



**Hướng dẫn về tham vấn các bên liên quan cho tổ chức chứng nhận**

---

Tháng 1 2020

## Nội dung

<b>Nội dung</b> .....	<b>2</b>
<b>Giới thiệu</b> .....	<b>2</b>
<b>Thư mẫu để liên hệ các bên liên quan</b> .....	<b>6</b>
<b>Bảng câu hỏi chung cho phỏng vấn các bên liên quan</b> .....	<b>8</b>

## Giới thiệu

Hướng dẫn này được xây dựng để hỗ trợ các tổ chức chứng nhận trong quá trình tham vấn các bên liên quan khi thực hiện các cuộc đánh giá ResponsibleSteel. Tham vấn với các bên liên quan là một phần chính yếu trong các cuộc đánh giá ResponsibleSteel và là một phần khác biệt so với các cuộc đánh giá ISO. Ngoài khách hàng chứng nhận, các bên liên quan là nguồn thông tin đa dạng và có ý nghĩa nhất cho tổ chức chứng nhận. Tham vấn các bên liên quan giúp thu thập thông tin cần thiết để tiến hành một cuộc đánh giá toàn diện. Tham vấn các bên liên quan thành công sẽ đem lại sự tự tin cho các bên liên quan rằng cuộc đánh giá được thực hiện theo một quá trình hài hòa, cởi mở và công bằng và họ có thể tham gia đóng góp một cách có ý nghĩa cho quá trình đó.

Khi tổ chức chứng nhận biết về các quan ngại, quan điểm mâu thuẫn và các vấn đề có thể gây tranh cãi từ các bên liên quan càng sớm thì quá trình đánh giá và tham vấn sẽ được hoạch định càng tốt. Có được sự rõ ràng về nhu cầu tham vấn cũng sẽ giúp tổ chức chứng nhận ước tính chi phí đánh giá tốt hơn – điều này luôn được khách hàng chứng nhận coi trọng.

Một bên liên quan là “một cá nhân hay một tổ chức có thể ảnh hưởng hay bị ảnh hưởng bởi, hoặc cho rằng chính họ có thể bị ảnh hưởng bởi một quyết định hay một hoạt động của một đơn vị (muốn) được chứng nhận” (Tham khảo từ ISO 14001:2015(en) Các yêu cầu về hệ thống quản lý môi trường, kèm theo hướng dẫn áp dụng)

Trong bối cảnh các đơn vị sản xuất thép, các bên liên quan sau sẽ được coi là bên liên quan chính yếu nếu họ hiện diện hoặc có hoạt động trong khu vực có ảnh hưởng của đơn vị:

- Các cộng đồng địa phương và những người đại diện chính thống hay phi chính thống, gồm cả những (nhóm) người bản địa
- Các cơ quan chức năng cấp địa phương hay cấp quốc gia
- Các nhà chính trị
- Các liên đoàn lao động, công đoàn
- Các nhóm bị thiệt thòi
- Các lãnh đạo tôn giáo

- Các tổ chức xã hội dân sự (hoạt động ở cấp toàn cầu, khu vực hay địa phương)
- Các cơ quan học thuật

Các bên liên quan bao gồm cả các nhà cung ứng, đơn vị thuê ngoài, nhà phân phối và khách hàng, và bao gồm cả người lao động thuê trực tiếp và người lao động của các đơn vị thuê ngoài. Tuy nhiên, Tiêu chuẩn ResponsibleSteel tập trung vào các bên liên quan không có mối quan hệ theo hợp đồng hay mối quan hệ kinh doanh với các đơn vị (muốn) được chứng nhận. Vì lý do đó, tài liệu hướng dẫn này được xây dựng tập trung vào các nhóm bên liên quan được liệt kê ở trên. Xin lưu ý rằng người lao động được nhắc tới nhiều trong Nguyên tắc An toàn và Sức khỏe Nghề nghiệp và Nguyên tắc Quyền người lao động của Tiêu chuẩn ResponsibleSteel, và cũng lưu ý rằng các đánh giá viên phải phỏng vấn người lao động trong Giai đoạn 2 của cuộc đánh giá.

