GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, YÊU CẦU XEM XÉT LẠI

I. MỤC ĐÍCH

Hướng dẫn các bước tiến hành để xem xét giải quyết khiếu nại/ yêu cầu xem xét lại của khách hàng.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng để giải quyết các khiếu nại/ yêu cầu xem xét lại có liên quan đến hoạt động thẩm định/thẩm tra thuộc phạm vi trách nhiệm phòng thẩm tra khí nhà kính.

III. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- ISO/IEC 17029: 2019;
- ISO 14065: 2020.

IV. ĐỊNH NGHĨA VÀ VIẾT TẮT

- Khiếu nại: Được hiểu là sự không đồng ý, không hài lòng của khách hàng đối với các hoạt động liên quan đến quá trình thực hiện các hoạt động đã được thỏa thuận với khách hàng như tiếp nhận, kết quả, thời hạn trả kết quả… Được khách hàng thể hiện bằng văn bản hoặc lời nói.

- Yêu cầu xem xét lại: Là yêu cầu của khách hàng về việc xem xét lại ý kiến thẩm định/ thẩm tra của Trung tâm nghiên cứu và phát triển thương hiệu xanh gây ra sự bất lợi cho khách hàng.

- Khách hàng: các tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ của phòng thẩm tra khí nhà kính.

V. TRÁCH NHIỆM:

- Giám đốc, trưởng phòng thẩm tra KNK và các nhân viên phòng thẩm tra khí nhà kính có liên quan trong vấn đề khách hàng khiếu nại và các cán bộ được phân công giải quyết khiếu nại thực hiện khắc phục, giải quyết theo phân công cụ thể.

- Hội đồng thẩm định/ thẩm tra chủ trì giải quyết yêu cầu xem xét lại. Những thành viên tham gia giải quyết phải đảm bảo tính độc lập, khách quan và không có quyền, lợi ích liên quan trực tiếp đến yêu cầu xem xét lại.

VI. NỘI DUNG

6.1. Giải quyết khiếu nại

a. Tiếp nhận thông tin khiếu nại:

Khi khách hàng có ý kiến khiếu nại về các vấn đề liên quan đến hoạt động thẩm định thẩm tra phản ánh qua điện thoại hoặc văn bản.... nhân viên hành chính phòng thẩm tra khí nhà kính tiếp nhận thông tin, liên hệ thông báo đã tiếp nhận khiếu nại và hướng dẫn khách hàng quá trình giải quyết khiếu nại, ghi chép cập nhật vào phiếu tiếp nhận và giải quyết khiếu nại (BM01.QT07) chuyển cho Trưởng phòng thẩm tra KNK và Trưởng phòng thẩm tra KNK sẽ phân công một hoặc một nhóm cán bộ phụ trách giải quyết khiếu nại.

b. Xác minh, điều tra giải quyết khiếu nại

- Những người được phân công thực hiện giải quyết khiếu nại có trách nhiệm thu thập, xác minh các thông tin cần thiết liên quan đến vấn đề khiếu nại, phân tích nguyên nhân, đề xuất phương án giải quyết và chuẩn bị các nội dung trả lời bên khiếu nại để báo cáo Trưởng phòng thẩm tra KNK xem xét, quyết định.

+ Nếu nguyên nhân dẫn đến khiếu nại không liên quan đến hoạt động của Phòng Thẩm tra KNK thì Phòng Thẩm tra KNK trả lời luôn cho bên khiếu nại.

+ Nếu nguyên nhân dẫn đến khiếu nại liên quan đến điều không phù hợp trong hoạt động của Phòng Thẩm tra KNK mà có thể giải quyết ngay thì Phòng Thẩm tra KNK đưa ra phương án giải quyết và có công văn trình Giám đốc xem xét, trả lời bên khiếu nại.

+ Nếu nguyên nhân dẫn đến khiếu nại liên quan đến điều không phù hợp trong hoạt động của Phòng Thẩm tra KNK nhưng cần phải thực hiện hành động khắc phục thì thực hiện theo Thủ tục P11 và chuẩn bị công văn trình Giám đốc xem xét, trả lời bên khiếu nại.

- Cá nhân có liên quan đến khiếu nại có trách nhiệm cung cấp thông tin, giải trình về các nội dung liên quan đến vấn đề trong khiếu nại để phục vụ việc giải quyết khiếu nại.

- Sau khi thống nhất phương án giải quyết và nội dung công văn trả lời bên khiếu nại, Giám đốc sẽ ký công văn trả lời bên khiếu nại.

- Những người được phân công thực hiện giải quyết khiếu nại là người không liên quan đến khiếu nại và quá trình giải quyết khiếu nại được ghi nhận vào phiếu BM01.QT07 để theo dõi.

6.2. Giải quyết yêu cầu xem xét lại

a. Tiếp nhận yêu cầu xem xét lại:

- Các yêu cầu xem xét lại phải được gửi tới Phòng thẩm tra KNK bằng văn bản.

- Nhân viên hành chính phòng thẩm tra khí nhà kính tiếp nhận thông tin, liên hệ thông báo đã tiếp nhận yêu cầu xem xét lại và ghi chép cập nhật vào phiếu tiếp nhận và giải quyết yêu cầu xem xét lại (BM01.P07), chuyển cho Trưởng phòng thẩm tra KNK và Trưởng phòng thẩm tra KNK sẽ báo cáo Hội đồng thẩm định/ thẩm tra bố trí giải quyết yêu cầu xem xét lại trong vòng 3 ngày làm việc.

b. Xác minh, điều tra giải quyết yêu cầu xem xét lại

- Hội đồng thẩm định/ thẩm tra tiếp nhận và đề xuất nhân sự để giải quyết yêu cầu xem xét lại.

- Các nhân sự do Hội đồng thẩm định/ thẩm tra đề xuất phải hoàn thành việc thu thập thông tin trong vòng 10 ngày làm việc, kể từ khi tiếp nhận yêu cầu xem xét lại

- Các nhân sự do Hội đồng thẩm định/ thẩm tra đề xuất khi tham gia giải quyết yêu cầu xem xét lại phải xác định bản chất và các vấn đề liên quan dựa trên hồ sơ, thông tin của hoạt động thẩm định/ thẩm tra liên quan đến yêu cầu xem xét lại.

- Các nhân sự do Hội đồng thẩm định/ thẩm tra đề xuất khi tham gia giải quyết yêu cầu xem xét lại phải làm việc công bằng với các bên liên quan đến yêu cầu xem xét lại theo các quy định, thủ tục của Phòng thẩm tra KNK.

- Khi có yêu cầu từ các nhân sự do Hội đồng thẩm định/ thẩm tra đề xuất tham gia giải quyết Yêu cầu xem xét lại, các cán bộ Phòng thẩm tra KNK và các bên có liên quan có nghĩa vụ cung cấp các thông tin, tài liệu một cách trung thực, đầy đủ.

- Dựa trên các hồ sơ, tài liệu, thông tin nhận được, Hội đồng thẩm định/ thẩm tra và các nhân sự do Hội đồng thẩm định/ thẩm tra đề xuất đề xuất tham gia giải quyết Yêu cầu xem xét lại tổ chức họp và thống nhất đưa ra quyết định giải quyết yêu cầu xem xét lại.

- Quyết định của Hội đồng thẩm định/ thẩm tra về Yêu cầu xem xét lại là quyết định cuối cùng, Phòng thẩm tra KNK và khách hàng có yêu cầu xem xét lại phải thực hiện theo quyết định này.

- Hội đồng thẩm định/ thẩm tra có thông báo trả lời kết quả yêu cầu xem xét lại và giám sát việc thực hiện các hành động phòng ngừa, khắc phục (nếu có).

- Thời gian kể từ khi tiếp nhận yêu cầu xem xét lại đến khi ra thông báo trả lời kết quả giải quyết Yêu cầu xem xét lại trong vòng 30 ngày làm việc.

- Nhân viên hành chính Phòng thẩm tra KNK theo dõi, ghi chép việc giải quyết yêu cầu xem xét lại vào BM01.QT07 và Phòng thẩm tra KNK, Hội đồng thẩm định/ thẩm tra KNK có trách nhiệm ghi nhận và và lưu giữ các hồ sơ, tài liệu có liên quan đến quá trình giải quyết yêu cầu xem xét lại.

VII. BIỂU MẪU

Phiếu tiếp nhận và giải quyết khiếu nại/ yêu cầu xem xét lại