

|                                   |                                                         |                                                                          |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>UBND<br/>HUYỆN<br/>CHƯ PƯH</b> | <b>QUY TRÌNH<br/>XỬ LÝ KHIẾU NẠI<br/>CỦA KHÁCH HÀNG</b> | Mã hiệu: QT 10-ISO UBND<br>Lần ban hành: 01<br>Ngày ban hành: 10/10/2017 |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|

## MỤC LỤC

### SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

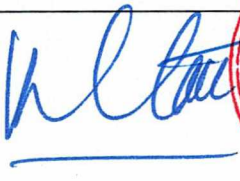
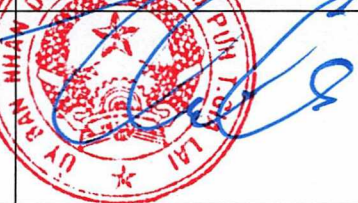
1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

### SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

| Yêu cầu<br>sửa đổi/<br>bổ sung | Trang / Phần<br>liên quan<br>việc sửa đổi | Mô tả nội dung sửa đổi | Lần ban<br>hành / Lần<br>sửa đổi | Ngày ban<br>hành |
|--------------------------------|-------------------------------------------|------------------------|----------------------------------|------------------|
|                                |                                           |                        |                                  |                  |
|                                |                                           |                        |                                  |                  |
|                                |                                           |                        |                                  |                  |

### TÀI LIỆU NÀY ĐƯỢC PHÂN PHÁT TỚI

|                                |                                     |                                     |                                     |
|--------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. Chủ tịch UBND Huyện         | <input checked="" type="checkbox"/> | 8. Phòng Kinh tế hạ tầng            | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 2. Các Phó Chủ tịch UBND huyện | <input checked="" type="checkbox"/> | 9. Phòng Y tế                       | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3. Ban ISO                     | <input checked="" type="checkbox"/> | 10. Phòng Phát thanh và truyền hình | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 4. Văn phòng                   | <input checked="" type="checkbox"/> | 11. Phòng Dân tộc                   | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 5. Phòng Nội vụ                | <input checked="" type="checkbox"/> | 12. Thanh tra huyện                 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 6. Phòng Kế hoạch – Tài chính  | <input checked="" type="checkbox"/> | 13. Phòng Nông nghiệp và PTNN       | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 7. Phòng Tư pháp               | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |

| Trách nhiệm | Soạn thảo                                                                           | Xem xét                                                                              | Phê duyệt                                                                             |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Họ tên      | Đỗ Văn Ngọc                                                                         | Rah Lan Lân                                                                          | Lê Quang Thái                                                                         |
| Chữ ký      |  |  |  |
| Chức vụ     | Thư ký Ban ISO                                                                      | Đại diện lãnh đạo                                                                    | Chủ tịch UBND huyện                                                                   |

|                                   |                                                         |                                                                          |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>UBND<br/>HUYỆN<br/>CHƯ PƯH</b> | <b>QUY TRÌNH<br/>XỬ LÝ KHIẾU NẠI<br/>CỦA KHÁCH HÀNG</b> | Mã hiệu: QT 10-ISO UBND<br>Lần ban hành: 01<br>Ngày ban hành: 10/10/2017 |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|

### 1. **Mục đích:**

Thiết lập quy trình Xử lý khiếu nại của khách hàng nhằm xác định trách nhiệm và xử lý các khiếu nại của khách hàng liên quan đến các quá trình cung cấp dịch vụ hành chính công theo TCVN ISO 9001:2008.

### 2. **Phạm vi áp dụng:**

Quy trình này áp dụng cho tất cả các tài liệu khiếu nại của khách hàng liên quan đến sản phẩm/dịch vụ hành chính công của UBND huyện Chư Pưh.

### 3. **Tài liệu liên quan:**

- Điều khoản 7.5 - Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ của TCVN ISO 9001:2008.
- QT 03-ISO UBND Đánh giá nội bộ.
- QT 04-ISO UBND Kiểm soát sản phẩm KPH và Hành động khắc phục.
- QT 05-ISO UBND Hành động phòng ngừa.
- QT 07-ISO UBND Xem xét của lãnh đạo.
- QT 09-ISO UBND Đo lường sự thỏa mãn của khách hàng.

### 4. **Định nghĩa và Thuật ngữ viết tắt:**

**4.1. Khiếu nại của khách hàng:** Là một khái niệm chung về sự thỏa mãn thấp của khách hàng, tức là sự cảm nhận của khách hàng về mức độ đáp ứng yêu cầu đối với khách hàng là thấp.

**4.2. Xử lý khiếu nại của khách hàng:** Là hành động nhằm phát hiện, ghi nhận những sai sót xảy ra ngoài dự kiến trong quá trình cung cấp dịch vụ. Từ đó đề ra biện pháp giải quyết thỏa đáng nhằm thỏa mãn ngày càng cao yêu cầu của khách hàng.

#### 4.3 **Viết tắt :**

- KNKH : Khiếu nại của khách hàng.

