

CHI CỤC TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG
TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG

**THỦ TỤC
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ KHÁNG NGHỊ**

Ký hiệu tài liệu: **TT-CN05**

Bản số:

Lần ban hành: **06**

Ngày ban hành: 10 /3/2017

Tài liệu này chỉ được sử dụng nội bộ. Mọi sự trích dẫn, chuyển giao đều phải được sự cho phép của lãnh đạo Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng.



**THỦ TỤC
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI,
KHÁNG NGHỊ**

TT-CN05

Trang : 2 /13
Lần ban hành : 6
Ngày ban hành : 10 /3/2017

TÌNH TRẠNG PHÊ DUYỆT VÀ SỬA ĐỔI

Lần	Tháng/ năm	Mô tả sửa đổi (Phần, trang)	Trách nhiệm		
			Biên soạn	Thẩm xét	Phê duyệt
4	15/10/2014	Toàn bộ các trang Thay thế Thủ tục giải quyết khiếu nại và kháng nghị (TT-CNSP 06) ban hành lần 03, ngày 20/10/2013 bằng Thủ tục giải quyết khiếu nại và kháng nghị (TT-CN 05) ban hành lần 04, ngày 15/10/2014			
5	15/10/2015	Sửa mục 4, trang 4; Phụ lục 3, 4 và 5 trang 11, 12 và 13. Thủ tục giải quyết khiếu nại và kháng nghị (TT-CN 05) ban hành lần 04, ngày 15/10/2014 thành Thủ tục giải quyết khiếu nại và kháng nghị (TT-CN 05) ban hành lần 05, ngày 15/10/2015			
6	10/3/2017	Thay thế. Thủ tục giải quyết khiếu nại và kháng nghị (TT-CN 05) ban hành lần 05, ngày 15/10/2015 thành Thủ tục giải quyết khiếu nại và kháng nghị (TT-CN 05) ban hành lần 06, ngày 10/3/2017			



**THỦ TỤC
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI,
KHÁNG NGHỊ**

TT-CN05

Trang : 3 /13
Lần ban hành : 6
Ngày ban hành : 10 /3/2017

DANH MỤC NGƯỜI GIỮ HỒ SƠ

Bản số	Người giữ	Ký nhận
1	Giám đốc Trung tâm	
2	Phụ trách Phòng chứng nhận	

MỤC LỤC

Nội dung	Trang
Trang tên thủ tục	1
Tình trạng phê duyệt và sửa đổi	2
Danh mục người giữ hồ sơ và mục lục	3
Mục đích, phạm vi, tham khảo, định nghĩa	4
Trách nhiệm	5
Nội dung	5-8



THỦ TỤC
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI,
KHÁNG NGHỊ

TT-CN05

Trang : 4 /13
Lần ban hành : 6
Ngày ban hành : 10 /3/2017

1 MỤC ĐÍCH

Đảm bảo các khiếu nại và kháng nghị liên quan đến hoạt động đánh giá chứng nhận của Trung tâm thực hiện được giải quyết một cách triệt để, nhất quán và hiệu quả.

2 PHẠM VI

Thủ tục này được áp dụng cho những trường hợp sau:

- Các khiếu nại, **kháng nghị** của tổ chức đã được chứng nhận liên quan đến các dịch vụ chứng nhận của Trung tâm thực hiện.
- Các khiếu nại từ các khách hàng của tổ chức được chứng nhận đến Trung tâm /hoặc các bên quan tâm liên quan đến sản phẩm và dịch vụ do tổ chức đã được chứng nhận cung cấp.

3 TÀI LIỆU THAM KHẢO

Sổ tay chất lượng Phân tích và Chứng nhận

- ISO/IEC 17025: 2005: Yêu cầu chung về năng lực cầu phòng thử nghiệm và hiệu chuẩn.

- ISO/IEC 17065: 2012: Đánh giá sự phù hợp- Yêu cầu chung đối với các tổ chức chứng nhận sản phẩm, quá trình và dịch vụ.

