

THỦ TỤC XEM XÉT GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI (TT.08)

8.1. Mục đích:

Qui định phạm vi, trách nhiệm và nội dung các bước tiến hành để xem xét giải quyết khiếu nại của khách hàng.

Qui định phạm vi, trách nhiệm, trình tự và nội dung trong việc tiếp nhận, xem xét giải quyết các khiếu nại của các cơ quan, tổ chức, cá nhân đối với các hoạt động hoặc kết quả hoạt động của NAFI5 khi cung cấp các dịch vụ (kiểm nghiệm, kiểm tra chứng nhận, đánh giá chứng nhận sự phù hợp, đào tạo.. .)

8.2. Phạm vi áp dụng:

Thủ tục này được áp dụng để giải quyết các khiếu nại có liên quan đến hoạt động thuộc phạm vi trách nhiệm của Trung tâm.

8.3. Tài liệu tham chiếu:

- Sổ tay Chất lượng, Chương 8.
- Mục 9.4 chương 9 của sổ tay chất lượng.
- Mục 7.2.3c của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015
- Mục 4.8 của tiêu chuẩn ISO/IEC17025:2005
- -Mục 9.8 trong TCVN ISO/IEC 17021-1:2015
- ISO/TS 22003:2013
- Mục 13 trong ISO/IEC 17065:2012
- Luật khiếu nại tố cáo
- Luật thanh tra 2000

8.4. Thuật ngữ và giải thích:

Trong phạm vi thủ tục này:

- Thuật ngữ “kháng nghị” được hiểu là sự khiếu nại của khách hàng hoặc tổ chức/cá nhân có liên quan đến quyết định của NAFI5.

- Thuật ngữ “Khiếu nại” được hiểu là sự không hài lòng của khách hàng đối với hoạt động thử nghiệm, hoạt động kiểm tra chứng nhận, hoạt động đánh giá chứng nhận sự phù hợp thuộc phạm vi trách nhiệm của Trung tâm, được khách hàng thể hiện bằng văn bản hay lời nói về:

- 8.4.1. Độ chính xác, tính trung thực của kết quả hoạt động của Trung tâm.
- 8.4.2. Việc thực hiện hợp đồng dịch vụ.
- 8.4.3. Thái độ phục vụ khách hàng.
- 8.4.4. Tính bảo mật và quyền sở hữu về thông tin của khách hàng.
- 8.4.5. Thông tin sai sót trên giấy chứng nhận lô hàng.

- Khiếu nại mức nặng: là các khiếu nại liên quan đến chất lượng kết quả thử nghiệm, kết quả kiểm tra chứng nhận, đánh giá chứng nhận sự phù hợp hoặc liên quan đến những vấn đề đã thỏa thuận với khách hàng .
- Khiếu nại mức nhẹ: là những khiếu nại chưa ảnh hưởng đến kết quả thử nghiệm, kết quả kiểm tra chứng nhận, kết quả đánh giá chứng nhận.

8.5. Trách nhiệm:

- Tất cả các bộ phận liên quan có trách nhiệm thực hiện thủ tục này.
- Giám đốc hoặc người được ủy quyền có trách nhiệm kiểm soát việc thực hiện thủ tục.

8.6. Khiếu nại:

8.6.1. Tiếp nhận khiếu nại:

- Đối với khiếu nại bằng lời nói (trực tiếp hoặc qua điện thoại): người tiếp nhận phải có trách nhiệm ghi đầy đủ vào biểu mẫu “tiếp nhận và giải quyết khiếu nại” số 01.2 CL5/ST.08.01 các nội dung có liên quan và báo ngay cho tổ trưởng có liên quan xử lý. Trường hợp phức tạp trưởng phòng/Tổ trưởng phải báo cáo Giám đốc xem xét giải quyết.
- Đối với khiếu nại bằng văn bản: Bộ phận hành chính vào sổ theo dõi công văn đến và phải chuyển ngay cho Giám đốc xem xét giải quyết.

8.6.2. Đánh giá mức độ khiếu nại:

- Sau khi tiếp nhận khiếu nại: Giám đốc, trưởng phòng/Tổ trưởng hoặc người được ủy quyền xem xét đánh giá mức độ khiếu nại mức nặng hay nhẹ để có hướng xử lý thích hợp .
- Đối với khiếu nại mức nhẹ: Giám đốc, Trưởng phòng/Tổ trưởng hoặc người được ủy quyền tiến hành xử lý khiếu nại và đề xuất hành động khắc phục (nếu có) tất cả được ghi vào biểu mẫu 01.2 CL5 /ST.08.01
- Đối với khiếu nại mức nặng: Người có trách nhiệm giải quyết là Giám đốc hoặc người được Giám đốc ủy quyền xử lý khiếu nại. Ngoài việc tiến hành xử lý khiếu nại, tất cả nội dung khiếu nại được ghi vào biểu mẫu “báo cáo công việc không phù hợp/Hành động khắc phục” số 01.2 CL5/ST.09.01 và thực hiện hành động khắc phục theo thủ tục TT. 10 .

8.6.3. Xử lý khiếu nại:

8.6.3.1. Xem xét tìm nguyên nhân:

- a) Đối với những khiếu nại nói tại mục 8.4.1 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 8.4.2, phải phối hợp với Trưởng phòng/Tổ trưởng các tổ kiểm nghiệm để xử lý các nội dung kỹ thuật có liên quan kê cả việc

thực hiện tại từng công đoạn của hoạt động thử nghiệm và trả kết quả thử nghiệm nếu khiếu nại có liên quan đến thời hạn trả lời kết quả thử nghiệm.

- c) Đối với khiếu nại nói tại mục 8.4.3, 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 8.4.4, người chủ trì xử lý có trách nhiệm tổ chức điều tra nguyên nhân gây thất thoát thông tin.
- e) Đối với khiếu nại nói tại mục 8.4.5, người chủ trì xử lý có trách nhiệm điều tra, phân tích nguyên nhân gây sai sót.

8.6.3.2. 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 các bộ phận có liên quan.
- b) 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.

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

8.6.3.3. Trả lời khiếu nại:

- a) Đối với khiếu nại bằng lời nói, người có thẩm quyền trả lời khiếu nại (trực tiếp hoặc qua điện thoại) cho người đã khiếu nại theo nội dung giải quyết đã ghi trong biểu mẫu “tiếp nhận và giải quyết khiếu nại” hoặc trong biểu mẫu 01.2 CL5/ST.09.01
- b) Đối với khiếu nại bằng văn bản, người có trách nhiệm xử lý phải trình dự thảo văn bản trả lời khiếu nại cho Giám đốc ký và chuyển cho bộ phận hành chính để gửi cho khách hàng theo nội dung giải quyết đã ghi trong biểu mẫu “tiếp nhận và xử lý khiếu nại” hoặc trong biểu mẫu 01.2 CL5/ST.09.01..

8.7. Kháng nghị các quyết định của NAFI5

8.7.1. Tiếp nhận kháng nghị

Mọi khách hàng hoặc bất kỳ tổ chức/cá nhân nào có liên quan muốn kháng nghị về quyết định của NAFI5 được yêu cầu gửi kháng nghị chính thức bằng văn bản/thư đến bất

kỳ một thành viên nào của Hội đồng chứng nhận kèm theo các bằng chứng thích hợp. Trong trường hợp bên kháng nghị cần viện dẫn tới sự trợ giúp của các bên làm chứng, bên kháng nghị có trách nhiệm cung cấp đầy đủ tên và địa chỉ của bên làm chứng này.

Sau khi tiếp nhận, người tiếp nhận kháng nghị có trách nhiệm thông báo cho bên kháng nghị về việc đã chính thức tiếp nhận kháng nghị .

8.7.2. Xử lý ban đầu

Trong thời gian 10 ngày làm việc kể từ khi nhận được kháng nghị, Người tiếp nhận kháng nghị phải trao đổi thông tin với bên kháng nghị để làm rõ bản chất của vụ việc và giải thích cụ thể nhằm giải quyết thỏa đáng vụ việc. Nếu bên kháng nghị hiểu rõ mọi vấn đề và bãi bỏ kháng nghị thì người xử lý ghi kết quả xử lý vào biểu mẫu 01.2 CL5 /ST.08.01. Nếu bên kháng nghị không thỏa mãn với những nội dung giải thích thì người xử lý sơ bộ chuyển kháng nghị hoặc báo cáo đến Chủ tịch hội đồng chứng nhận hoặc người được ủy quyền để xử lý.

8.7.3. Xử lý của Hội đồng chứng nhận

Chủ tịch hội đồng hoặc người được ủy quyền có trách nhiệm phân công thành viên Hội đồng hoặc trực tiếp thu thập các thông tin và/hoặc điều tra cụ thể vụ việc, phỏng vấn các cá nhân có liên quan để có thể cung cấp dữ liệu, tài liệu đầu vào. Khi cần thiết, Hội đồng chứng nhận mời bên kháng nghị và Giám đốc NAFI5 tham gia cuộc họp để các bên giải thích và cung cấp thêm thông tin liên quan.

Không quá 30 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận kháng nghị, Hội đồng chứng nhận phải tổ chức họp giải quyết kháng nghị. Quá hạn trên mà kháng nghị chưa được giải quyết, Hội đồng chứng nhận phải thông báo bằng văn bản cho bên kháng nghị và nêu rõ lý do.

8.7.4. Trả lời kháng nghị

Quyết định giải quyết kháng nghị của Hội đồng chứng nhận là quyết định cuối cùng và phải được thông báo tới bên kháng nghị và Giám đốc NAFI5 bằng văn bản, đồng thời ghi chép kết quả xử lý kháng nghị vào biểu mẫu 01.2 CL5/ST.08.01.

Nếu kết quả giải quyết kháng nghị của Hội đồng chứng nhận chưa thỏa mãn được các yêu cầu của bên kháng nghị, bên kháng nghị có quyền yêu cầu cơ quan bảo vệ pháp luật can thiệp theo yêu cầu hiện hành

8.7. Hồ sơ:

Tất cả các hồ sơ liên quan đến giải quyết khiếu nại, kháng nghị được lưu trong hồ sơ giải quyết khiếu nại, kháng nghị theo thủ tục TT.13 - Thủ tục kiểm soát hồ sơ.