

Hansae Việt Nam: Xây dựng hệ thống giải quyết khiếu kiện hiệu quả để phát triển bền vững



Đối với các doanh nghiệp trong ngành dệt may và da giày, việc xây dựng một hệ thống giải quyết khiếu kiện hiệu quả là yếu tố then chốt ảnh hưởng đến quyền lợi của người lao động cũng như doanh thu của doanh nghiệp. Theo [báo cáo](#) gần đây của Tổ chức Lao động Quốc tế (ILO), “*việc giải quyết khiếu kiện, khiếu nại hiệu quả là yếu tố cốt lõi để đảm bảo quan hệ lao động hài hòa tại nơi làm việc*”, từ đó xây dựng nền tảng vững chắc để cải thiện mối quan hệ giữa chủ doanh nghiệp và người lao động, góp phần tăng năng suất và lợi nhuận cho doanh nghiệp. Vì vậy, việc thiết lập một hệ thống giải quyết khiếu kiện hiệu quả là vô cùng cấp thiết và cần được các doanh nghiệp chú trọng đầu tư, đặc biệt đối với các doanh nghiệp tham gia Chương trình Better Work Việt Nam.

Công ty TNHH Hansae Việt Nam (Hansae) là doanh nghiệp chuyên ngành may mặc xuất khẩu có trụ sở tại huyện Củ Chi, TP. HCM, đã đầu tư xây dựng hệ thống giải quyết khiếu kiện hiệu quả trong những năm gần đây. Hansae tham gia Chương trình ILO Better Work Vietnam từ năm 2009. Như nhiều doanh nghiệp khác tham gia chương trình, Hansae đã trải qua nhiều lần đánh giá về mức độ tuân thủ pháp luật lao động của doanh nghiệp. Trong những năm đầu tiên tham gia Better Work Việt Nam, nhà máy chưa đầu tư xây dựng một hệ thống giải quyết khiếu kiện hiệu quả, và gặp khá nhiều khó khăn khi giải quyết các khiếu kiện từ người lao động.



Ảnh minh họa: Chị Phạm Ái Nhi (áo đen đang đứng), Cán bộ tư vấn Better Work Việt Nam, đang làm việc cùng các thành viên ban PICC trong buổi làm việc tại nhà máy

Qua những buổi tư vấn và đánh giá làm việc cùng Cán bộ tư vấn doanh nghiệp của Better Work Việt Nam, Ban lãnh đạo nhà máy Hansae đã ý thức được tầm quan trọng của việc đầu tư xây dựng một hệ thống giải quyết khiếu nại hiệu quả. Từ đó, doanh nghiệp đã từng bước cải thiện, thành lập Phòng chuyên môn tập trung giải quyết khiếu kiện để đảm bảo Ban quản lý, cấp điều hành luôn lắng nghe, và giải quyết các vấn đề người lao động chia sẻ.

Hansae bắt đầu cải thiện hệ thống giải quyết khiếu kiện, khiếu nại bằng việc xây dựng một phòng ban chuyên trách và tuyển dụng cán bộ phụ trách riêng lĩnh vực này. Đặc biệt, cán bộ Phòng giải quyết khiếu nại, khiếu kiện đồng thời cũng là thành viên của Ban Tư vấn Cải tiến doanh nghiệp (ban PICC) do Better Work hỗ trợ nhà máy thành lập. Từ đó, các vấn đề khiếu kiện, khiếu nại của người lao động sẽ được giải quyết hiệu quả, triệt để hơn thông qua quá trình trao đổi giữa đại diện người lao động và Ban lãnh đạo. Chứng kiến những thay đổi rõ rệt của nhà máy trong những năm qua, anh Trần Long Thuận, cán bộ Phòng giải quyết khiếu kiện Hansae Việt Nam chia sẻ:

“Trong 7 năm làm việc tại nhà máy Hansae Việt Nam, tôi đã chứng kiến những thay đổi rõ rệt của nhà máy khi từng bước xây dựng hệ thống giải quyết khiếu kiện, khiếu nại và hiểu và chăm lo đến người lao động. Nhờ sự ủng hộ và hỗ trợ từ Ban lãnh đạo nhà máy, chúng tôi có thể thu thập, xác nhận thông tin, báo cáo Ban lãnh đạo cấp cao, và phản hồi thông tin tới người lao động từ 3 đến 7 ngày tùy từng trường hợp cụ thể. Đối với các vấn đề liên quan đến chính sách lương thưởng, chúng tôi sẽ phản hồi ngay.”



Ảnh minh họa: Anh Thuận (áo xanh) đang tham gia trao đổi cùng đồng nghiệp trong cuộc họp với Ban PICC

Tại Hansae, người lao động có thể gửi khiếu kiện qua nhiều kênh khác nhau như hòm thư góp ý, gọi đến số Hot line, trao đổi trực tiếp với cán bộ phụ trách tại Phòng góp ý, hoặc thông qua phần mềm CIQ sử dụng trên điện thoại do nhà máy phát triển.

“Hệ thống giải quyết khiếu kiện của nhà máy hoạt động tốt tới mức Ban lãnh đạo gần như phản hồi ngay lập tức khi có vấn đề từ người lao động. Tôi cảm thấy Ban lãnh đạo thực sự lắng nghe và chia sẻ với người lao động, từ đó động viên và hỗ trợ họ tốt hơn, giúp tăng năng suất đáng kể trong công việc”, anh Thuận chia sẻ thêm.

