



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: 02/10/2025

THỦ TỤC GIẢI QUYẾT PHẢN NÀN, KHIẾU NẠI

Mã hiệu : TT.08

Lần ban hành : 06

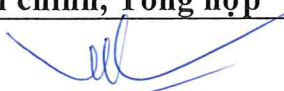
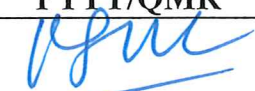
Ngày ban hành : 02/10/2025



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

Mã hiệu: TT.08
Lần ban hành: 06
Ngày ban hành: 02/10/2025
Trang: 1/10

BẢNG THEO DÕI NHỮNG THAY ĐỔI

Stt	Ngày sửa	Trang sửa	Nội dung sửa đổi		
1	29/04/2011	Toàn bộ các trang	Thay thế thủ tục xem xét giải quyết khiếu nại, mã hiệu TT.HT.07, ban hành lần 02 ngày 01/8/2009 và thủ tục giải quyết phàn nàn, mã hiệu TT.8, ban hành lần 02 ngày 25/06/2010 bằng thủ tục này.		
2	30/06/2011	Toàn bộ các trang	Thay thế thủ tục xem xét giải quyết phàn nàn, khiếu nại, mã hiệu TT.08, ban hành lần 03 ngày 30/06/2010 bằng thủ tục này.		
3	29/7/2013	5,6,7	Bổ sung vào mục 5.B.2, 5.B.3, 5.B.4 các nội dung tiếp thu về phân quyền giải quyết khiếu nại, phản hồi		
4	29/7/2013	5-9	In lại do bị nhảy trang		
5	21/12/2015	9	Sửa đổi thời gian lưu trữ hồ sơ 05 năm theo khuyến cáo của Đoàn đánh giá VILAS		
6	24/01/2019	2	Bổ sung “ISO/IEC 17020” tại mục 1		
		Toàn bộ các trang	Sửa cụm từ “lô hàng thủy sản xuất khẩu” thành “lô hàng xuất khẩu”		
7	25/05/2022	Toàn bộ các trang	1. Bổ sung slogan gắn dưới logo của Trung tâm Chất lượng vùng 2; 2. Thay đổi người xem xét Thủ tục: Ông Phan Huy, Phó Giám đốc/QMR; 3. Thay đổi địa chỉ trụ sở tiếp nhận		
08	02/05/2024	Toàn bộ các trang	1. Các Luật, Nghị định, VB QPPL liên quan 2. Thay đổi logo Trung tâm Chất lượng vùng 2; 3. Thay đổi tên đơn vị Trung tâm, người xem xét Thủ tục: Ông Phan Huy, Phó Giám đốc/QMR; 4. Thay đổi người phê duyệt Ông Phan Huy		
09	02/10/2025	Toàn bộ các trang	1. Sửa đổi, bổ sung Luật, Nghị định, VB QPPL liên quan; không áp dụng VFCS/PEFC 2. Thay đổi người phê duyệt 3. Thay đổi địa chỉ hành chính cấp 2 4. Thay đổi tên các phòng theo Quyết định mới 5. Các trang còn lại do bị nhảy trang		
		Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt	
Họ và tên		Nguyễn Lê Thị Hoàng Uyên		Lê Viết Nho	Trần Thị Bảo Ngọc
Chức vụ		Phó Trưởng phòng Hành chính, Tổng hợp		Phụ trách Phòng PTTT/QMR	Phó Giám đốc phụ trách
Chữ ký					
Ngày		25/9/2025		26/09/2025	02/10/2025



THỦ TỤC GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN, KHIẾU NẠI

Mã hiệu: TT.08

Lần ban hành: 06

Ngày ban hành: 02/10/2025

Trang: 2/10

1. MỤC ĐÍCH

Quy 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 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 thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm Chất lượng vùng 2.