Tài liệu này:

- tóm tắt các nguyên tắc quan trọng để tham vấn các bên liên quan một cách có hiệu quả
- chứa một biểu mẫu cho các tổ chức chứng nhận sử dụng để liên hệ các bên liên quan nhằm thông báo cho họ về cuộc đánh giá
- chứa một danh sách các câu hỏi chung mà tổ chức chứng nhận có thể chỉnh sửa để phỏng vấn các bên liên quan

Tài liệu hướng dẫn này sẽ được xem xét và chỉnh sửa khi chúng tôi có thêm kinh nghiệm từ các cuộc đánh giá ResponsibleSteel. Chúng tôi khuyến cáo bạn nên kiểm tra <https://www.responsiblesteel.org/certification/> trước mỗi cuộc đánh giá để đảm bảo rằng bạn sử dụng phiên bản mới nhất của tài liệu này.

Các tài liệu khác liên quan tới tham vấn các bên liên quan bao gồm:

- ‘Giới thiệu về ResponsibleSteel dành cho các bên liên quan’, tài liệu này giải thích về cách mà các bên liên quan có thể cung cấp thông tin cho các cuộc đánh giá
- Hướng dẫn về phỏng vấn người lao động (người lao động được coi là ‘bên liên quan nội bộ’).

Các văn bản này có thể được tìm thấy tại <https://www.responsiblesteel.org/certification/>

## Các nguyên tắc để tham vấn các bên liên quan một cách có hiệu quả

Mức độ nỗ lực cần thiết để có một hoạt động tham vấn các bên liên quan thành công và có ý nghĩa thay đổi phụ thuộc vào nhiều nhân tố khác nhau. Các nhân tố quan trọng nhất bao gồm:

- Quy mô, phạm vi và mức độ phức tạp của đơn vị khách hàng và tầm ảnh hưởng của đơn vị đó, cũng như là số lượng và tầm bao phủ của các bên liên quan tiềm năng theo như được xác định
- Cấp độ và bản chất của sự xung đột trong quá khứ và hiện tại, cũng như là các vấn đề có thể gây tranh cãi về đơn vị hay khách hàng sắp được chứng nhận

- Khả năng và/hoặc thiện chí của các bên liên quan chính yếu muốn tham gia tương tác, được tham vấn có tính chất xây dựng trong quá trình đánh giá.

Các tổ chức chứng nhận cần lưu ý rằng có nhiều lý do vì sao các bên liên quan có thể không thể hiện thiện chí tham gia tương tác hay tham vấn trong quá trình đánh giá. Tìm ra lý do của việc này là rất quan trọng. Dưới đây liệt kê một số lý do tiềm ẩn:

- Họ tin rằng đơn vị khách hàng không có vấn đề gì. Trong trường hợp này, tổ chức chứng nhận cần có sự xác nhận (dưới dạng văn bản nếu có thể) rằng họ thực sự tin đơn vị không có vấn đề gì
- Họ không biết đủ thông tin về quá trình đánh giá và không có thời gian, nguồn lực hay kinh nghiệm để được thông báo và cung cấp thông tin có chất lượng cho quá trình đánh giá. Trong trường hợp này, sẽ hữu ích nếu hỏi họ xem những nhóm (bên liên quan) nào có thể được mời tham gia hoặc hỏi họ làm sao để có thể giúp họ tham gia quá trình này một cách hiệu quả
- Họ không đọc hiểu tiếng Anh tốt để hiểu rõ họ đang được yêu cầu gì. Trong trường hợp này, tổ chức chứng nhận nên cân nhắc dịch các tài liệu liên quan và cung cấp cho họ.
- Không liên hệ đúng cá nhân hay tổ chức. Khi này, tổ chức chứng nhận cần phải xem xét lại và tìm ra đúng người để liên hệ, mời tham gia quá trình.
- Họ không muốn bị lưu hồ sơ thông tin. Trong trường hợp này, tổ chức chứng nhận cần giải thích rằng tên của cá nhân hay tổ chức liên quan sẽ không được liên kết với những thông tin hay các mối quan tâm mà họ đưa ra.
- Họ không tin tưởng tổ chức chứng nhận, ResponsibleSteel, hay là không thích chứng nhận nói chung. Trong trường hợp này, tổ chức chứng nhận nên tìm ra nguyên nhân tại sao và hợp tác với ResponsibleSteel để cố gắng giải quyết tình huống.
- Chứng nhận ResponsibleSteel có thể làm suy yếu các lợi ích hiện tại (ví dụ như một chiến dịch, một vụ kiện pháp lý hay một hành động liên quan nào đó).

