



**TRUNG TÂM CHẤT LƯỢNG
NÔNG LÂM THỦY SẢN VÙNG 1**

Mã hiệu: QD07-NAFI1
Lần ban hành: 06
Ngày ban hành: 20/3/2019
Tổng số trang: 07

**QUY ĐỊNH
TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

TÌNH TRẠNG CẬP NHẬT, SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Ngày sửa đổi	Hạng mục và tóm lược nội dung có cập nhật, sửa đổi
20/03/19	Điều chỉnh, sửa đổi quy định tiếp nhận, giải quyết khiếu nại QDD07.NAFI1 ban hành lần 3, ngày 10/3/2015

TÀI LIỆU NÀY ĐƯỢC PHÂN PHỐI TỚI

Giám đốc trung tâm	✓	Phòng Chất lượng	✓
Phó Giám đốc trung tâm	✓	Phòng Kiểm nghiệm sinh học	✓
Thư ký Quản lý Chất lượng	✓	Phòng Kiểm nghiệm hóa học	✓
Phòng HC - TH	✓		

	Biên soạn	Kiểm tra	Phê duyệt
Chức vụ	TKQLL	PGA	
Chữ ký	 Đỗ Thị Liên	 Bùi Thị Nhung	

1. Mục đích:

Quy định phạm vi, trách nhiệm, trình tự và nội dung trong việc tiếp nhận, xem xét giải quyết các khiếu nại và yêu cầu xem xét lại của các cơ quan, tổ chức, cá nhân đối với các hoạt động hoặc kết quả hoạt động của NAFI1 khi cung cấp các dịch vụ đánh giá sự phù hợp (kiểm nghiệm, chứng nhận, giám định),

2. Phạm vi áp dụng:

Quy định này được áp dụng để giải quyết các khiếu nại và yêu cầu xem xét lại có liên quan đến hoạt động thuộc phạm vi trách nhiệm của Trung tâm.

3. Tài liệu viện dẫn:

- Sổ tay chất lượng của Trung tâm.
- TCVN ISO 9000:2007, Xuất bản lần 3, Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng.
- TCVN ISO 9001:2015, Xuất bản lần 5, Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu.
- TCVN ISO/TS 9002:2017, Xuất bản lần 1, Hệ thống quản lý chất lượng – Hướng dẫn áp dụng TCVN ISO 9001:2015.
- TCVN ISO/IEC 17025:2017 (ISO/IEC 17025:2017), Xuất bản lần 3, Yêu cầu chung về năng lực của phòng thử nghiệm và hiệu chuẩn.
- TCVN ISO/IEC 17065:2013 (ISO/IEC 17065:2012) , Xuất bản lần 1, Đánh giá sự phù hợp - yêu cầu đối với tổ chức chứng nhận sản phẩm, quá trình và dịch vụ.
- TCVN ISO/IEC 17021-1:2015 xuất bản lần 1, Đánh giá sự phù hợp - Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý.
- TCVN ISO/TS 22003:2015, xuất bản lần 2, Hệ thống quản lý an toàn thực phẩm -Yêu cầu đối với các tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý an toàn thực phẩm
- TCVN ISO/IEC 17067-1:2015 Đánh giá sự phù hợp - Nguyên tắc cơ bản trong chứng nhận sản phẩm và hướng dẫn về chương trình chứng nhận sản phẩm.
- TCVN ISO/IEC 17020-1:2012, Xuất bản lần 2, Đánh giá sự phù hợp- Yêu cầu đối với hoạt động của tổ chức tiến hành giám định.

4. Thuật ngữ và giải thích:

4.1. Yêu cầu xem xét lại: là yêu cầu do nhà cung cấp đối tượng đánh giá sự phù hợp nêu ra với tổ chức đánh giá sự phù hợp để đề nghị xem xét lại quyết định do tổ chức đó đã đưa ra đối với đối tượng đánh giá sự phù hợp có liên quan.

4.2. Khiếu nại: là hình thức diễn đạt sự không hài lòng của một cá nhân hoặc tổ chức bất kỳ với tổ chức đánh giá sự phù hợp liên quan đến hoạt động của tổ chức đó với mong muốn được đáp lại. Trong phạm vi thủ tục này khiếu nại được khách hàng thể hiện bằng văn bản hay lời nói về :

- 4.2.1 Độ chính xác, tính trung thực của kết quả hoạt động của Trung tâm.
- 4.2.2. Việc thực hiện hợp đồng dịch vụ.
- 4.2.3. Thái độ phục vụ khách hàng.
- 4.2.4. Tính bảo mật và quyền sở hữu về thông tin của khách hàng.

