

## QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ PHÀN NÀN

Mã hiệu : QT.05  
Ngày ban hành : 28/01/2013

	<b>Soạn thảo</b>	<b>Xem xét</b>	<b>Phê duyệt</b>
<b>Họ và tên</b>	Trần Dũng Sỹ	Vi Thế Đăng	Nguyễn Tử Cương
<b>Chức vụ</b>	P. Phòng Kỹ thuật	QMR	Giám đốc
<b>Chữ ký</b>	(Đã ký)	(Đã ký)	(Đã ký)

## 1. MỤC ĐÍCH

Văn bản này qui định trách nhiệm, nội dung, trình tự giải quyết khiếu nại/ phàn nàn của khách hàng có liên quan đến hoạt động đánh giá chứng nhận của FITES ; đảm bảo các khiếu nại/ phàn nàn liên quan đến hoạt động đánh giá và chứng nhận được giải quyết triệt để, nhất quán theo phương châm “khách hàng là thượng đế”.

## 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Các khiếu nại/ phàn nàn của tổ chức, cá nhân đăng ký đánh giá, chứng nhận nuôi trồng thủy sản theo Quy phạm thực hành nuôi trồng thủy sản tốt – VietGAP do FITES thực hiện.

## 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- TCVN ISO 10002:2005: Sự thỏa mãn của khách hàng - Hướng dẫn về xử lý khiếu nại trong tổ chức; Sổ tay chất lượng; ISO 17011:2004.

- Quy trình kiểm soát tài liệu và hồ sơ: QT.01

## 4. THUẬT NGỮ VÀ CÁC TỪ VIẾT TẮT

- **Phàn nàn:** là sự không hài lòng/ phàn nàn của khách hàng đối với các hoạt động trong quá trình cung cấp dịch vụ của FITES.

- **Khiếu nại:** Là phản ánh chính thức của của khách hàng thể hiện sự không đồng ý đối với kết quả đánh giá chứng nhận do FITES đưa ra.

## 5. NỘI DUNG

### 5.1. Sơ đồ giải quyết khiếu nại/phàn nàn

Trách nhiệm	Tiến trình	Mô tả/ Tài liệu liên quan
Cán bộ được phân công	Tiếp nhận khiếu nại/ phàn nàn	5.2.1. BM.05.01
Ban Xử lý khiếu nại/ phàn nàn	Xem xét khiếu nại/ phàn nàn	5.2.2
Ban Xử lý khiếu nại/ phàn nàn hoặc người được phân công	Giải quyết khiếu nại/ phàn nàn	5.2.4
Người được phân công	Trả lời khiếu nại/ phàn nàn	5.2.4

## **5.2. Diễn giải lưu đồ, quá trình:**

### **5.2.1. Tiếp nhận khiếu nại/ phàn nàn**

- Tổ chức, cá nhân có khiếu nại/ phàn nàn về hoạt động đánh giá chứng nhận của FITES có thể gửi về FITES bằng các phương tiện như: văn bản qua đường bưu điện, thư điện tử, điện thoại...theo địa chỉ:

*Trung tâm Chuyển giao công nghệ và dịch vụ thủy sản Việt Nam*

*Địa chỉ: 10 Nguyễn Công Hoan, Ba Đình, Hà Nội*

*Điện thoại: 043. 7711715 ; Fax: 043. 7711714; Email:fitesvietnam@gmail.com*

- Ngoài ra, FITES chủ động lấy các thông tin khiếu nại/ phàn nàn của khách hàng về hoạt động đánh giá chứng nhận theo mẫu Phiếu thu thập thông tin khiếu nại/ phàn nàn (BM.05.02);

- Đối với khiếu nại/ phàn nàn bằng văn bản trực tiếp hoặc qua thư điện tử: Văn thư tiếp nhận ghi đầy đủ thông tin khiếu nại vào “Sổ tiếp nhận và giải quyết khiếu nại/ phàn nàn” theo mẫu: BM.05.01 và báo cáo cho Ban xử lý khiếu nại/ phàn nàn xem xét, giải quyết;

- Đối với khiếu nại/ phàn nàn bằng lời nói (trực tiếp hoặc qua điện thoại): cán bộ tiếp nhận phải ghi đầy đủ vào “Sổ tiếp nhận và giải quyết khiếu nại/ phàn nàn”;

- Các khiếu nại/ phàn nàn được tổng hợp và trình lên Trưởng ban xử lý khiếu nại/ phàn nàn không quá 2 ngày làm việc, sau đó được lưu vào hồ sơ của khách hàng.

### **5.2.2. Xem xét khiếu nại/ phàn nàn và giải quyết khiếu nại/ phàn nàn**

#### **a. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại/ phàn nàn**

Mọi khiếu nại/ phàn nàn liên quan được gửi đến FITES đều được xử lý và phản hồi bằng các phương pháp trao đổi thông tin chính thức, thể hiện bằng văn bản và được lưu hồ sơ. Các hoạt động xử lý phải phù hợp với bản chất của nội dung khiếu nại/ phàn nàn và được tiến hành giải quyết như sau:

- Nếu nội dung khiếu nại/ phàn nàn thuộc thẩm quyền xử lý của người tiếp nhận thì người tiếp nhận có trách nhiệm giải quyết các khiếu nại/ phàn nàn với khách hàng trên cơ sở tìm hiểu nguyên nhân dẫn đến sự khiếu nại/ phàn nàn và ghi lại nội dung, kết quả để báo cáo cho Ban xử lý khiếu nại/ phàn nàn biết.

- Nếu nội dung khiếu nại/ phàn nàn vượt quá thẩm quyền người tiếp nhận thì báo cáo lên Ban xử lý khiếu nại/ phàn nàn để tìm hiểu nguyên nhân và phân công người chủ trì giải quyết các khiếu nại/ phàn nàn, đảm bảo khiếu nại/ phàn nàn được giải quyết nhưng không ảnh hưởng đến hệ thống quản lý và không trái với các quy định của FITES (trong trường hợp cần thiết phải thảo luận cách giải quyết với các bộ phận có liên quan để thống nhất);

- Trách nhiệm của Ban xử lý khiếu nại/ phàn nàn: Thu thập đủ các bằng chứng của bên khiếu nại/ phàn nàn; Tổ chức điều tra, xác định nguyên nhân, hợp thống nhất phương án giải quyết khiếu nại và phản hồi thông tin cho khách hàng khiếu nại/ phàn nàn.

#### **b. Thời gian giải quyết khiếu nại/ phàn nàn**

- Việc giải quyết các khiếu nại/ phàn nàn liên quan đến các quyết định của FITES được thực hiện trong thời gian nhanh nhất có thể, nhưng không quá 2 tuần làm việc.

### 5.2.3. Trả lời khiếu nại/ phàn nàn

Sau khi đã thống nhất phương án giải quyết khiếu nại/ phàn nàn thì báo cho khách hàng:

- Đối với khiếu nại/ phàn nàn bằng lời nói: có thể trả lời (trực tiếp hoặc qua điện thoại) cho người khiếu nại/ phàn nàn hoặc trả lời bằng văn bản (nếu cần);

- Đối với khiếu nại/ phàn nàn bằng văn bản thì trả lời bằng văn bản;

- Trưởng phòng liên quan khiếu nại/ phàn nàn xem xét kết quả thực hiện xử lý giải quyết khiếu nại/ phàn nàn cho khách hàng và đề xuất hành động khắc phục phòng ngừa.

- Tùy theo tính chất phức tạp lãnh đạo sẽ chỉ đạo thực hiện hành động khắc phục phòng ngừa theo Quy trình kiểm soát SPKPH và HĐKP, PN (QT.02).

## 6. HỒ SƠ

Stt	Tên hồ sơ	Mã hiệu	Nơi lưu	T.gian lưu
01.	Sổ tiếp nhận khiếu nại/ phàn nàn	BM.05.01	Phòng Kỹ thuật	4 năm
02.	Phiếu thu thập thông tin khiếu nại/ phàn nàn	BM.05.02	Phòng Kỹ thuật	4 năm

## 7. PHỤ LỤC

Stt	Tên tài liệu	Mã hiệu
01.	Sổ tiếp nhận khiếu nại/ phàn nàn	BM.05.01
02.	Phiếu thu thập thông tin khiếu nại/ phàn nàn	BM.05.02





**PHIẾU THU THẬP THÔNG TIN KHIẾU NẠI/ PHÀN NÀN**

**1. Thông tin về người khiếu nại/ phàn nàn (không nhất thiết phải điền):**

Tên tổ chức/cá nhân: .....

Địa chỉ: .....

Điện thoại: .....

Fax: .....

Email: .....

Thông tin chi tiết về người đại diện/liên hệ.....

.....

**2. Sản phẩm chứng nhận:.....**

.....

**3. Khiếu nại/ phàn nàn:**

Mô tả vấn đề gặp phải.....

.....

Ngày xảy ra:.....

**4. Phương án giải quyết:**

.....

.....

.....

**5. Ý kiến của khách hàng sau khi khiếu nại, phàn nàn được giải quyết**

.....

.....

.....

Ngày.... tháng..... năm 20..  
Người khiếu nại/ phàn nàn  
(Ký tên – không bắt buộc)

Ngày.... tháng ..... năm 20..  
Giám đốc