- TCVN ISO/TS 22003: 2008: Hệ thống quản lý an toàn thực phẩm- Yêu cầu đối với các tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý an toàn thực phẩm.

- TCVN ISO/IEC 17021: 2011: Đánh giá sự phù hợp –Yêu cầu đối với tổ chức đánh giá và chứng nhận hệ thống quản lý.

4 ĐỊNH NGHĨA VÀ CÁC CHỮ VIẾT TẮT

• Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng (gọi tắt là Trung tâm) là tổ chức thực hiện chứng nhận hợp chuẩn, hợp quy, chứng nhận hệ thống quản lý, chứng nhận hệ thống An toàn vệ sinh thực phẩm (ATVSTP).

• Tổ chức đăng ký chứng nhận (Audit client) – **Tổ chức có nhu cầu đăng ký chứng nhận với Trung tâm hoặc đã đăng ký chứng nhận nhưng chưa được đánh giá,**

• Tổ chức được đánh giá (Auditee) – **Tổ chức đã có đăng ký chứng nhận với Trung tâm và đang trong quá trình đánh giá,**

• Tổ chức được chứng nhận (Certified client) – Tổ chức đã được Phòng chứng nhận của Trung tâm chứng nhận,

• Khách hàng – Có thể là một trong ba đối tượng (Tổ chức đăng ký chứng nhận, Tổ chức được đánh giá, Tổ chức được chứng nhận).



**THỦ TỤC
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI,
KHÁNG NGHỊ**

TT-CN05

Trang : 5 /13
Lần ban hành : 6
Ngày ban hành : 10 /3/2017

- Khiếu nại- Phản ánh (bằng văn bản) về việc không thỏa mãn liên quan tới các khía cạnh của dịch vụ do Trung tâm cung cấp và/hoặc liên quan tới các khía cạnh của các sản phẩm/dịch vụ do tổ chức được chứng nhận cung cấp.
- Kháng nghị - Phản ánh (bằng văn bản) về việc không đồng ý với các quyết định của Trung tâm liên quan đến hoạt động chứng nhận.
- NV: nhân viên được giao thực hiện điều phối hoạt động chứng nhận
- CGCĐ: chuyên gia được chỉ định xem xét các yêu cầu của khách hàng
- TT TĐC: Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng
- STCL- PTCN: Sở tay chất lượng

5 TRÁCH NHIỆM

Giám đốc Trung tâm, Tổ giải quyết khiếu nại và các nhân sự có liên quan có trách nhiệm thực hiện nội dung của Thủ tục này.

6 NỘI DUNG

6.1 Quy định chung

Mọi khiếu nại, kiến nghị được gửi đến Trung tâm đều phải được tiếp nhận, xử lý và phản hồi bằng các phương pháp trao đổi thông tin chính thức, thể hiện bằng văn bản và được lưu hồ sơ.

Các hoạt động xử lý phải phù hợp với bản chất của nội dung khiếu nại, kiến nghị và được tiến hành bởi những người có thẩm quyền tương ứng.

6.2 Khiếu nại về hoạt động của Tổ chức được chứng nhận

6.2.1 Tiếp nhận và xác nhận khiếu nại

Các khiếu nại từ các khách hàng của Tổ chức được chứng nhận và/hoặc các bên quan tâm về hoạt động của Tổ chức được chứng nhận sẽ được chuyển tới Trung tâm và trình lên Giám đốc trong thời gian không quá 1 ngày làm việc, sau đó được lưu vào hồ sơ khách hàng của Tổ chức chứng nhận.

Tổ chức chứng nhận bị khiếu nại sẽ thông báo bằng văn bản về nội dung khiếu nại đối với hoạt động của Tổ chức này.

NV của Trung tâm cũng đảm bảo việc có thông báo bằng hình thức thích hợp đến tổ chức gửi khiếu nại để xác nhận về việc đã nhận được khiếu nại và đang xem xét.

