

**CÔNG TY TNHH MTV
BẢO CHÂU PHÚ YÊN
Số:340../QĐ-BCPY
---o0o---**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
----o0o----**

Phú Yên, ngày..07.. tháng 11 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành quy trình giải quyết mâu thuẫn, khiếu nại
trong quản lý bảo vệ rừng tại Công ty TNHH MTV Bảo Châu Phú Yên**

GIÁM ĐỐC CÔNG TY TNHH MTV BẢO CHÂU PHÚ YÊN

Căn cứ nhiệm vụ và quyền hạn của Giám đốc Công ty TNHH MTV Bảo Châu Phú Yên quy định tại Điều lệ tổ chức và hoạt động của Công ty.

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành “Quy trình giải quyết mâu thuẫn, khiếu nại trong quản lý bảo vệ rừng” tại Công ty TNHH MTV Bảo Châu Phú Yên (sau đây xin gọi tắt là Công ty Bảo Châu).

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Những quy định trước đây trái với quyết định này đều bãi bỏ.

Điều 3. . Các ông Phó Giám đốc Công ty Bảo Châu, Các ông, bà Trưởng các phòng chức năng, các Trạm, Ban trực thuộc chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Tổ FSC
- Giám đốc công ty Bảo Châu;
- Các bên liên quan;
- Lưu VT.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**

Đã ký

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT MÂU THUÃN, KHIẾU NẠI
TRONG HOẠT ĐỘNG QUẢN LÝ BẢO VỆ RỪNG
(Kèm theo Quyết định số: 340 QĐ/BCPY, ngày 07 .tháng.11..năm 2022)

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1.Mục đích ban hành:

Mục đích ban hành quy trình giải quyết mâu thuẫn và khiếu nại tại Công ty Bảo Châu Phú Yên nhằm:

-Quy định các chuẩn mực trong việc thực hiện công tác giải quyết mâu thuẫn, khiếu nại tại Công ty Bảo Châu; các trạm, đội trông rừng và Ban QLBV rừng trực thuộc Công ty Bảo Châu, nhằm đảm bảo yêu cầu quản lý rừng bền vững.

-Quy trình giải quyết mâu thuẫn, khiếu nại; quy định rõ chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của các phòng chức năng, các Trạm, Đội trông rừng và Ban QLBV rừng trực thuộc, trong việc giải quyết mâu thuẫn, khiếu nại xảy ra.

Điều 2. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng :

-Phạm vi điều chỉnh:Việc ban hành Quy trình giải quyết mâu thuẫn, khiếu nại tại Công ty Bảo Châu nhằm cụ thể hóa các quy định của Công ty trong việc tổ chức thực hiện việc giải quyết mâu thuẫn, khiếu nại trong quá trình: trông, chăm sóc, quản lý bảo vệ rừng, khai thác rừng và quản lý đất đai, phù hợp với yêu cầu thực tế và tiêu chuẩn quản lý rừng bền vững, giúp cho việc giải quyết được hiệu quả và là cơ sở để giải quyết mâu thuẫn, khiếu nại trong công tác quản lý rừng của Công ty Bảo Châu.

-Đối tượng áp dụng: Quy trình này được áp dụng cho tổ chức, cá nhân trong hoặc ngoài Công ty khi tham gia hợp tác có các hoạt động liên quan đến công tác trông, chăm sóc, quản lý rừng, khai thác và quản lý đất đai của Công ty. Tổ chức, cá nhân khác liên quan đến hoạt động Lâm nghiệp và đất đai của Công ty Bảo Châu.

Điều 3. Nguyên tắc giải quyết mâu thuẫn:

-Nguyên tắc giải quyết mâu thuẫn:

+Giải quyết mâu thuẫn dựa trên cơ sở cùng lắng nghe và trao đổi ý kiến, trên quan điểm cùng tinh thần bình đẳng, dân chủ, tôn trọng và bảo đảm quyền lợi của các bên liên quan, tuân thủ pháp luật hiện hành.

