

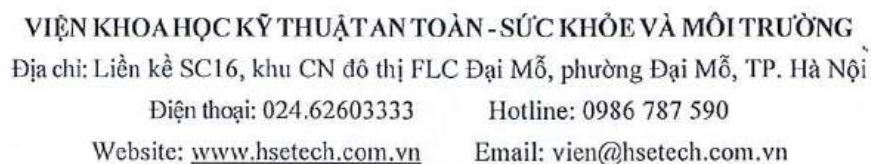
----- ශ්‍රී ලංකා -----



THÀNH VIÊN HỘI

Mã hiệu : QT 07
Lần ban hành 01
Lần sửa đổi 00
Ngày an hành : 15/09/2025

	Soạn thảo	Soát xét	Phê duyệt
Chức vụ	Nhân viên	Trưởng phòng thẩm tra KNK	Viện trưởng
Chữ ký		 	
Họ tên	Lê Văn Cư	Lương Minh Tiến	Nguyễn Hữu Hòa



ĐƠN

I. MỤC ĐÍCH

Tài liệu này đảm bảo việc tiếp nhận và xử lý phản nàn, yêu cầu xem xét lại của Viện Khoa học Kỹ thuật An toàn - Sức khỏe và Môi trường (sau đây gọi tắt là Viện) được thực hiện một cách nhất quán và có hiệu lực.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Tài liệu này đưa ra các bước thực hiện việc tiếp nhận và xử lý phản nàn, yêu cầu xem xét lại của Viện.

Tài liệu này được áp dụng chung cho toàn bộ các lĩnh vực thẩm tra mà Viện hiện đang cung cấp và dự định sẽ cung cấp.

III. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

- 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 Viện gây ra sự bất lợi cho khách hàng.

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

IV. QUY ĐỊNH CHUNG

Mọi phản nàn, yêu cầu xem xét lại mà Viện nhận được đều sẽ được 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 phản nàn, yêu cầu xem xét lại và được tiến hành bởi những người có thẩm quyền.

Các hoạt động xử lý phải đảm bảo tính khách quan, minh bạch, không phân biệt đối xử.

V. THỦ TỤC TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN NÀN, YÊU CẦU XEM XÉT LẠI

5.1. Tiếp nhận và xác nhận nội dung

Các ý kiến phản hồi có thể được gửi tới Viện trực tiếp hoặc gián tiếp, thông qua một hoặc nhiều hình thức như sau:

- Bảng văn bản BM01.QT07;
- Bảng lời (điện thoại, tin nhắn thoại,...);
- Bảng các hình thức trực tuyến (website, mạng xã hội, email,...).

Nhân sự tiếp nhận ý kiến phải báo cáo một cách không chậm trễ tới đồng thời Trưởng bộ phận thẩm tra và Viện trưởng. Việc này để đảm bảo ngay cả các ý kiến có liên quan đến Trưởng bộ phận thẩm tra hoặc Viện trưởng cũng sẽ được tiếp nhận và giải quyết.

5.2. 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 QT11 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. GIẢI QUYẾT YÊU CẦU XEM XÉT LẠI

6.1. 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.QT07), 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.

6.2. 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 lưu giữ các hồ sơ, tài liệu có liên quan đến quá trình giải quyết yêu cầu xem xét lại.

IV. BIỂU MẪU KÈM THEO VÀ LƯU TRỮ

Các hồ sơ được lưu trữ trong vòng 3 năm. Nơi lưu tại phòng thẩm tra khí nhà kính và Hội đồng thẩm định/ thẩm tra KNK (đối với hồ sơ giải quyết Yêu cầu xem xét lại).

- Phiếu ghi nhận ý kiến (BM01.QT07);
- Thông báo trả lời phản nản, yêu cầu xem xét lại (BM02.QT07).

THUẬT VIÊN