6.2.2 Xem xét khiếu nại

Nội dung chi tiết của khiếu nại sẽ được chuyển cho Chuyên gia đánh giá thực hiện cuộc đánh giá giám sát tiếp theo. Chuyên gia đánh giá phải tiến hành đánh giá hiệu lực hoạt động xử lý khiếu nại tại cơ sở của Tổ chức được chứng nhận và phải đảm bảo rằng khiếu nại này không phải là kết quả của sự không phù hợp của hệ thống quản lý.

6.2.3 Báo cáo kết quả và lưu hồ sơ

Kết quả đánh giá lần giám sát lần tiếp theo được báo cáo một cách bình thường theo Thủ tục đánh giá **TT-CNSP 01**, **TT-CNVG 01**, **TT-CNHTAT01**, Chuyên gia đánh giá

Tài liệu này chỉ được sử dụng nội bộ. Mọi sự trích dẫn, chuyển giao đều phải được sự cho phép của lãnh đạo Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng.



**THỦ TỤC
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI,
KHÁNG NGHỊ**

TT-CN05

Trang : 6 /13
Lần ban hành : 6
Ngày ban hành : 10 /3/2017

phải có phần ghi chú thích hợp trong Báo cáo đánh giá để ghi nhận hành động xử lý khiếu nại đã được thực hiện tiếp theo.

Căn cứ vào hồ sơ đánh giá trên, Trung tâm ra thông báo bằng văn bản gửi cho tổ chức khiếu nại về kết quả xem xét và xử lý khiếu nại. Thông báo này được gửi trước cho Tổ chức được chứng nhận để xác nhận nội dung trả lời của Trung tâm trước khi gửi đến tổ chức khiếu nại (*để đảm bảo bất cứ thông tin nào thuộc phạm vi phải bảo mật sẽ được trao đổi và làm rõ*).

Hồ sơ xem xét và giải quyết khiếu nại được lưu vào hồ sơ khách hàng của Tổ chức được chứng nhận.

6.3 Khiếu nại về hoạt động của Tổ chức chứng nhận

6.3.1 Tiếp nhận và xác nhận khiếu nại

Thủ tục giải quyết khiếu nại và kháng nghị này được thông báo đến mọi tổ chức được Trung tâm chứng nhận trong quá trình đánh giá, thông qua Điều kiện và nguyên tắc chứng nhận và được cung cấp cho các bên quan tâm khi có yêu cầu.

Khi nhận được các khiếu nại từ các tổ chức được chứng nhận, các bên quan tâm (bao gồm cả tổ chức chứng nhận) về hoạt động chứng nhận, Phụ trách phòng chứng nhận phải trình bày với Giám đốc Trung tâm trong thời gian không quá 1 ngày làm việc để xem xét, ra Quyết định và thành lập Tổ giải quyết khiếu nại giải quyết.

Tổ giải quyết khiếu nại Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại/kháng nghị, cập nhật Sổ theo dõi khiếu nại/kháng nghị ([BM-CN05-01](#)) và gửi thông báo bằng văn bản đến tổ chức khiếu nại để xác nhận việc tiếp nhận khiếu nại và đang xem xét, giải quyết. Việc thông báo xác nhận này phải được gửi đến tổ chức khiếu nại trong vòng 01 tuần làm việc kể từ khi tiếp nhận khiếu nại.

Tổ trưởng Tổ giải quyết khiếu nại có trách nhiệm đảm bảo việc liên hệ với khách hàng để thu thập bổ sung bằng chứng/thông tin liên quan đến nội dung khiếu nại.

6.3.2 Xem xét và giải quyết khiếu nại

Tổ trưởng Tổ giải quyết khiếu nại có trách nhiệm đánh giá các bằng chứng thu thập được về tính đầy đủ, hệ thống và khả năng xác nhận lại được. Trong trường hợp được xem là cần thiết việc đánh giá này có thể bao gồm xem xét các hồ sơ đánh giá liên quan để xác định nguyên nhân.

