

TÀI LIỆU SỐ: VNC-QTQL07	CÔNG TY CỔ PHẦN TẬP ĐOÀN VINACONTROL	LẦN BAN HÀNH: 1.0 NGÀY HIỆU LỰC: 01/01/2024
----------------------------	---	--



THỦ TỤC XỬ LÝ PHÀN NÀN, KHIẾU NẠI

NƠI NHẬN:

- Ban Kỹ thuật
- Ban Tư vấn dịch vụ môi trường
- Các đơn vị trong Tập đoàn

SOẠN THẢO/ PHÊ DUYỆT:

	Soạn thảo	Kiểm soát	Phê duyệt
Chữ ký			
Họ tên	Trần Đăng Tiến	Phạm Hoài Long	Mai Tiến Dũng
Chức danh	Phó Giám đốc Ban kỹ thuật	Giám đốc Ban kỹ thuật	Tổng Giám đốc

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

TÀI LIỆU SỐ: VNC-QTQL07	CÔNG TY CỔ PHẦN TẬP ĐOÀN VINACONTROL	LẦN BAN HÀNH: 1.0 NGÀY HIỆU LỰC: 01/01/2024
----------------------------	---	--

1 MỤC ĐÍCH, PHẠM VI

Tài liệu này quy định việc tiếp nhận, xử lý và trả lời các ý kiến phàn nàn (*complaint*), khiếu nại (*appeal*) liên quan đến hoạt động thẩm tra khí nhà kính của Công ty cổ phần tập đoàn VINACONTROL (sau đây gọi tắt là VINACONTROL).

2 TÀI LIỆU LIÊN QUAN

- Tiêu chuẩn ISO/IEC 17000, ISO/IEC 17029:2019;
- Các quy trình, phương pháp, hướng dẫn công việc, mẫu biểu, ấn chỉ... có liên quan của VINACONTROL;
- Các quy định hiện hành của Nhà nước và quy chế của VINACONTROL có liên quan.

3 ĐỊNH NGHĨA

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

- 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 VINACONTROL 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 VINACONTROL có thể được đưa ra theo một trong các hình thức sau:

- Bằng văn bản: Theo biểu mẫu VNC-QTQL07-BM1, 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 VNC-QTQL07-BM1) và gửi tới đồng thời Trưởng bộ phận thẩm tra và Lãnh đạo VINACONTROL. Việc báo cáo đồng thời như vậy nhằm đảm bảo rằng ý kiến sẽ được tiếp nhận và giải quyết một cách kịp thời.

TÀI LIỆU SỐ: VNC-QTQL07	CÔNG TY CỔ PHẦN TẬP ĐOÀN VINACONTROL	LẦN BAN HÀNH: 1.0 NGÀY HIỆU LỰC: 01/01/2024
----------------------------	---	--

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 bộ phận thẩm tra và Lãnh đạo VINACONTROL 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 thẩm tra hoặc kết quả thẩm tra khí nhà kính của VINACONTROL.
- 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 thẩm tra của VINACONTROL.
- 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 thẩm tra khí nhà kính của VINACONTROL (ví dụ: năng lực của đoàn thẩm tra, cách thức làm việc của nhân sự VINACONTROL, 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.

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

Trưởng bộ phận thẩm tra và Lãnh đạo VINACONTROL 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 bộ phận thẩm tra và Lãnh đạo VINACONTROL 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 bộ phận thẩm tra hoặc Lãnh đạo VINACONTROL 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 VNC-QTQL07-BM2) cho bên đưa ra ý kiến.

6. BIỂU MẪU LIÊN QUAN

- VNC-QTQL07-BM1: Phiếu ghi nhận ý kiến
- VNC-QTQL07-BM2: Thông báo trả lời phản nàn, khiếu nại

BIỂU MẪU SỐ: VNC-QTQL07-BM1	CÔNG TY CỔ PHẦN TẬP ĐOÀN VINACONTROL	LẦN BAN HÀNH: 1.0 NGÀY HIỆU LỰC: 01/01/2024
--------------------------------	---	--

PHIẾU GHI NHẬN Ý KIẾN

Nội dung ý kiến (cần nêu đầy đủ nguyên nhân):

Nguồn ý kiến: ☐ Bằng văn bản. Nêu rõ loại văn bản:
☐ Bằng lời. Nêu rõ nguồn:

Ngày.....tháng.....năm.....

Người tiếp nhận

Phân loại ý kiến: ☐ Góp ý

☐ Phàn nàn

☐ Khiếu nại

Ngày.....tháng.....năm.....

Người phân loại

Kết quả điều tra nguyên nhân:

Đề xuất hướng xử lý:

Ngày.....tháng.....năm.....

Người đề xuất

Phê duyệt

BIỂU MẪU SỐ: VNC-QTQL07-BM2	CÔNG TY CỔ PHẦN TẬP ĐOÀN VINACONTROL	LẦN BAN HÀNH: 1.0 NGÀY HIỆU LỰC: 01/01/2024
--------------------------------	---	--

THÔNG BÁO TRẢ LỜI Ý KIẾN

Kính gửi:

Công ty cổ phần tập đoàn VINACONTROL nhận được ý kiến của với nội dung cụ thể như sau:

Nội dung ý kiến đã được tiếp nhận:	
Nguồn ý kiến:	☐ Bằng văn bản. Nêu rõ loại văn bản: ☐ Bằng lời. Nêu rõ nguồn:
Ngày tiếp nhận:	

Theo quy định hiện hành của VINACONTROL, ý kiến nói trên đã được phân loại là Phàn nàn/Khiếu nại.

Ý kiến đã được xử lý một cách khách quan, công bằng với kết quả như sau:

Công ty cổ phần tập đoàn VINACONTROL xin thông báo để được biết.

Ngày.....tháng.....năm.....

Đại diện VINACONTROL