



## THỦ TỤC GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN, KHIẾU NẠI

03.9 – ST

Ban hành lần 3

Ngày có hiệu lực: 03/6/2024

Người biên soạn

**Nguyễn Đình Truyền**

*Phó trưởng phòng Chế biến và PTTT*

Người soát xét

**Trần Văn Nghi**

*Phó Giám đốc, Trưởng Ban Quản lý Chất lượng*

Người phê duyệt

**Phạm Văn Hùng**

*Giám đốc*

QUÁ TRÌNH BAN HÀNH

| Lần ban hành | Mô tả các thay đổi chính                                                                                                                                                                                        | Ngày có hiệu lực |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1            |                                                                                                                                                                                                                 | 03/9/2013        |
| 2            | <div>- Sửa đổi tài liệu tham chiếu theo:<br/>TCVN ISO/IEC17021-1:2015;<br/>TCVN ISO/IEC 17065:2013;<br/>TCVN ISO/IEC 17020:2012</div> <div>- Một số nội dung về quy trình giải quyết phàn nàn, khiếu nại.</div> | 22/5/2019        |
| 3            | Tên đơn vị: Trung tâm Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường vùng 6                                                                                                                                      | 03/6/2024        |

## 1. MỤC ĐÍCH

Qui định phạm vi, trách nhiệm và trình tự trong việc tiếp nhận và thực hiện các bước tiến hành để xem xét giải quyết phàn nàn, khiếu nại của các cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân liên quan nhằm đảm bảo trách nhiệm và phát huy tính dân chủ, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức liên quan đến hoạt động tại Trung tâm Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường vùng 6 thuộc phạm vi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO/IEC 17065, ISO/IEC 17021-1, ISO/IEC 17021-3, ISO 22003, ISO/IEC 17020.

## 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Tất cả các cơ quan, tổ chức, cá nhân tham gia vào quá trình thực hiện các hoạt động liên quan đến giải quyết phàn nàn, khiếu nại về một quá trình, một hoạt động cụ thể thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm Chất lượng nông lâm thủy sản vùng 6.

## 3. TÀI LIỆU LIÊN QUAN

- Luật Khiếu nại và Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Khiếu nại;
- Luật Tố cáo và Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tố cáo;
- Quyết định số 1463/QĐ-BNN-VP ngày 30/6/2011 của Bộ trưởng Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn về việc thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính, tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Bộ Nông nghiệp và PTNT;
- Quyết định số 294/QĐ-CCPT-PCTT ngày 02/11/2023 của Cục trưởng Cục Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường về việc Ban hành Nội quy tiếp công dân;
- Sổ tay chất lượng 01.2-ST;
- TCVN ISO/IEC 17021-1:2015;
- TCVN ISO/IEC 17065:2013;
- TCVN ISO/IEC 17020:2012;
- Các văn bản pháp quy có liên quan hiện hành.

## 4. ĐỊNH NGHĨA VÀ TỪ VIẾT TẮT

### 4.1. Định nghĩa

- Phàn nàn: được hiểu là sự thể hiện việc không bằng lòng hay yêu cầu xem xét lại của công dân, cơ quan, tổ chức bất kỳ đối với hoạt động liên quan thuộc phạm vi trách nhiệm quản lý của Trung tâm Chất lượng vùng 6 và mong muốn có sự phản hồi.

- Khiếu nại: được hiểu là sự không hài lòng của cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân đối với các hoạt động liên quan thuộc phạm vi trách nhiệm quản lý của Trung tâm Chất lượng vùng 6.

Hoặc một trong số những nội dung sau đây được khách hàng thể hiện bằng văn bản hay lời nói:

- + Độ chính xác, tính trung thực.
  - + Cảnh báo hoặc đình chỉ xuất khẩu vào thị trường nhập khẩu.
  - + Việc thực hiện yêu cầu, đề nghị.
  - + Thái độ làm việc và tinh thần phục vụ cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.
  - + Tính bảo mật và quyền sở hữu thông tin của khách hàng.
  - + Nội dung khác có liên quan đến các hoạt động thuộc phạm vi trách nhiệm quản lý của Trung tâm Chất lượng vùng 6.
- Giải quyết khiếu nại: là việc xác minh, kết luận và ra quyết định giải quyết của người giải quyết khiếu nại.
  - Khách hàng: là cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân có hoạt động liên quan đến chức năng, nhiệm vụ tại Trung tâm Chất lượng vùng 6;
  - Người khiếu nại: là cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân thực hiện quyền phàn nàn, khiếu nại.
  - Người bị khiếu nại: là cơ quan, bộ phận hoặc cá nhân có hoạt động liên quan đến quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật bị khiếu nại.
  - Yêu cầu xem xét lại: là sự không đồng ý bằng văn bản với Trung tâm Chất lượng vùng 6 về kết quả kiểm nghiệm, thử nghiệm, quyết định chứng nhận sản phẩm hoặc các nội dung khác có liên quan đến các hoạt động thuộc phạm vi trách nhiệm quản lý của Trung tâm Chất lượng vùng 6.
  - Người giải quyết phàn nàn, khiếu nại: là người có thẩm quyền tiến hành các hoạt động xác minh, kết luận và ra quyết định giải quyết.

Người chủ trì xử lý, tùy theo nội dung khiếu nại có thể là:

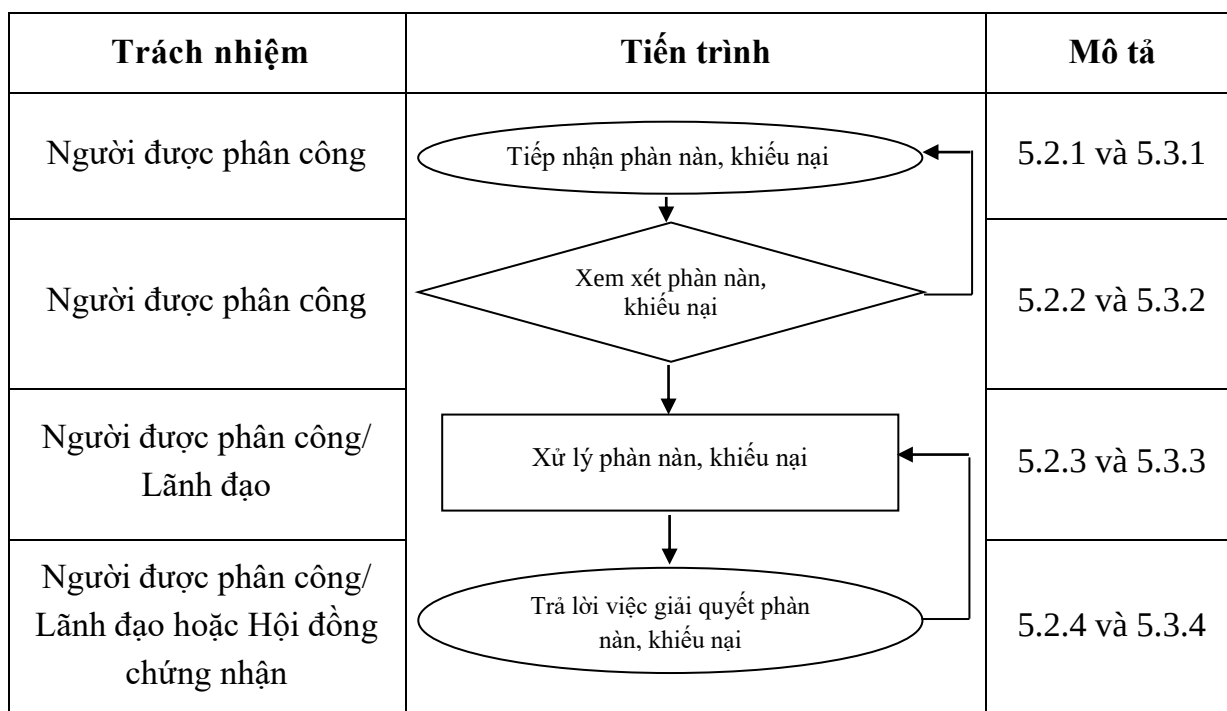
- + Người trực tiếp tiếp nhận khiếu nại của khách hàng;
- + Hoặc Lãnh đạo phòng/bộ phận xử lý;
- + Hoặc Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm.

#### **4.2. Từ viết tắt**

- CBNV: Công nhân, viên chức và người lao động;
- Phòng HCTH: Phòng Hành chính, Tổng hợp;
- Trung tâm Chất lượng vùng 6: Trung tâm Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường vùng 6.