Nếu việc xem xét khiếu nại cho thấy lỗi thuộc về nhân sự của Trung tâm không tuân thủ các Quy tắc ứng xử hoặc không đảm bảo các phẩm chất đối với chuyên gia đánh giá (*như quy định trong mục 7.2 của tiêu chuẩn ISO 19011*), các hành động kỷ luật thích đáng cùng với việc đào tạo, hướng dẫn lại sẽ được thực hiện.

Việc xem xét, giải quyết khiếu nại có thể dẫn đến một cuộc đánh giá nội bộ đột xuất, thay đổi Thủ tục hoạt động hoặc đào tạo bổ sung đối với các nhân sự liên quan.

Trong mọi trường hợp, kết quả của việc xem xét và giải quyết phải được lưu hồ sơ, ghi nhận hoặc viện dẫn đến trong Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại.



**THỦ TỤC
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI,
KHÁNG NGHỊ**

TT-CN05

Trang : 7 /13
Lần ban hành : 6
Ngày ban hành : 10 /3/2017

6.3.3 Báo cáo kết quả và lưu hồ sơ

Các kết quả của việc xem xét, giải quyết khiếu nại, bao gồm cả các hành động khắc phục được thực hiện phải được thể hiện trong thông báo kết quả giải quyết khiếu nại đến tổ chức khiếu nại. Thông báo này phải được lập thành văn bản và gửi đến tổ chức khiếu nại trong vòng 30 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận khiếu nại.

Tổ trưởng Tổ giải quyết khiếu nại đảm bảo việc cập nhật các thông tin liên quan vào trong Sổ theo dõi khiếu nại/kháng nghị ([BM-CN05-01](#)).

Các thông tin về tiếp nhận và giải quyết khiếu nại phải được Đại diện lãnh đạo tập hợp và báo cáo trong cuộc họp xem xét của lãnh đạo.

Hồ sơ khiếu nại được Đại diện lãnh đạo quản lý.

6.4 Kháng nghị các quyết định của Trung tâm

6.4.1 Cung cấp thông tin (về quyền và thủ tục khiếu nại)

Thủ tục giải quyết khiếu nại và kháng nghị này được thông báo đến mọi tổ chức được Trung tâm chứng nhận trong quá trình đánh giá, thông qua Điều kiện và nguyên tắc chứng nhận và được cung cấp cho các bên quan tâm khi có yêu cầu.

Ngoài ra, khi được yêu cầu, Điều phối viên hoạt động chứng nhận đảm bảo việc cung cấp các hướng dẫn và thông tin cần thiết để Khách hàng có thể thực hiện việc kháng nghị một cách dễ dàng.

6.4.2 Tiếp nhận khiếu nại

Mọi khách hàng hoặc bất kỳ tổ chức/cá nhân nào có liên quan muốn khiếu nại về quyết định của Trung tâm được yêu cầu gửi khiếu nại chính thức bằng văn bản tới Giám đốc của Trung tâm kèm theo các bằng chứng thích hợp.

Trong trường hợp bên khiếu nại cần viện dẫn tới sự trợ giúp của các bên làm chứng, bên khiếu nại có trách nhiệm cung cấp đầy đủ tên và địa chỉ của bên làm chứng này.

6.4.3 Giải quyết ban đầu bởi Giám đốc

Trong thời gian 2 tuần kể từ khi nhận được kháng nghị, Giám đốc Trung tâm hoặc người được uỷ quyền phải trao đổi thông tin với bên kháng nghị để làm rõ bản chất của vụ việc kháng nghị nhằm giải quyết thoả đáng sự việc. Hành động này có thể dẫn đến việc bên kháng nghị bãi bỏ kháng nghị hoặc đệ trình lại đơn kháng nghị.

Trong vòng 1 tuần, Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm thông báo cho bên kháng nghị về việc Trung tâm đã chính thức tiếp nhận kháng nghị và chuyển cho Tổ giải quyết kháng nghị (lập theo Quyết định thành lập Tổ giải quyết kháng nghị) để giải quyết. Mọi tài liệu có liên quan phải được chuyển tới tổ giải quyết kháng nghị.

