

UBND TỈNH THỪA THIÊN HUẾ
CÔNG TY TNHH NHÀ NƯỚC MTV
LÂM NGHIỆP TIỀN PHONG

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

Số: 48 /QĐ - CTLNTP

Thừa Thiên Huế, ngày 21 tháng 5 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

V/v Ban hành quy trình giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại

CHỦ TỊCH CÔNG TY TNHH NHÀ NƯỚC MTV LÂM NGHIỆP TIỀN PHONG

Căn cứ Quyết định số 3726/QĐ-UBND ngày 01/11/2005 của UBND tỉnh TT-Huế về việc chuyển Lâm trường Tiên Phong thành Công ty trách nhiệm hữu hạn nhà nước một thành viên;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Nghị định số 24/2018/NĐ-CP ngày 27 tháng 02 năm 2018 của Chính phủ quy định về giải quyết khiếu nại, tố cáo trong lĩnh vực lao động, giáo dục nghề nghiệp, hoạt động đưa người lao động Việt Nam đi làm việc ở nước ngoài theo hợp đồng, việc làm, an toàn, vệ sinh lao động và pháp luật về khiếu nại có liên quan;

Căn cứ Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;

Căn cứ Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Luật Thương mại ngày 14 tháng 6 năm 2005;

Căn cứ Luật Trọng tài Thương mại ngày 29 tháng 6 năm 2010;

Căn cứ Điều lệ Công ty TNHH Nhà nước MTV Lâm nghiệp Tiên phong;

Xét đề nghị của ông Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính Công ty TNHH Nhà nước MTV Lâm nghiệp Tiên phong.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại trong Công ty TNHH Nhà nước MTV Lâm nghiệp Tiên phong.

Điều 2. Bãi bỏ các quy định trước đây kể từ khi quyết định này có hiệu lực.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 10 ngày, kể từ ngày ký.

Điều 4. Các phòng chức năng, các Đội, Trung tâm và CBCNV - LĐ trong công ty chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. *J. Lưu*

Nơi nhận:

- Như điều 4;
- Lưu: VT.



CHỦ TỊCH

Tôn Thất Sĩ Tín

QUY TRÌNH
GIẢI QUYẾT MÂU THUÃN, TRANH CHẤP KHIẾU NẠI TẠI CÔNG TY
TNHH NHÀ NƯỚC MTV LÂM NGHIỆP TIỀN PHONG
(Ban hành kèm theo Quyết định số 48 / QĐ-CTLNTP ngày 21 tháng 5 năm 2022
của Chủ tịch công ty TNHH Nhà nước MTV lâm nghiệp Tiền Phong)

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Mục đích

Quy định trình tự, thủ tục tiếp nhận và giải quyết, ngăn ngừa tái diễn các mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại trong công tác giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại tại Công ty, các bộ phận trực thuộc Công ty; khách hàng, đối tác, cộng đồng dân cư và các bên có liên quan nhằm đảm bảo yêu cầu quản lý của Công ty nói chung và quản lý rừng bền vững nói riêng.

Quy định rõ chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của các phòng chức năng, các bộ phận trực thuộc trong việc giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại.

Điều 2. Phạm vi điều chỉnh

Quy trình này quy định chi tiết các giai đoạn của quá trình giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại; tổ chức thực hiện việc giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại trong quá trình: trồng, chăm sóc, quản lý bảo vệ rừng, thiết kế rừng, quản lý đất đai; cung ứng cây giống, khai thác gỗ, cung ứng dịch vụ lâm nghiệp và các hoạt động khác có liên quan, phù hợp với yêu cầu thực tế, tiêu chuẩn quản lý Công ty và quản lý rừng bền vững.

Điều 3. Đối tượng áp dụng

1. Các phòng chức năng, các Đội, Trung tâm sản xuất và cá nhân có liên quan.
2. Người được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xác minh nội dung mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại.
3. Tổ chức, cá nhân trong hoặc ngoài Công ty tham gia trồng rừng, có các hoạt động liên quan đến công tác trồng, chăm sóc, quản lý, khai thác rừng và quản lý đất đai của Công ty.
4. Tổ chức, cá nhân khác liên quan đến hoạt động lâm nghiệp, quản lý và sử dụng đất, đường Lâm nghiệp, đường phòng chống chữa cháy rừng của Công ty.
5. Tổ chức, cá nhân khác liên quan đến hợp đồng mua bán hàng hóa, cung cấp dịch vụ với Công ty.