Theo nguyên tắc chung, sự ngần ngại của các bên liên quan chính yếu trong việc tham gia sẽ dẫn đến việc tổ chức chứng nhận cần phải tiếp cận và tương tác sâu hơn.

Tổ chức chứng nhận phải chủ động tìm kiếm thông tin đầu vào từ các bên liên quan và nên dành đủ thời gian để thực hiện tương tác với các bên này. Một khung thời gian không thỏa đáng sẽ dẫn tới việc các bên liên quan trở nên thất vọng, họ cho rằng quyền chính đáng của họ không được tôn trọng, dẫn tới thông tin được cung cấp có chất lượng thấp và uy tín của cuộc đánh giá bị giảm sút. Cần thời gian để liên hệ các bên liên quan và sắp xếp lịch cũng như thực hiện hoạt động tham vấn. Khi thông tin nhận được có mâu thuẫn hay là nhầm lẫn, cần thực hiện hoạt động bổ sung để đáp ứng nhu cầu của cả tổ chức chứng nhận và của các bên liên quan. Các bên liên quan chính bổ sung có thể được xác định thêm như là quá trình mở và họ sẽ cần được tham vấn. Một số nhóm bên liên

quan có nguồn lực hạn chế và có thể không phản hồi nhanh chóng. Hoặc các tổ chức chứng nhận có thể cần điều chỉnh thời gian hoặc địa điểm họp/gặp gỡ cho phù hợp với lịch trình của các bên liên quan.

Tính minh bạch là chìa khóa quan trọng với quá trình tham vấn. Các tổ chức chứng nhận nên trao đổi thông tin thường xuyên và rõ ràng với các bên liên quan và phải trả lời các câu hỏi của các bên liên quan này. Để tránh sự không chắc chắn và nhầm lẫn, tổ chức chứng nhận nên thông báo:

- Họ đang ở bước nào trong quá trình đánh giá
- Họ sẽ làm gì để tương tác, tham vấn với các bên liên quan
- Họ sẽ làm gì với thông tin mà các bên liên quan cung cấp
- Những vấn đề và mối quan tâm nào đã được nêu ra trong quá trình này
- Tổ chức chứng nhận đã giải quyết những vấn đề này như thế nào.

Các phương pháp, hành vi, ngôn ngữ, thuật ngữ, công nghệ và hình thức được sử dụng để tham vấn phải phù hợp, nói chung và cần phải phù hợp cả từ góc độ văn hóa. Các ví dụ bao gồm:

- Ở một số nền văn hóa, việc nhìn thẳng vào mắt người khác là hành vi thiếu tôn trọng
- Có thể có các bên liên quan không biết chữ và cần thông tin được chuyển tải dưới hình thức khác với văn bản (ví dụ: điện thoại, video, âm thanh)
- Một số bên liên quan có thể thích nhận thông tin bằng lời nói
- Một số bên liên quan có thể không có truy cập internet ổn định hoặc không có máy vi tính, và sẽ cần thông tin bằng tài liệu bản in, ví dụ bảng chỉ dẫn ở các cửa hàng trong làng, ở nhà thờ, hoặc ở quảng trường trung tâm.