6.4.4 Giải quyết của Tổ giải quyết kháng nghị

Tổ trưởng Tổ giải quyết kháng nghị có trách nhiệm thu thập các thông tin và/hoặc điều tra trên hiện trường để có thể cung cấp dữ liệu đầu vào cho các cuộc họp của Tổ. Các cuộc họp của Tổ giải quyết kháng nghị phải có sự hiện diện của tất cả các thành viên của Tổ. Trước khi cuộc họp diễn ra, các thành viên phải được cung cấp đầy đủ:

Tài liệu này chỉ được sử dụng nội bộ. Mọi sự trích dẫn, chuyển giao đều phải được sự cho phép của lãnh đạo Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng.



**THỦ TỤC
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI,
KHÁNG NGHỊ**

TT-CN05

Trang : 8 /13
Lần ban hành : 6
Ngày ban hành : 10 /3/2017

- Các bằng chứng do bên kháng nghị cung cấp,
- Các tài liệu thích hợp do Giám đốc chuyển giao.

Biên bản các cuộc họp phải được lập và lưu giữ.

Trong cuộc họp giải quyết kháng nghị, nếu cần thiết, Tổ giải quyết kháng nghị có quyền mời bên kháng nghị và Giám đốc Trung tâm tham gia để tạo cơ hội cho các đối tượng này giải thích và cung cấp thêm thông tin liên quan đến các bằng chứng bằng văn bản.

Tổ giải quyết kháng nghị có quyền tiếp cận tới các thông tin có liên quan, phỏng vấn các cá nhân có liên quan, điều tra tại hiện trường và sử dụng các dịch vụ của chuyên gia hoặc tổ chức trong các lĩnh vực tương ứng. Các chuyên gia/tổ chức này phải độc lập và không có ràng buộc về mặt quyền lợi với bên kháng nghị và Trung tâm.

Quyết định của Tổ giải quyết kháng nghị phải được Giám đốc Trung tâm xác nhận và truyền đạt tới bên kháng nghị bằng văn bản, không quá 06 tuần kể từ thời điểm bên kháng nghị cung cấp đầy đủ các bằng chứng liên quan đến kháng nghị. Trong trường hợp kháng nghị không thể được giải quyết trong thời hạn 6 tuần, Tổ trưởng Tổ giải quyết kháng nghị phải báo cáo về kết quả làm việc tới Giám đốc Trung tâm và thông báo đàm phán với bên kháng nghị.

Nếu bên kháng nghị không thoả mãn với quyết định do Tổ Giải quyết kháng nghị đưa ra, tất cả các tài liệu và thông tin có liên quan phải được đệ trình tới Chủ tịch Hội đồng tư vấn.

6.4.5 Giải quyết của Hội đồng tư vấn

Không quá 2 tuần kể từ thời điểm chính thức được đệ trình, dựa trên các bằng chứng do bên kháng nghị đưa ra và báo cáo của Tổ giải quyết kháng nghị, Hội đồng tư vấn phải đưa ra quyết định chấp nhận hoặc bãi bỏ phương thức giải quyết của Tổ giải quyết kháng nghị.

Quyết định của Hội đồng tư vấn là quyết định cuối cùng và phải được thông báo tới bên kháng nghị và Giám đốc Trung tâm bằng văn bản.

6.4.6 Hành động khắc phục

Nếu Giám đốc Trung tâm thấy rằng hành động khắc phục có tính hệ thống cần phải được xúc tiến, Thủ tục sự không phù hợp và hành động khắc phục, phòng ngừa phải được tuân thủ nhanh nhất trong khả năng có thể để khôi phục lại chứng nhận và phòng ngừa việc lặp lại.

Bản chất của kháng nghị và hành động khắc phục thực hiện phải được ghi nhận tóm tắt trong biểu mẫu Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại/kháng nghị ([BM-CN05-02](#)) Các vụ việc khiếu nại phải được đệ trình tới phiên họp xem xét của lãnh đạo.

