

Số: 220/QĐ-LNQN

Bình Định, ngày 16 tháng 7 năm 2020

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo
tại Công ty TNHH Lâm nghiệp Quy Nhơn

GIÁM ĐỐC CÔNG TY TNHH LÂM NGHIỆP QUY NHƠN

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

Căn cứ Quyết định số 2157/QĐ-UBND ngày 24/6/2016 của UBND tỉnh Bình Định về việc phê duyệt Đề án Sắp xếp, đổi mới Công ty TNHH Một thành viên Lâm nghiệp Quy Nhơn;

Căn cứ Điều lệ tổ chức và hoạt động của Công ty được ban hành kèm theo Quyết định số 1239/QĐ-UBND, ngày 09/4/2019 của UBND tỉnh Bình Định;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính Công ty,

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình giải quyết khiếu nại tố cáo tại Công ty TNHH Lâm nghiệp Quy Nhơn

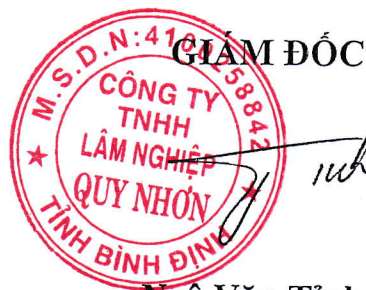
Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Ban Lãnh đạo Công ty, các phòng ban nghiệp vụ, các đơn vị trực thuộc Công ty chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Đảng ủy Công ty;
- BCH CĐCS Công ty;
- Lưu: VT, TCHC.





Ngô Văn Tĩnh

**QUY TRÌNH
XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, ĐƠN TỐ CÁO, ĐƠN KIẾN NGHỊ,
PHẢN ÁNH**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 220 /QĐ-LNQN ngày 16/7/2020
của Chủ tịch Công ty TNHH Lâm nghiệp Quy Nhơn)*

**CHƯƠNG I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy trình này quy định việc tiếp nhận, phân loại xử lý đối với đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân trong và ngoài Công ty khi gửi đến công ty (sau đây gọi chung là đơn).

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy trình này áp dụng đối với người có thẩm quyền, trách nhiệm trong Công ty liên quan trong việc xử lý đơn; tổ chức, cá nhân có đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

Điều 3. Nguyên tắc xử lý đơn

- Ban Giám đốc Công ty tổ chức việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn theo quy định của pháp luật, đảm bảo tính khoa học, khách quan, chính xác, kịp thời.
- Đơn tiếp nhận được từ các nguồn phải được vào sổ hoặc nhập vào dữ liệu trên máy tính để quản lý, theo dõi.
- Đơn phải được gửi, chuyển, hướng dẫn đến tổ chức, cá nhân có thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết.

**CHƯƠNG II
TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI ĐƠN**

Điều 4. Tiếp nhận đơn

Đơn được tiếp nhận từ các nguồn sau:

- Được gửi qua dịch vụ bưu chính.
- Đơn do tổ chức, cá nhân trong và ngoài Công ty trực tiếp gửi đến qua bộ phận văn thư hoặc gửi qua hộp thư góp ý của Công ty và các đơn vị cơ sở trực thuộc Công ty.

Điều 5. Phân loại đơn

1- Phân loại đơn theo nội dung đơn, bao gồm:

- a- Đơn khiếu nại.
- b- Đơn tố cáo
- c- Đơn kiến nghị, phản ánh.
- d- Đơn có nhiều nội dung khác nhau.

2- Phân loại theo điều kiện xử lý, bao gồm đơn đủ điều kiện xử lý và đơn không đủ điều kiện xử lý

a- Đơn đủ điều kiện xử lý là đơn đáp ứng các yêu cầu sau:

- Đơn viết bằng tiếng Việt và người viết đơn ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ tên, địa chỉ, chữ ký của người viết đơn.

- Đơn khiếu nại phải ghi rõ họ tên, địa chỉ của tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại.

- Đơn tố cáo phải ghi rõ tên, địa chỉ của tổ chức, cá nhân bị tố cáo, hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo.

- Đơn kiến nghị, phản ánh phải ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh.

- Đơn đã được xử lý nhưng người khiếu nại, tố cáo được quyền khiếu nại, tố cáo tiếp theo quy định của pháp luật.

b- Đơn không đủ điều kiện xử lý:

- Là đơn không đáp ứng các yêu cầu tại điểm a khoản này.

- Đơn trùng với nội dung đã được xử lý lần trước.

3- Phân loại đơn theo thẩm quyền giải quyết

a- Đơn thuộc quyền của Công ty giải quyết.

b- Đơn thuộc quyền của các đơn vị cơ sở trực thuộc Công ty giải quyết.

c- Đơn không thuộc thẩm quyền của Công ty và các đơn vị cơ sở trực thuộc Công ty giải quyết.

4- Phân loại theo số lượng người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh

a- Đơn có họ tên, chữ ký của một người.

b- Đơn có họ tên, chữ ký nhiều người (05 người trở lên).

5- Phân loại theo số lượng người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh

a- Đơn có kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc.

b- Đơn không kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc.

6- Phân loại theo thẩm quyền giải quyết

a- Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Công ty.

b- Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các đơn vị cơ sở trực thuộc Công ty.

c- Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của Công ty và các đơn vị cơ sở trực thuộc Công ty.

CHƯƠNG III

XỬ LÝ ĐƠN

Mục 1

XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI

Điều 6. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết

a- Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và không thuộc một trong các trường hợp không được thụ lý giải quyết theo quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn (Trưởng phòng TC-HC công ty hoặc người phụ trách công tác hành chính nhân sự các đơn vị cơ sở trực thuộc) đề xuất Ban Giám đốc Công ty thụ lý giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc đề xuất

thụ lý giải quyết thực hiện theo mẫu số 01-XLD của Thông tư 07/2014/TT-TTTP của Thanh tra Chính phủ.

b- Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì căn cứ từng trường hợp cụ thể để trả lời hoặc hướng dẫn cho người khiếu nại biết rõ lý do không được thụ lý giải quyết hoặc bổ sung những thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại. Việc trả lời được thực hiện theo mẫu số 01-XLD của Thông tư 07/2014/TT-TTTP của Thanh tra Chính phủ.

Điều 7. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết

Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Công ty và các đơn vị cơ sở trực thuộc thì hướng dẫn đến đơn vị, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

Điều 8. Đơn khiếu nại có họ tên, chữ ký nhiều người

- Nếu thuộc thẩm quyền giải quyết của Công ty và các đơn vị cơ sở trực thuộc thì người xử lý đơn đề nghị Ban Giám đốc Công ty xử lý theo quy định.

- Nếu không thuộc thẩm quyền giải quyết của Công ty và các cơ sở trực thuộc của thì người xử lý đơn hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

Điều 9. Đơn khiếu nại có kèm theo hồ sơ, tài liệu gốc

Đơn khiếu nại có kèm theo hồ sơ, tài liệu gốc thì người xử lý đơn phải trả lại cho người khiếu nại hồ sơ, tài liệu đó ngay khi ban hành giải quyết khiếu nại.

Mục 2 XỬ LÝ ĐƠN TỐ CÁO

Điều 10. Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền

Nếu nội dung đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Công ty và các đơn vị cơ sở trực thuộc Công ty thì người xử lý đơn báo cáo Ban Giám đốc Công ty để thụ lý giải quyết theo quy định. Việc đề xuất thụ lý giải quyết tố cáo thực hiện theo mẫu số 01-XLD của Thông tư 07/2014/TT-TTTP của Thanh tra Chính phủ.

Điều 11. Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền

Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền thì người xử lý đơn đề xuất Ban Giám đốc Công ty chuyển đơn và các chứng cứ, thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến tổ chức, cá nhân liên quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 12. Đơn tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ người tố cáo nhưng có nội dung rõ ràng, kèm theo thông tin, tài liệu bằng chứng về hành vi vi phạm thì người xử lý đơn phải báo cáo với Ban Giám đốc Công ty xử lý hoặc báo cáo lên cấp trên hoặc cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

CHƯƠNG IV ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 13. Trách nhiệm thi hành

1- Ban Giám đốc, các phòng ban nghiệp vụ và các đơn vị trực thuộc Công ty chịu trách nhiệm thực hiện quy định của Quy trình này.

2- Những nội dung khác không theo quy định tại Quy trình này thì thực hiện theo nội dung Thông tư 07/2014/TT-TTCP của Thanh tra Chính phủ về quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

3- Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị các đơn vị, cá nhân có liên quan phản ánh về Công ty (qua phòng TC-HC) để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.



Ngô Văn Tĩnh