

1. Mục đích

Quy định phạm vi, trách nhiệm và nội dung các bước tiến hành để xem xét giải quyết phàn nàn, khiếu nại và yêu cầu xem xét lại của khách hàng liên quan đến các hoạt động của Viện Kiểm nghiệm an toàn vệ sinh thực phẩm quốc gia (Viện).

2. Phạm vi áp dụng

Thủ tục này được áp dụng tại Viện khi tiếp nhận, xử lý và văn bản hóa các hoạt động giải quyết các phàn nàn, khiếu nại và yêu cầu xem xét lại có liên quan đến các hoạt động của Viện.

3. Trách nhiệm

- Khoa Đảm bảo chất lượng (ĐBCL) có trách nhiệm theo dõi việc thực hiện và lưu hồ sơ quá trình giải quyết khiếu nại và yêu cầu xem xét lại.
- Văn thư, bộ phận tiếp xúc với khách hàng thuộc phòng Kiểm tra nhà nước (KTNN) và Trung tâm dịch vụ (TTDV) chịu trách nhiệm tiếp nhận ý kiến phản hồi, phàn nàn, khiếu nại, yêu cầu xem xét lại của khách hàng và trả lời các kết quả giải quyết.
- Tất cả các cán bộ của Viện và những người có liên quan đến hoạt động của Viện chịu trách nhiệm thực hiện thủ tục này.

4. Giải thích một số thuật ngữ

Một số thuật ngữ sử dụng trong thủ tục này được hiểu như sau:

- Khách hàng là cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân có hoạt động liên quan đến chức năng, nhiệm vụ và các hoạt động thuộc phạm vi quản lý của Viện (người sử dụng ít nhất một dịch vụ của Viện).
- Phàn nàn là sự không hài lòng đối với hành vi ứng xử, các xử lý công việc của cán bộ Viện với mong muốn nâng cao tính chuyên nghiệp của cán bộ Viện.
- Khiếu nại/yêu cầu xem xét lại là sự không hài lòng đối với hoạt động của Viện được thể hiện bằng văn bản, lời nói,

1. Objective

Stipulated scope, responsibility and content to review and solved customer's complaints and appeals which related to activities of National institute for Food Control (the Institute).

2. Scope of application

This procedure is applied in the Institute for receipt of, handling, and documentation of activities solving the complaints, appeals and appeal that related to the Institute activities.

3. Responsibility

- Quality assurance laboratory (ĐBCL) responsible for monitoring the implementation and keeping records of complaints and appeals handling process.
- Achieve staff, customer contact group under State control department (KTNN) and Centre of technical and science service (TTDV) responsible for receive feedback, complaints, appeals and answered to customer the handling results.
- All personnel of the Institute and related person have responsibility to follow this procedure.

4. Definition of terms

Some terms used in this procedure are understand as follows:

- Customer is agency, organization or individual has an action related to functions, duties in managed scope of the Institute (who use at least one of the Institute services).
- Complaints is dissatisfaction with the miss-behaviors, miss-handling of work of the Institute staffs with the hope to improve professional skill for the Institute staffs .
- Appeals is dissatisfaction with the Institute operation expressed in written document, oral or email ... with desire to be handle by

thư điện tử ... với mong muốn được Viện giải quyết.

the Institute.

5. Nội dung

5. Content

5.1. Tiếp nhận phàn nàn, khiếu nại, yêu cầu xem xét lại

5.1. Receive complaints and appeals

- Trường hợp khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại bằng lời nói (trực tiếp hoặc qua điện thoại); người tiếp nhận phải ghi đầy đủ các nội dung có liên quan vào **NIFC.PR.08.F.01**, ngày giờ ghi nhận, người phàn nàn, khiếu nại, yêu cầu xem xét lại, ký tên và báo cáo ngay cho trưởng đơn vị có liên quan xử lý.
- Đối với khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại bằng văn bản: nhân viên văn thư vào sổ theo dõi công văn đến và chuyển ngay cho lãnh đạo Viện xem xét chỉ đạo đơn vị liên quan giải quyết.
- Trường hợp phức tạp, trưởng đơn vị báo cáo lãnh đạo Viện xem xét giải quyết.

- In case of complaints and appeals by word (directly or via telephone), the receiver must note in **NIFC.PR.08.F.01**, received date and time, complainer, appeal requestor, sign and inform immediately to head of related division to consider solution to solve.
- In case of complaints or appeals in document, clerical staff note into book and immediately transfer to the Institute leadership for give command to related division for solve.
- In complicated case, head of division report to the Institute leadership for solution consideration.

5.2. Xử lý phàn nàn, khiếu nại, yêu cầu xem xét lại

5.2. Solve complaints and appeals

- Đối với khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại bằng lời nói (trực tiếp hoặc qua điện thoại):
- + Người tiếp nhận giải thích được ngay mà khách hàng thoả mãn thì ghi nội dung giải quyết vào **NIFC.PR.08.F.01**, sau đó thông báo lại cho bộ phận tiếp xúc với khách hàng và khoa ĐBCL.
- + Khách hàng chưa thoả mãn với giải quyết của người tiếp nhận khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại, ghi thông tin liên lạc của khách hàng và hẹn sẽ trả lời sau. Người tiếp nhận ghi nhận thông tin vào **NIFC.PR.08.F.02** rồi chuyển cho khoa ĐBCL để theo dõi, giải quyết hoặc chuyển cho đơn vị liên quan giải quyết.
- Trường hợp khiếu nại và yêu cầu xem xét lại bằng văn bản: Đơn vị được giao làm đầu mối giải quyết dự thảo công văn trả lời, trình lãnh đạo Viện ký rồi chuyển cho phòng TCHC để chuyển công văn đến khách hàng.
- Trường hợp khách hàng phàn nàn, khiếu nại về kết quả:

- In case of complaints and appeals by oral (directly or via telephone):
- + if the receiver could immediately explain and the customer is satisfied, solving content must be completed in **NIFC.PR.08.F.01**, then report to customer contact division and ĐBCL.
- + If the customer is not satisfied with treatment of the receiver, the receiver notes the customer contact and make an appointment to answer. The receiver noted in **NIFC.PR.08.F.02**, then informs to ĐBCL to monitor, solve or transfer to related division to handle.
- In case of complaints and appeals in document: Assigned contact point division draft reply letter, submit the Institute leadership for approval, then transfer to Administration for reply customer.
- In case the customer complaints and appeals about results:

- + Nếu kết quả không thay đổi thì Viện khẳng định kết quả, TTDV hoặc văn thư sẽ trả lời khách hàng về việc khẳng định kết quả và ghi nhận thông tin trả lời khách hàng vào **NIFC.PR.08.F.02** rồi chuyển cho ĐBCL lưu hồ sơ.
- + Nếu kết quả kiểm tra lại có thay đổi so với kết quả ban đầu trả cho khách hàng, đơn vị thực hiện hoạt động phải trả lại kết quả khẳng định là đúng, thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa và gửi báo cáo cho ĐBCL theo **NIFC.PR.05.F.01**.
- Người giải quyết, người xem xét phê duyệt kết quả giải quyết khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại phải là người không tham gia vào hoạt động liên quan đến khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại.
- Mọi kết quả sai lệch so với ban đầu phải được phân tích tìm nguyên nhân và khắc phục theo **NIFC.PR.05**.

5.3. Trả lời phàn nàn, khiếu nại, yêu cầu xem xét lại

- Kết quả giải quyết khiếu nại và xem xét lại được báo cho khách hàng và ghi nhận vào các biểu mẫu **NIFC.PR.08.F.01**, **NIFC.PR.08.F.02** và **NIFC.PR.05.F.01**.
- Viện phải đảm bảo khách hàng chấp nhận cách thức giải quyết của Viện.

5.4. Thu thập ý kiến khách hàng

- Các bộ phận tiếp xúc, trực tiếp trao đổi thông tin với khách hàng có trách nhiệm thu thập ý kiến của khách hàng để thu thập các thông tin cả phản hồi tích cực và tiêu cực của khách hàng về các hoạt động thử nghiệm, giám định, chứng nhận và thử nghiệm thành thạo của Viện.
- Hoạt động thử nghiệm và hiệu chuẩn thu thập thông tin theo **NIFC.PR.08.F.03**.
- Hoạt động giám định thu thập thông tin theo **NIFC.PR.08.F.04**.
- Hoạt động chứng nhận thu thập thông tin theo **NIFC.PR.08.F.05**.
- Hoạt động thử nghiệm thành thạo thu thập thông tin theo **NIFC.PR.08.F.06**.
- Hoạt động cung cấp mẫu chuẩn thu thập

- + If the result it does not change, the Institute confirm the result, Center of technology and science service or Administrator answer to the customer, and record in **NIFC.PR.08.F.02** then send ĐBCL for record retain.
- + If it is different from the before result, the operating division must: confirm to customer the correct result and implementation the corrective action, preventive action then report ĐBCL in **NIFC.PR.05.F.01**.
- The person who directly handle or approve treatment results of complaint and appeal, must not participate in the activities related to the complaint and appeal.
- Any different from the before result shall be analyzed root cause and take corrective action in accordance with **NIFC.PR.05**.

5.3. Answer the complaints and appeals

- Results of handling complaints and appeals are informed to customer and noted in **NIFC.PR.08.F.01**, **NIFC.PR.08.F.02** and **NIFC.PR.05.F.01**.
- The Institute must ensure that customer would accept the Institute solution.

5.4. Collect customer opinions

- The division who contact direct, exchange information with customer is responsible to collect customer feedback for collecting not only positive but also negative feedback about test, calibration, inspection, certification and proficiency testing activities of the Institute.
- test and calibrate activities feedback collected in the form **NIFC.PR.08.F.03**.
- inspection activities feedback collected in the form **NIFC.PR.08.F.04**.
- Certification activities feedback collected in **NIFC.PR.08.F.05**.
- PT activities feedback collected in the form **NIFC.PR.08.F.06**.
- RM activities feedback collected in the

thông tin theo **NIFC.PR.08.F.08.**

- Các thông tin phản hồi, nhận xét của khách hàng được bộ phận tiếp xúc khách hàng thống kê, phân tích để cải tiến hệ thống quản lý. Các kết quả thống kê, phân tích này được báo cáo trong các cuộc họp xem xét lãnh đạo.
- Các ý kiến của khách hàng được tập hợp thống kê theo biểu mẫu **NIFC.PR.08.F.07** để báo cáo trước cuộc họp xem xét lãnh đạo và phân tích xu hướng đánh giá của khách hàng.

5.5. Lưu hồ sơ

- Hồ sơ quá trình giải quyết khiếu nại và yêu cầu xem xét lại được lưu trữ theo quy định của thủ tục **NIFC.PR.06.**

form **NIFC.PR.08.F.08.**

- The feedbacks and comments from customer are listed, analyzed to improve the management system. The listed and analyzed result is reported at the management review meeting.
- The customer feedback are collected, statistic in **NIFC.PR.08.F.07**, the results are reported in the management review meeting and analyze trend of customer evaluation.

5.5. Records

- Records of complaints and appeal handling are kept accordance with procedure **NIFC.PR.06.**

5. Các biểu mẫu liên quan - Related forms

- **NIFC.PR.08.F.01:** Sổ tiếp nhận và giải quyết khiếu nại và yêu cầu xem xét lại
Receive complaint and appeal book
- **NIFC.PR.08.F.02:** Phiếu tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, yêu cầu xem xét lại
Receive and handle of complaint and appeal sheet
- **NIFC.PR.08.F.03:** Phiếu thu thập ý kiến khách hàng đối với dịch vụ thử nghiệm
Collect customer opinions on test service
- **NIFC.PR.08.F.04:** Phiếu thu thập ý kiến khách hàng đối với hoạt động giám định
Collect customer opinions on inspection service
- **NIFC.PR.08.F.05:** Phiếu thu thập ý kiến khách hàng đối với hoạt động chứng nhận
Collect customer opinions on certification service
- **NIFC.PR.08.F.06:** Phiếu thu thập ý kiến khách hàng đối với hoạt động thử nghiệm thành thạo
Collect customer opinions on proficiency testing service
- **NIFC.PR.08.F.07:** Phiếu tổng hợp ý kiến của khách hàng
Customer feedback summary sheet
- **NIFC.PR.08.F.08** Phiếu thu thập ý kiến khách hàng đối với dịch vụ cung cấp mẫu chuẩn

6. Danh sách các đơn vị được phân phối tài liệu này - List of units are delivered this document

STT No	Bản số Copy No	Người giữ/ Department	Ghi chú/Note
1.	00	Khoa Đảm bảo chất lượng - <i>Laboratory of Quality Assurance</i>	Bản gốc <i>Original</i>
2.	01	Viện trưởng	

STT No	Bản số Copy No	Người giữ/ Department	Ghi chú/Note
3.	02	Phó Viện trưởng phụ trách chuyên môn	Bản kiểm soát <i>Controlled</i>
4.	03	Khoa Dinh dưỡng và phụ gia thực phẩm - <i>Laboratory of Nutrients and food additives.</i>	Bản kiểm soát <i>Controlled</i>
5.	04	Khoa Kim loại và Vi khoáng - <i>Heavy metals and minerals lab.</i>	Bản kiểm soát <i>Controlled</i>
6.	05	Khoa độc học dị nguyên - <i>Food Toxicology and Allergens Testing lab.</i> Khoa Tồn dư và ô nhiễm hóa chất - <i>Laboratory of Chemical residues and Contaminants in food</i>	Bản kiểm soát <i>Controlled</i>
7.	06	Khoa nghiên cứu thực phẩm - <i>Food research laboratory</i>	Bản kiểm soát <i>Controlled</i>
8.	07	Khoa vi sinh và biến đổi gen - <i>Laboratory of Food Microbiology and Genetically modified food</i> Khoa Động thực vật thử nghiệm - <i>Laboratory of Experiments on animals and plants</i>	Bản kiểm soát <i>Controlled</i>
9.	08	Phòng Tổ chức - Hành chính - <i>Personnel Administration Department</i>	Bản kiểm soát <i>Controlled</i>
10.	09	Phòng Kế hoạch, Vật tư và Công nghệ thông tin - <i>Department of Planning, Purchasing and information technology</i>	Bản kiểm soát <i>Controlled</i>
11.	10	Phòng Tài chính - Kế toán - <i>Financial and Accounting Department</i>	Bản kiểm soát <i>Controlled</i>
12.	11	Phòng Khoa học - Đào tạo và Hợp tác quốc tế - <i>Department of Science - Training and International Cooperation.</i>	Bản kiểm soát <i>Controlled</i>
13.	12	Phòng Kiểm tra nhà nước về thực phẩm nhập khẩu - <i>State Control of Imported Food Department</i>	Bản kiểm soát <i>Controlled</i>
14.	13	Trung tâm dịch vụ khoa học kỹ thuật - <i>Science and Technology Service Center</i>	Bản kiểm soát <i>Controlled</i>