

MAKLUMAT ASAS TENTANG PROGRAM OMBUDSMAN / DIALOG

- Ombudsman/DIALOG merupakan satu saluran komunikasi yang selamat dan sulit. Program ini merupakan alternatif kepada saluran biasa (sebagai contoh, penyelia) dan direka cipta untuk memudahkan komunikasi yang jelas dan mudah difahami antara kakitangan dan pihak pengurusan.
- Semua pertanyaan dan aduan yang diajukan melalui Ombudsman/DIALOG akan dipertimbang dan ditangani oleh pihak pengurusan.
- Ombudsman UTC memproses isu-isu yang lebih rumit seperti isu-isu perundangan atau isu-isu yang memerlukan siasatan. DIALOG pula memproses isu-isu yang kurang rumit dan ia berfungsi dengan cara yang berbeza iaitu melalui pertanyaan dan jawapan bertulis. Jika isu yang agak rumit dihantar melalui DIALOG, ia akan dirujuk kepada Ombudsman.
- Program Ombudsman/DIALOG adalah sulit (dengan melindungi identiti individu yang membangkitkan perkara berkenaan), berkecuali (dengan tidak menyokong mana-mana pihak sama ada pihak pengurusan atau kakitangan) dan bebas (dengan beroperasi secara berasingan daripada pihak pengurusan). Kakitangan boleh memilih untuk menghantar pertanyaan atau aduan tanpa memberikan nama.

SOALAN-SOALAN LAZIM

Q. Bagaimana Program Ombudsman/DIALOG membantu UTC? Mengapa UTC mengambil berat?

A. Ombudsman/DIALOG direka dengan tujuan untuk menyediakan persekitaran yang selamat bagi kakitangan untuk membangkitkan apa jua isu. Dengan mengenal pasti isu-isu, penambahbaikan boleh dilakukan dalam syarikat. Dalam masa lima tahun yang lalu, separuh daripada komen yang meminta perubahan telah menghasilkan perubahan. Ombudsman/DIALOG menjadikan UTC lebih baik.

Q. Bagaimana untuk menghantar DIALOG?

A. Hantarkan pertanyaan atau komen DIALOG secara bertulis: melalui pos, menggunakan borang di bahagian belakang halaman ini, atau secara elektronik, melalui laman web Internet selamat, dihoskan di luar tapak oleh kontraktor yang bebas daripada UTC, di: <https://edialog.confidential.utc.com>

Q. Jika Ombudsman/DIALOG adalah sebahagian daripada UTC, bagaimana perihal sulit boleh dilindungi dalam syarikat?

A. Staf Program Ombudsman/DIALOG melaporkan diri kepada Naib Presiden UTC, Amalan-amalan Perniagaan UTC. Sejarar dengan Tataetika Persatuan Ombudsman, hanya Penyelaras Program Ombudsman dan DIALOG yang mengetahui identiti mana-mana pengguna program ini.

Q. Jika eDIALOG adalah berasaskan Internet, bagaimana kerahsiaan dikekalkan?

A. eDIALOG.confidential adalah satu sistem berasaskan Internet yang selamat yang dihoskan di luar tapak oleh kontraktor yang bebas daripada UTC. Ia menggunakan kata laluan yang dicipta sendiri oleh kakitangan yang membangkitkan sesuatu isu itu. Hanya kakitangan berkenaan sahaja yang boleh mendapatkan jawapan bagi pertanyaan yang diajukan dengan menggunakan kata laluan sementara ciptaan sendiri yang sama. Tiada mekanisme pengesanan lain.

Q. Ada atau tidak sebarang pengecualian daripada kerahsiaan?

A. Staf Program Ombudsman/DIALOG akan melindungi identiti pengarang DIALOG dan tidak akan mendedahkannya kepada pihak pengurusan atau pihak-pihak lain tanpa persetujuan pengarang kecuali (a) dikehendaki berbuat demikian oleh mahkamah undang-undang, atau (b) jika dirasakan adanya risiko kemudaratan serius yang pasti akan berlaku. Penentuan risiko kemudaratan akan dibuat oleh Ombudsman tanpa penglibatan pihak lain.

Q. Bagaimana untuk menghubungi Ombudsman?

A. Gunakan nombor telefon berikut untuk menghubungi Ombudsman dari mana-mana tempat di dunia: Asia Pasifik: 800-871-9065; Eropah, Timur Tengah, Afrika: 888-553-3335; Amerika: 800-458-4299. Untuk menghubungi Ombudsman melalui talian bebas tol, gunakan Kod Akses AT&T Direct® bagi negara anda yang boleh ditemui di:

<http://www.business.att.com/bt/access.jsp>

Untuk mendapatkan maklumat lanjut mengenai Program Ombudsman/DIALOG UTC, sila layari:

<http://www.corphq.utc.com/emhand/dialog/>