3. TÀI LIỆU LIÊN QUAN

- Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 của Quốc hội khóa 13 ban hành ngày 11/11/2011 và có hiệu lực từ ngày 01-07-2012;
- Luật tố cáo hiện hành;
- 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;
- 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;
- Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh
- Thông tư số 01/2024/TT-TTCP 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 quy phạm pháp luật 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 cơ quan, tổ chức, công dân 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.



THỦ TỤC GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN, KHIẾU NẠI

Mã hiệu: TT.08

Lần ban hành: 06

Ngày ban hành: 02/10/2025

Trang: 3/10

❖ “Khiếu nại” được hiểu là sự không hài lòng, thỏa mãn thấp của cơ quan, tổ chức hoặc công dân, cá nhân đối với các hoạt động liên quan thuộc phạm vi trách nhiệm quản lý của Trung tâm Chất lượng vùng 2.

❖ “Sự thỏa mãn của khách hàng”: Là sự cảm nhận của khách hàng về mức độ đáp ứng yêu cầu của khách hàng.

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 công dân, 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;
- Lãnh đạo Phòng/ Bộ phận xử lý;
- Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm.



THỦ TỤC GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN, KHIẾU NẠI

Mã hiệu: TT.08

Lần ban hành: 06

Ngày ban hành: 02/10/2025

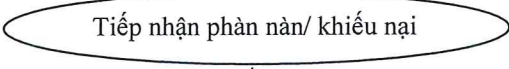
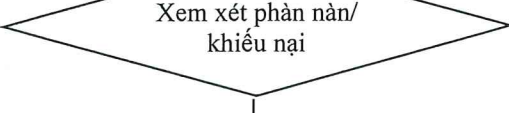
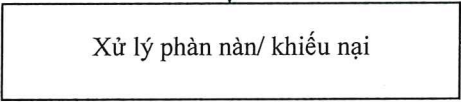
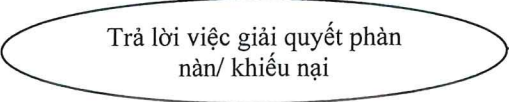
Trang: 4/10

4.2 TỪ VIẾT TẮT

- VC&NLĐ : Viên chức và người lao động
- Phòng HC,TH : Phòng Hành chính, Tổng hợp
- Phòng CL, ATTP : Phòng An toàn thực phẩm
- Phòng PTTT : Phòng Phát triển thị trường
- Phòng KNHH : Phòng Kiểm nghiệm Hóa học
- Phòng KNSH : Phòng Kiểm nghiệm Sinh học
- Cục CCPT : Cục Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường
- Trung tâm vùng 2 : Trung tâm Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường vùng 2

5. NỘI DUNG

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

Trách nhiệm	Tiến trình	Mô tả
Người được phân công		5.2.1 hoặc 5.3.1
Người được phân công		5.2.2 hoặc 5.3.2
Người được phân công/ Lãnh đạo		5.2.3 hoặc 5.3.3
Người được phân công/ Lãnh đạo hoặc Hội đồng chứng nhận		5.2.4 hoặc 5.3.4

5.2. Quy trình giải quyết phàn nàn/ khiếu nại

5.2.1 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



THỦ TỤC GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN, KHIẾU NẠI

Mã hiệu: TT.08

Lần ban hành: 06

Ngày ban hành: 02/10/2025

Trang: 5/10

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).
- + Ngoài giờ hành chính, Tổ bảo vệ có trách nhiệm tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị bằng văn bản gửi về Trung tâm Chất lượng vùng 2 bảo quản và chuyển cho Văn thư Trung tâm Chất lượng vùng 2 vào buổi làm việc ngày tiếp theo.

5.2.2 Xem xét phàn nàn

Mọi phàn 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 phàn nàn.