5. Trách nhiệm:

5.1. Giám đốc hoặc người được ủy quyền có trách nhiệm kiểm soát việc thực hiện thủ tục giải quyết khiếu nại.

5.2. Hội đồng chứng nhận có trách nhiệm kiểm soát việc thực hiện thủ tục giải quyết yêu cầu xem xét lại.

5.3. Các phòng thuộc Trung tâm:

- Thực hiện đúng thủ tục tiếp nhận, giải quyết khiếu nại theo đúng quy định này đối với lĩnh vực thuộc phòng mình quản lý.
- Phối hợp với các phòng có liên quan trong việc xử lý, trả lời khiếu nại của cá nhân, tổ chức.

5.4. Phòng Hành chính-Tổng hợp:

- Thực hiện theo dõi các phản ánh, khiếu nại của cá nhân, tổ chức vào Sổ công văn đi, đến.
- Tổng hợp kết quả trả lời của các phòng, báo cáo Giám đốc Trung tâm kết quả thực hiện tại giao ban hàng tháng để đánh giá, xếp loại thi đua.
- Hàng tháng báo cáo Cục kết quả xử lý khiếu nại của cá nhân, tổ chức thuộc thẩm quyền và phạm vi được phân công của đơn vị (nếu có).

5.5. Cá nhân tiếp nhận khiếu nại, yêu cầu xem xét lại:

- Hướng dẫn cá nhân, tổ chức có khiếu nại, yêu cầu xem xét lại thực hiện theo đúng quy định này.
- Không chậm chễ hoặc gây khó khăn, những nhiều khi tiếp nhận khiếu nại, yêu cầu xem xét lại của cá nhân, tổ chức.
- Tiếp nhận phải thể hiện sự trung thực, nội dung khiếu nại, yêu cầu xem xét lại được ghi lại bằng văn bản.
- Báo cáo Lãnh đạo phòng các khiếu nại, yêu cầu xem xét lại đã tiếp nhận.

6. Nội dung:

6.1. Thủ tục tiếp nhận, giải quyết khiếu nại:

6.1.1. Tiếp nhận khiếu nại:

a. Bằng văn bản theo các hình thức sau:

- Gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện theo địa chỉ của Trung tâm tại số 51, Lê Lai, Ngô Quyền, Hải Phòng hoặc qua số Fax: 0225.3837124: Nhân viên văn thư khi tiếp nhận sẽ xem xét khiếu nại có liên quan đến các hoạt động đánh giá sự phù hợp mà Trung tâm chịu trách nhiệm hay không và nếu liên quan thì vào sổ theo dõi công văn đến và phải chuyển ngay cho Giám đốc xem xét giải quyết.

- Đối với gửi qua thư điện tử theo địa chỉ email: branch1.nafi@mard.gov.vn: Phòng Hành chính-Tổng hợp tiếp nhận, in và chuyển văn thư đóng dấu, vào sổ công văn.

b. Qua điện thoại: Số điện thoại tiếp nhận khiếu nại: 0225.3837124, phòng Hành chính-Tổng hợp cử người trực thường xuyên trong giờ hành chính, người tiếp nhận phải có trách nhiệm ghi trung thực, đầy đủ vào “sổ tiếp nhận và giải quyết khiếu nại” các nội dung có liên quan, ngày giờ ghi nhận, người khiếu nại, ký tên và báo ngay cho trưởng phòng có liên quan xử lý. Trường hợp vượt quá thẩm quyền, trưởng phòng phải báo cáo Giám đốc xem xét giải quyết.

c. Phản ánh trực tiếp (Bộ phận “một cửa”) tại Trung tâm, số 51, Lê Lai, Ngô Quyền, Hải Phòng. Người tiếp nhận khiếu nại có trách nhiệm hướng dẫn cá nhân, tổ chức soạn thảo văn bản khiếu nại, kiến nghị và gửi cho văn thư vào sổ công văn.

6.1.2. Thời gian tiếp nhận khiếu nại:

Thời gian tiếp nhận khiếu nại từ thứ 2 đến thứ 6 trong giờ hành chính (trừ ngày nghỉ, lễ, tết); ngoài giờ hành chính, Phòng bảo vệ có trách nhiệm tiếp nhận, bảo quản và chuyển văn thư vào cuối buổi làm việc tiếp theo.

6.1.3. Xử lý khiếu nại:

Tùy trường hợp và tính chất phức tạp của nội dung khiếu nại, người có trách nhiệm giải quyết là Giám đốc hoặc người được Giám đốc ủy quyền xử lý khiếu nại. Người được ủy quyền xử lý khiếu nại (kể cả các trưởng/phó phòng) phải là người không có những quan hệ có thể làm ảnh hưởng đến tính khách quan, công bằng của việc xử lý khiếu nại và không tham gia vào hoạt động đánh giá sự phù hợp ban đầu.

Việc xử lý khiếu nại được thực hiện theo các bước sau:

6.1.3.1. Xem xét tìm nguyên nhân:

a. Đối với những khiếu nại nói tại mục 4.2.1 theo các bước sau:

- Xem xét lại hồ sơ thực hiện.

