



## THÔNG TIN CƠ BẢN VỀ CHƯƠNG TRÌNH OMBUDSMAN / DIALOG

- Ombudsman/DIALOG là một kênh giao tiếp an toàn và bảo mật. Chương trình là một sự thay thế cho các kênh giao tiếp truyền thống (ví dụ như một người nhân viên cấp trên) và được thiết kế để dễ dàng hình thành được những sự giao tiếp rõ ràng và thông suốt giữa người lao động và Ban Giám Đốc.
- Tất cả các câu hỏi và mối quan tâm được đưa lên kênh giao tiếp Ombudsman/DIALOG sẽ được Ban Giám Đốc giải quyết.
- Chương trình UTC Ombudsman xử lý các vấn đề có độ phức tạp cao, như những vấn đề về pháp lý hay những sự việc cần có một cuộc điều tra. Chương trình DIALOG xử lý những vấn đề ít phức tạp hơn và công việc được thực hiện chuyên biệt qua những yêu cầu bằng văn bản và câu trả lời bằng văn bản. Nếu có một vấn đề có độ phức tạp cao được gửi lên DIALOG, thì sẽ được chuyển qua cho một Ombudsman.
- Chương trình Ombudsman/DIALOG được giữ bí mật (bằng cách bảo vệ danh tính của người đưa ra vấn đề), trung lập (bằng cách không phải là người bên vực cho Ban Giám Đốc hay người bên vực cho người lao động), và độc lập (bằng cách hoạt động riêng rẽ với Ban Giám Đốc). Người lao động có thể lựa chọn cách không tiết lộ danh tính của mình khi gửi câu hỏi hay mối quan tâm.

## NHỮNG CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

**Hỏi: Chương trình OMBUDSMAN/DIALOG giúp UTC như thế nào? Tại sao UTC lại quan tâm đến chương trình này?**

Đáp: Chương trình Ombudsman/DIALOG nhằm mục đích cung cấp một môi trường an toàn cho người lao động nêu lên những sự lo lắng của mình. Bằng cách xác định những vấn đề này, những sự đổi mới sẽ được thực hiện trong Tập đoàn. Trong vòng năm năm qua, phân nửa các yêu cầu đòi hỏi sự thay đổi đã được thực hiện. Chương trình Ombudsman/DIALOG đã giúp cho Tập đoàn UTC cải tiến tốt hơn.

**Hỏi: Làm thế nào để tôi gửi lên một DIALOG?**

Đáp: Bạn gửi lên DIALOG vấn đề bằng văn bản: sử dụng thư, dùng mẫu in ở mặt sau của trang này hay dùng thư điện tử thông qua trang Internet có bảo mật, máy chủ đặt bên ngoài do một nhà cung cấp độc lập với UTC thiết lập, tại trang: <https://edialog.confidential.utc.com>

**Hỏi: Nếu chương trình Ombudsman/DIALOG là một phần của UTC, làm thế nào bảo đảm tính bảo mật của chương trình trong nội bộ Tập đoàn?**

Đáp: Nhân viên của chương trình Ombudsman/DIALOG báo cáo về mặt hành chính cho Phó Chủ tịch Tập Đoàn chuyên trách về Tập Quán Kinh Doanh của UTC. Tuân thủ theo Luật về Đạo Đức của Hiệp Hội Ombudsman, chỉ có những nhân viên điều phối của chương trình Ombudsman/DIALOG biết được danh tính của bất cứ người nào sử dụng chương trình.

**Hỏi: Nếu eDIALOG được đặt trên nền tảng Internet, làm thế nào để tính bảo mật của chương trình được duy trì?**

Đáp: eDIALOG.confidential là một hệ thống Internet có bảo mật, máy chủ đặt bên ngoài do một nhà cung cấp độc lập với UTC thiết lập. Người lao động nêu lên vấn đề sẽ sử dụng mạng bằng một mật khẩu do chính họ tạo ra. Chỉ những người lao động sử dụng cùng một mật khẩu tạm do chính họ tạo ra, mới truy cập được câu trả lời. Trang chủ này không sử dụng bất kỳ một cơ chế theo dõi người truy cập nào khác.

**Hỏi: Liệu có sự ngoại lệ nào cho vấn đề bảo mật không?**

Đáp: Nhân viên chương trình Ombudsman/DIALOG sẽ bảo vệ danh tính của tác giả DIALOG và không tiết lộ cho Ban Giám Đốc hay bất kỳ ai nếu không có sự chấp thuận bằng văn bản trừ phi (a) bắt buộc phải làm như thế theo yêu cầu của Tòa án, hay (b) có một rủi ro sắp xảy ra một tổn hại nghiêm trọng cho họ. Ombudsman là người toàn quyền quyết định thế nào là rủi ro của tổn hại.

**Hỏi: Làm thế nào tôi liên lạc được với một Ombudsman?**

Đáp: Bạn hãy sử dụng các số điện thoại sau đây từ mọi nơi trên thế giới để tiếp cận một Ombudsman: châu Á – Thái Bình Dương: 800-871-9065; châu Âu, Trung Đông và châu Phi: 888-553-3335, châu Mỹ: 800-458-4299. Để kết nối đến các đường dây miễn phí của Ombudsman, bạn hãy sử dụng mã truy cập trực tiếp của mạng điện thoại công ty AT & T cho quốc gia của bạn tại trang:

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

Để biết thêm chi tiết về chương trình Ombudsman/DIALOG của UTC, vui lòng xem trang:

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