Tùy trường hợp và tính chất phức tạp của nội dung phàn nàn mà người có trách nhiệm chủ trì giải quyết phàn 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 phàn 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 phàn nàn như sau:
 - Người trực tiếp tiếp nhận phàn nàn của khách hàng nếu thuộc phạm vi trách nhiệm quản lý, xử lý liên quan đến người tiếp nhận;
 - Nếu nội dung phàn 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 phàn 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 phàn 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 phàn nàn;
 - Giám đốc Trung tâm Chất lượng vùng 2 có trách nhiệm chủ trì việc giải quyết các phàn nàn liên quan đến hệ thống quản lý hoặc chính sách của Trung tâm Chất lượng vùng 2 và các trường hợp mà người phàn nàn chưa đồng ý với cách giải quyết phàn nàn do Trưởng Phòng hoặc bộ phận đã thực hiện.



THỦ TỤC GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN, KHIẾU NẠI

Mã hiệu: TT.08

Lần ban hành: 06

Ngày ban hành: 02/10/2025

Trang: 6/10

5.2.3 Xử lý phàn nàn

- + Thời hạn xử lý phàn nàn: không quá 01 tuần kể từ ngày nhận phàn 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 phàn nàn. Trường hợp cần thiết thì phương án này được thảo luận với các 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 ủy 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 ủy 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).

5.2.4 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 ủy quyền xem xét, ký duyệt để chuyển cho Phòng Hành chính-Tổng hợp gửi đến khách hàng đã phàn nàn.

5.3 Quy trình giải quyết khiếu nại

5.3.1. 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 tên, địa chỉ của người khiếu nại hoặc của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại; yêu cầu giấy tờ, chứng cứ kèm theo.



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

Mã hiệu: TT.08

Lần ban hành: 06

Ngày ban hành: 02/10/2025

Trang: 7/10

- Bằng 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).
- + Địa chỉ tiếp nhận:
Số 167-175 Chương Dương, Phường Ngũ Hành Sơn, TP. Đà Nẵng.
Điện thoại: 0236.3836761/ 0236.3836155
Email: ccclcbpttt_vt_nafi2@mae.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 Chất lượng vùng 2 bảo quản và chuyển cho Văn thư Trung tâm Chất lượng vùng 2 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 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 thì thực hiện 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;



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

Mã hiệu: TT.08
Lần ban hành: 06
Ngày ban hành: 02/10/2025
Trang: 8/10

- 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.

5.3.3 Xử lý khiếu nại

- + Thời hạn xử lý phản 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 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 phản 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 uỷ 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 uỷ quyền báo cáo.

5.3.4. Trả lời việc giải quyết khiếu nại

- + Đối với những trường hợp 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 uỷ 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 phản nàn/ khiếu nại	BM.TT.08.01	Phòng/ Bp. Tiếp nhận hoặc xử lý	5 năm
02.	Phiếu tiếp nhận phản 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



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

Mã hiệu: TT.08

Lần ban hành: 06

Ngày ban hành: 02/10/2025

Trang: 2/10

7. PHỤ LỤC

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

PHIẾU TIẾP NHẬN KHIẾU NẠI/ KIẾN NGHỊ

TỔ CHỨC YÊU CẦU:	☐ Khiếu nại ☐ Phàn nàn
Địa chỉ:	Số:
Người nhận thông tin:	Ngày:
Đại diện Tổ chức yêu cầu:	
NỘI DUNG:	
KÝ XÁC NHẬN :	
(Người nhận thông tin)	
HÀNH ĐỘNG XỬ LÝ TIẾP THEO:	
XÁC NHẬN KẾT QUẢ/ NHẬN XÉT:	
KÝ XÁC NHẬN : (Giám đốc/ người được ủy quyền)	Ngày:

NAFIQPM – Center 2

Phòng/ Bộ phận:

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

**SỔ THEO DÕI
TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT
PHÀN NÀN/ KHIẾU NẠI**

NĂM 20..

STT	Thời gian tiếp nhận	Người khiếu nại	Người tiếp nhận	Nội dung khiếu nại	Cách xử lý	Thời hạn xử lý	Người xử lý	Ký tên	Ghi chú

STT	Thời gian tiếp nhận	Người khiếu nại/ Phản nản	Người tiếp nhận	Nội dung khiếu nại/ Phản nản	Cách xử lý	Thời hạn xử lý	Người xử lý	Ký tên	Ghi chú