- Xem xét lại việc kiểm soát các yếu tố liên quan trong quá trình thực hiện.

b. Đối với những khiếu nại nói tại mục 4.2.2, phải phối hợp với trưởng/phó phòng để xử lý các nội dung có liên quan kể cả việc thực hiện tại từng công đoạn của hoạt động và trả kết quả thực hiện nếu khiếu nại có liên quan đến thời hạn trả lời kết quả.

c. Đối với khiếu nại nói tại mục 4.2.3., người chủ trì xử lý có trách nhiệm trực tiếp trao đổi với cá nhân hoặc người phụ trách bộ phận bị khách hàng khiếu nại.

d. Đối với khiếu nại nói tại mục 4.2.4., người chủ trì xử lý có trách nhiệm tổ chức điều tra nguyên nhân gây thất thoát thông tin.

6.1.3.2. Thực hiện xử lý khiếu nại:

a. Sau khi xem xét nguyên nhân, người chủ trì xử lý phải đề ra phương án giải quyết khiếu nại. Trường hợp cần thiết thì phương án này phải được thảo luận với trưởng các phòng có liên quan.

b. Đối với khiếu nại bằng lời nói, người chủ trì xử lý phải triển khai thực hiện phương án giải quyết và ghi chép nội dung đã thực hiện vào mục tương ứng trong “Sổ tiếp nhận và giải quyết khiếu nại”.

c. Đối với khiếu nại bằng văn bản, người chủ trì xử lý phải trình phương án giải quyết cho người có thẩm quyền trả lời khiếu nại phê duyệt. Sau đó, tổ chức thực hiện theo phương án đã được phê duyệt và dự thảo văn bản trả lời khiếu nại.

d. Đối với khiếu nại vượt quá thẩm quyền, phạm vi giải quyết của Trung tâm trình cấp có thẩm quyền xem xét giải quyết.

Lưu ý:

* Khi xem xét nội dung khiếu nại, người được giao giải quyết phải căn cứ vào:

- Các văn bản mang tính chất pháp luật
- Các nội dung của hợp đồng chứng nhận/ kiểm nghiệm/ đào tạo..
- Các chính sách, thủ tục, hướng dẫn...
- Các tài liệu khoa học kỹ thuật có liên quan
- Các nội dung cụ thể trong hồ sơ kiểm tra, thử nghiệm, đánh giá;
- Các ngữ cảnh, bằng chứng cụ thể đã thu thập được liên quan tình huống khiếu nại .v.v

* Phương án giải quyết phải nêu rõ những hành động khắc phục được thực hiện và hành động phòng ngừa phù hợp (nếu có).

6.1.4. Trả lời khiếu nại:

a. Đối với khiếu nại bằng lời nói, người chủ trì xử lý trả lời khiếu nại (trực tiếp hoặc qua điện thoại) cho người đã khiếu nại và ghi nội dung giải quyết vào “sổ tiếp nhận và giải quyết khiếu nại”.

b. Đối với khiếu nại bằng văn bản, người chủ trì xử lý phải trình dự thảo văn bản trả lời khiếu nại gửi Giám đốc phê duyệt và chuyển văn thư để gửi cho các bên có liên quan.

c. Các nội dung liên quan đến giải quyết khiếu nại được ghi chép vào biểu mẫu số BM.QĐ07-NAFI1.01.

6.1.5. Thời hạn xử lý khiếu nại:

- Đối với các khiếu nại bằng lời nói: trưởng phòng có liên quan /người được Giám đốc ủy quyền xử lý có thể có ngay ý kiến phản hồi, tiếp thu trong ngày, nhưng không quá 02 ngày làm việc phải trả lời cho khách hàng. Thời điểm đã phản hồi cho khách hàng đều phải được ghi nhận đầy đủ trong “sổ tiếp nhận và giải quyết khiếu nại”

- Đối với các khiếu nại bằng văn bản: NAFI1 cam kết trong thời hạn không quá 01 tuần kể từ ngày nhận văn bản khiếu nại và các chứng cứ liên quan sẽ trả lời thỏa đáng khiếu nại của khách hàng.

6.2. Thủ tục tiếp nhận, giải quyết yêu cầu xem xét lại:

6.2.1. Tiếp nhận

- Các yêu cầu xem xét lại phải được gửi tới Trung tâm bằng văn bản trong đó nêu rõ tên cơ sở, người đại diện, lý do yêu cầu xem xét lại và bằng chứng.

- Khi nhận được yêu cầu xem xét lại, trong vòng 05 ngày làm việc, Giám đốc Trung tâm phải có thông báo bằng văn bản cho tổ chức có yêu cầu xem xét lại về việc tiếp nhận và thời gian dự kiến để giải quyết.