6.4.7 Bảo mật

Mọi thông tin do bên kháng nghị cung cấp cho Trung tâm phải được lưu giữ bảo mật. Trừ trường hợp do luật pháp hoặc do tổ chức chứng nhận yêu cầu, Trung tâm sẽ



**THỦ TỤC
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI,
KHÁNG NGHỊ**

TT-CN05

Trang : 9 /13
Lần ban hành : 6
Ngày ban hành : 10 /3/2017

không tiết lộ thông tin cho bất kỳ một bên thứ ba nào khác nếu chưa có sự chấp thuận chính thức của bên khiếu nại.

Tất cả các thành viên của Ban Giải quyết kháng nghị phải ký Cam kết bảo mật thông tin và quy tắc ứng xử.

6.5 Lưu hồ sơ

Thông tin về quá trình giải quyết kháng nghị phải được cập nhật vào trong Sổ theo dõi khiếu nại/kháng nghị ([BM-CN05-01](#)).

Hồ sơ trong quá trình giải quyết và sau khi hoàn tất phải được Đại diện lãnh đạo lưu vào hồ sơ giải quyết kháng nghị của Trung tâm

7 HỒ SƠ LƯU


STT	Tên	Mã hiệu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Quyết định thành lập Tổ giải quyết khiếu nại –kháng nghị	BM-CN05-03	Phòng chứng nhận	1 chu kỳ chứng nhận
2	Phiếu tiếp nhận giải quyết khiếu nại/ kháng nghị	BM-CN05-02	Phòng chứng nhận	+ 3 năm
3	Sổ theo dõi khiếu nại/ kháng nghị	BM-CN05-01	Phòng chứng nhận	
4	Biên bản họp tổ giải quyết khiếu nại kháng nghị	BM-CN05-04		
5	Quyết định của Hội đồng tư vấn	BM-CN05-05		

PHỤ LỤC 1: [BM-CN05-01](#)

SỔ THEO DÕI KHIẾU NẠI-KHÁNG NGHỊ

TT	Nội dung khiếu nại –	Tài liệu liên quan	Hình thức		Ngày nhận	Hành động khắc phục	Ngày thực hiện	Xác nhận sự hoàn thành
			Văn bản/ fax số	Bằng lời				

Tài liệu này chỉ được sử dụng nội bộ. Mọi sự trích dẫn, chuyển giao đều phải được sự cho phép của lãnh đạo Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng.

	THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, KHÁNG NGHỊ	TT-CN05
		Trang : 10 /13 Lần ban hành : 6 Ngày ban hành : 10 /3/2017

	kháng nghị							

PHỤ LỤC 2: [BM-CN05-02](#)

PHIẾU XEM XÉT KHIẾU NẠI-KHÁNG NGHỊ

Họ và tên địa chỉ khách hàng:

Sản phẩm dịch vụ phàn nàn:

Ký hiệu, mã số:.....

Ngày tiếp nhận:

Số hiệu, loại văn bản phàn nàn:.....

I. Nội dung phàn nàn:

.....

II. Nội dung tìm hiểu, xem xét nội bộ:

.....

.....

III. Những nhận định và nguyên nhân:

.....

IV. Biện pháp khắc phục phòng ngừa:

.....

Thư ký

Quản lý hành chính

Đại diện Lãnh đạo



**THỦ TỤC
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI,
KHÁNG NGHỊ**

TT-CN05

Trang : 11 /13
Lần ban hành : 6
Ngày ban hành : 10 /3/2017

PHỤ LỤC 3: BM-CN05-03

**CHI CỤC TC-ĐL-CL LÂM ĐỒNG
TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN
ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Lâm Đồng, ngày tháng năm 201

Số: /QĐCN- TTTĐC

QUYẾT ĐỊNH

V/v thành lập tổ giải quyết khiếu nại – kháng nghị

GIÁM ĐỐC

TRUNG TÂM PHÂN KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG

Căn cứ Quyết định 187/QĐ-SKHCN của Sở Khoa học và công nghệ tỉnh Lâm Đồng ngày 08 tháng 12 năm 2016 ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng;

Căn cứ Thủ tục giải quyết Khiếu nại kháng nghị của Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng;

Căn cứ đơn thư khiếu nại, kháng nghị của tổ chức, ngày ... tháng ... năm;

Xét đề nghị của Phòng chứng nhận chất lượng sản phẩm thuộc Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Thành lập Tổ giải quyết khiếu nại –kháng nghị, gồm ông bà có tên sau:

Ông (bà): ;Chức vụ: Tổ trưởng.

