



CỤC CHẤT LƯỢNG, CHẾ BIẾN VÀ PHÁT TRIỂN THỊ TRƯỜNG
TRUNG TÂM CHẤT LƯỢNG, CHẾ BIẾN VÀ PHÁT TRIỂN
THỊ TRƯỜNG VÙNG 2

NAFIQPM - Center 2
ĐÃ KIỂM SOÁT
Ngày: 02/05/2024

THỦ TỤC GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN, KHIẾU NẠI

Mã hiệu : TT.08

Lần ban hành : 06

Ngày ban hành : 02/05/2024

| | Soạn thảo | Xem xét | Phê duyệt |
|-----------|--|-----------------------|------------|
| Họ và tên | Nguyễn Lê Thị Hoàng Uyên | Trần Thị Bảo Ngọc | Phan Huy |
| Chức vụ | Phó Trưởng phòng Hành chính, Tổng hợp | Phó Giám đốc / QMR | Q-Giám đốc |
| Chữ ký | | | |
| Ngày | 26/04/2024 | 26/04/2024 | 02/05/2024 |





THỦ TỤC GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN, KHIẾU NẠI

Mã hiệu: TT.08

Lần ban hành: 06

Ngày ban hành: 02/05/2024

Trang: 2/8

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 vùng 2 (sau đây gọi tắt là Trung tâm Chất lượng vùng 2) thuộc phạm vi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc tế như ISO/IEC 17025:2017, ISO/IEC 17065:2012, ISO/IEC 17021-1:2015, ISO/IEC 17021-3:2017, ISO/TS ISO 22003-1:2022, ISO 9001:2015, ISO/IEC 17020:2012, VFCS/PEFC GD 1006:2019 và các quy định liên quan

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 vùng 2.

3. TÀI LIỆU LIÊN QUAN

- Luật khiếu nại hiện hành;
- Luật tố cáo hiện hành;
- Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành của Luật Khiếu nại;
- Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10-04-2019 của Chính phủ: Quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;
- Thông tư số 01/2024/TT-TTCTP ngày 20-01-2024 của Thanh tra Chính phủ quy định chế độ báo cáo công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng, tiêu cực;
- Sổ tay chất lượng;
- 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 2 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 2.



**THỦ TỤC
GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN,
KHIẾU NẠI**

Mã hiệu: TT.08

Lần ban hành: 06

Ngày ban hành: 02/05/2024

Trang: 3/8

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

- a. Độ chính xác, tính trung thực.
 - b. Cảnh báo hoặc đình chỉ xuất khẩu vào thị trường nhập khẩu.
 - c. Việc thực hiện yêu cầu, đề nghị.
 - d. Thái độ làm việc và tinh thần phục vụ cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.
 - e. Tính bảo mật và quyền sở hữu thông tin của khách hàng.
 - f. Nội dung khác có liên quan đến các hoạt động thuộc phạm vi trách nhiệm quản lý của Trung tâm Chất lượng vùng 2.
- ❖ "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 2;
- ❖ "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 2 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.
- ❖ "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

- VC&NLĐ : Viên chức và người lao động
- Phòng HCTH : Phòng Hành chính, Tổng hợp
- Phòng CL : Phòng Chất lượng, An toàn thực phẩm
- Phòng CB : Phòng Chế biến và Phát triển thị trường
- Phòng KNHH : Phòng Kiểm nghiệm Hóa học