Khi tham vấn với các bên liên quan, cần có một môi trường an toàn để trao đổi thông tin, chia sẻ quan điểm và mối quan tâm một cách trung thực và cởi mở. Một số bên liên quan có thể thích được phỏng vấn riêng lẻ hơn là theo nhóm. Các bên liên quan nên được đảm bảo rằng mọi tham chiếu đến hoặc mô tả đặc điểm của thông tin họ cung cấp (bằng văn bản hoặc bằng lời nói) sẽ được thực hiện sao cho đảm bảo tính riêng tư, nghĩa là thông tin sẽ không thể liên kết được tới người cung cấp thông tin. Các bên liên quan nên được khuyến khích công khai và minh bạch trong việc cung cấp thông tin khách quan và thông tin có thể xác minh được, tập trung vào các thông tin có thể ảnh hưởng đến việc đánh giá địa điểm (muốn) được chứng nhận. Tương tác với các bên liên quan phải luôn tôn trọng, không thiên vị và không phán xét để tạo niềm tin vào cả tổ chức chứng nhận, đoàn đánh giá và chương trình ResponsibleSteel.

Để tham vấn thành công, điều quan trọng là (các) cá nhân thực hiện phỏng vấn tham vấn phải có kinh nghiệm tương tác, tham vấn với các bên liên quan và có chuyên môn phù hợp. Ít nhất hai thành viên đoàn đánh giá nên tham gia phỏng vấn để đảm bảo thông tin phỏng vấn thu thập được là chính xác. Nếu đoàn đánh giá cảm thấy họ cần sự hỗ trợ từ một chuyên gia về tham vấn các bên liên quan, họ có thể yêu cầu một chuyên gia trung lập hỗ trợ trong quá trình tham vấn. Nếu một vấn đề mang tính kỹ thuật cao được thảo luận với các bên liên quan, thì (các) thành viên đoàn đánh giá hiện tại phải có kiến thức chuyên môn phù hợp. Ngoài ra, việc chuẩn bị kỹ lưỡng sẽ giúp đảm bảo rằng các cuộc phỏng vấn tham vấn thực sự mang lại lợi ích cho việc đánh giá. Dưới đây là bảng câu hỏi chung cho phỏng vấn các bên liên quan. Nó có thể được sử dụng và điều chỉnh bởi các tổ chức chứng nhận để phù hợp với cuộc đánh giá, địa điểm và khách hàng chứng nhận tương ứng.

Khi tham vấn ý kiến của các bên liên quan, tổ chức chứng nhận nên đánh giá cẩn thận tất cả các thông tin đầu vào của mình bằng cách tự hỏi liệu các vấn đề và mối quan tâm được nêu ra là có thực và có liên quan đến Tiêu chuẩn ResponsibleSteel hay không. Có thể có các câu trả lời sau:

1. Vấn đề / mối quan tâm là có thực nhưng không liên quan đến bất kỳ yêu cầu nào của Tiêu chuẩn ResponsibleSteel. Trong trường hợp này, điều quan trọng là phải nêu rõ lý do để tuyên bố vấn đề / mối quan tâm là "không liên quan" nhằm chứng minh cho các bên liên quan rằng họ đã được lắng nghe và lý do tại sao ý kiến đóng góp của họ được coi là "không liên quan" tới cuộc đánh giá.
2. Vấn đề / mối quan tâm là có thực và có liên quan đến các yêu cầu của Tiêu chuẩn ResponsibleSteel. Tổ chức chứng nhận cần xác định (các) yêu cầu áp dụng tương ứng với mối quan tâm đó và phản ánh đầy đủ các yêu cầu đó trong quá trình đánh giá đơn vị này.
3. Vấn đề / mối quan tâm không có thực, cũng như không liên quan trực tiếp đến các yêu cầu của Tiêu chuẩn ResponsibleSteel. Vấn đề / mối quan tâm có thể là kết quả của lịch sử, các mối quan hệ, sự không hài lòng với quy trình, chính trị, v.v. Đây là một kết luận đánh giá khó và tế nhị, và cần được xem xét rất cẩn thận. Tổ chức chứng nhận cần trình bày rõ ràng và khách quan lý do của họ để 'bác bỏ' vấn đề / mối quan tâm trong các báo cáo đánh giá.