+Trong trường hợp có tranh chấp hoặc không đồng ý giữa cộng đồng địa phương và chủ rừng về quyền sử dụng đất, hoạt động lâm nghiệp mà có thể làm tổn hại đến các quyền lợi trong tương lai của cộng đồng địa phương, phải được tạm dừng đến khi tranh chấp được giải quyết.

-Trình tự giải quyết mâu thuẫn:

+Ưu tiên giải quyết mâu thuẫn thông qua gặp gỡ thương lượng, tự hòa giải trên tinh thần động viên khuyến khích các bên tự nguyện tuân theo các chuẩn mực đạo đức, phong tục tập quán địa phương hoặc tuân thủ theo những quy định của pháp luật hiện hành.

+Trường hợp hai bên không tự giải quyết được mâu thuẫn thì cần sự can thiệp của bên thứ ba để giải quyết theo trình tự tăng dần:

- +Ban hòa giải, chính quyền địa phương cấp thôn, xã.
- +Tòa án cấp huyện, thị xã.
- +Nếu tòa án cấp huyện, thị xã giải quyết chưa thỏa đáng thì một trong hai bên có thể kiện lên tòa án cấp cao hơn.
- +Phán quyết của tòa án là quyết định cuối cùng buộc các bên phải tuân thủ.
- +Cưỡng chế theo phán quyết của tòa án là biện pháp cuối cùng.

Chương II

NỘI DUNG THỰC HIỆN

Điều 4. Tiếp nhận hồ sơ:

Khi có một khiếu nại về Công ty Bảo Châu, có thể bằng lời hoặc bằng văn bản, thì Công ty Bảo Châu phải được biết và cử cán bộ có trách nhiệm đi tìm hiểu, điều tra về khiếu nại này.

Cán bộ có trách nhiệm của Công ty Bảo Châu điền vào sổ danh sách khiếu nại chi tiết của việc khiếu nại này.

Nội dung điền vào sổ như sau:

- Họ và tên cùng các chi tiết liên quan đến người hoặc tổ chức khiếu nại (người khiếu nại).
- Mô tả vấn đề bao gồm tên của thành viên, tên của lô rừng trồng và vấn đề khiếu nại, bất kỳ những chứng cứ khách quan nào đều phải được ghi rõ.
- Ngày nhận được khiếu nại .
- Tên người được giao việc điều tra khiếu nại.

Điều 5. Trình tự điều tra giải quyết:

Cán bộ được giao điều tra khiếu nại thì phải bắt đầu điều tra ngay gồm 2 giai đoạn:

-Thứ nhất, xác định những vấn đề khiếu nại trên có liên quan đến Công ty Bảo Châu hay không.

-Thứ hai, thu thập các bằng chứng khách quan xem cơ sở để người dân khiếu nại đúng thì cùng giải quyết, hoặc sai thì bác đơn khiếu nại.

-Quy trình này được thực hiện trong vòng *một tuần* sau khi ngày được đơn khiếu nại, và có kết luận trong vòng nửa tháng kể từ khi nhận được khiếu nại trừ trường hợp đặc biệt (Công ty BảoChâu có những ngoại lệ, trong trường hợp này thì phải thông báo cho người khiếu nại bằng văn bản).

-Kết quả điều tra phải ghi vào tài liệu và thảo luận với những người liên quan.

-Các bên liên quan có thể phối hợp cùng đại diện chính quyền địa phương, để đưa ra các giải pháp đề giải quyết khiếu nại.

-Các hành động của bên bị khiếu nại cần phải được giám sát để đảm bảo rằng các hành động đó đang được thực hiện đầy đủ và thích hợp để có thể giải quyết được vấn đề. Nếu nhận được ý kiến phản hồi từ người khiếu nại thì cần phải đưa vào để hỗ trợ cho quá trình giám sát.

-Cần phải điền các thông tin chi tiết về các hành động được tiến hành và ngày kết thúc vụ khiếu nại.

-Nếu người khiếu nại chưa thỏa mãn với những giải quyết, họ có thể kháng lại theo quy định dưới đây.

-Trong trường hợp người khiếu nại và bên bị khiếu nại trong một thời gian 2 tháng không tìm được giải pháp chung thì việc này có thể đưa ra tòa án để giải quyết.

Điều 6. Tổ chức hệ thống giải quyết mâu thuẫn:

1. Bộ phận tiếp nhận đơn thư thắc mắc:

-Tất cả cán bộ công nhân viên Công ty Bảo Châu có trách nhiệm tiếp nhận hoặc chỉ dẫn nơi có trách nhiệm tiếp nhận các đơn thư thắc mắc, khiếu nại và chuyển về Trạm, Phòng Ban chuyên môn Công ty Bảo Châu, hay đến Giám đốc Công ty Bảo Châu.

2. Bộ phận xử lý và lưu giữ hồ sơ:

-Người quản lý cấp cao của Công ty Bảo Châu.

-Cán bộ kỹ thuật hiện trường, hoặc cấp trên nơi mà đơn thư ý kiến thắc mắc, khiếu nại được nhận và lưu giữ (nếu có).

-Ban thực hiện chứng chỉ FSC nơi mà đơn thư được nhận và lưu giữ.

-Nơi lưu giữ các đơn thắc mắc, khiếu nại đến hồ sơ đã giải quyết cuối cùng.

3. Thành phần Ban hòa giải gồm:

-Đại diện Công ty Bảo Châu: Giám đốc (hoặc Phó giám đốc), Kế toán trưởng, Trưởng phòng tổ chức trong mối quan hệ với công nhân viên trong Công ty Bảo Châu; Trưởng Trạm, Ban thuộc Công ty Bảo Châu trong những vấn đề liên quan đến quản lý rừng và đất rừng.

- Đại diện thôn bản (trưởng thôn/bản; già làng...)

- Đại diện chính quyền địa phương và các cơ quan chức năng có liên quan.

4. Nhiệm vụ Ban hòa giải:

-Tìm hiểu, phân tích những mâu thuẫn có thể xảy ra và tìm giải pháp ngăn ngừa mâu thuẫn.

-Hoàn thiện hệ thống giải quyết mâu thuẫn nhanh và kịp thời, không để xảy ra xung đột.

-Tuyên truyền giáo dục để các bên liên quan hiểu và nâng cao ý thức chấp hành chủ trương, pháp luật Nhà nước.

-Khi xảy ra mâu thuẫn cần giải quyết nhanh chóng, công bằng và hợp lý, tuân theo nguyên tắc giải quyết mâu thuẫn.

-Rút kinh nghiệm và theo dõi việc thực hiện các thỏa thuận đạt được trong xử lý mâu thuẫn và hoàn thiện các giải pháp phòng ngừa.

Điều 7. Giải quyết thắc mắc, khiếu nại từ phía cộng đồng:

1. Thu nhận ý kiến thắc mắc, khiếu nại:

Công ty Bảo Châu tiếp nhận tất cả những thắc mắc, khiếu nại bằng văn bản hoặc bằng lời. Tuy nhiên, cần khuyến khích các bên đưa ra những thắc mắc, khiếu nại ở dạng văn bản. Nếu người thắc mắc, khiếu nại không thể trình bày được ở dạng văn bản, người nhận ý kiến thắc mắc, khiếu nại (của Công ty Bảo Châu) phải ghi lại những thắc mắc, khiếu nại đó bằng văn bản và chuyển đến Trạm, Phòng tổ chức Công ty Bảo Châu.

2. Xử lý đơn thư thắc mắc, khiếu nại và mâu thuẫn:

Cá nhân (hoặc nhóm) chịu trách nhiệm xử lý vụ việc, sẽ đại diện thông báo cho tổ chức, cá nhân có thắc mắc, khiếu nại, và luôn dành cơ hội đưa ra bối cảnh của thắc mắc, khiếu nại; hay chính Công ty Bảo Châu trình bày các nguyên nhân, lập trường của mình về mâu thuẫn (ví dụ: giải thích riêng của họ về vụ việc, bối cảnh lịch sử hay tình hình đã xảy ra). Việc này có thể được thực hiện bằng lời trong gặp gỡ các bên, hoặc bằng văn bản theo nguyên tắc giải quyết mâu thuẫn như trên.

Điều 8. Giải quyết thắc mắc, khiếu nại từ phía Công ty Bảo Châu:

Trường hợp mâu thuẫn do tài sản và quyền lợi của Công ty Bảo Châu bị gây thiệt hại, quá trình xử lý cũng qua các bước:

- Cá nhân chịu trách nhiệm xử lý sẽ đại diện Công ty Bảo Châu thông báo trước đến người gây thiệt hại về những hành vi gây hại và đề nghị họ điều chỉnh hành vi của mình trong một thời hạn nhất định tùy mức độ vi phạm.

- Nếu người vi phạm không điều chỉnh hành vi và tiếp tục gây thiệt hại cho Công ty Bảo Châu thì 2 bên cùng sắp xếp gặp nhau và bàn bạc, giải quyết mâu thuẫn theo trình tự nguyên tắc giải quyết mâu thuẫn như trên.

Điều 9. Kháng cáo:

Kháng cáo nộp bởi:

-Người khiếu nại hoặc người bị khiếu nại khi không thỏa mãn với kết quả điều tra khiếu nại.

-Một trong những bên tham gia giải quyết khiếu nại được thông báo là họ đang bị khai trừ ra khỏi việc giải quyết khiếu nại.

-Đơn kháng lại này phải được gửi trong vòng 30 ngày sau khi nhận được thông báo chính thức về kết quả của khiếu nại, hoặc thông báo khai trừ gửi trực tiếp cho trưởng ban hòa giải.

-Trưởng ban hòa giải sẽ thông báo cho Công ty Bảo Châu ngay về việc có đơn kháng lại, để cho phép chuẩn bị một cuộc họp về nội dung đơn kháng lại.

-Đơn kháng lại phải được xử lý tại cuộc họp của Ban hòa giải với ít nhất là 3 thành viên tới dự. Cuộc họp này phải được chủ trì bởi trưởng ban hoặc phó ban hòa giải.

-Cuộc họp về đơn kháng lại này phải được tổ chức trong vòng 30 ngày từ khi trưởng ban hòa giải nhận được kháng lại bằng văn bản.

-Nếu đơn kháng lại liên quan đến đơn khiếu nại thì người khiếu nại, người bị khiếu nại và những người chống lại khiếu nại có thể được yêu cầu giải trình các thông tin bằng văn bản hoặc tham gia vào cuộc họp để trả lời một số câu hỏi. Ban hòa giải

cũng yêu cầu có những bản sao văn bản hoặc những thư từ giao dịch từ bộ phận quản lý hồ sơ.

-Quyết định của Ban hòa giải phải được ghi thành văn bản hoàn chỉnh như là phần của cuộc họp và được tất cả những người có mặt ký tên.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Các trạm, Ban QLBR:

1.Các Trạm, Ban QLBR thuộc Công ty BảoChâu có trách nhiệm nhận hồ sơ khiếu nại từ phía cộng đồng gửi đến Trạm, Ban, tổ chức xác định nội dung, điều tra xác minh nội dung để giải quyết các vụ việc liên quan đến hiện trường rừng do Trạm, Ban BVR quản lý.

2.Lập hồ sơ vụ việc nếu xảy ra tranh chấp đất đai, lấn chiếm, chặt phá rừng... gây tổn hại cho Công ty Bảo Châu và thông báo đến cá nhân, tổ chức đang tranh chấp về hành vi của họ, đề nghị người vi phạm điều chỉnh hành vi của họ trong thời gian nhất định.

3.Phối hợp với chính quyền địa phương thôn, xã để giải quyết theo nguyên tắc giải quyết mâu thuẫn như trên. Báo cáo kịp thời kết quả giải quyết cho Công ty Bảo Châu.

4.Trong quá trình giải quyết mâu thuẫn, khiếu nại trong các bước đã kể trên, cần có các biên bản ghi nhớ để ghi lại, lưu trữ và gửi cho người chịu trách nhiệm (của Công ty Bảo Châu) và người thắc mắc, khiếu nại; cung cấp tài liệu cuối cùng và kết thúc trường hợp mâu thuẫn, thắc mắc, khiếu nại.

