



# Chính sách phản hồi

## Mục đích

Chính sách này giải thích tầm quan trọng của ý kiến phản hồi và cách chúng tôi xử lý vấn đề đó tại NextSense.

## Phạm vi

Chính sách này áp dụng cho tất cả nhân viên, tình nguyện viên và nhà thầu của NextSense. Chính sách bao gồm ý kiến phản hồi từ khách hàng; nhân viên; tình nguyện viên; các nhà thầu của chúng tôi; các bên liên quan và công chúng.

## Chính sách

NextSense hoan nghênh những lời khen, đề xuất và khiếu nại để đảm bảo chúng tôi liên tục cải tiến cách thực hiện công việc.

Chúng tôi giải quyết tất cả các ý kiến phản hồi theo cách đảm bảo việc tiếp cận và công bằng, bình đẳng, có trách nhiệm và minh bạch với mục tiêu đạt được kết quả tích cực cho tất cả các bên.

Chúng tôi khuyến khích những người đóng góp ý kiến được hỗ trợ bởi gia đình, người chăm sóc, người bệnh vực của họ, và các hỗ trợ khả năng tiếp cận khác, chẳng hạn như thông dịch viên.

Có thể có các trường hợp khiếu nại không được điều tra mà vẫn được giữ bảo mật. Trong những trường hợp này, chúng tôi sẽ tham khảo ý kiến của người khiếu nại về việc họ có muốn chúng tôi tiếp tục điều tra hay không và theo cách nào.

NextSense sẽ:

- Đối xử tôn trọng với tất cả những người đóng góp ý kiến phản hồi, công nhận rằng vấn đề đưa ra là quan trọng đối với họ và phản hồi của họ đáng để chúng tôi cân nhắc đáp ứng.

## Chính sách

- Liên lạc với những người đóng góp ý kiến phản hồi theo cách ưa thích của họ.
- Xây dựng một môi trường hỗ trợ trong đó có thể đưa ra và nhận phản hồi. Chúng ta có thể học hỏi từ những sai lầm của mình để cải thiện cách chúng ta làm mọi việc.
- Bao gồm người đưa ra phản hồi trong quá trình này.
- Liên lạc và thúc đẩy quy trình phản hồi cho tất cả khách hàng.
- Giải quyết khiếu nại để làm người khiếu nại hài lòng nếu có thể.
- Hỗ trợ dàn xếp, hòa giải hoặc chuyển đến cơ quan phù hợp bên ngoài nếu NextSense không thể giải quyết khiếu nại.
- Tuân thủ các yêu cầu pháp luật.
- Phân tích dữ liệu phản hồi để xem xét và liên tục cải thiện hiệu quả hoạt động của chúng tôi, bao gồm cả hiệu quả của hệ thống phản hồi. Thường xuyên trình bày việc phân tích cho Nhóm lãnh đạo Cấp cao.
- Xem xét và đánh giá khả năng tiếp cận và hiệu quả của hệ thống phản hồi và liên tục cải tiến quy trình.
- Đảm bảo không đối xử tệ bạc với người đã khiếu nại NextSense.

### Quy trình phản hồi của chúng tôi:

- Cho phép bất kỳ người nào khiếu nại hoặc đóng góp ý kiến phản hồi.
- Đơn giản, dễ tiếp cận và dễ sử dụng.
- Sử dụng số điện thoại hoặc địa chỉ thư từ trên trang mạng NextSense hoặc chính sách Người Tố giác để phản hồi ẩn danh. Điều này bao gồm nếu khiếu nại liên quan đến Giám đốc điều hành NextSense.
- Khuyến khích giải quyết các khiếu nại ngay tại đầu mối liên hệ nếu được.
- Đảm bảo các khiếu nại hoặc kháng nghị được đánh giá công bằng và đáp ứng kịp thời.
- Tuân theo các nguyên tắc công bằng về thủ tục.
- Duy trì tính bảo mật các bên liên quan, chỉ chia sẻ thông tin cá nhân với những người trực tiếp liên quan đến khiếu nại và giải quyết khiếu nại. Thông tin sẽ chỉ được tiết lộ nếu luật pháp yêu cầu, hoặc nếu cần thiết.
- Cân bằng sự công bằng và bảo mật để bảo vệ lợi ích của tất cả các bên.

## Các định nghĩa và các từ viết tắt

Điều khoản	Định nghĩa
Công bằng về thủ tục	<p>Công bằng về thủ tục là nguyên tắc pháp lý đảm bảo việc ra quyết định công bằng và yêu cầu:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• các quyết định không thiên vị hoặc có sự thiên vị của người ra quyết định</li><li>• quyết định dựa trên bằng chứng hỗ trợ sự việc</li><li>• những người có thể bị ảnh hưởng tiêu cực bởi các quyết định có cơ hội:<ul style="list-style-type: none"><li>○ trình bày sự việc của họ và</li><li>○ được xem xét ý kiến phản hồi của họ trước khi đưa ra quyết định.</li></ul></li></ul>

## Phê duyệt

Chủ sở hữu: Dịch vụ Dẫn đầu về Chất lượng  
(Những) Người đánh giá: Nhà Quản lý Tích hợp Dịch vụ  
Người duyệt: Giám đốc-Công nghệ, Hoạt động và Tài sản  
Ngày duyệt: 13 tháng 9 năm 2022