



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

THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI COMPLAINTS PROCEDURE

Mã số/Code: AP 01

Lần ban hành/Issued No: 4.24

Ngày ban hành/Date of issue: 05/01/2024

<p>1. Mục đích</p>	<p>1. Purpose</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Thủ tục này nhằm quy định việc tiếp nhận, xem xét đánh giá và đưa ra quyết định đối với các khiếu nại. 	<ul style="list-style-type: none"> - This procedure is developed to regulate the reception, review, evaluation and decision making of complaints
<p>2. Phạm vi</p>	<p>2. Scope</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Thủ tục này quy định về việc giải quyết các khiếu nại 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 (CNCL) 	<ul style="list-style-type: none"> - This procedure provides for the resolution of complaints from accreditation registration bodies, accredited bodies, related parties or any third party interested in BoA accreditation services.
<ul style="list-style-type: none"> - Khiếu nại liên quan đến tổ chức được Văn phòng CNCL công nhận phải gửi cho tổ chức được công nhận tiếp nhận, xử lý trước. Trường hợp bên khiếu nại không thỏa mãn với việc giải quyết của tổ chức được công nhận, bên khiếu nại gửi khiếu nại đến Văn phòng công nhận chất lượng. 	<ul style="list-style-type: none"> - Complaints related to accredited bodies by BoA must be sent to the accredited bodies to receive, process first. In case the complaining party was not satisfied for a decision of the accredited bodies then the complainant will send complaints to BoA.
<p>3. Trách nhiệm</p>	<p>3. Responsibilities</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Giám đốc, Phó giám đốc, trưởng phòng và nhân viên trong Văn phòng CNCL có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện giải quyết các khiếu nại; 	<ul style="list-style-type: none"> - Director, Deputy Director , head of department and all BoA’s employees have the responsibility to resolve the complaints
<ul style="list-style-type: none"> - Tất cả nhân viên trong Văn phòng CNCL và những người có liên quan tới hoạt động đánh giá công nhận có trách nhiệm thực hiện thủ tục này. 	<ul style="list-style-type: none"> - All BoA’s employees and those involved in accreditation assesment activities are responsible for the implementing of this procedure.
<p>4. Thuật ngữ</p>	<p>4. Definition of terms</p>
<p>Các thuật ngữ trong qui định này được hiểu như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Khiếu nại: là sự không hài lòng của tổ chức, cá nhân liên quan đến hoạt động công nhận của Văn phòng CNCL được chuyển đến Văn phòng CNCL bằng văn bản (công văn, email v.v) với mong muốn được Văn phòng CNCL giải quyết. 	<p>The terms in this regulation is construed as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Complaints: 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.
<p>5. Nguyên tắc</p>	<p>5. Principles</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Khiếu nại chỉ được giải quyết nếu có nêu rõ tên cá nhân, tên tổ chức gửi và ghi rõ vấn đề của khiếu nại. Văn phòng CNCL không 	<ul style="list-style-type: none"> - Complaints can only be resolved if the name of the individual, the name of the organization, and the issue of the

chấp nhận và không giải quyết khiếu nại nặc danh hoặc khiếu nại không nêu rõ vấn đề hoặc không viện dẫn bằng chứng.	complaint are clearly stated. BoA shall not accept and handle anonymous complaints or complaints with no reason or no evidence.
- Các nhân viên trong Văn phòng CNCL có liên quan đến khiếu nại không được tham gia vào quá trình xử lý/giải quyết khiếu nại	- BoA employees involved in the complaints are not allowed to handle / resolve of the complaints
- Việc giải quyết khiếu nại không được dẫn đến các hành động phân biệt đối xử đối với bên khiếu nại	- The resolution of the complaints must not lead to discriminatory actions against the complainant
- Hằng năm, trong cuộc họp xem xét của lãnh đạo sẽ tiến hành phân tích, đánh giá tất cả các khiếu nại để có thể đưa ra biện pháp cải tiến và/hoặc quản lý rủi ro thích hợp	- Annually, during the management review meeting all complaints will be analyzed and evaluated so that appropriate improvement and/or risk management measures can be taken.
- Thời gian giải quyết khiếu nại không quá 15 ngày kể từ khi nhận được khiếu nại	- The timeline limit for handling a complaint is no more than 15 days after receiving the complain.
6. Nội dung	6. Content
6.1. Tiếp nhận khiếu nại	6.1. Receiving complaints
6.1.1. Tất cả các cán bộ của Văn phòng CNCL đều có thể tiếp nhận khiếu nại. Khiếu nại có thể gửi đến Văn phòng CNCL thông qua hình thức văn bản hoặc email.	6.1.1. All BoA staffs can receive complaints. Complaints can be sent to BoA via text or email.
6.1.2. Người tiếp nhận khiếu nại phải báo cho bên khiếu nại về việc đã nhận được khiếu nại và phải ghi nhận thông tin của khiếu nại vào biểu mẫu “Theo dõi xử lý khiếu nại”- AF01/01 và gửi cho Trưởng phòng HCTH để tổng hợp, báo cáo đề Giám đốc	6.1.2. Upon receiving complaints the recipient must file the information in the form AF01/01 "Follow up / complaint"
6.1.3. Giám đốc sẽ phân công một hoặc một nhóm người xử lý khiếu nại.	6.2.3 BoA Director shall assign a staff or a working team to handles the complaints
6.2. Xử lý khiếu nại	6.2. Handling complaints
6.2.1 Xử lý	6.2.1 Handling
a) 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	a) Those assigned to resolve complaints are responsible for collecting and verifying necessary information related to the complain, plus analyzing the causes, proposing the solutions, preparing response to the complainant and report to BoA Director for