5.Trường hợp không thể giải quyết được thì phải lập hồ sơ báo cáo vụ việc lên Công ty Bảo Châu, và phối hợp cùng Công ty để giải quyết.

Điều 11. Trách nhiệm của các phòng ban chức năng trong việc giải quyết mâu thuẫn, khiếu nại

1.Trưởng các Phòng ban liên quan, có trách nhiệm trực tiếp chỉ đạo việc thụ lý đơn thư giải quyết mâu thuẫn, khiếu nại, tranh chấp đất đai đúng thời hạn quy định; trường hợp phức tạp phải báo cáo Giám đốc Công ty Bảo Châu để xin ý kiến chỉ đạo; trường hợp chậm trễ do chủ quan thì tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xem xét, xử lý kỷ luật.

2.Đối với cán bộ được giao thụ lý đơn thư phải chấp hành đúng quy trình, chịu trách nhiệm về các chứng cứ, tình tiết trong quá trình thụ lý, xác minh và ý kiến đề xuất, kiến nghị của mình trước thủ trưởng cơ quan tham mưu, giải quyết.

Điều 12. Trách nhiệm phối hợp giữa các đơn vị, Phòng ban chức năng trong giải quyết mâu thuẫn, khiếu nại

1.Các Phòng ban chức năng có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với cơ quan thụ lý giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp khiếu nại; trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản yêu cầu phải cung cấp đầy đủ tài liệu, hồ sơ, bản giải trình có liên quan đến nội dung bị khiếu nại cho cơ quan thụ lý.

2.Đối với các Trạm có liên quan: trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản yêu cầu của Công ty BảoChâu, cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu có liên quan đến nội dung giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại; cử người tham dự các cuộc họp giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại khi có yêu cầu của Công ty Bảo Châu nhằm đề phối hợp giải quyết hoặc tham mưu giải quyết theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 13. Tổ chức thực hiện và quản lý về giải quyết mâu thuẫn, khiếu nại:

1. Trưởng các Trạm, Ban BVR thuộc Công ty Bảo Châu phải tổ chức họp ít nhất 01 lần/tháng để thông qua các báo cáo xác minh về mâu thuẫn, tranh chấp, lấn chiếm đất trồng rừng, khiếu nại có kết luận giải quyết kịp thời theo quy định này và các quy định pháp luật có liên quan; giải quyết các công việc của Trạm, Ban.

2. Tổ/Ban FSC chịu trách nhiệm chủ trì phối hợp với các phòng ban chức năng tập huấn nội dung quy định này cho các Trạm, Ban BVR, cán bộ giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp đất đai, khiếu nại.

3. Định kỳ tháng, quý, 06 tháng và cuối năm các Trạm, các phòng ban chức năng liên quan có trách nhiệm báo cáo tình hình giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp đất đai, khiếu nại để Công ty Bảo Châu tổng hợp báo cáo chung.

4. Quy định này được cụ thể hóa trên cơ sở các tiêu chí quản lý rừng bền vững FSC, Luật khiếu nại, tố cáo, Luật sửa đổi bổ sung một số điều của khiếu nại, tố cáo và các Luật, Nghị định có liên quan đến giải quyết tranh chấp đất đai, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

5.Giao cho Phòng tổ chức hành chính hướng dẫn thống nhất về biểu mẫu, việc mở sổ theo dõi; chế độ thông tin, báo cáo, thủ tục hồ sơ mâu thuẫn, tranh chấp, của tổ chức, cá nhân khiếu nại. Quá trình thực hiện nếu có vướng mắc, có điều nào chưa phù hợp cần sửa đổi, bổ sung báo cáo Giám đốc Công ty Bảo Châu để xem xét, điều chỉnh cho phù hợp./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Tổ FSC
- Giám đốc Công ty Bảo Châu;
- Các bên liên quan;
- Lưu VT.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**