Bên cạnh đó, với sự hỗ trợ từ Chương trình Better Work Việt Nam, Hansae Việt Nam không chỉ cải thiện hệ thống giải quyết khiếu kiện của mình mà còn thúc đẩy đối thoại giữa Ban lãnh đạo và đại diện người lao động, qua đó từng bước xây dựng văn hóa doanh nghiệp phát triển bền vững. Trong hơn 10 năm qua, nhiều cán bộ nòng cốt của nhà máy bao gồm các chuyên trưởng tiềm năng, quản lý xưởng đã tham gia các khóa đào tạo của Better Work Việt Nam về quan hệ lao động, kỹ năng thương lượng, kỹ năng giải quyết khiếu kiện của người lao động. Từ đó, các cán bộ nhà máy sẽ được trang bị đầy đủ kiến thức, kỹ năng để giải quyết các khiếu kiện của người lao động nhanh chóng, hiệu quả hơn, đồng thời đảm bảo nhà máy luôn tuân thủ các tiêu chuẩn lao động quốc tế và Luật lao động Việt Nam.



Ảnh minh họa: Chị Thư (áo trắng) đang trao đổi và động viên người lao động tại xưởng

“Tôi làm việc tại nhà máy Hansae Việt Nam từ năm 2005. Từ khi nhà máy tham gia Chương trình Better Work Việt Nam, tôi đã tham gia rất nhiều khóa huấn luyện do chương trình tổ chức. Tôi thực sự ấn tượng với khóa đào tạo cho quản lý cấp trung và chuyên trưởng. Ngoài phần kiến thức, tôi đã thực sự cải thiện kỹ năng giao tiếp và giải quyết vấn đề của mình qua các phần đóng kịch, giải quyết tình huống trong khóa đào tạo. Từ đó, khi quay lại với công việc tại nhà máy, tôi đã tập lắng nghe người lao động nhiều hơn, chúng tôi cũng dễ dàng trao đổi, giải quyết vấn đề cùng nhau khi có mâu thuẫn xảy ra giữa các thành viên tại xưởng”, chị Lâm Thị Minh Thư, Phó giám đốc Xưởng 3, Nhà máy Hansae Việt Nam chia sẻ.

thuần xảy ra giữa các thành viên tại xưởng”, chị Lâm Thị Minh Thư, Phó giám đốc Xưởng 3, Nhà máy Hansae Việt Nam chia sẻ.

Ban lãnh đạo Hansae còn rất chủ động trong công tác truyền thông với người lao động. Trong các sự kiện nội bộ, đào tạo nội bộ, hoặc truyền thông tại xưởng, Hansae luôn tận dụng các kênh truyền thông sẵn có của mình để đảm bảo người lao động hiểu về hệ thống giải quyết khiếu kiện của nhà máy, và hướng dẫn họ các bước cụ thể trong trường hợp họ có vấn đề muốn báo cáo với lãnh đạo cấp cao hơn.

“Hàng tháng, tôi cùng anh Thuận cùng nhau đi kiểm tra và thu thập các thư khiếu nại từ các hộp thư góp ý được đặt trong các nhà vệ sinh. Hansae thực sự đã làm rất tốt khi giải quyết khiếu kiện cho người lao động, đồng thời đảm bảo danh tính của người gửi khiếu kiện được bảo mật an toàn.”, chị Lương Thị Ngọc Ngân, Công nhân xưởng 2, nhà máy Hansae Việt Nam chia sẻ. Khi vấn đề được giải quyết, cả cấp quản lý và người lao động sẽ cảm thấy được chia sẻ và động viên hơn trong công việc.

Theo nghiên cứu từ Chương trình Better Work, khi Ban lãnh đạo doanh nghiệp thực sự chia sẻ và lắng nghe người lao động, và doanh nghiệp chủ động đầu tư xây dựng hệ thống giải quyết khiếu kiện hiệu quả, người lao động sẽ cảm thấy thực sự được tôn trọng và lắng nghe, từ đó doanh nghiệp sẽ tăng năng suất đáng kể.

“Ý thức của người lao động là yếu tố then chốt quyết định một hệ thống giải quyết khiếu kiện hoạt động hiệu quả hay không. Theo tôi, người lao động chiếm 70%, còn hệ thống chiếm phần còn lại. Nếu không có sự hỗ trợ, đóng góp từ người lao động, hệ thống này không thể hoạt động hiệu quả. Ban lãnh đạo nhà máy Hansae Việt Nam luôn khuyến khích người lao động chia sẻ góp ý hoặc khiếu kiện với cấp quản lý cao hơn khi họ gặp khó khăn trong công việc, miễn là họ cung cấp đầy đủ thông tin. Từ đó, chúng tôi có thể tìm hiểu vấn đề và phản hồi người lao động trong thời gian sớm nhất.”, ông Lee Jin Woo, Phó Tổng giám đốc Hansae Việt Nam chia sẻ.

Quá trình xây dựng hệ thống giải quyết khiếu kiện hiệu quả không chỉ góp phần quan trọng trong việc cải thiện môi trường làm việc cho người lao động mà còn giúp tăng năng suất, cải thiện hình ảnh của doanh nghiệp đối với khách hàng. Để thiết lập và vận hành một hệ thống giải quyết khiếu kiện hiệu quả, cần có sự trao đổi, tham vấn, và cùng chung tay thực hiện giữa Ban lãnh đạo và người lao động tại doanh nghiệp.