CỤC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
NÔNG LÂM SẢN VÀ THỦY SẢN
TRUNG TÂM CHẤT LƯỢNG
NÔNG LÂM THỦY SẢN VÙNG 4

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

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 29 tháng 12 năm 2015

HƯỚNG DẪN TIẾP NHẬN, XỬ LÝ KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH
Về thực hiện thủ tục hành chính kiểm tra, chứng nhận lô hàng thủy sản xuất khẩu

Thực hiện Quyết định số 356/QĐ-QLCL ngày 19/8/2014 của Cục trưởng Cục Quản lý Chất lượng Nông Lâm sản và Thủy sản, Ban hành Quy định tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các qui định hành chính và câu hỏi về chất lượng, an toàn thực phẩm nông lâm thủy sản, Trung tâm Chất lượng nông lâm thủy sản vùng 4 hướng dẫn thực hiện tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh như sau:

1. Quyền và trách nhiệm cá nhân, tổ chức có kiến nghị, phản ánh

- Có quyền kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ và thực hiện các thủ tục hành chính về kiểm tra, chứng nhận lô hàng thủy sản;
- Có quyền yêu cầu thông báo về tình hình kết quả xử lý kiến nghị, phản ánh;
- Kiến nghị, phản ánh phải được trình bày một cách rõ ràng, trung thực, có căn cứ;
- Thực hiện kiến nghị, phản ánh theo các hình thức, yêu cầu tại điểm 3. Hướng dẫn này.

2. Quyền và trách nhiệm của Trung tâm, cá nhân tiếp nhận kiến nghị, phản ánh và giải quyết kiến nghị, phản ánh

2.1 Trách nhiệm của Trung tâm trong việc tiếp nhận kiến nghị, phản ánh:

- Công bố công khai địa chỉ cơ quan, địa chỉ thư tín, số điện thoại chuyên dùng, địa chỉ e-mail, website (nếu có);
- Nghiên cứu, đánh giá, phân loại và chuyển kiến nghị, phản ánh cho các cơ quan, đơn vị có liên quan để kịp thời xử lý;

2.2 Trách nhiệm của công chức, viên chức thực hiện việc tiếp nhận kiến nghị, phản ánh:

- Hướng dẫn cá nhân, tổ chức đến kiến nghị, phản ánh theo Hướng dẫn này;
- Không chậm trễ hoặc gây khó khăn, những nhiễu khi tiếp nhận kiến nghị, phản ánh;
- Tuân thủ đúng quy trình, thời hạn tiếp nhận.

3. Hình thức kiến nghị, phản ánh

3.1 Các kiến nghị, phản ánh có nội dung liên quan đến Trung tâm được thực hiện thông qua một trong các hình thức sau:

- Trực tiếp kiến nghị, phản ánh tới Ban Giám đốc;

- Bằng văn bản bao gồm: văn bản gửi theo đường dịch vụ bưu chính, văn bản gửi qua thư điện tử; thông tin tiếp nhận từ các nguồn: báo chí, hội thảo, hội nghị...;

- Bằng điện thoại hoặc qua hộp thư góp ý và Phiếu lấy ý kiến khách hàng của Trung tâm.

3.2 Cách thức gửi phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính

- Tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị bằng văn bản theo mẫu (đính kèm) về Trung tâm Chất lượng vùng 4, số 30 Hàm Nghi, Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh; hoặc qua Email: tochuc.nafi4@mard.gov.vn hoặc branch4.nafi@mard.gov.vn

- Nội dung phản ánh, kiến nghị cũng như các thông tin cá nhân phải sử dụng tiếng Việt có dấu, viết rõ ràng, mạch lạc và phải thể hiện rõ nội dung cần phản ánh, kiến nghị.

4. Thẩm quyền của Giám đốc

Giải quyết kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ và các hoạt động của Trung tâm, trừ trường hợp đã được phân cấp và pháp luật có quy định khác.