### 5. **Nội dung quy trình:**

**5.1.** Tất cả các thông tin KNKH (có thể bằng văn bản, điện thoại, Fax... hoặc phản ánh trực tiếp của khách hàng) chuyển đến, lãnh đạo ủy ban, các bộ phận hoặc bất kỳ những nhân sự liên quan đều được ghi nhận lại bằng văn bản. **Phiếu ghi nhận** KNKH (BM-10-01).

Các KNKH có thể có như sau:

- Chất lượng dịch vụ (nội dung, hình thức ...).
- Thời gian giao, nhận dịch vụ.
- Thủ tục hành chính.
- Thái độ của cán bộ, công chức.
- Các khiếu nại khác.

Căn cứ vào những tài liệu, dữ liệu ghi trên **Phiếu ghi nhận KNKH**, lãnh đạo ủy ban hoặc cán bộ, công chức có thẩm quyền sẽ xem xét KNKH là hợp lý hay không. Để thuận tiện cho việc xem xét các KNKH; Thư ký Ban ISO, cán bộ, công chức có thể phân loại các khiếu nại theo các hạng mục sau:



|                                   |                                                         |                                                                          |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>UBND<br/>HUYỆN<br/>CHƯ PƯH</b> | <b>QUY TRÌNH<br/>XỬ LÝ KHIẾU NẠI<br/>CỦA KHÁCH HÀNG</b> | Mã hiệu: QT 10-ISO UBND<br>Lần ban hành: 01<br>Ngày ban hành: 10/10/2017 |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|

- Dịch vụ không phù hợp hay không thoả mãn được yêu cầu nào đó của khách hàng như đã ghi trong các Thủ tục hoặc Quy trình.
- Thủ tục hành chính, pháp lý chưa hoàn hảo theo Pháp luật hoặc Hệ thống quản lý chất lượng.
- Hư hỏng trong quá trình giao, nhận dịch vụ, v.v...

- Nếu xét thấy KNKH là không hợp lý (không phải do lỗi của ủy ban), lãnh đạo ủy ban hay cán bộ có thẩm quyền sẽ thông báo và chỉ đạo cho bộ phận liên quan để giải trình với khách hàng một cách thoả đáng về những điều không hợp lý trong KNKH.
- Nếu KNKH là hợp lý (do lỗi của ủy ban) thì lãnh đạo ủy ban hay cán bộ có thẩm quyền sẽ đưa ra biện pháp khắc phục, giải quyết KNKH.

Một số cách thức thường được áp dụng như sau:

- ❖ Bỏ sung khiếm khuyết. Bồi hoàn tiền.
- ❖ Nhân nhượng, xin lỗi (với sự thoả thuận của khách hàng).
- ❖ Làm lại.
- ❖ Thực hiện hành động khắc phục.
- ❖ ...

Sau đó thông báo cho bộ phận liên quan để tiến hành thực hiện các biện pháp khắc phục cho khách hàng.

**5.2.** Hàng tháng, Chủ tịch UBND huyện hay trưởng các phòng/ban sẽ triển khai cuộc họp với các cán bộ, công chức liên quan để phổ biến về những vấn đề cần quan tâm phát sinh từ KNKH. Trong cuộc họp này, tất cả những thành viên tham gia đều có trách nhiệm báo cáo về các KNKH để xem xét từng KNKH, tất cả cùng phân tích tìm ra các nguyên nhân có thể gây ra sự KNKH. Trong cuộc họp này, trưởng các bộ phận cũng đưa ra việc thẩm tra – xác minh các nguyên nhân nội bộ để quyết định việc có cần đưa ra hành động khắc phục hay không.

**5.3.** Truy tìm nguyên nhân KNKH: lãnh đạo ủy ban, trưởng các bộ phận liên quan tiến hành việc truy tìm các nguyên nhân KNKH, hành động cụ thể:

5.3.1. Nếu nguyên nhân KNKH do nhà cung ứng hoặc các tổ chức bên ngoài gây ra, lãnh đạo ủy ban, bộ phận có liên quan liên hệ với các tổ chức này giải thích và cung cấp cho họ toàn bộ tài liệu có liên quan. Nếu cần, lãnh đạo ủy ban, trưởng các bộ phận liên quan yêu cầu tổ chức bên ngoài thực hiện các hành động khắc phục cần thiết.

5.3.2. Nếu thấy các nguyên nhân nội bộ là không thường xuyên, không phải do hệ thống, không thể tái diễn, lãnh đạo ủy ban, trưởng các bộ phận sẽ chỉ đạo cho cán bộ liên quan đến KNKH giải quyết cho khách hàng, khi kết thúc vấn đề thì chuyển giao hồ sơ về KNKH cho Ban ISO để lưu.

5.3.3. Nếu xét thấy các nguyên nhân nội bộ mang tính hệ thống (do khiếm khuyết trong hoạt động của một hay nhiều quá trình trong Hệ thống quản lý chất lượng của ủy ban) thường xuyên có khả năng tái diễn KNKH, thì lãnh đạo ủy ban, trưởng các bộ phận chỉ định ra đề nghị hành động khắc phục (tham chiếu QT-04-UBND). Số của BM-04-02 phải được ghi nhận trong phiếu theo dõi KNKH (BM-10-01).