<p>nại để báo cáo Giám đốc xem xét, quyết định. Nếu nguyên nhân dẫn đến khiếu nại không liên quan đến hoạt động của BoA thì BoA 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 BoA mà có thể xử lý ngay thì BoA đưa ra phương án xử lý và có công văn trả lời bên khiếu nại Nếu nguyên nhân dẫn đến khiếu nại liên quan đến điều không phù hợp trong hoạt động của BoA nhưng cần phải thực hiện hành động khắc phục thì thực hiện theo Thủ tục AP10 và chuẩn bị Công văn trả lời bên khiếu nại.</p>	<p>consideration and decision. If the cause of the complaint is not related to BoA's activities, BoA will immediately response to the complaining party. If the cause of the complaint is related to a non-conformity in BoA's operations that can be handled immediately, BoA will propose a solution plan and issue an official response to the complainant. If the cause of the complaint is related to an non-conformity in BoA's operations but corrective action must be taken, follow Procedure AP10 and prepare a Official Letter to respond to the complainant.</p>
<p>b) 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</p>	<p>b) Individuals who involved in the complaint are responsible to providing information, explanations about the contents related to the issues in the complaint to serve the resolution of the complaint</p>
<p>c) Sau khi thống nhất phương án xử lý và nội dung trả lời bên khiếu nại, Giám đốc sẽ ký hoặc giao cho Phó Giám đốc có liên quan ký văn bản trả lời bên khiếu nại</p>	<p>c) After agreeing on the handling plan and the content of the response to the complainant, BoA Director will sign or assign the relevant Deputy Director to sign a written response to the complainant</p>
<p>6.2.2. Trưởng phòng HCTH có trách nhiệm chỉ đạo gửi văn bản trả lời tới bên khiếu nại; lưu các hồ sơ, tài liệu liên quan đến quá trình xử lý khiếu nại cùng với phiếu “Theo dõi giải quyết khiếu nại” AF 01/01</p>	<p>6.2.2. The Head of the Administrative Department is responsible for directing the sending of written responses to the complainant; save records and documents related to the complaining handling process along with the:”Complaint resolution tracking: form AF 01/01</p>
<p>6.2.3. Sau khi gửi kết quả khiếu nại cho bên khiếu nại, Trưởng phòng HCTH tham khảo ý kiến Bên khiếu nại đã hài lòng với kết quả giải quyết khiếu nại của BoA</p> <p>Trường hợp, bên khiếu nại chưa hài lòng với kết quả thì BoA sẽ thực hiện việc giải quyết khiếu nại theo mục 6.2.</p> <p>Trường hợp bên khiếu nại nhất trí với kết quả giải quyết khiếu nại của BoA thì việc giải quyết khiếu nại đã hoàn thành.</p>	<p>6.2.3. After sending the complaint results to the complainant, the Head of Administrative Department shall consult with the complainant to know if they are satisfied with BoA's complaint resolution results.</p> <p>In case the complainant is not satisfied with the result, BoA will resolve the complaint according to section 6.2.</p> <p>In case the complainant agrees with BoA's complaint resolution results, the complaint resolution then has been completed.</p>

6.2.4. Trưởng phòng HCTH/người được phân công có trách nhiệm lưu toàn bộ hồ sơ quá trình tiếp nhận, xử lý khiếu nại		6.2.4. The head of the organization's administrative department/assigned person is responsible for keeping all records of the process of receiving and handling complaints
7. Hướng dẫn, biểu mẫu áp dụng		7. Guidelines, forms
AF 01/01 Theo dõi giải quyết khiếu nại		AF 01/01 Monitor Complaint Resolution
8. Hồ sơ		8. Complaints file
- 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.