan hệ Lao động, Tổng Liên đoàn, ông là thạc sĩ luật học và đã có trên 10 năm **kinh nghiệm** hành nghề luật sư

Trần Văn Tư

Ông Trần Văn Tư là Chuyên viên cao cấp, Trưởng phòng Chính sách Kinh tế - Xã hội, Ban Chính sách Kinh tế - Xã hội và Thi đua khen thưởng, VGCL; cử nhân Kinh tế Lao động và Công đoàn.

Địa chỉ: Số 12 Ngô Quyền, Hoàn Kiếm, Hà Nội
Tel: 04 39362932 Fax: 04 39363749
Hotline tư vấn, giải đáp pháp luật lao động: 04 39 367429
Email: tuvanplld@gmail.com
Website: <http://thanhtralaodong.gov.vn>