THỦ TỤC GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN, KHIẾU NẠI

Mã hiệu: TT.08

Lần ban hành: 06

Ngày ban hành: 02/05/2024

Trang: 4/8

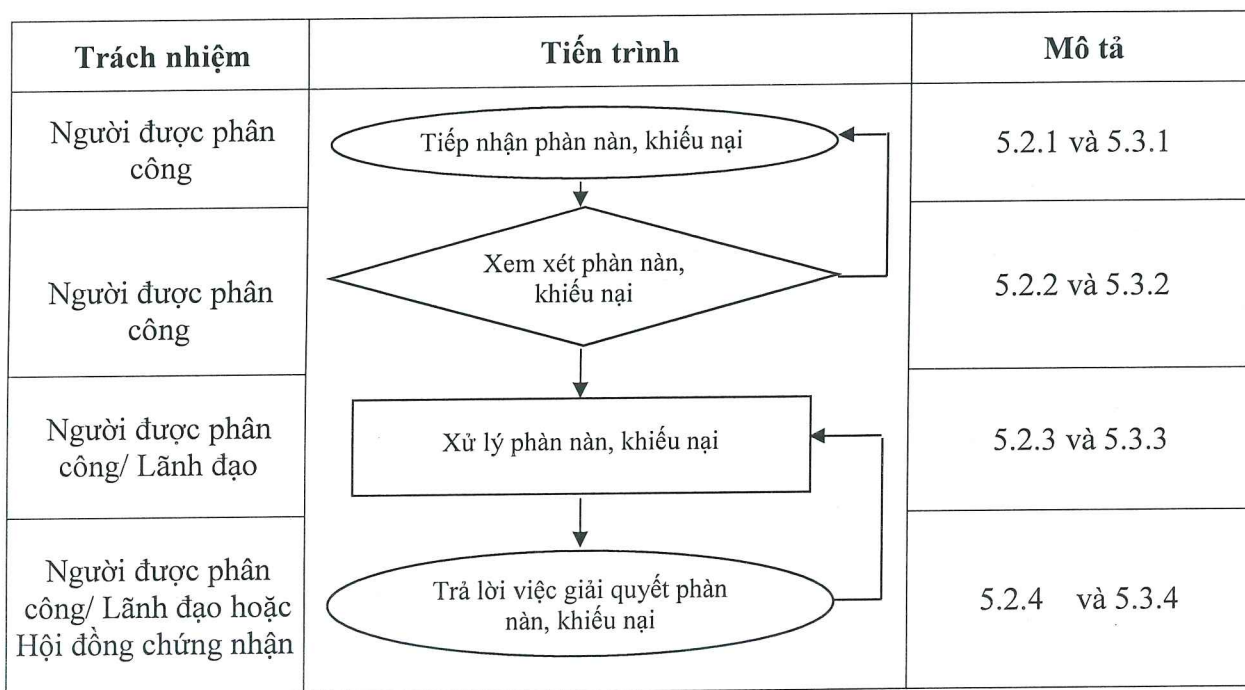
- Phòng KNSH : Phòng Kiểm nghiệm Sinh học
- Cục CCPT : Cục Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường
- CCPT 2 : Trung tâm Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường vùng 2

5. NỘI DUNG

5.A Sơ đồ quy trình giải quyết phàn nàn, khiếu nại

5.B.1 Tiếp nhận phàn nàn

- + Tất cả các Phòng / bộ phận, các VC&NLĐ liên quan có trách nhiệm tiếp nhận phàn nàn của khách hàng theo biểu mẫu BM.TT.08.02 và ghi đầy đủ thông tin phàn nàn vào “Sổ tiếp nhận và giải quyết phàn nàn, khiếu nại” (theo mẫu: BM.TT.08.01);



- + Đối với trường hợp phàn nàn bằng lời nói (trực tiếp hoặc qua điện thoại): người tiếp nhận phải ghi đầy đủ vào “Sổ 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 làm việc trong tuần từ thứ 2 đến thứ 6 (trừ ngày nghỉ, lễ, tết theo quy định).



THỦ TỤC GIẢI QUYẾT PHẢN NÀN, KHIẾU NẠI

Mã hiệu: TT.08

Lần ban hành: 06

Ngày ban hành: 02/05/2024

Trang: 5/8

- + 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 2 bảo quản và chuyển cho Văn thư Trung tâm vùng 2 vào buổi làm việc ngày tiếp theo.

5.B.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 2 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 2;
 - 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 2 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 2 và các trường hợp mà người phản nàn chưa đồng ý với cách giải quyết phản nàn do Trưởng Phòng hoặc bộ phận đã thực hiện.

5.B.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



THỦ TỤC GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN, KHIẾU NẠI

Mã hiệu: TT.08

Lần ban hành: 06

Ngày ban hành: 02/05/2024

Trang: 6/8

Phòng/bộ phận có liên quan.

- + Đối với phàn 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 tiếp nhận và giải quyết phàn nàn, khiếu nại”.
- + Đối với phàn nàn bằng văn bản: người chủ trì xử lý phải trình phương án giải quyết cho người 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 phàn nàn phải lập báo cáo và dự thảo văn bản trả lời trình Giám đốc Trung tâm Chất lượng vùng 2 hoặc người được uỷ quyền báo cáo.
- + Nếu phàn nàn là chính xác, người được phân công điều tra, phân tích nguyên nhân của phàn nàn sẽ thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa (nếu yêu cầu) theo Thủ tục khắc phục (TT.11) và Thủ tục phòng ngừa (TT.12).