## 5. NỘI DUNG

### 5.1. Sơ đồ quy trình giải quyết phàn nàn, khiếu nại



### 5.2. Quy trình giải quyết phàn nàn

#### 5.2.1. Tiếp nhận phàn nàn

- Tất cả các Phòng/bộ phận, các CBNV liên quan có trách nhiệm tiếp nhận phàn nàn của khách hàng theo biểu mẫu 03.9-ST/2 và ghi đầy đủ thông tin phàn nàn vào “Sổ theo dõi tiếp nhận và giải quyết phàn nàn, khiếu nại” theo biểu mẫu 03.9-ST/1.

- Đối với trường hợp phàn nàn bằng lời nói (trực tiếp hoặc qua điện thoại): người tiếp nhận phải ghi đầy đủ vào “Sổ theo dõi tiếp nhận và giải quyết phàn nàn, khiếu nại” các nội dung có liên quan, ngày giờ ghi nhận, người phàn nàn, khiếu nại, ký tên và báo cáo ngay cho Trưởng phòng/bộ phận có liên quan xử lý. Trường hợp phức tạp, Trưởng phòng/bộ phận phải báo cáo Giám đốc xem xét, giải quyết.

- Đối với trường hợp phàn nàn bằng văn bản: Nhân viên văn thư tiếp nhận và ghi vào sổ theo dõi công văn đến và phải chuyển ngay cho Giám đốc hoặc Lãnh đạo Trung tâm xem xét, giải quyết.

- Thời gian tiếp nhận: Các ngày trong tuần từ thứ 2 đến thứ 6 trong giờ hành chính (trừ ngày nghỉ, lễ, tết).

- Ngoài giờ hành chính, Tổ bảo vệ có trách nhiệm tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị bằng văn bản gửi về Trung tâm vùng 6 bảo quản và chuyển cho Văn thư Trung tâm vùng 6 vào buổi làm việc ngày tiếp theo.

### 5.2.2. Xem xét phản nàn

- Mọi phản nàn đều được Hội đồng chứng nhận hoặc Giám đốc hoặc Phó giám đốc, Lãnh đạo các phòng ban Trung tâm Chất lượng vùng 6 giải quyết. Người được phân công điều tra phải đảm bảo không có mâu thuẫn liên quan đến vấn đề phản nàn.

- Tùy trường hợp và tính chất phức tạp của nội dung phản nàn mà người có trách nhiệm chủ trì giải quyết phản nàn phải xử lý theo các bước sau:

+ Có thể trực tiếp gặp gỡ và trao đổi với cá nhân hoặc Lãnh đạo phòng liên quan bị khách hàng phản nàn để tìm nguyên nhân;

+ Tổ chức điều tra nguyên nhân gây thất thoát thông tin và các cá nhân hoặc bộ phận gây thất thoát thông tin;

+ Người chủ trì xử lý hoặc theo phân công tùy theo nội dung phản nàn như sau:

➤ Người trực tiếp tiếp nhận phản nàn của khách hàng nếu thuộc phạm vi trách nhiệm quản lý, xử lý liên quan đến người tiếp nhận;

➤ Nếu nội dung phản nàn vượt quá thẩm quyền người tiếp nhận nhưng thuộc phạm vi trách nhiệm quản lý, xử lý liên quan đến phạm vi của Phòng/bộ phận thì người tiếp nhận báo cáo Lãnh đạo phòng/bộ phận xử lý; Trưởng phòng/bộ phận được chỉ định có trách nhiệm chủ trì việc giải quyết các phản nàn liên quan đến việc thực hiện các thủ tục, hướng dẫn, phương pháp nhưng không phức tạp, không ảnh hưởng đến hệ thống quản lý và không trái với mục tiêu, chính sách của Trung tâm Chất lượng vùng 6;

➤ Nếu nội dung phản nàn vượt quá thẩm quyền quản lý, xử lý của Phòng/bộ phận thì chuyển qua Phòng/bộ phận có liên quan quản lý, trách nhiệm xử lý hoặc chuyển thẳng Giám đốc, Lãnh đạo Trung tâm để chỉ định Phòng/bộ phận hoặc cán bộ xử lý phản nàn;

➤ Giám đốc Trung tâm Chất lượng vùng 6 có trách nhiệm chủ trì việc giải quyết các phản nàn liên quan đến hệ thống quản lý hoặc chính sách của Trung tâm Chất lượng vùng 6 và các trường hợp mà người phản nàn chưa đồng ý với cách giải quyết phản nàn do Trưởng phòng/bộ phận đã thực hiện.