## Thư mẫu để liên hệ các bên liên quan

Dưới đây là một thư mẫu chung mà tổ chức chứng nhận có thể sử dụng để tiếp cận với các bên liên quan và khiến họ quan tâm đến việc cung cấp thông tin cho cuộc đánh giá. Mẫu này được soạn thảo để giao tiếp bằng văn bản. Tuy nhiên, nó cũng có thể được sử dụng như một hướng dẫn cho một cuộc trò chuyện điện thoại giới thiệu về hoạt động tham vấn, đánh giá. Các cụm từ được tô màu vàng phải được sửa đổi tùy thuộc vào bên liên quan



tương ứng, tổ chức chứng nhận và địa điểm được đánh giá. Xin lưu ý rằng ResponsibleSteel sẽ thông báo về các cuộc đánh giá giai đoạn 2 sắp diễn ra trên <https://www.responsiblesteel.org/certification/audits>.

Kính gửi (thêm tên của bên liên quan)

Thông qua thư này, tôi muốn thông báo với ông/bà về kế hoạch đánh giá ResponsibleSteel tại đơn vị (thêm tên của đơn vị được đánh giá) ở (thêm thành phố), tại địa chỉ (thêm đường và số nhà, v.v.). Đơn vị này thuộc về công ty (thêm tên công ty mẹ). ResponsibleSteel là một sáng kiến tự nguyện mới đã xây dựng một Tiêu chuẩn cho quá trình cung ứng và sản xuất thép có trách nhiệm. Tiêu chuẩn này rất rộng và bao gồm các vấn đề xã hội và môi trường quan trọng, như quyền người lao động, cộng đồng, khí nhà kính và phát thải không khí. Đơn vị này đã đăng ký để được đánh giá theo Tiêu chuẩn đó. Vai trò của tổ chức của tôi, (thêm tên của tổ chức chứng nhận), là xác định xem đơn vị này có đáp ứng các yêu cầu Tiêu chuẩn hay không.

Chương trình ResponsibleSteel mang đến cơ hội cho bất kỳ ai muốn cung cấp thông tin cho quá trình đánh giá của đơn vị (muốn) được chứng nhận. Những người bị ảnh hưởng bởi các hoạt động của đơn vị đó hoặc những người có quan tâm đến đơn vị đó đều có thể cung cấp thông tin cho quá trình đánh giá này. Ông/bà (hoặc tổ chức của ông/bà) đã được xác định là một "bên liên quan" của đơn vị này. Ông/bà có thể cung cấp thông tin cho cuộc đánh giá này bằng cách gửi tài liệu hoặc dữ liệu liên quan đến đơn vị và/hoặc bằng cách tham gia một cuộc phỏng vấn. Nếu ông/bà muốn tham gia một cuộc phỏng vấn, chúng tôi có thể nói chuyện trực tiếp, qua điện thoại hoặc qua kênh trực tuyến, vào một thời điểm giữa ngày xx và ngày xx (thêm ngày). Nếu ông/bà chỉ muốn gửi tài liệu hoặc dữ liệu, vui lòng thực hiện trước ngày xx (thêm ngày) bằng email, thư hoặc fax (sửa đổi nếu cần) theo thông tin liên hệ ở cuối thư này.

Thông tin của các bên liên quan đối với các cuộc đánh giá ResponsibleSteel là vô cùng quan trọng để có được một bức tranh toàn diện và cân bằng về đơn vị được đánh giá cũng như cách nó hoạt động theo Tiêu chuẩn ResponsibleSteel. Do đó, tôi rất vui khi nhận được hồi đáp và nhận được ý kiến đóng góp từ ông/bà. Trong tài liệu đính kèm thư này, ông/bà có thể tìm thấy thông tin thêm về các cuộc đánh giá ResponsibleSteel và cách mà ông/bà có thể tham gia. Tất nhiên, tôi cũng sẵn sàng trả lời bất kỳ câu hỏi nào về cuộc đánh giá hoặc mục tiêu của cuộc đánh giá. Ông/bà có thể viết thư cho tôi hoặc gọi điện cho tôi bằng cách sử dụng thông tin liên hệ bên dưới.

Nếu ông/bà muốn tìm hiểu thêm:

- Về đơn vị sản xuất thép được đánh giá, vui lòng truy cập: (thêm liên kết web vào trang web, nếu có, hoặc đến công ty mẹ) để tìm hiểu về đơn vị này mà cuộc đánh giá này
- Về ResponsibleSteel, vui lòng truy cập: <https://www.responsiblesteel.org/>
- Về với tổ chức của tôi: (thêm liên kết web).

