



VĂN PHÒNG CÔNG NHẬN CHẤT LƯỢNG  
*Bureau of Accreditation (BoA)*

## THỦ TỤC GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN, KHIẾU NẠI COMPLAINTS PROCEDURE

Mã số/*Code*: **AP 01**

Lần ban hành/*Issued No*: **3.00**

Ngày ban hành/*Date of issue*: **02/01/2020**

<b>1. Mục đích</b>	<b>1. Purpose</b>
- Thủ tục này để đảm bảo các khiếu nại/phàn nàn/được giải quyết một cách nhanh chóng, khách quan và đúng đắn.	- This document ensures that all the complaints will be resolved on time, impartiality and properly.
<b>2. Phạm vi</b>	<b>2. Scope</b>
- Các phàn nàn, khiếu nại, phê bình, đề nghị, ý kiến phản ánh từ các tổ chức đăng ký công nhận, tổ chức đã được công nhận, các bên liên quan hoặc bất kỳ bên thứ ba quan tâm đến dịch vụ công nhận của Văn phòng Công nhận Chất lượng (VPCNCL)	- Any comments, complaints or opinions from applicants, accredited bodies, interested parties, or any third party that are interested in BoA accreditation services.
- Khiếu nại/phàn nàn liên quan đến tổ chức được Văn phòng CNCL công nhận trước hết phải gửi cho tổ chức này tiếp nhận, xử lý. Trường hợp bên phàn nàn, khiếu nại không thỏa mãn với quyết định của tổ chức này thì mới gửi đến Văn phòng công nhận chất lượng	- A complaint concerning an accredited body will be resolved by this accredited body. In case the complainant was not satisfied for a decision of the accredited body then the complaints will be sent to the BoA.
<b>3. Trách nhiệm</b>	<b>3. Responsibilities</b>
- Giám đốc, Phó giám đốc các trường phòng và các cán bộ Văn phòng CNCL liên quan có trách nhiệm thực hiện giải quyết các khiếu nại/phàn nàn;	- Director, Deputy Director of BoA, head of departments and all staffs have the responsibility to resolve all the complaints
- Tất cả nhân viên Văn phòng Công nhận Chất lượng và những người có liên quan tới hoạt động đánh giá công nhận có trách nhiệm thực hiện thủ tục này.	- All staffs of BoA other related person are responsible for implement this procedure.
<b>4. Nội dung</b>	<b>4. Content</b>
Các thuật ngữ trong qui định này được hiểu như sau:  - <b>Khiếu nại:</b> Sự không hài lòng với hoạt động của Văn phòng CNCL hoặc tổ chức được Văn phòng CNCL công nhận được chuyển đến Văn phòng CNCL bằng văn bản (công văn, email v.v) với mong muốn được Văn phòng CNCL trả lời.	The terms in this procedure are construed as follows:  - <b>Complaints:</b> Any dissatisfaction with the operation of the Bureau of Accreditation or accredited entities by the Bureau of Accreditation will be submitted to the BOA in writing (official letter, email, etc.) with the desire to be answered by the BOA.
- <b>Phàn nàn:</b> Sự không thỏa mãn, hài lòng với hành vi ứng xử, việc xử lý công việc của nhân viên Văn phòng CNCL với mong muốn giúp Văn phòng CNCL nâng cao chất lượng công việc	- <b>Grievences:</b> Dissatisfaction, satisfaction with the miss-behaviors, miss-handling of work of BOA's staff with a good desire to help BOA to improve the quality of work.

<b>4.1. Nguyên tắc</b>	<b>4.1 Principles</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Khiếu nại/phàn nàn chỉ được giải quyết nếu có nêu rõ tên người, tên tổ chức, những cá nhân liên quan đến khiếu nại/phàn nàn và vấn đề của khiếu nại/phàn nàn. VPCNCL không chấp nhận và xử lý các khiếu nại/phàn nàn danh hoặc các khiếu nại/phàn nàn không nêu lý do hoặc không viện dẫn bằng chứng.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Complaints can only be resolved if the name of the person, organization, individuals involved in the complaint and the issue / complaint are clearly stated. BOS shall not accept and handle anonymous complaints or complaints with no reason or no evidence.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các cá nhân liên quan đến khiếu nại không được xử lý/ giải quyết khiếu nại</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Individuals involved in complaints cannot handle / resolve the complaints</li> </ul>
<b>4.2. Tiếp nhận khiếu nại/phàn nàn</b>	<b>4.2 . Receiving complaints</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tất cả các cán bộ của Văn phòng CNCL đều có thể tiếp nhận khiếu nại/phàn nàn</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- All staff of the BOA can receive complaints</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Khiếu nại/phàn nàn có thể tiếp nhận qua các hình thức điện thoại, email hoặc thư được gửi tới VPCNCL.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Complaints can be received in the form of phone, email or mail sent to VPCNCL.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Khi tiếp nhận khiếu nại/phàn nàn, người tiếp nhận phải ghi nhận thông tin vào biểu mẫu “Theo dõi xử lý phàn nàn/khiếu nại”- AF01/01.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Upon receiving complaints the recipient must file the information in the form AF01/01 "Follow up / complaint"</li> </ul>
<b>4.3. Xử lý phàn nàn/khiếu nại</b>	<b>4.3 . Handling grievences / complaints</b>
<b>4.2.1 Xử lý phàn nàn</b>	<b>4.2.1 Handling grievences</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đối với các phàn nàn bằng lời nói (trực tiếp hoặc qua điện thoại), email mà người tiếp nhận phàn nàn giải thích làm thỏa mãn khách hàng thì nội dung phàn nàn và nội dung giải quyết được báo cho trưởng phòng hành chính để ghi nhận vào biểu mẫu “Theo dõi giải quyết khiếu nại/phàn nàn” AF 01/01.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- In case the complaint recipient satisfies the customer for verbal complaints (in person or by phone), the complaint content and settlement content will be reported to the administrative manager for record in the form AF 01/01 "Tracking grievences/complaint ".</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trường hợp phàn nàn mang tính phức tạp thì người nhận phàn nàn báo cáo xin ý kiến trưởng phòng giải quyết. Nếu Trưởng phòng không giải quyết được thì chuyển Phó giám đốc phụ trách giải quyết.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- In case of complicated complaints, the recipient will report to the Head of Department for settlement. If the Head of the Department cannot resolve the case, transfer the case to the Deputy Director in charge for settlement.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sau đó các phàn nàn và xử lý phàn nàn này được báo cho trưởng phòng hành chính để ghi nhận vào biểu mẫu “Theo dõi giải quyết khiếu nại/phàn nàn” AF 01/01</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- The complaints and the settlements will then be reported to the Head of Administration to record in the "Follow up grievance / complaint" form. AF 01/01</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các phàn nàn và xử lý phàn nàn được Trưởng phòng hành chính hoặc phó giám đốc báo cáo tới Giám đốc Văn phòng CNCL trong cuộc họp gần nhất</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Head of administrative department or deputy director reports to the Director of BOA on the results of handling complaints at the next meeting</li> </ul>
<p><b>4.2.2 Xử lý Khiếu nại</b></p>	<p><b>4.2.2 Handling complaints</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đối với các khiếu nại bằng văn bản sẽ được chuyển cho Văn thư để vào sổ công văn đến và trình giám đốc xử lý</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- The file clerk will create a reference number via the administrative management system for all written complaints before submitting to the director for processing</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trường hợp khiếu nại là email, sẽ được in ra để trình giám đốc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Complaints received via email will be printed out for submission to the director.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giám đốc Văn phòng CNCL chỉ định người hoặc nhóm người nghiên cứu bản chất, nguyên nhân của khiếu nại và hướng xử lý và soạn thảo văn bản cho người/tổ chức có khiếu nại.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- The Director of the CNCL Office shall appoint a person or a group of people to study the nature and causes of the complaints and to handle by drafting a written response to the complainant.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thời gian để xử lý khiếu nại không quá 15 ngày kể từ khi nhận được khiếu nại</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- The time limit for handling a complaint is no more than 15 days after receiving the complaint</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trưởng phòng Hành chính Tổng hợp có trách nhiệm ghi nhận và theo dõi việc giải quyết khiếu nại theo Biểu mẫu AF 01/01</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- The Head of General Administration is responsible for recording and monitoring the complaint settlement via Form AF 01/01</li> </ul>
<p><b>4.2.3 Cải tiến</b></p>	<p><b>4.2.3 Improvement</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các phàn nàn, khiếu nại là cơ hội cải tiến cho Văn phòng CNCL.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Complaints are great opportunities for potential improvements of BOA.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các phàn nàn, khiếu nại nếu nguyên nhân là điều không phù hợp thì Giám đốc Văn phòng CNCL sẽ phân công nhân sự thực hiện hành động khắc phục/ phòng ngừa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Complaints stemming from inappropriate causes, the Director of BOA will assign personnel to take corrective / preventive actions.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trong quá trình xử lý khiếu nại, phàn nàn, nếu yêu cầu các hành động khắc phục/ phòng ngừa thì sẽ thực hiện theo “thủ tục <b>Kiểm soát sự không phù hợp</b>, Hành động khắc phục/ phòng ngừa” AP 10 và ghi nhận trong biểu mẫu “Theo dõi giải quyết khiếu nại/phàn nàn” AF 01/01.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- During the complaints handling process, if the complaint involves a request for corrective / preventive actions, it will be followed the “<b>Procedure for Control of nonconformity and</b> Corrective / preventive action procedure” AP 10 and noted in form "Tracking complaints " AF 01/01.</li> </ul>

<b>5. Hướng dẫn, biểu mẫu áp dụng</b>	<b>5. Guidelines, forms</b>
- AF 01/01 Theo dõi giải quyết khiếu nại/phàn nàn	- AF 01/01 Complaint follow up
<b>6. Hồ sơ</b>	<b>6. Complaints file</b>
- Các tài liệu liên quan đến quá trình tiếp nhận, xử lý khiếu nại được lập thành hồ sơ và báo cáo trong cuộc họp gần nhất của Hội đồng công nhận.	- Documents related to the process of receiving and handling complaints are recorded and reported in the earliest meeting of the Accreditation Council.