

NỘI DUNG CỦA BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ

Doanh nghiệp có thể lựa chọn các nội dung sao cho phù hợp với thực tiễn của mỗi đơn vị song về cơ bản, một bộ quy tắc ứng xử hiệu quả sẽ bao gồm các yếu tố cụ thể bao gồm:

MỘT LÀ, SỨ MỆNH, TẦM NHÌN, VÀ CÁC GIÁ TRỊ CỐT LÕI CỦA DOANH NGHIỆP

Phần này có thể được thể hiện dưới dạng thông điệp từ Chủ tịch hội đồng quản trị hay Tổng giám đốc của doanh nghiệp và thường bao gồm các thông tin chính sau:

- Sứ mệnh: Nói lên mục đích tồn tại của doanh nghiệp, cụ thể, doanh nghiệp tồn tại để phục vụ hay đóng góp gì cho xã hội? Sứ mệnh trả lời câu hỏi “tại sao” (Why): tại sao doanh nghiệp tồn tại?
- Tầm nhìn: Là hình ảnh của tổ chức trong tương lai (ví dụ trong 10 năm). Tầm nhìn trả lời câu hỏi “cái gì” (What): tổ chức sẽ trở thành gì?
- Giá trị cốt lõi: Cho thấy doanh nghiệp thật sự coi trọng và tin tưởng vào điều gì và doanh nghiệp hành xử như thế nào? Giá trị cốt lõi trả lời câu hỏi “như thế nào” (How): tổ chức hành xử như thế nào hay có đặc tính như thế nào?

HAI LÀ, PHẠM VI KHUÔN KHỔ PHÁP LÝ VÀ TIÊU CHUẨN NGÀNH MÀ DOANH NGHIỆP CẦN TUÂN THỦ; RỦI RO NẾU KHÔNG TUÂN THỦ

Phần này cần nêu tên các quy định liên quan đến đạo đức kinh doanh, đạo đức nghề nghiệp liên quan đến ngành nghề sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp; các luật và quy định về chống tham nhũng, hối lộ mà doanh nghiệp chịu sự điều chỉnh.

- Tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp
- Đạo đức kinh doanh (chuẩn mực kinh doanh)
- Luật và quy định về phòng chống tham nhũng, hối lộ
- Các văn bản về chuẩn mực, thông lệ tốt của ngành mà doanh nghiệp khuyến khích tuân theo.

Ngoài ra phần này cũng nêu rõ các hình thức xử lý có thể xảy ra nếu cán bộ nhân viên không tuân thủ, như:

- Cảnh cáo, nhắc nhở.
- Bị trừ điểm đánh giá cuối kỳ, ảnh hưởng đến lương, thưởng.
- Bị chuyển công tác, giáng chức.
- Sa thải.
- Truy cứu trách nhiệm hình sự.

BA LÀ, CÁC NGUYÊN TẮC ỨNG XỬ NỀN TẢNG CỦA DOANH NGHIỆP

Phần này nêu rõ các nguyên tắc ứng xử nền tảng của doanh nghiệp và thường sẽ bao gồm hai mục chính:

Mục thứ nhất là tuyên bố những nguyên tắc cơ bản chung nhất mà doanh nghiệp sẽ cam kết thực hiện. Đây là những nguyên tắc cơ bản trong kinh doanh và những nguyên tắc chủ đạo trong ứng xử doanh nghiệp. Thông thường, tùy ưu tiên, định hướng và văn hóa của doanh nghiệp mà họ có thể đưa ra một số nguyên tắc cơ bản nhưng rất quan trọng và thiết yếu đối với tổ chức mình.

Trong bối cảnh hiện nay, các doanh nghiệp nên đưa “Liêm chính” là nguyên tắc nền tảng trong Bộ quy tắc ứng xử của mình.