5.B.4 Trả lời việc giải quyết phàn nàn

- + Đối với phàn nàn bằng lời nói: việc giải quyết phàn nàn có thể được phép trả lời (trực tiếp hoặc qua điện thoại) cho người phàn nàn hoặc trả lời bằng văn bản (nếu cần thiết).
- + Đối với những giải quyết phàn nàn bằng văn bản thì việc giải quyết phàn nàn phải được trả lời bằng văn bản.
- + Khi trả lời phàn nàn bằng văn bản, người có trách nhiệm xử lý phải trình dự thảo văn bản trả lời phàn nàn cho Giám đốc hoặc người được uỷ quyền xem xét, ký duyệt để chuyển cho Phòng Hành chính-Tổng hợp gửi đến khách hàng đã phàn nàn.

5.C Quy trình giải quyết khiếu nại

5.C.1. Tiếp nhận khiếu nại

- + Tất cả các Phòng / bộ phận, các VC&NLĐ liên quan có trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại của khách hàng theo biểu mẫu BM.TT.08.02 và ghi đầy đủ thông tin vào “Sổ tiếp nhận và giải quyết phàn nàn, khiếu nại” (theo mẫu: BM.TT.08.01);
- + 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 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 làm việc trong tuần từ thứ 2 đến thứ 6 trong giờ hành chính (trừ ngày nghỉ, lễ, tết theo quy định).



**THỦ TỤC
GIẢI QUYẾT PHẢN NÀN,
KHIẾU NẠI**

| |
|---------------------------|
| Mã hiệu: TT.08 |
| Lần ban hành: 06 |
| Ngày ban hành: 02/05/2024 |
| Trang: 7/8 |

- + Địa chỉ tiếp nhận:
Số 167-175 Chương Dương, Phường Mỹ An, Q.Ngũ Hành Sơn, TP. Đà Nẵng.
Điện thoại: 0236.3836761/ 0236.3836155,
Email: branch2.nafi@mard.gov.vn, website: www.nafiqpm.vn
- + Ngoài giờ hành chính, Tổ bảo vệ có trách nhiệm tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị bằng văn gửi về Trung tâm vùng 2 bảo quản và chuyển cho Văn thư Trung tâm vùng 2 ngay buổi làm việc ngày tiếp theo.

5.C.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 2 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 phải xử lý theo các bước sau:

- + Trường hợp lô hàng xuất khẩu do thị trường nhập khẩu cảnh báo hoặc đình chỉ theo chỉ đạo của cơ quan cấp trên và yêu cầu của cơ quan thẩm quyền nước nhập khẩu.
- + 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 2;
 - 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 để chỉ định Phòng/Bộ phận hoặc cán bộ xử lý khiếu nại;
 - Giám đốc Trung tâm Chất lượng vùng 2 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 2.

5.C.3 Xử lý khiếu nại

- + Thời hạn xử lý phản nàn, khiếu nại: không quá 02 tháng kể từ ngày nhận văn



**THỦ TỤC
GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN,
KHIẾU NẠI**

| |
|---------------------------|
| Mã hiệu: TT.08 |
| Lần ban hành: 06 |
| Ngày ban hành: 02/05/2024 |
| Trang: 8/8 |

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 vùng 2.
- + 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 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 2 hoặc người được ủy quyền báo cáo.

5.C.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 Hành chính, Tổng hợp gửi đến khách hàng đã khiếu nại.

6. HỒ SƠ

| Stt | Tên hồ sơ | Mã hiệu | Nơi lưu | T.gian lưu |
|-----|-------------------------------------|-------------|---------------------------------|------------|
| 01. | Sổ tiếp nhận phàn nàn, khiếu nại | BM.TT.08.01 | Phòng/ Bp. Tiếp nhận hoặc xử lý | 5 năm |
| 02. | Phiếu tiếp nhận phàn nàn, khiếu nại | BM.TT.08.02 | Phòng/ Bp. Tiếp nhận hoặc xử lý | 5 năm |
| 03. | Văn bản trả lời khiếu nại | x | Phòng/ Bp. Tiếp nhận hoặc xử lý | 5 năm |

7. TÀI LIỆU

| Stt | Tên tài liệu | Mã hiệu |
|-----|----------------------------------|-------------|
| 01. | Sổ tiếp nhận phàn nàn, khiếu nại | BM.TT.08.01 |
| 02. | Phiếu tiếp nhận khiếu nại | BM.TT.08.02 |