### 5.2.3. Xử lý phản nàn

- Thời hạn xử lý phản nàn: không quá 01 tuần kể từ ngày nhận phản nàn bằng lời nói hay văn bản với đầy đủ các chứng cứ có liên quan.

- Sau khi xem xét nguyên nhân, người chủ trì xử lý và đề ra phương án giải quyết phản nàn. Trường hợp cần thiết thì phương án này được thảo luận với các Phòng/bộ phận có liên quan.

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

- Đối với phản nàn bằng văn bản: người chủ trì xử lý phải trình phương án giải quyết cho Giám đốc hoặc người được uỷ quyền phê duyệt và tổ chức thực hiện theo phương án đã được phê duyệt. Sau khi hoàn thành việc giải quyết phản nàn phải lập báo cáo và dự thảo văn bản trả lời trình Giám đốc Trung tâm Chất lượng vùng 6 hoặc người được uỷ quyền báo cáo.

- Nếu phản nàn là chính xác, người được phân công điều tra, phân tích nguyên nhân của phản nàn sẽ thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa (nếu yêu cầu) theo Thủ tục Hành động khắc phục, phòng ngừa (03.7-ST).

#### **5.2.4. Trả lời việc giải quyết phản nàn**

- Đối với phản nàn bằng lời nói: việc giải quyết phản nàn có thể được phép trả lời (trực tiếp hoặc qua điện thoại) cho người phản nàn hoặc trả lời bằng văn bản (nếu cần thiết).

- Đối với những giải quyết phản nàn bằng văn bản thì việc giải quyết phản nàn phải được trả lời bằng văn bản.

- Khi trả lời phản nàn bằng văn bản, người có trách nhiệm xử lý phải trình dự thảo văn bản trả lời phản nàn cho Giám đốc hoặc người được uỷ quyền xem xét, ký duyệt để chuyển cho phòng HCTH gửi đến khách hàng đã phản nàn.

### **5.3. Quy trình giải quyết khiếu nại**

#### **5.3.1. Tiếp nhận khiếu nại**

- Tất cả các Phòng/bộ phận, các CBNV liên quan có trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại của khách hàng theo biểu mẫu 03.9-ST/2 và ghi đầy đủ thông tin vào “Sổ theo dõi tiếp nhận và giải quyết phản nàn, khiếu nại” theo mẫu 03.9-ST/1.

- Hồ sơ tiếp nhận khiếu nại gồm:

+ Đơn khiếu nại: ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; tên, địa chỉ của người khiếu nại; tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại.

+ Bảng chứng cứ chứng minh (nếu có).

+ Trong trường hợp việc khiếu nại được thực hiện thông qua người đại diện thì người đại diện phải có giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của việc đại diện.

- Thời gian tiếp nhận: các ngày trong tuần từ thứ 2 đến thứ 6 trong giờ hành chính (trừ ngày nghỉ, lễ, tết).

- Ngoài giờ hành chính, Tổ bảo vệ có trách nhiệm tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị bằng văn gửi về Trung tâm Chất lượng vùng 6 bảo quản và chuyển cho Văn thư Trung tâm Chất lượng vùng 6 ngay buổi làm việc ngày tiếp theo.

### 5.3.2. Xem xét khiếu nại

Hội đồng chứng nhận hoặc Giám đốc hoặc phó Giám đốc hoặc Lãnh đạo các phòng ban Trung tâm Chất lượng vùng 6 xem xét giải quyết khiếu nại. Tùy từng trường hợp cụ thể và tính chất phức tạp của nội dung khiếu nại mà người/Hội đồng chứng nhận có trách nhiệm chủ trì giải quyết khiếu nại. Người chủ trì xử lý hoặc theo phân công tùy theo nội dung khiếu nại như sau:

- Nếu nội dung khiếu nại liên quan đến Giám đốc thì Hội đồng chứng nhận sẽ chủ trì giải quyết khiếu nại.

- Người trực tiếp tiếp nhận khiếu nại của khách hàng nếu thuộc phạm vi trách nhiệm quản lý, xử lý liên quan đến người tiếp nhận.

- Nếu nội dung khiếu nại vượt quá thẩm quyền người tiếp nhận nhưng thuộc phạm vi trách nhiệm quản lý, xử lý liên quan đến phạm vi của Phòng/bộ phận thì người tiếp nhận báo cáo Lãnh đạo phòng/bộ phận xử lý; Trưởng phòng/bộ phận bị khiếu nại có trách nhiệm chủ trì việc giải quyết các khiếu nại liên quan đến việc thực hiện các thủ tục, hướng dẫn, phương pháp nhưng không phức tạp, không ảnh hưởng đến hệ thống quản lý và không trái với mục tiêu, chính sách của Trung tâm Chất lượng vùng 6.

- Nếu nội dung khiếu nại vượt quá thẩm quyền quản lý, xử lý của Phòng/bộ phận thì chuyển qua Phòng/bộ phận có liên quan quản lý, trách nhiệm xử lý hoặc chuyển thẳng Giám đốc, Lãnh đạo Trung tâm Chất lượng vùng 6 để chỉ định Phòng/bộ phận hoặc cán bộ xử lý khiếu nại.

- Giám đốc Trung tâm Chất lượng vùng 6 có trách nhiệm chủ trì việc giải quyết các khiếu nại liên quan đến hệ thống quản lý hoặc chính sách của Trung tâm Chất lượng vùng 6.

### 5.3.3. Xử lý khiếu nại

- Thời hạn xử lý phàn nàn, khiếu nại: không quá 02 tháng kể từ ngày nhận văn bản khiếu nại và đầy đủ các chứng cứ có liên quan.

- Sau khi xem xét nguyên nhân, người chủ trì xử lý và đề ra phương án giải quyết khiếu nại. Trường hợp cần thiết thì phương án này sẽ được giải quyết Hội đồng cơ quan Trung tâm Chất lượng vùng 6.

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

- Đối với khiếu nại bằng văn bản: người chủ trì xử lý phải trình phương án giải quyết cho Giám đốc hoặc người được ủy quyền phê duyệt và tổ chức thực hiện theo phương án đã được phê duyệt. Sau khi hoàn thành việc giải quyết khiếu nại phải lập báo cáo và dự thảo văn bản trả lời khiếu nại trình Giám đốc Trung tâm Chất lượng vùng 6 hoặc người được ủy quyền báo cáo.



**5.3.4. Trả lời việc giải quyết khiếu nại**

- Đối với những giải quyết khiếu nại bằng văn bản thì việc giải quyết khiếu nại phải được trả lời bằng văn bản.

- Khi trả lời khiếu nại bằng văn bản, người có trách nhiệm xử lý phải trình dự thảo văn bản trả lời khiếu nại cho Giám đốc hoặc người được ủy quyền xem xét, ký duyệt để chuyển cho phòng HCTH gửi đến khách hàng đã khiếu nại.

**6. HỒ SƠ/BIỂU MẪU**

| Stt | Tên hồ sơ/biểu mẫu                                      | Số nhận diện | Thời gian lưu trữ |
|-----|---------------------------------------------------------|--------------|-------------------|
| 1   | Sổ theo dõi tiếp nhận và giải quyết phản nản, khiếu nại | 03.9-ST/1    | 5 năm             |
| 2   | Phiếu tiếp nhận khiếu nại/kiến nghị                     | 03.9-ST/2    | 5 năm             |

TRANG SỬA ĐỔI, CẬP NHẬT

| Lần<br>soát xét | Trang | Nội dung ban<br>đầu | Nội dung sửa<br>đổi, cập nhật | Ngày soát xét | Ngày có<br>hiệu lực |
|-----------------|-------|---------------------|-------------------------------|---------------|---------------------|
|                 |       |                     |                               |               |                     |
|                 |       |                     |                               |               |                     |
|                 |       |                     |                               |               |                     |
|                 |       |                     |                               |               |                     |
|                 |       |                     |                               |               |                     |
|                 |       |                     |                               |               |                     |
|                 |       |                     |                               |               |                     |
|                 |       |                     |                               |               |                     |
|                 |       |                     |                               |               |                     |