Ông (bà): ;Chức vụ: thành viên.

Điều 2. Các thành viên trong tổ giải quyết khiếu nại, kháng nghị của Tổ chứctheo đúng thủ tục và quy định hiện hành.

Điều 3. Ông (Bà) có tên trên chịu trách nhiệm thi hành quyết định này. Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký.

GIÁM ĐỐC

Nơi nhân:

- Lưu hồ sơ ISO;

- Lưu VT.

Tài liệu này chỉ được sử dụng nội bộ. Mọi sự trích dẫn, chuyển giao đều phải được sự cho phép của lãnh đạo Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng.



**THỦ TỤC
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI,
KHÁNG NGHỊ**

TT-CN05

Trang : 12 /13
Lần ban hành : 6
Ngày ban hành : 10 /3/2017

PHỤ LỤC 4: BM-CN05-04

**CHI CỤC TC-ĐL-CL LÂM ĐỒNG
TRUNG TÂM KỸ THUẬT TIÊU CHUẨN
ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**BIÊN BẢN HỌP
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, KHÁNG NGHỊ**

Hôm nay, vào hồi ngày tháng Năm 20...., tại..... diễn ra cuộc họp giải quyết Khiếu nại, kháng nghị của Cơ sở

I. Thành phần tham dự:

1. Ông (bà):; Chức vụ: Tổ trưởng tổ giải quyết KN-KN.
2. Ông (bà): ; Chức vụ: thành viên.
3. Ông (bà): ; Đại diện lãnh đạo Trung tâm hoặc Cơ sở khiếu nại (nếu có).

II. Nội dung:

Giải quyết đơn thư khiếu nại kháng nghị của cơ sở ngày ... tháng .. năm.....:

Nội dung khiếu nại, kháng nghị:

Kết quả giải quyết khiếu nại, kháng nghị:

Cuộc họp kết thúc hồi Ngày Tháng ... năm ..., nội dung cuộc họp được thông qua cho thành phần tham gia nghe và thống nhất ký tên. Biên bản được lập thành bản và được chuyển tới bên kháng nghị và coi như văn bản trả lời kháng nghị.

Lãnh đạo Trung tâm

Cơ sở khiếu nại (nếu có)

Tổ giải quyết KN-KN



**THỦ TỤC
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI,
KHÁNG NGHỊ**

TT-CN05

Trang : 13 /13
Lần ban hành : 6
Ngày ban hành : 10 /3/2017

PHỤ LỤC 5: BM-CN05-05

Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam

Độc lập – Tự do – Hạnh Phúc

QUYẾT ĐỊNH

V/v chấp nhận hoặc (bãi bỏ) phương thức giải quyết
của Tổ giải quyết khiếu nại, kháng nghị.

Chủ tịch Hội đồng tư vấn chứng nhận Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường
Chất lượng:

Căn cứ đơn thư khiếu nại, kháng nghị của Cơ sở, ngày ... tháng .. năm ...

Xét biên bản họp Tổ giải quyết khiếu nại, kháng nghị ngày ngày ... tháng .. năm

...

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Chấp nhận (hoặc bãi bỏ phương thức giải quyết) của Tổ giải quyết kháng nghị
là:

Điều 2. Cơ sở chịu trách nhiệm thi hành của Tổ giải quyết kháng nghị.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký.

Chủ tịch hội đồng

Nơi nhận:

- Lưu hồ sơ ISO;
- Lưu VT.

Bản số	1	2	3
Người nhận			
Biên soạn	Thẩm xét	Phê duyệt	Ngày: