




THỦ TỤC XỬ LÝ PHÀN NÀN, KHIẾU NẠI

SOẠN THẢO/ PHÊ DUYỆT:

	Soạn thảo	Kiểm soát	Phê duyệt
Chữ ký			 
Họ tên	Thân Thị Loan	Bùi Lê Vinh	Hoàng Hiệp
Chức danh	Chuyên viên phòng BĐKH & THCB	Trưởng phòng BĐKH & THCB	Giám đốc

GHI NHẬN VỀ BẢN SỬA			
BẢN SỬA	NGÀY	NGƯỜI SỬA	LÝ DO SỬA



1 MỤC ĐÍCH, PHẠM VI

Tài liệu này quy định việc tiếp nhận, xử lý và trả lời các ý kiến phàn nàn, yêu cầu xem xét lại liên quan đến hoạt động thẩm tra khí nhà kính của Viện nghiên cứu tăng trưởng xanh (sau đây gọi là Viện).

2 TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Các tiêu chuẩn: ISO/IEC 17029:2019; ISO 14065:2020; ISO 14064-3:2019; ISO 14066:2023.
- Các quy định liên quan của Nhà nước, của Học viện Nông nghiệp Việt Nam và của nội bộ Viện.

3 ĐỊNH NGHĨA

Tài liệu này áp dụng các thuật ngữ và định nghĩa nêu trong các tiêu chuẩn:

- ISO/IEC 17000:2020;
- ISO/IEC 17029:2019;
- ISO 14065:2020;
- ISO 14064-3:2019.

4 CÁC NGUYÊN TẮC

Phàn nàn, khiếu nại liên quan đến hoạt động thẩm tra khí nhà kính có thể đến từ các nguồn sau:

- Khách hàng sử dụng dịch vụ thẩm tra khí nhà kính;
- Cơ quan quản lý Nhà nước;
- Tổ chức công nhận;
- Các bên liên quan khác.

Mọi phàn nàn, khiếu nại gửi tới Viện phải được tiếp nhận, xử lý và trả lời thông qua các kênh thông tin chính thức, được thể hiện công khai bằng văn bản và được lưu hồ sơ đầy đủ.

Các hoạt động điều tra, xử lý phàn nàn và khiếu nại phải phù hợp với bản chất của vấn đề và được tiến hành bởi những người có thẩm quyền tương ứng.

Các hoạt động điều tra, giải quyết phàn nàn và khiếu nại phải đảm bảo tính khách quan, bảo mật, không phân biệt đối xử.

5. QUY TRÌNH THỰC HIỆN

5.1 Tiếp nhận ý kiến phàn nàn, khiếu nại

Ý kiến liên quan đến hoạt động thẩm tra khí nhà kính của Viện có thể được đưa ra theo một trong các hình thức sau:

- Bằng văn bản: Theo biểu mẫu TT.07-BM.01, thông qua website, email, công văn, ...
- Bằng lời: Thông qua điện thoại, tin nhắn thoại, trao đổi trực tiếp,

Bất kỳ nhân sự nào khi tiếp nhận được ý kiến từ các nguồn nói trên đều phải ghi nhận lại vào Phiếu ghi nhận ý kiến (theo biểu mẫu TT.07-BM.01) và gửi tới đồng thời Trưởng phòng Biến đổi khí

hậu và Trung hoà Cacbon và Lãnh đạo Viện. Việc báo cáo đồng thời như vậy nhằm đảm bảo rằng ý kiến sẽ được tiếp nhận và giải quyết một cách kịp thời.

5.2 Xác nhận nội dung và thực hiện xử lý

Sau khi tiếp nhận Phiếu ghi nhận ý kiến, tùy theo mức độ và nội dung, Trưởng phòng Biến đổi khí hậu và Trung hoà Cacbon và Lãnh đạo Viện sẽ cùng thống nhất để phân loại như sau:

- Ý kiến mang tính góp ý: Là ý kiến không thể hiện bất cứ yếu tố nào của sự không hài lòng hoặc không thỏa mãn đối với dịch vụ thăm tra hoặc kết quả thăm tra khí nhà kính của Viện.
- Ý kiến khiếu nại: Là ý kiến thể hiện bất cứ yếu tố nào của sự không hài lòng hoặc không thỏa mãn đối với một phần hoặc toàn bộ nội dung của bản Tuyên bố thăm tra của Viện.
- Ý kiến phản nàn: Là ý kiến thể hiện bất cứ yếu tố nào của sự không hài lòng hoặc không thỏa mãn đối với các vấn đề khác liên quan đến dịch vụ thăm tra khí nhà kính của Viện (ví dụ: năng lực của đoàn thăm tra, cách thức làm việc của nhân sự Viện, tiến độ thực hiện công việc, ...).

Ý kiến mang tính góp ý sẽ được ghi nhận và xem xét trong cuộc họp xem xét của lãnh đạo để cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ.

Mọi ý kiến phản nàn (được đưa ra bằng văn bản hoặc bằng lời) đều phải được giải quyết.

Viện chỉ giải quyết ý kiến khiếu nại được đưa ra bằng văn bản.

Trưởng phòng Biến đổi khí hậu và Trung hoà Cacbon và Lãnh đạo Viện có trách nhiệm chủ trì hoặc phân công nhận sự thực hiện việc điều tra tính xác thực của ý kiến phản nàn, khiếu nại.

Tùy theo kết quả điều tra, Trưởng phòng Biến đổi khí hậu và Trung hoà Cacbon và Lãnh đạo Viện có trách nhiệm quyết định các hành động thích hợp (ví dụ: thực hiện sự khắc phục, thực hiện hành động khắc phục, ...) và phân công nhận sự thực hiện. Kết quả của việc thực hiện phải được báo cáo lại.

5.3 Thông báo kết luận xử lý

Trưởng phòng Biến đổi khí hậu và Trung hoà Cacbon hoặc Lãnh đạo Viện có trách nhiệm thông báo chính thức toàn bộ kết quả của việc điều tra nguyên nhân, phương án giải quyết bằng văn bản (thông qua biểu mẫu TT.07-BM.02) cho bên đưa ra ý kiến.

6. BIỂU MẪU LIÊN QUAN

- TT.07-BM.01: Phiếu ghi nhận ý kiến;
- TT.07-BM.02: Thông báo trả lời phản nàn, khiếu nại.