Trân trọng

Thêm họ tên

Thêm địa chỉ email

Thêm tên tổ chức

Thêm vai trò của người gửi thư

Thêm số điện thoại bao gồm mã quốc gia, nếu cần

Thêm Skype, v.v. (nếu thích hợp)

## Bảng câu hỏi chung cho phỏng vấn các bên liên quan

Bảng câu hỏi chung dưới đây có tính chất tham khảo. Các tổ chức chứng nhận có thể sử dụng nó như một mẫu mà họ có thể điều chỉnh để phù hợp với (các) bên liên quan cụ thể sẽ được phỏng vấn và/hoặc đối với các vấn đề hoặc mối quan tâm cụ thể đã được nêu ra và cần được phân tích và điều tra thêm. Các cụm từ in nghiêng nhằm giúp đoàn đánh giá thực hiện cuộc phỏng vấn.

### Thông tin chung:

Tên của (những) người được phỏng vấn:

Cơ quan:

Loại hình của bên liên quan: (tổ chức xã hội dân sự, cơ quan chính phủ, cơ quan học thuật, cộng đồng, v.v.)

Ngày phỏng vấn:

Hình thức phỏng vấn: (gặp trực tiếp, điện thoại, bằng văn bản (email, fax, thư))

Tên của (những) người thực hiện phỏng vấn:

Tên của (những) người tham dự khác (nếu có): (đại diện công đoàn, v.v.)

Tên người phiên dịch và đơn vị liên kết (nếu có):

### Các câu hỏi (tham khảo):

1. Phần Giới thiệu (*Giới thiệu bản thân / tổ chức. Xem xét quy trình tham vấn được đề xuất, bao gồm vai trò của tổ chức chứng nhận, mục đích tham vấn, thông tin được cung cấp sẽ được sử dụng như thế nào, nhắc nhở về việc không liên đới (nghĩa là thông tin cung cấp sẽ không được liên kết tới người cung cấp), v.v. Hãy hỏi họ xem họ có bất kỳ câu hỏi nào về quá trình tham vấn, đánh giá hay không. Cuối cùng, chỉ ra rằng bạn sẽ ghi chép thông tin và*



*thông tin ghi chép có thể được sử dụng cho chính bạn và đoàn đánh giá, để giúp viết báo cáo đánh giá và có thể được sử dụng để hình thành phân loại kết quả của đơn vị trong quá trình đánh giá)*

2. Bản chất mối quan tâm của ông/bà (tổ chức của ông/bà) đối với đơn vị này (quá khứ, hiện tại, dự đoán tương lai) là gì?

3. Ông/bà có những vấn đề hoặc mối quan tâm cụ thể nào, nếu có, liên quan đến đơn vị này? *(Trước tiên, hãy thu thập câu trả lời mà không đưa ra gợi ý cụ thể. Nếu không có vấn đề hoặc mối quan tâm cụ thể nào hoặc bạn muốn hỏi câu hỏi bổ sung, hãy xem xét các lĩnh vực chính của Tiêu chuẩn ResponsibleSteel và hỏi xem họ có bất kỳ vấn đề và mối quan tâm nào về từng lĩnh vực chính đó không)*

4. Đối với mỗi vấn đề quan tâm được lưu ý, ông/bà có khuyến nghị về cách giải quyết chúng không? Nếu có, khuyến nghị đó là gì? Nếu không có, ông/bà có biết ai khác có thể có khuyến nghị hay cách giải quyết không?

5. Đối với mỗi vấn đề cần quan tâm, (các) nguồn dữ liệu hoặc bằng chứng tốt nhất để hỗ trợ quan điểm, kết luận của ông/bà (tổ chức của ông/bà) là gì? *(Giải thích rằng, lý tưởng nhất là các nguồn thông tin được đánh giá ngang hàng và thông tin đã xuất bản, ban hành)*

6. Có các nguồn thông tin hoặc dữ liệu khác mà ông/bà biết, hỗ trợ hoặc không hỗ trợ quan điểm/kết luận của ông/bà không? (ví dụ: dữ liệu mà người khác có thể đang sử dụng để phản bác quan điểm/kết luận của ông/bà hoặc để hỗ trợ một quan điểm/kết luận trái chiều so với quan điểm của ông/bà?)

7. Theo ông/bà, ai là chuyên gia đáng tin cậy nhất về đơn vị này và về các vấn đề ông/bà cho là quan trọng đối với mình?

8. Những cá nhân hoặc tổ chức nào khác đang tích cực quan tâm đến đơn vị này hoặc những vấn đề mà ông/bà cho là quan trọng? Vui lòng nêu tên những cá nhân/tổ chức ủng hộ quan điểm của ông/bà và những cá nhân/tổ chức có quan điểm trái chiều với quan điểm của ông/bà.

9. Cá nhân hoặc tổ chức nào khác mà ông/bà khuyên đoàn đánh giá nên tham khảo ý kiến của họ để giúp chúng tôi thu thập được nhiều thông tin nhất có thể nhằm đánh giá đơn vị này?

10. Ông/bà có cần thời gian tham khảo ý kiến của những người khác trong tổ chức của ông/bà hoặc các tổ chức cùng quan điểm khác để đảm bảo rằng chúng tôi có đầy đủ thông tin từ tổ chức của ông/bà và các thành viên hoặc đối tác của tổ chức của ông/bà hay không? Nếu cần, ông/bà nghĩ mình cần bao nhiêu thời gian và chúng tôi có thể sắp xếp một cuộc họp tiếp theo hoặc gọi điện để thảo luận về bất kỳ thông tin bổ sung nào mà ông muốn cung cấp không? *(Nếu không, hãy lưu ý tiến trình, cơ chế và thông tin liên hệ để có thêm thông tin nếu có điều gì khác xảy ra, thông tin mới xuất hiện.)*

11. Tôi xin phép tóm tắt những điểm chính mà tôi hiểu ông/bà đã đưa ra trong cuộc phỏng vấn/trò chuyện tính tới thời điểm này. *(Tóm tắt các điểm chính của thông tin nhận được từ cuộc phỏng vấn này để kiểm tra tính chính xác và chứng minh rằng bạn đã lắng nghe cẩn thận.)*

12. Sẽ cực kỳ hữu ích nếu ông/bà (tổ chức của ông/bà) có thể đưa ra những lo ngại của mình bằng văn bản để đoàn đánh giá xem xét. Ông/bà (tổ chức của ông/bà) có sẵn sàng làm điều này không? Nếu đồng ý, chúng tôi có thể mong đợi nhận được nó khi nào *(cân nhắc tiến trình và các mốc thời gian liên quan)*? Nếu không, ông/bà có

cảm thấy tự tin rằng tôi đã nắm bắt được ý kiến đóng góp của ông/bà (dựa trên bản tóm tắt bằng lời nói ở trên) hay chưa, hoặc nếu tôi tóm tắt các ghi chú của mình bằng văn bản và gửi cho ông/bà, ông/bà có sẵn lòng xem lại chúng để đảm bảo tính đầy đủ và chính xác không?

13. *Làm nổi bật một cách vắn tắt các cơ hội chính, thời điểm mà các bên liên quan có thể đóng góp ý kiến, cung cấp thông tin và thời gian dự kiến của quá trình (đánh giá, chứng nhận).*

14. Ông/bà có câu hỏi nào khác không? Nếu có bất kỳ câu hỏi hoặc thắc mắc nào khác sau khi chúng tôi hoàn thành cuộc phỏng vấn này, vui lòng liên hệ với chúng tôi và cho chúng tôi biết (*một lần nữa, cần nhắc tiến trình và bất kỳ thời hạn nào*).

15. Nếu chúng tôi có thêm câu hỏi trong quá trình đánh giá này, tôi có thể liên hệ lại với ông/bà để trả lời các câu hỏi cụ thể không?

16. Cảm ơn ông/bà rất nhiều vì thời gian và nỗ lực tham gia quá trình này.

*Nguồn: Phỏng theo MSC (Phụ lục Quy trình Thủy sản GPX - Hướng dẫn CABs về Tham vấn các bên liên quan - Cung cấp thông tin)*