Điều 4. Nguyên tắc giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại

1. Bảo đảm chính xác, khách quan, công khai, dân chủ, kịp thời.
2. Đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục, thời hạn luật định.
3. Tôn trọng và bảo vệ các quyền, lợi ích hợp pháp của Nhà nước, tập thể, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

4. Công ty giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại theo trình tự như sau:

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

4.2 Ưu tiên giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại 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.

4.3 Trường hợp hai bên không tự giải quyết được mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại thì cần sự can thiệp của bên thứ ba hoặc trọng tài, tòa án để giải quyết theo quy định của pháp luật.

Chương II

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT MÂU THUẤN, TRANH CHẤP, KHIẾU NẠI

Điều 5. Tiếp nhận, phân loại xử lý

1. Tiếp nhận, phân loại xử lý.

Khi có mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại đến Công ty, có thể bằng lời hoặc bằng văn bản, Công ty phải biết và cử cán bộ có trách nhiệm tìm hiểu/xác minh.

Phòng Tổ chức – Hành chính phối hợp với các phòng ban, đội, trung tâm tiếp nhận mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại gửi đến Công ty; có trách nhiệm: phân loại, xử lý, đề xuất giải quyết, trình Chủ tịch công ty phê duyệt để giao cho trưởng phòng, đội trưởng, trung tâm hoặc tổ giải quyết khiếu nại thụ lý, đề xuất giải quyết trong vòng 10 ngày kể từ ngày tiếp nhận mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại đủ điều kiện thụ lý.

2. Trách nhiệm bộ phận tham mưu giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại.

Phòng Tổ chức – Hành chính ghi vào sổ chi tiết của mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại, nội dung sau:

- Họ tên cùng các chi tiết liên quan đến người hoặc tổ chức có mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại.

- Mô tả sự kiện gồm: chủ thể, nội dung mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại (bất kỳ những chứng cứ khách quan nào phải ghi rõ), yêu cầu của các bên, hồ sơ tài liệu liên quan, bằng chứng chứng minh các yêu cầu, thời hạn, thời hiệu.

- Ngày, tháng, năm nhận được mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại.

- Tên người được giao việc điều tra mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại.

Điều 6. Thời hạn xác minh, kiến nghị giải quyết và ban hành quyết định giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại

1. Việc xác minh, tổ chức đối thoại, báo cáo xác minh, kiến nghị giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại và dự thảo văn bản trình Chủ tịch công ty được thực hiện trong thời hạn 25 ngày kể từ ngày ban hành thông báo thụ lý.

2. Khi cần thời gian để phục vụ cho việc xác minh như: tiến hành đo, vẽ, trưng cầu giám định, tổ chức tham khảo ý kiến của tư vấn, cơ quan, tổ chức có liên quan hoặc Hội đồng chuyên môn (trong các lĩnh vực đặc thù) và các hoạt động khác, thời gian thực hiện không quá 15 ngày.

3. Việc xem xét, ban hành quyết định giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại được thực hiện trong thời hạn không quá 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được báo cáo kết quả xác minh nội dung và kiến nghị giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại của người có trách nhiệm xác minh.



4. Trường hợp khác.

- Các bên liên quan có thể họp cùng đại diện chính quyền địa phương đưa ra các giải pháp để giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại.

- Các hành động của các bên có mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại 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 một bên có mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại thì cần phải đưa vào để hỗ trợ cho quá trình giám sát.

- Các bên phải tạm dừng các hoạt động, bảo vệ hiện trường, giữ nguyên hiện trạng trong thời gian xử lý vụ việc theo quy định của pháp luật, trường hợp cần phải xử lý để giảm thiệt hại cho các bên, cần phải thành lập hội đồng và thông báo cho các bên có liên quan.

- Phải cập nhật các thông tin chi tiết về các hành động được tiến hành và ngày kết thúc vụ mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại.

- Nếu một bên có mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại chưa thỏa mãn với những hoạt động đã thực hiện, có thể kháng lại theo quy định tại điều 11 của quy trình này.

- Trong trường hợp các bên có mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại trong một thời gian 60 ngày không tìm được giải pháp thì việc này có thể đưa ra tòa án giải quyết nếu không có thỏa thuận giải quyết bằng trọng tài.

Điều 7. Tổ chức hệ thống giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại

1. Bộ phận tiếp nhận ý kiến, đơn thư: Tất cả CBCNV - LĐ Công ty có trách nhiệm chỉ dẫn nơi tiếp nhận các đơn thư để chuyển về phòng Tổ chức – Hành chính.

2. Bộ phận xử lý và lưu giữ hồ sơ.

- Lãnh đạo Công ty, Phòng Tổ chức – Hành chính.

- Người được phân công xử lý hoặc bộ phận có liên quan.

- Hồ sơ đã giải quyết cuối cùng được lưu trữ tại văn thư.

3. Thành phần Ban hòa giải.

- Đại diện Công ty: Chủ tịch và trưởng bộ phận liên quan, đại diện BCH Công đoàn cơ sở (vấn đề liên quan CBCNV - LĐ).

- 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, tranh chấp, khiếu nại xảy ra và tìm giải pháp ngăn ngừa.

- Hoàn thiện giải pháp giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại nhanh, 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 chính sách, pháp luật Nhà nước.

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

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

Điều 8. Giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại từ phía cộng đồng

1. Thu nhận ý kiến mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại: Công ty tiếp nhận tất cả những mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại bằng văn bản hoặc bằng lời, khuyến khích các

bên đưa ra những mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại bằng văn bản. Nếu người tranh chấp, khiếu nại không trình bày được ở dạng văn bản, người nhận ý kiến phải ghi lại bằng văn bản và chuyển đến bộ phận liên quan trong Công ty.

2. Xử lý đơn thư tranh chấp, khiếu nại: Cá nhân (hoặc bộ phận) chịu trách nhiệm xử lý sẽ đại diện Công ty thông báo cho tổ chức, cá nhân có tranh chấp, khiếu nại trình bày các nguyên nhân, lập trường của mình về mâu thuẫn, tranh chấp, các yêu cầu và bằng chứng khách quan cho các yêu cầu đó. 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, tranh chấp, khiếu nại như trên.

Điều 9. Giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại từ khách hàng về sản phẩm, dịch vụ của công ty

1. Công ty tiếp nhận tất cả những mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại bằng văn bản hoặc bằng lời về các sản phẩm cây giống, sản phẩm gỗ, các dịch vụ khác mà Công ty đã cung ứng cho khách hàng.

2. Cá nhân (hoặc bộ phận) chịu trách nhiệm xử lý sẽ đại diện Công ty thông báo cho tổ chức, cá nhân mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại trình bày các nguyên nhân, lập trường của mình về mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại, các yêu cầu và bằng chứng khách quan cho các yêu cầu đó.

3. Công ty tiến hành xác minh, rà soát hợp đồng, quy định pháp luật và các hồ sơ tài liệu có liên quan; thông báo, trao đổi với khách hàng hoặc họp các bên để hòa giải, thương lượng.

Điều 10. Giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại từ phía Công ty

Trường hợp mâu thuẫn, tranh chấp do tài sản và quyền lợi của Công ty bị gây thiệt hại, quá trình xử lý gồm các bước:

- Cá nhân chịu trách nhiệm xử lý là đại diện Công ty thông báo đến người gây thiệt hại về những hành vi gây hại và yêu cầu 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 thì 2 bên gặp nhau bàn bạc để giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp theo trình tự nguyên tắc giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp như trên.

Điều 11. Kháng cáo (kháng lại)

- Người có mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại khi không thỏa mãn với kết quả giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại.

- Một trong những bên tham gia giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại được thông báo là họ bị khai trừ ra khỏi việc giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại.

- Đơn kháng lại phải được gửi trong vòng 30 ngày sau khi nhận được thông báo chính thức về kết quả của mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại hoặc thông báo khai trừ gửi đến Trưởng ban hòa giải.

- Trưởng ban hòa giải báo Công ty về việc có đơn kháng lại, chuẩn bị một cuộc họp về nội dung đơn kháng lại.

- Đơn kháng lại được xử lý tại cuộc họp của Ban hòa giải với ít nhất là 3 thành viên tham dự, do Trưởng ban hoặc Phó ban hòa giải chủ trì.



- Cuộc họp về đơn kháng lại 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 mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại thì các bên trong vụ việc và những người làm chứng 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.

- Nội dung cuộc họp được ghi thành văn bản, tất cả những người có mặt ký tên, nếu không ký phải ghi rõ lý do.

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Các Đội và Trung tâm sản xuất

1. Có trách nhiệm nhận hồ sơ mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại từ bên liên quan gửi đến, xác minh nội dung để giải quyết các vụ việc liên quan đến hiện trường rừng, đất đai, vườn ươm đang quản lý.

2. Lập hồ sơ khi xảy ra tranh chấp đất đai, lấn chiếm, chặt phá rừng...gây tổn hại cho Công ty và thông báo đến cá nhân, tổ chức vi phạm, yêu cầu người vi phạm điều chỉnh hành vi của họ trong thời gian nhất định.

3. Phối hợp với chính quyền địa phương để giải quyết theo nguyên tắc giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại như trên. Báo cáo kịp thời kết quả giải quyết cho Công ty qua phòng Tổ chức - Hành chính hoặc phòng KHKT-BVR.

4. Trong quá trình giải quyết mâu thuẫn, khiếu nại, các biên bản làm việc phải lưu trữ, gửi phòng Tổ chức - Hành chính hoặc phòng KHKT-BVR và bên khiếu nại.

5. Trường hợp không thể giải quyết được, lập hồ sơ báo cáo lên Công ty, phối hợp cùng Công ty giải quyết.

Điều 13. Trách nhiệm của các phòng, ban chức năng trong việc giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp, 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, tranh chấp, khiếu nại về đất đai, tài sản trên đất, sản phẩm, dịch vụ cung ứng... đúng thời hạn quy định; trường hợp phức tạp phải báo cáo Chủ tịch công ty.

2. 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.

Điều 14. Trách nhiệm phối hợp giữa các bộ phận, phòng, ban chức năng trong giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại

1. Các phòng, ban chức năng có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với bộ phận 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 hồ sơ, tài liệu, bản giải trình liên quan đến nội dung có mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại cho bộ phận thụ lý.

2. Các bộ phận liên quan: trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu của Công ty, cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại; cử người tham dự họp giải quyết mâu thuẫn,

tranh chấp, khiếu nại khi có yêu cầu; phối hợp giải quyết hoặc tham mưu giải quyết theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 15. Quản lý giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại.

1. Trưởng bộ phận liên quan họp 01 lần / tháng, thông qua báo cáo xác minh (nếu có) về mâu thuẫn, tranh chấp, lấn chiếm đất rừng, tài sản trên đất, khiếu nại có kết luận, giải quyết kịp thời theo quy định này và các quy định pháp luật có liên quan.

2. Phòng KHKT-BVR chịu trách nhiệm chủ trì, phối hợp với Phòng Tổ chức - Hành chính, Công đoàn phổ biến quy định này cho các bộ phận.

3. Định kỳ quý, 06 tháng và cuối năm, các bộ phận, các phòng, ban chức năng báo cáo tình hình giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp đất đai, khiếu nại (nếu có)... để Công ty tổng hợp báo cáo chung trong các phiên họp trực báo.

4. Quy định này được cụ thể hóa trên cơ sở Bộ tiêu chuẩn quản lý rừng bền vững FSC^{Fm}, Luật Khiếu nại, các Luật, Nghị định có liên quan đến giải quyết tranh chấp đất đai, tài sản trên đất, các hợp đồng do Công ty ký kết.

5. Phòng Tổ chức - Hành chính hướng dẫn thống nhất về biểu mẫu, mở sổ theo dõi; chế độ thông tin, báo cáo, thủ tục hồ sơ mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại.

6. Phụ lục kèm theo quy trình này, hướng dẫn kiểm soát các mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu nại có thể xảy ra, biện pháp ngăn ngừa và giải pháp xử lý.

Trong quá trình thực hiện Quy trình, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh, phòng Tổ chức - Hành chính phản ánh kịp thời để tổng hợp, nghiên cứu, bổ sung, điều chỉnh, sửa đổi quy trình cho phù hợp với các quy định pháp luật./.

DANH SÁCH GỬI HỒ SƠ THAM VẤN

1. UBND xã Thủy Bằng
2. UBND xã Hương Thọ
3. UBND xã Bình Thành
4. UBND xã Hương Bình
5. BQL Thôn Tân Thọ
6. BQL Thôn Nguyệt Biều
7. BQL Thôn Bình Sơn
8. BQL Thôn Hải Cát
9. DNTN Nguyễn Dũng
10. DNTN Lương Phát
11. Nhóm hợp đồng Huỳnh Văn Lai

PHỤ LỤC

CÁC TRANH CHẤP CÓ THỂ XẢY RA, BIỆN PHÁP PHÒNG NGỪA VÀ HƯỚNG XỬ LÝ



Số TT	Tên phòng sự kiện	Nội dung, vấn đề	Yêu cầu, kỳ vọng các bên	Hồ sơ tài liệu liên quan	Thẩm quyền giải quyết	Văn bản pháp luật điều chỉnh	Biện pháp phòng ngừa	Giải pháp xử lý
1	Cây giống	<ul style="list-style-type: none"> - Vi phạm về số lượng, chất lượng - Vi phạm về thời hạn giao hàng - Hợp đồng vô hiệu 	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện đúng hợp đồng 	<ul style="list-style-type: none"> - Hợp đồng - Thông báo tiến độ thực hiện hợp đồng - Văn bản của cơ quan có thẩm quyền - Các trường hợp bất khả kháng 	<ul style="list-style-type: none"> - Đội trưởng và trưởng các phòng ban. - Ban lãnh đạo Công ty 	<ul style="list-style-type: none"> - Bộ Luật Dân sự và các văn bản liên quan. - Luật thương mại; Luật Trọng tài thương mại 	<ul style="list-style-type: none"> - Kiểm soát các điều khoản của hợp đồng - Giám sát, đơn thực hiện hợp đồng - Thông báo về tiến độ hợp đồng, trường hợp bất khả kháng - Tạm dừng, tạm hoãn hợp đồng - Các giải pháp thay thế 	<ul style="list-style-type: none"> - Thương lượng, hòa giải. - Trọng tài. - Tòa án.
2	Đất đai	<ul style="list-style-type: none"> - Tranh chấp về QSD đất 	<ul style="list-style-type: none"> - Thu hồi đất - Bóc tách đất chồng lấn 	<ul style="list-style-type: none"> - Giấy CN QSD đất; QĐ 70/2014. - Hồ sơ trồng rừng từ 1976 – 2006. - Hồ sơ quản lý rừng từ 2006-2022. - Các văn bản của cơ quan có thẩm quyền. - Hồ sơ, biên bản làm việc, biên bản kiểm tra, xác minh liên quan đến từng vụ việc. - Biên bản thực tế tại hiện trường. - Bản không ảnh hiện trường qua các năm 	<ul style="list-style-type: none"> - Đội trưởng và trưởng các phòng ban. - Ban lãnh đạo Công ty - Cơ quan chức năng có thẩm quyền 	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Đất đai và các văn bản liên quan. - Luật Lâm nghiệp và các văn bản liên quan 	<ul style="list-style-type: none"> - Rà soát đất đai, cập nhật diễn biến rừng. - Nâng cao nghiệp vụ BVR, tuân tra kiểm soát, tuân thủ các quy định của Công ty. - Truyền truyền, phổ biến, giải thích các quy định của pháp luật có liên quan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tự quản lý bảo vệ - UBND cấp xã - Cơ quan chức năng có thẩm quyền



3	Khiếu nại, phản ánh	<ul style="list-style-type: none"> - Đảm bảo vận xuất, vận chuyển thông suốt, an toàn 	<ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ nguồn gốc hình thành các con đường. - Quá trình quản lý, sử dụng, duy tu sửa chữa. - Các biên bản ghi nhớ 	<ul style="list-style-type: none"> - Đội trưởng và trưởng các phòng ban. - Ban lãnh đạo Công ty - Cơ quan chức năng có thẩm quyền 	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Đất đai và các văn bản liên quan. - Luật Lâm nghiệp và các văn bản liên quan. - Bộ Luật Dân sự và các văn bản liên quan 	<ul style="list-style-type: none"> - Truyền truyền, phổ biến, giải thích các quy định của pháp luật có liên quan. - Kiểm tra, kiểm soát, phản ánh kịp thời các mâu thuẫn nhỏ, hạn chế xảy ra tranh chấp, xung đột. - Kế hoạch duy tu sửa chữa định kỳ và đột xuất. 	<ul style="list-style-type: none"> - Thương lượng, hòa giải. - UBND cấp xã - Cơ quan chức năng có thẩm quyền.
	<ul style="list-style-type: none"> - Khiếu nại, phản ánh về diện tích rừng khai thác gồm diện tích có sản lượng, diện tích bóc tách, ranh giới bàn giao. 	<ul style="list-style-type: none"> - Đảm bảo đúng diện tích theo hồ sơ thiết kế. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ trồng rừng; hồ sơ nghiệm thu hoàn công; hồ sơ thiết kế khai thác; biên bản bàn giao hiện trường trước khai thác. - Hợp đồng - Thông báo về tiến độ hợp đồng - Biên bản kiểm tra giám sát quá trình thực hiện hợp đồng. - Các trường hợp bất khả kháng 	<ul style="list-style-type: none"> - Bộ Luật Dân sự và các văn bản liên quan. - Luật Thương mại; Luật Trọng tài thương mại. - Luật Lâm nghiệp và các văn bản liên quan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tuân thủ các quy định về điều tra thiết kế rừng; kiểm tra giám sát quá trình lập ô mẫu, bóc tách... - Bổ sung, thay thế dụng cụ sử dụng trong điều tra thiết kế rừng nếu hư hỏng... - Kiểm soát các điều khoản của hợp đồng - Giám sát, đôn đốc thực hiện hợp đồng 	<ul style="list-style-type: none"> - Thương lượng, hòa giải. - Trọng tài. 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Khiếu nại, phản ánh về chất lượng cây giống trồng rừng cung cấp cho các hộ tiêu điện. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cây sinh trưởng phát triển bình thường. - Tỷ lệ sống > 85% 	<ul style="list-style-type: none"> - Hóa đơn xuất cây. - Sổ theo dõi khách hàng. - Nhật ký vườn ươm. - Biên bản kiểm tra hiện trường. - Hồ sơ nguồn gốc cây giống. 	<ul style="list-style-type: none"> - Bộ Luật Dân sự và các văn bản liên quan. - Luật Thương mại; Luật Trọng tài thương mại. - Nghị định, thông tư về quản lý cây giống Lâm nghiệp. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tuân thủ các quy định pháp luật về quản lý, sản xuất giống. - Thực hiện tốt các quy trình kỹ thuật của công ty. - Tư vấn cụ thể cho khách hàng trước khi xuất giống. - Kiểm tra, chăm sóc khách hàng theo định kỳ. 	<ul style="list-style-type: none"> - Thương lượng, hòa giải. - Trọng tài. 	

4	<p>Tranh chấp phát sinh từ hoạt động kinh doanh khác</p>	<p>- Thực hiện đúng hợp đồng</p>	<p>- Hợp đồng - Thông báo về tiến độ hợp đồng - Văn bản của cơ quan có thẩm quyền - Các trường hợp bất khả kháng. - Hồ sơ tài liệu kỹ thuật có liên quan.</p>	<p>- Đội trưởng và trưởng các phòng ban. - Ban lãnh đạo Công ty</p>	<p>- Bộ Luật Dân sự và các văn bản liên quan. - Luật thương mại; Luật Trọng tài thương mại. - Luật chuyên ngành có liên quan.</p>	<p>- Kiểm soát các điều khoản của hợp đồng - Giám sát, đôn thực hiện hợp đồng - Thông báo về tiến độ hợp đồng, trường hợp bất khả kháng. - Tạm dừng, tạm hoãn hợp đồng - Các giải pháp thay thế.</p>	<p>- Thương lượng, hòa giải. - Trọng tài. - Tòa án.</p>
5	<p>Tranh chấp lao động</p>	<p>- Thực hiện đúng hợp đồng. - Tuân thủ các quy định của pháp luật.</p>	<p>- Hợp đồng - Văn bản của cơ quan có thẩm quyền - Các trường hợp bất khả kháng. - Thỏa ước lao động, nội quy, quy chế, hồ sơ tài liệu kỹ thuật có liên quan. - Biên bản thương lượng hòa giải.</p>	<p>- Đội trưởng và trưởng các phòng ban, công đoàn bộ phận. - Ban lãnh đạo Công ty, BCH công đoàn</p>	<p>- Luật Lao động và các văn bản liên quan. - Luật Doanh nghiệp và các văn bản liên quan. - Luật Bảo hiểm và các văn bản liên quan..</p>	<p>- Kiểm soát các điều khoản của hợp đồng - Giám sát, đôn thực hiện hợp đồng - Tuân thủ pháp luật về lao động, bảo hiểm, nội quy, quy chế doanh nghiệp</p>	<p>- Thương lượng, hòa giải. - Trọng tài. - Tòa án.</p>