Đối với giá trị “Liêm chính” thì có thể được quy định cụ thể như:

- Tuân thủ pháp luật.
- Thực hiện theo thỏa thuận, mục tiêu đã cam kết.
- Chịu trách nhiệm cá nhân về kết quả công việc.
- Trung thực trong việc cung cấp các thông tin thuộc phạm vi thẩm quyền.
- Không được sử dụng thông tin mật, thông tin đặc quyền của doanh nghiệp nhằm đạt được các lợi ích cho cá nhân hoặc cho người thân quen.
- Không tham gia vào bất cứ thỏa thuận hay thực hành kinh doanh mà theo quy định của luật là chống cạnh tranh bình đẳng.
- Không đưa thông tin sai lệch, thiếu trung thực trong các hoạt động quảng cáo, marketing, bán hàng, mua hàng...

Mục thứ hai đó là triển khai giá trị cốt lõi. Thường doanh nghiệp sẽ lựa chọn 3-5 biểu hiện chính yếu nhất để thể hiện mỗi giá trị cốt lõi của doanh nghiệp. Những biểu hiện nói lên cách thức mà doanh nghiệp cam kết hành xử.

Đối với giá trị là “Liên minh hợp tác” thì có thể triển khai thành các nguyên tắc ứng xử như:

- Phối hợp chặt chẽ với đối tác, đồng nghiệp
- Sẵn sàng sử dụng sự nhạy bén và thái độ mở để tham gia vào các tranh luận có tính xây dựng nhằm tìm ra giải pháp tối ưu...

Đối với giá trị là “Trách nhiệm xã hội” thì có thể triển khai thành các nguyên tắc ứng xử như:

- Đảm bảo an toàn lao động và thời gian tái tạo sức khỏe làm việc cho cán bộ nhân viên
- Quan tâm đến lợi ích cộng đồng (cân bằng việc tăng trưởng lợi nhuận với việc phục vụ lợi ích cộng đồng).
- Thúc đẩy các giải pháp sản xuất, dịch vụ thân thiện, bảo vệ, tái tạo môi trường...

BỐN LÀ CÁC HÀNH VI/HÀNH ĐỘNG NÊN LÀM VÀ CÁC HÀNH VI/ỨNG XỬ KHÔNG NÊN LÀM

Ngoài những nguyên tắc cơ bản chung mà doanh nghiệp cam kết thực hiện, phần này đề cập cụ thể các quy định ứng xử chính yếu đối với từng nhóm đối tượng bao gồm: cán bộ nhân viên, đối tác kinh doanh, khách hàng, cơ quan nhà nước. Để tránh lặp lại những nguyên tắc cơ bản đã nêu ở phần trước, phần này nêu những quy tắc cụ thể và trọng tâm hướng đến từng loại đối tượng.

Anh/chị có thể xem thêm tài liệu “Hướng dẫn hình thành quy tắc ứng xử đối với từng nhóm đối tượng” nằm trong chương trình đào tạo này để nắm được phương pháp lựa chọn các trọng tâm trong quy định ứng xử đối với từng nhóm đối tượng nhé.

Các nguyên tắc ứng xử được phát triển dựa trên các nhóm nội dung cơ bản như sau:

- Tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp.
- Đạo đức kinh doanh (chuẩn mực kinh doanh).
- Thông lệ, quy tắc, chuẩn mực xã hội.
- Phòng chống tham nhũng, hối lộ.
- Xung đột lợi ích.

Để anh/chị có thể hiểu rõ hơn, chúng ta sẽ cùng lấy một ví dụ về DN trong ngành bất động sản nhé.

Dựa trên việc phân tích bảng hướng dẫn trong tài liệu tham khảo mà tôi vừa đề cập ở trên, một doanh nghiệp hoạt động trong ngành môi giới bất động sản có thể hình thành các tiêu chuẩn ứng xử đối với đối tác kinh doanh và khách hàng như sau:

Đầu tiên là đối với khách hàng

- Thông tin cung cấp cho khách hàng phải đảm bảo công bằng với mọi khách hàng. Không được thành kiến, thiên vị trong mọi ứng xử với khách hàng (tiêu chuẩn thuộc nhóm “đạo đức nghề nghiệp”).
- Không được có thái độ hách dịch, những nhieu, gây khó khăn, phiền hà khi làm việc với khách hàng (tiêu chuẩn thuộc nhóm “chuẩn mực xã hội”).

Hai là đối với đối tác kinh doanh

- Không được nói xấu hoặc đưa thông tin sai lệch về đối tác kinh doanh (tiêu chuẩn thuộc nhóm “đạo đức kinh doanh”).

Ba là đối với các cơ quan nhà nước

- Giao dịch với các cơ quan nhà nước dựa trên pháp luật, quy định của ngành, phù hợp với thông lệ tốt của xã hội.
- Tất cả quà tặng và chiêu đãi cho cơ quan Nhà nước đều phải được chấp thuận bởi Ban lãnh đạo doanh nghiệp (mức độ, hạn mức) ..
- Tiền, quà tặng và chiêu đãi chỉ được thực hiện với mục đích xây dựng quan hệ đối tác, quan hệ công việc tích cực, lành mạnh, không phải với mục đích nhằm ảnh hưởng đến việc ra quyết định không khách quan.

Tiếp đến chúng ta sẽ chú ý đến các hành vi/ứng xử bị cấm thường liên quan đến việc vi phạm đạo đức nghề nghiệp, vi phạm đạo đức kinh doanh và tham nhũng, hối lộ. Cụ thể như sau:

Đầu tiên là Cấm tham nhũng và hối lộ:

Phần này quy định những loại ứng xử bị cấm bởi pháp luật hay bởi doanh nghiệp liên quan đến khía cạnh tham nhũng, hối lộ, rửa tiền, chế độ chuyên chế, thân hữu... chẳng hạn như:

- Không được chi trả hoặc gợi ý chi trả các khoản tiền hoặc hiện vật có giá trị - trực tiếp hoặc thông qua trung gian - cho công chức nhà nước nhằm tác động đến quyết định của cơ quan công quyền, để trục lợi cho bản thân hoặc cho bất kỳ một bên thứ ba nào khác, nhằm đạt được lợi ích không hợp pháp hoặc không chính đáng.
- Không được đề nghị hay gợi ý hối lộ hoặc lại quả - dù trực tiếp hay qua một bên thứ ba.

Hai là về Xung đột lợi ích:

Phần này quy định những loại ứng xử bị cấm bởi pháp luật hay bởi doanh nghiệp liên quan đến khía cạnh xung đột lợi ích, chẳng hạn:

- Không được đề các quyết định, giao dịch bị tác động bởi lợi ích cá nhân hay nhóm dẫn đến gây tổn hại cho lợi ích của doanh nghiệp.
- Không được đề bản thân hay người thân nhận các lợi ích không chính đáng bắt nguồn từ vị trí công việc tại doanh nghiệp hay từ các mối quan hệ của doanh nghiệp.

Ngoài ra, một số doanh nghiệp có thể quy định các loại ứng xử bị cấm bởi pháp luật hay bởi doanh nghiệp liên quan đến khía cạnh bí mật kinh doanh.

Nếu nhận thấy bản thân hay đồng nghiệp đang đứng trước tình huống có xung đột lợi ích hay tình huống dẫn tới nguy cơ tham nhũng, hối lộ thì cán bộ nhân viên có thể xem xét áp dụng một trong các cách sau:

- Luôn đặt lợi ích của doanh nghiệp lên trên hết trong các thỏa thuận, quyết định kinh doanh hay quản lý.
- Kiên định áp dụng bộ quy tắc ứng xử và từ chối nhận các lợi ích bất chính.
- Báo cáo những người có thẩm quyền, ví dụ: Quản lý trực tiếp, trưởng phòng Nhân sự, hay Ban giám đốc về các quan ngại tham nhũng, hối lộ hay xung đột lợi ích.
- Từ chối tham gia vào tình huống hoặc từ chối tham gia với vai trò ra quyết định.
- Không cố tình gây ảnh hưởng đến các quyết định kinh doanh hay quản lý nhằm mục đích tư lợi ...

Ngoài ra, các vấn đề như quấy rối tình dục và phân biệt đối xử, bao gồm vấn đề rào cản ngôn ngữ cũng có thể được đề cập trong bộ quy tắc ứng xử.

NĂM LÀ CÁC CHƯƠNG TRÌNH HÀNH ĐỘNG

Phần này liệt kê các chương trình hành động mà doanh nghiệp định kỳ tiến hành để đảm bảo việc thực hiện bộ quy tắc ứng xử, ví dụ: tập huấn, truyền thông lãnh đạo, truyền thông nội bộ...

Một là, Hoạt động Tập huấn:

- Tập huấn về bộ quy tắc ứng xử trong chương trình định hướng cho nhân viên mới;
- Tập huấn nhắc lại định kỳ (ví dụ: hàng năm) về bộ quy tắc ứng xử (có thể làm online).

Hai là hoạt động Truyền thông lãnh đạo:

- Lãnh đạo làm gương về thực hiện bộ QUY TẮC ỨNG XỬ trong quá trình ra quyết định.

- Lãnh đạo chia sẻ tầm nhìn và mục tiêu cũng như các nguyên tắc và giá trị của doanh nghiệp trong các sự kiện gặp gỡ hoặc trong các cuộc họp thường niên của công ty.

Ba là, Hoạt động Truyền thông nội bộ:

- Dành một chuyên mục trong bản tin định kỳ của doanh nghiệp để đề cập về bộ quy tắc ứng xử dưới hình thức các sự kiện thực tế, các câu chuyện điển hình, các video hay tranh ảnh định hướng về giá trị một cách truyền cảm hứng.
- Các chương trình team-building (xây dựng tinh thần nhóm) có lồng ghép về nâng cao nhận thức và cam kết thực hiện bộ quy tắc ứng xử một cách phù hợp.
- Diễn đàn chia sẻ kinh nghiệm để đánh giá và khắc phục sai phạm.
- Thông tin nhắc nhở trong các buổi họp về việc vi phạm.
- Cải tiến các công cụ đánh giá thực hiện bộ quy tắc ứng xử.
- Hoạt động với các đối tác bên ngoài (nhà cung cấp, nhà phân phối, đại diện bán hàng, những đơn vị thầu lại về sản xuất hay về tiếp thị ...).
- Tập huấn với nhà cung cấp, nhà phân phối ...
- Bản ghi nhớ về bộ quy tắc ứng xử với nhà cung cấp, nhà phân phối...

CUỐI CÙNG LÀ PHÁT HIỆN VÀ XỬ LÝ HÀNH VI VI PHẠM

Để phát hiện ra các sai phạm, doanh nghiệp cần thực hiện chức năng giám sát, kiểm soát nhằm đảm bảo các quy định đã được thực thi đầy đủ tại mọi cấp độ trong đơn vị.

Nếu hoạt động ở quy mô lớn với nguồn lực dồi dào, doanh nghiệp có thể thành lập bộ phận kiểm soát tuân thủ hay thuê ngoài các dịch vụ kiểm soát tuân thủ để đảm bảo các quy tắc đề ra được thực thi và tuân thủ một cách hiệu quả.

Sau khi rà soát, đánh giá, nếu phát hiện sai phạm, tùy mức độ sai phạm, doanh nghiệp có thể lựa chọn đưa ra các hình thức xử lý như:

- Nhắc nhở, cảnh cáo.
- Đánh giá và chấm điểm trong phiếu đánh giá cuối kỳ.
- Đối với các vi phạm nghiêm trọng, chịu hình thức xử lý theo quy định của doanh nghiệp.

Như vậy, để xây dựng một bộ quy tắc ứng xử cho DN của mình, anh/chị sẽ cần tập trung và chuẩn bị nội dung cho 06 phần mà tôi vừa đề cập. Đây là 06 thành phần cơ bản cần có của một bộ quy tắc ứng xử để đảm bảo bộ quy tắc có thể giúp DN hạn chế những rủi ro tiềm tàng có thể xảy ra trong quá trình hoạt động – kinh doanh của đơn vị mình