5. Tiếp nhận, giải quyết kiến nghị, phản ánh

5.1 Địa chỉ tiếp nhận kiến nghị và phản ánh

- Ban Giám đốc: tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm: Hội trường Lầu 2, số 30 Hàm Nghi, Quận 1

- Bộ phận Tổ chức nhân sự tiếp nhận trực tiếp:

Số điện thoại: 08.9142162;

Email: tochuc.nafi4@mard.goc.vn hoặc branch4.nafi@mard.gov.vn (chuyển tiếp).

- Ban PCTN nhận phản ánh, kiến nghị từ các nguồn khác: trang thông tin điện tử của Cục Quản lý Chất lượng Nông Lâm sản và Thủy sản;

5.2 Thời gian tiếp nhận:

- Bp. Tổ chức nhân sự: vào các ngày làm việc trong tuần;

- Ban Giám đốc: vào thứ 5 tuần cuối tháng.

- Trường hợp gửi qua Email hoặc Website điện tử thì thực hiện 24/24 giờ.

5.3 Phân loại kiến nghị, phản ánh

Bộ phận Tổ chức nhân sự phân loại các kiến nghị, phản ánh để xác định thẩm quyền giải quyết.

5.4 Quy trình giải quyết kiến nghị, phản ánh

- Khi nhận được kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm, Bộ phận Tổ chức nhân sự tổng hợp, báo cáo trình Giám đốc.

Giám đốc nghiên cứu, xem xét, giải quyết hoặc yêu cầu các phòng liên quan đến nội dung kiến nghị, phản ánh xem xét giải quyết. Đồng thời thông báo cho cá nhân, tổ chức có kiến nghị, phản ánh biết kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết.

Trưởng các phòng liên quan có trách nhiệm giải quyết kiến nghị, phản ánh và trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày có kết quả giải quyết phải gửi kết quả về Bộ phận Tổ chức nhân sự để tổng hợp;

- Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm, Bộ phận Tổ chức nhân sự chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết và báo cho người kiến nghị, phản ánh biết;

- Đối với kiến nghị, phản ánh thông qua hình thức Phiếu lấy ý kiến khách hàng: Các phòng, cá nhân nhận được kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm giải trình và báo cáo Ban Giám đốc.

6. Kết luận và thông tin giải quyết kiến nghị, phản ánh

6.1 Kết luận: Giám đốc Trung tâm kết luận giải quyết kiến nghị, phản ánh bằng văn bản;

6.2 Thông tin giải quyết kiến nghị, phản ánh

- Bộ phận Tổ chức nhân sự có trách nhiệm gửi văn bản cho người kiến nghị, phản ánh và người bị kiến nghị, phản ánh (nếu người kiến nghị, phản ánh yêu cầu).

- Tùy trường hợp cụ thể có thể thông báo kết luận kiến nghị, phản ánh trên website của Trung tâm./.

GIÁM ĐỐC

BỘ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN
TRUNG TÂM CHẤT LƯỢNG NÔNG LÂM THỦY SẢN VÙNG 4
CHI CỤC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG NÔNG LÂM VÀ THỦY SẢN

PHÓ GIÁM ĐỐC
Trần Hữu Tiến

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

……, ngày ..... tháng ..... năm.....

PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VỚI TRUNG TÂM CHẤT LƯỢNG VÙNG 4
Về việc thực hiện thủ tục hành chính kiểm tra, chứng nhận lô hàng thủy sản xuất khẩu

Kính gửi: Giám đốc Trung tâm Chất lượng nông lâm thủy sản vùng 4

1. Họ tên (*):
2. Địa chỉ (*):
3. Điện thoại:
4. Email:
5. Nội dung vướng mắc, bất cập của vấn đề cần phản ánh, kiến nghị:
6. Giải pháp đề xuất (nếu có):
7. Tài liệu chứng minh (gửi kèm nếu có):

(*) *Thông tin bắt buộc*

Người phản ánh, kiến nghị
(Ký, ghi rõ họ tên)