**5.4.** Ban ISO có trách nhiệm cập nhật tất cả các KNKH trong *Sổ theo dõi KNKH* (BM 10-02). Trong đó cần lưu ý là KNKH nào cần phát hành phiếu BM-04-02 và KNKH nào không cần phát hành phiếu BM-04-02.

|                                   |                                                         |                                                                          |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>UBND<br/>HUYỆN<br/>CHƯ PƯH</b> | <b>QUY TRÌNH<br/>XỬ LÝ KHIẾU NẠI<br/>CỦA KHÁCH HÀNG</b> | Mã hiệu: QT 10-ISO UBND<br>Lần ban hành: 01<br>Ngày ban hành: 10/10/2017 |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|

Tất cả các phòng/ban phải thu thập và xử lý các tài liệu về phản hồi, sự bày tỏ tự phát về thoả mãn và các thông tin khiếu nại của khách hàng.

**Chú ý:**

- Các khiếu nại của khách hàng là một chỉ số chung về sự thoả mãn thấp của khách hàng, nhưng việc không có khiếu nại không có nghĩa là có sự thoả mãn cao của khách hàng.

**6. Biểu mẫu:**

| TT | Mã số    | Tên hồ sơ           | Nơi lưu | Thời gian lưu |
|----|----------|---------------------|---------|---------------|
| 1. | BM-10-01 | Phiếu ghi nhận KNKH | Ban ISO | 03 năm        |
| 2. | BM-10-02 | Sổ theo dõi KNKH    | Ban ISO | 03 năm        |

**7. Hồ sơ cần lưu:**

| TT | Mã số    | Tên hồ sơ                   | Nơi lưu | Thời gian lưu |
|----|----------|-----------------------------|---------|---------------|
| 1. | BM-04-02 | Yêu cầu hành động khắc phục | Ban ISO | 03 năm        |
| 2. | BM-10-01 | Phiếu ghi nhận KNKH         | Ban ISO | 03 năm        |
| 3. | BM-10-02 | Sổ theo dõi KNKH            | Ban ISO | 03 năm        |



**PHIẾU GHI NHẬN KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG SỐ:**

### A. THÔNG TIN CHUNG :

Người phản hồi: \_\_\_\_\_ Người tiếp nhận: \_\_\_\_\_  
Địa chỉ : \_\_\_\_\_ Bộ phận : \_\_\_\_\_  
Ngày phản hồi: \_\_\_\_\_ Ngày nhận PH : \_\_\_\_\_  
Ký tên : \_\_\_\_\_

Mô tả chi tiết phản hồi: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**B. XÁC MINH VÀ KẾT QUẢ XỬ LÝ PHKH:**

**Ý kiến xác minh phản hồi khách hàng:**

Mức độ hợp lý của PHKH: Hợp lý ☐ Không hợp lý ☐

Nếu hợp lý, phát hành Phiếu hành động khắc phục số : Ngày :

Kết quả xử lý PHKH:

Người xử lý: Chức danh: Ngày:

Ngày thông báo cho khách hàng :

Người xác minh : Chức danh:

Ký tên : Ngày :

UBND HUYỆN CHƯ PƯH

**SỔ THEO DÕI KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG Năm 201**

| S<br>T<br>T | Khách hàng<br>phản hồi | Phiếu<br>PH số | Vấn đề phản hồi | Ngày<br>phản hồi | Xác minh & xử lý phản<br>hồi    |                 | Kết quả |
|-------------|------------------------|----------------|-----------------|------------------|---------------------------------|-----------------|---------|
|             |                        |                |                 |                  | Không CAR<br>ngày hỏi<br>đáp KH | CAR Số,<br>ngày |         |
|             |                        |                |                 |                  |                                 |                 |         |
|             |                        |                |                 |                  |                                 |                 |         |
|             |                        |                |                 |                  |                                 |                 |         |
|             |                        |                |                 |                  |                                 |                 |         |
|             |                        |                |                 |                  |                                 |                 |         |
|             |                        |                |                 |                  |                                 |                 |         |
|             |                        |                |                 |                  |                                 |                 |         |
|             |                        |                |                 |                  |                                 |                 |         |
|             |                        |                |                 |                  |                                 |                 |         |
|             |                        |                |                 |                  |                                 |                 |         |
|             |                        |                |                 |                  |                                 |                 |         |
|             |                        |                |                 |                  |                                 |                 |         |
|             |                        |                |                 |                  |                                 |                 |         |
|             |                        |                |                 |                  |                                 |                 |         |
|             |                        |                |                 |                  |                                 |                 |         |
|             |                        |                |                 |                  |                                 |                 |         |
|             |                        |                |                 |                  |                                 |                 |         |
|             |                        |                |                 |                  |                                 |                 |         |
|             |                        |                |                 |                  |                                 |                 |         |

Người lập :  
Ký tên :

Người xem xét:  
Ký tên:

Người duyệt:  
Ký tên:

Ngày :

Ngày:

Ngày: