



# CHÍNH SÁCH XỬ LÝ KHIẾU NẠI

Blue Dragon đánh giá cao việc mọi người dành thời gian khiếu nại hoặc nêu lên mối quan ngại với chúng tôi.

Nếu bạn có khiếu nại, chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để xử lý và rút kinh nghiệm từ khiếu nại đó.

## Cách thức khiếu nại

Nếu khiếu nại của bạn liên quan tới công việc chung của chúng tôi, bạn có thể gửi email tới địa chỉ **complaint@bdcf.org**.

Nếu bạn có quan ngại về vấn đề bảo đảm an toàn cho trẻ em, vui lòng gửi email tới địa chỉ **childprotection@bdcf.org**. Nếu quan ngại này đặc biệt phản ánh hành vi của một người có liên quan đến Blue Dragon, chẳng hạn như nhân viên, tình nguyện viên hoặc thành viên Ban Giám đốc, vui lòng tham khảo Chính sách Bảo đảm an toàn cho Trẻ em của chúng tôi để có thông tin chi tiết về cách chúng tôi sẽ phản hồi mối quan ngại của bạn. (Bạn có thể tìm thấy chính sách này trên trang web của chúng tôi bằng cách cuộn xuống cuối trang chủ).

Khi bạn khiếu nại hoặc nêu lên một mối quan ngại, vui lòng cung cấp thông tin càng cụ thể càng tốt để chúng tôi có hướng xử lý phù hợp.

Bạn có thể khiếu nại ẩn danh. Tuy nhiên, điều đó có thể hạn chế khả năng phản hồi của chúng tôi.

Vui lòng cho chúng tôi biết trong email nếu bạn KHÔNG muốn chúng tôi phản hồi hoặc liên hệ với bạn.

Khiếu nại của bạn cần:

- Cụ thể, nêu rõ tên của những người có liên quan, ngày tháng, địa điểm nếu có thể;
- Giải thích những gì bạn muốn chúng tôi làm để xử lý khiếu nại của bạn.

## Quy trình xử lý khiếu nại

*Xin lưu ý rằng thông tin sau đây không liên quan đến các mối quan ngại về vấn đề bảo đảm an toàn cho trẻ em. Bạn có thể tìm thấy thông tin về cách chúng tôi phản hồi những vấn đề này trong Chính sách Bảo đảm an toàn cho Trẻ em của chúng tôi trên trang chủ.*

Chúng tôi sẽ phản hồi trong vòng 2 ngày làm việc kể từ khi nhận được email của bạn. Trừ khi bạn yêu cầu chúng tôi không phản hồi, chúng tôi sẽ xác nhận đã nhận được thông tin từ bạn và thông báo cho bạn các bước tiếp theo chúng tôi sẽ thực hiện.

Là một tổ chức từ thiện có nguồn lực hạn chế, Blue Dragon phải đảm bảo thời gian và nguồn lực được sử dụng để xử lý khiếu nại tương ứng với tình huống và tính chất của khiếu nại. Chúng tôi sẽ hành động khi cần thiết và luôn sẵn sàng tiếp thu những phản hồi xác thực, mang tính xây dựng. Trong một số trường hợp, việc xử lý phù hợp có thể đồng nghĩa với việc bạn chỉ nhận được thông báo rằng chúng tôi đã nhận được khiếu nại từ bạn.

Trong vòng 5 ngày làm việc, chúng tôi sẽ quyết định quá trình điều tra khiếu nại của bạn, bao gồm thời gian dự kiến, và thông báo cho bạn. Hầu hết các khiếu nại sẽ được xử lý trong vòng 30 ngày nhưng một số trường hợp có thể kéo dài hơn.

Khi điều tra khiếu nại của bạn, chúng tôi sẽ áp dụng nguyên tắc công bằng về mặt thủ tục và sẽ không giả định có tội hay vô tội. Chúng tôi sẽ giữ bí mật tất cả các thông tin, tuy nhiên, chúng tôi có thể cần có sự tham gia của nhân viên và nhân sự khác để xử lý khiếu nại của bạn. Thông tin sẽ chỉ được chia sẻ theo nguyên tắc 'cần phải biết'.

Chúng tôi sẽ ghi lại quy trình điều tra khiếu nại của bạn và lưu trữ trong 5 năm.

Chúng tôi sẽ chia sẻ với bạn kết quả điều tra của chúng tôi nếu có thể và nếu cần. Xin lưu ý rằng chúng tôi sẽ không thể chia sẻ bất kỳ thông tin nào được coi là bí mật. Cũng giống như việc chúng tôi bảo vệ quyền riêng tư của bạn, chúng tôi có thể cũng cần bảo vệ quyền riêng tư của người bạn đã khiếu nại.