6.2.2. Xử lý yêu cầu xem xét lại:

- Khi nhận được yêu cầu xem xét lại, Giám đốc Trung tâm sẽ gửi yêu cầu cho chủ tịch Hội đồng chứng nhận để giải quyết.

- Chủ tịch Hội đồng chứng nhận chỉ định các thành viên của Hội đồng tham gia vào quá trình giải quyết yêu cầu xem xét lại. Những thành viên tham gia vào giải quyết yêu cầu xem xét lại phải đảm bảo tính độc lập, khách quan, không có lợi ích liên quan trực tiếp đến vấn đề yêu cầu xem xét lại.

- Các thành viên tham gia giải quyết yêu cầu xem xét lại phải tập hợp các điều tra trong vòng 10 ngày làm việc, kể từ khi tiếp nhận yêu cầu xem xét lại. Các thành viên tham gia giải quyết yêu cầu xem xét lại phải xem xét, xác định bản chất và các vấn đề liên quan đến yêu cầu xem xét lại dựa trên hồ sơ, thông tin của hoạt động chứng nhận liên quan đến yêu cầu xem xét lại.

- Các thành viên tham gia giải quyết yêu cầu xem xét lại phải làm việc công bằng với các bên liên quan đến yêu cầu xem xét lại theo các quy định, thủ tục của Trung tâm.

- Khi có yêu cầu của các thành viên tham gia giải quyết yêu cầu xem xét lại, các cán bộ Trung tâm và các bên liên quan phải có nghĩa vụ cung cấp các thông tin một cách trung thực đầy đủ.

- Dựa trên ý kiến của các thành viên tham gia giải quyết yêu cầu xem xét lại, Chủ tịch Hội đồng chứng nhận đưa ra ý kiến kết luận giải quyết yêu cầu xem xét lại.

6.1.3. Trả lời yêu cầu xem xét lại:

Căn cứ trên kết luận giải quyết yêu cầu xem xét lại Giám đốc Trung tâm thông báo trả lời kết quả giải quyết yêu cầu xem xét lại cho đơn vị yêu cầu xem xét lại.

Giám đốc Trung tâm phân công người thực hiện hành động khắc phục đối với các điều không phù hợp phát hiện trong quá trình giải quyết yêu cầu xem xét lại (nếu cần).

Quá trình giải quyết yêu cầu xem xét lại được 01 cán bộ do Trung tâm phân công theo dõi và ghi nhận vào biểu mẫu số BM.QĐ07-NAFI1.01.

6.1.4. Thời hạn xử lý yêu cầu xem xét lại:

- Thời gian kể từ khi tiếp nhận yêu cầu xem xét lại của tổ chức đến khi ra thông báo trả lời giải quyết yêu cầu xem xét lại trong vòng 30 ngày làm việc.

7. Biểu mẫu

- Biểu mẫu số BM.QĐ07-NAFI1.01: Phiếu theo dõi giải quyết khiếu nại/yêu cầu xem xét lại.

- Biểu mẫu số BM.QĐ07-NAFI1.02: Sổ theo dõi tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, yêu cầu xem xét lại

8. Hồ sơ

Tất cả các hồ sơ liên quan đến giải quyết khiếu nại, yêu cầu xem xét lại (Sổ tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, yêu cầu xem xét lại; các văn bản trả lời khiếu nại và mọi hồ sơ dẫn xuất liên quan từng vụ việc khiếu nại..) phải viện dẫn đến hành động khắc phục có liên quan (nếu có) và được lưu trong hồ sơ giải quyết khiếu nại theo thủ tục TT.13 - Thủ tục kiểm soát hồ sơ.



**TRUNG TÂM CHẤT LƯỢNG
NÔNG LÂM THỦY SẢN VÙNG 1**

**Biểu mẫu số: BM.QĐ07-NAFI1.01
Lần soát xét: 01.200319**

PHIẾU THEO DÕI GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI/YÊU CẦU XEM XÉT LẠI

Ngày lập:

Người khiếu nại/yêu cầu xem xét lại:
Nội dung khiếu nại/yêu cầu xem xét lại:

Hình thức
khiếu nại

Ngày:
Người tiếp nhận:

Người chủ trì xử lý khiếu nại/yêu cầu xem xét lại:

Ngày:
Người phân công:

Nguyên nhân:

Ngày:
Người:

Biện pháp xử lý khiếu nại/yêu cầu xem xét lại:

Ngày:
Người:

Kết quả sau khi thực hiện biện pháp xử lý khiếu nại/yêu cầu xem xét lại:

Ngày:
Người:

Trả lời khiếu nại/yêu cầu xem xét lại ngày:
Hình thức trả lời:

Người:

Đánh giá và kết luận của người có trách nhiệm:

Ngày:
Người:

