QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP, KHIẾU NẠI CỦA HỆ THỐNG CHỨNG CHỈ RỪNG QUỐC GIA

Văn phòng Chứng chỉ quản lý rừng bền vững
46, Đức Thắng, Bắc Từ Liêm, Hà Nội, Việt Nam
Điện thoại: +84 2466857688;
Email: vfco.vietnam@vafs.gov.vn
Web: https://vfcs.org.vn/

Thông tin bản quyền
© VFCS 2022

Tài liệu này thuộc bản quyền của Hệ thống chứng chỉ rừng quốc gia (VFCS). Có thể truy cập miễn phí tài liệu này tại trang web của Văn phòng Chứng chỉ quảnlý rừng bền vững (https://vfcs.org.vn/).

Tất cả nội dung và các phần trong tài liệu này đều được bảo vệ bản quyền. Nghiêm cấm thay đổi, chỉnh sửa hoặc tái xuất bản dưới mọi hình thức hay phương tiện nào khác vì mục đích thương mại mà chưa được sự cho phép bằng văn bản của Văn phòng Chứng chỉ quản lý rừng bền vững.

Phiên bản chính thức của tài liệu này được trình bày bằng tiếng Việt. Trong trường hợp có sự sai khác về nội dung của bản dịch sang ngôn ngữ khác, bản gốc bằng tiếng Việt là căn cứ để đối chiếu.

Tên tài liệu:	Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại của Hệ thống chứng chỉ rừng quốc gia.
Mã tài liệu:	VFCS/PEFC GD 1010:2022
Phê duyệt bởi:	Văn phòng Chứng chỉ quản lý rừng bền vững
Ngày ban hành:	11/04/2022
Ngày có hiệu lực:	11/04/2022

MỤC LỤC

I. GIỚI THIỆU CHUNG 1
II. CĂN CỨ BAN HÀNH 2
III. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI ÁP DỤNG 3
3.1. Đối tượng 3
3.2. Phạm vi.....3
IV. BAN GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP, KHIẾU NẠI 3
4.1. Thành lập Ban giải quyết tranh chấp, khiếu nại.....3
4.2. Trách nhiệm của Ban giải quyết tranh chấp, khiếu nại 3
4.3. Quyền hạn và trách nhiệm của Ban Giải quyết tranh chấp, khiếu nại 4
V. QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP, KHIẾU NẠI 4
5.1. Thành phần hồ sơ 5
5.2. Hình thức nộp hồ sơ 5
5.3. Trình tự xử lý hồ sơ.....5
VI. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH.....6
6.1. Trách nhiệm thi hành 6
6.2. Kiểm tra, giám sát 6
Phụ lục I: Mẫu quyết định thành lập Ban Giải quyết tranh chấp, khiếu nại 7
Phụ lục II: Mẫu thông báo về việc khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý.....9

I. GIỚI THIỆU CHUNG

Quản lý rừng bền vững và chứng chỉ rừng (QLRBV&CCR) được thực hiện tại Việt Nam từ những năm 2000 trên cơ sở thực hiện Chiến lược phát triển lâm nghiệp Việt Nam giai đoạn 2006-2020 và mới đây nhất là Chiến lược phát triển lâm nghiệp Việt Nam giai đoạn 2021-2030, tầm nhìn đến năm 2050. Bên cạnh đó, QLRBV&CCR đã được luật hóa tại Điều 27 và Điều 28 của Luật Lâm nghiệp năm 2017.

Hệ thống chứng chỉ rừng quốc gia (VFCS) được thiết lập trên cơ sở Quyết định số 1288/QĐ-TTg ngày 01/10/2018 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án Quản lý rừng bền vững và chứng chỉ rừng. Trong giai đoạn 2019-2021, Tổng cục Lâm nghiệp đóng vai trò là Cơ quan chứng chỉ rừng quốc gia (NGB) và Văn phòng Chứng chỉ quản lý rừng bền vững (VFCO) trực thuộc Tổng cục Lâm nghiệp. Trong giai đoạn này, Việt Nam đã trở thành thành viên thứ 51 của Chương trình chứng nhận chứng chỉ rừng quốc tế (PEFC) ngày 30/5/2019 và VFCS chính thức được PEFC chứng thực ngày 29/10/2020. Tháng 10/2021, vai trò NGB được giao cho Viện Khoa học Lâm nghiệp Việt Nam (VAFS) và VFCO được chuyển giao về trực thuộc Viện theo các quyết định số 3924/QĐ-BNN-TCCB và quyết định số 3925/QĐ-BNN-TCCB ngày 4/10/2021 của Bộ trưởng Bộ NN&PTNT.

VFCS là thương hiệu Việt Nam được PEFC công nhận. Hệ thống được xây dựng trên cơ sở nguyên tắc hoạt động và ra quyết định độc lập giữa các bên tham gia, đảm bảo phù hợp với yêu cầu của Hệ thống chứng chỉ rừng quốc tế. VFCS hướng đến nâng cao giá trị gia tăng của rừng thông qua áp dụng các giống cây trồng rừng có năng suất, chất lượng cao, các kỹ thuật quản lý rừng phù hợp, các quy trình thực hiện quản lý rừng bền vững, cải thiện và nâng cao dịch vụ hệ sinh thái và bảo vệ đa dạng sinh học; đảm bảo nguồn nguyên liệu gỗ hợp pháp đáp ứng các yêu cầu chứng nhận của thị trường.

Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại của Hệ thống chứng chỉ rừng quốc gia nhằm đảm bảo cho việc cấp và duy trì chứng chỉ quản lý bền vững, chứng chỉ chuỗi hành trình sản phẩm được khách quan, trung thực và hiệu quả. Đồng thời, đảm bảo quyền và lợi ích của tổ chức, cá nhân liên quan trong quá trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại.

Tài liệu này mô tả Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại được xây dựng dựa vào quy định của pháp luật Việt Nam về quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và dựa trên tài liệu hướng dẫn của Chương trình Chứng nhận chứng chỉ rừng (PEFC GL 7/2007); hướng dẫn quản trị hệ thống Chương trình Chứng nhận chứng chỉ rừng (PEFC GD 1004:2009).

II. CĂN CỨ BAN HÀNH

Quyết định số 1288/QĐ-TTg ngày 01/10/2018 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án Quản lý rừng bền vững và chứng chỉ rừng.

Quyết định số 3925/QĐ-BNN-TCCB ngày 04/10/2011 của Bộ trưởng Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn điều chỉnh Quyết định số 191/QĐ-BNN-TCCB ngày 11/01/2019 của Bộ trưởng Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn thành lập Văn phòng chứng chỉ quản lý rừng bền vững;

Quyết định số 368/QĐ-KHLN-TCHC ngày 1/11/2021 của Giám đốc Viện Khoa học Lâm nghiệp Việt Nam quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chứng chỉ quản lý rừng bền vững;

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 tố cáo, kiến nghị phản ánh;

Hướng dẫn quản trị hệ thống của Chương trình Chứng nhận chứng chỉ rừng (PEFC GD 1004:2009);

Hướng dẫn quy trình điều tra và giải quyết tranh chấp khiếu nại ban hành ngày 28/6/2007 của Chương trình Chứng nhận chứng chỉ rừng (PEFC GL 7/2007).

III. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI ÁP DỤNG

3.1. Đối tượng

Tài liệu này áp dụng cho các tổ chức công nhận, tổ chức chứng nhận và các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan đến việc đề nghị giải quyết tranh chấp, khiếu nại trong hoạt động cấp chứng chỉ quản lý rừng bền vững theo Hệ thống chứng chỉ rừng quốc gia (VFCS) và chứng chỉ chuỗi hành trình sản phẩm PEFC CoC.

3.2. Phạm vi

Giải quyết tranh chấp, khiếu nại liên quan đến VFCS và chứng chỉ PEFC CoC;

Các quy định trong vận hành VFCS và chứng chỉ PEFC CoC, bao gồm: yêu cầu đối với tổ chức công nhận, tổ chức chứng nhận và các tổ chức, cá nhân có liên quan;

Các quy định về nguyên tắc sử dụng logo, nhãn VFCS và PEFC;

Các quy định về xây dựng các tiêu chuẩn về quản lý rừng bền vững, tiêu chuẩn quản lý rừng theo nhóm của VFCS;

Các quy định về bảo mật trong các hợp đồng chỉ định, hợp đồng cấp phép sử dụng logo, nhãn VFCS và PEFC;

Các quy định liên quan đến đánh giá, cấp chứng chỉ PEFC CoC tại Việt Nam; Các tranh chấp, khiếu nại giữa các bên liên quan.

IV. BAN GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP, KHIẾU NẠI

4.1. Thành lập Ban giải quyết tranh chấp, khiếu nại

Văn phòng Chứng chỉ quản lý rừng bền vững quyết định thành lập Ban giải quyết tranh chấp, khiếu nại. Mẫu quyết định tại Phụ lục I tài liệu này.

Ban Giải quyết tranh chấp, khiếu nại gồm từ 5-9 thành viên, đảm bảo các thành viên đến từ các cơ quan, đơn vị hoạt động trong lĩnh vực lâm nghiệp, môi trường hoặc kinh tế và các tổ chức liên quan khác.

4.2. Trách nhiệm của Ban giải quyết tranh chấp, khiếu nại

Giải quyết các tranh chấp của các bên liên quan đến VFCS:

a) Các quy định trong vận hành VFCS và PEFC tại Việt Nam, bao gồm: yêu cầu đối với tổ chức công nhận, tổ chức chứng nhận và các tổ chức, cá nhân có liên quan;

b) Các quy định về nguyên tắc sử dụng logo, nhãn VFCS và PEFC;

c) Các quy định về xây dựng các tiêu chuẩn về quản lý rừng bền vững, tiêu chuẩn về quản lý chuỗi hành trình sản phẩm của VFCS;

d) Các quy định về bảo mật trong các hợp đồng chỉ định, hợp đồng cấp phép sử dụng logo, nhãn VFCS và PEFC;

đ) Các quy định liên quan đến đánh giá, cấp chứng chỉ PEFC CoC tại Việt Nam;

e) Các tranh chấp, khiếu nại giữa các bên liên quan.

4.3. Quyền hạn và trách nhiệm của Ban Giải quyết tranh chấp, khiếu nại

a) Có quyền yêu cầu các bên liên quan bổ sung các hồ sơ, tài liệu để làm rõ vấn đề tranh chấp, khiếu nại;

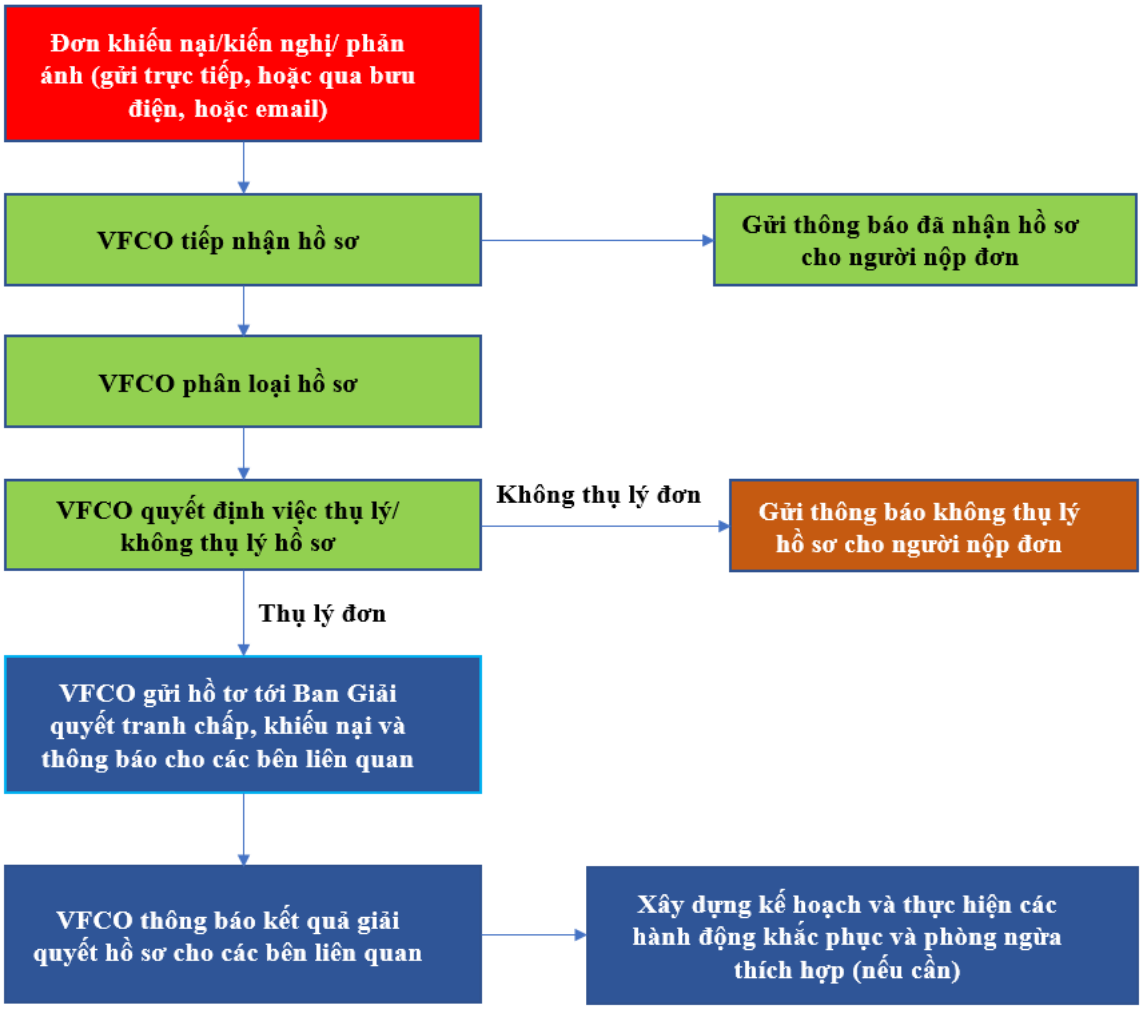
b) Có quyền yêu cầu các bên liên quan giải trình để làm rõ vấn đề tranh chấp, khiếu nại;

c) Có quyền yêu cầu các bên liên quan tổ chức đánh giá tại hiện trường, các hoạt động đối chất hoặc các hoạt động khác nhằm giải quyết tranh chấp, khiếu nại;

d) Có trách nhiệm đưa ra kết luận cuối cùng và thông báo cho bên khiếu nại và các bên liên quan về kết quả giải quyết tranh chấp, khiếu nại.

V. QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP, KHIẾU NẠI

Các thủ tục giải quyết tranh chấp và khiếu nại được mô tả trong hình dưới đây.



5.1. Thành phần hồ sơ

a) Văn bản đề nghị giải quyết tranh chấp, khiếu nại;

b) Bằng chứng chứng minh việc tranh chấp, khiếu nại (nếu có).

5.2. Hình thức nộp hồ sơ

Nộp hồ sơ trực tiếp tại Văn phòng Chứng chỉ quản lý rừng bền vững, hoặc gửi qua đường bưu điện hoặc qua email.

5.3. Trình tự xử lý hồ sơ

a) Xác nhận nộp hồ sơ

Văn phòng Chứng chỉ quản lý rừng bền vững có văn bản thông báo tiếp nhận hồ sơ của bên khiếu nại;

b) Sau khi nhận tiếp nhận hồ sơ yêu cầu giải quyết tranh chấp, khiếu nại, Văn phòng Chứng chỉ quản lý rừng bền vững tiến hành phân loại thông tin và gửi thông báo về việc xác nhận thụ lý giải quyết hoặc từ chối giải quyết đến người khiếu nại. Văn phòng Chứng chỉ quản lý rừng bền vững có quyền từ chối tiếp nhận hồ sơ khiếu nại trong một các trường hợp sau:

- Vấn đề tranh chấp, khiếu nại không thuộc phạm vi giải quyết được quy định tại mục III của tài liệu này;

- Những tranh chấp, khiếu nại không rõ ràng và không có đủ bằng chứng xác thực.

c) Thông báo cho Ban Giải quyết tranh chấp, khiếu nại

Khi hồ sơ đề nghị giải quyết tranh chấp, khiếu nại được chấp nhận, Văn phòng chứng chỉ quản lý rừng bền vững trực tiếp gửi bản sao hồ sơ khiếu nại cho Ban Giải quyết tranh chấp, khiếu nại.

d) Thông báo đến những tổ chức liên quan trong tranh chấp, khiếu nại

Văn phòng Chứng chỉ quản lý rừng bền vững gửi thông báo bị khiếu nại và các nội dung, bằng chứng liên quan đến tổ chức, cá nhân bị khiếu nại.

Các tổ chức, cá nhân bị tranh chấp, khiếu nại có trách nhiệm chứng minh những khiếu nại là không chính xác tới Ban Giải quyết tranh chấp, khiếu nại trong thời gian 20 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được thông báo bị khiếu nại.

đ) Giải quyết tranh chấp khiếu kiện của Ban giải quyết tranh chấp, khiếu nại

Trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ khiếu nại giữa hai bên, Ban Giải quyết tranh chấp, khiếu nại sẽ ra quyết định có tiếp tục quá trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại hay không.

Ban Giải quyết tranh chấp, khiếu nại sẽ phân tích, thảo luận về tất cả các thông tin và bằng chứng liên quan trong tranh chấp khiếu nại đưa ra quyết định về tranh chấp.

Trong một số trường hợp đặc biệt, Ban Giải quyết tranh chấp, khiếu nại có thể thực hiện một hoặc toàn bộ những nội dung sau:

- Yêu cầu các bên liên quan bổ sung các hồ sơ, tài liệu để làm rõ vấn đề tranh chấp,

khiếu nại;

- Yêu cầu sự hỗ trợ từ Văn phòng Chứng chỉ quản lý rừng bền vững;
- Yêu cầu sự hỗ trợ từ các chuyên gia bên ngoài;
- Tổ chức đánh giá tại hiện trường, các hoạt động đối chất hoặc các hoạt động khác nhằm giải quyết tranh chấp, khiếu nại;

Kết luận của Ban Giải quyết tranh chấp, khiếu nại phải dựa trên nguyên tắc đa số và đó là quyết định cuối cùng;

Ban Giải quyết tranh chấp, khiếu nại có trách nhiệm đưa ra kết luận cuối cùng và có trách nhiệm thông báo cho bên khiếu nại và các bên liên quan.

e) Thông báo kết quả giải quyết tranh chấp, khiếu nại

Văn phòng Chứng chỉ quản lý rừng bền vững gửi thông báo cho các bên liên quan về kết quả giải quyết tranh chấp, khiếu nại và công khai trên trang thông tin điện tử của VFCS (https://vfcs.org.vn).

f) Trong trường hợp cần thiết, VFCO sẽ xây dựng kế hoạch và thực hiện các hành động khắc phục và phòng ngừa thích hợp.

VI. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

6.1. Trách nhiệm thi hành

Các tổ chức chứng nhận, chủ rừng, doanh nghiệp và các đối tượng có liên quan đến hoạt động của VFCS có trách nhiệm thực hiện theo các quy định trong tài liệu này.

6.2. Kiểm tra, giám sát

Văn phòng Chứng chỉ quản lý rừng bền vững chịu trách nhiệm giám sát việc giải quyết, xử lý những khiếu kiện, khiếu nại và giám sát về năng lực, kinh nghiệm của các tổ chức, cá nhân hoạt động trong VFCS./.

Phụ lục I: Mẫu quyết định thành lập Ban Giải quyết tranh chấp, khiếu nại

VIỆN KHOA HỌC LÂM NGHIỆP VIỆT NAM **VĂN PHÒNG** **CHỨNG CHỈ QUẢN LÝ RỪNG BỀN VỮNG**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: /QĐ-VPCCR-TH	*Hà Nội, ngày tháng năm 202…*

QUYẾT ĐỊNH

V/v thành lập Ban Giải quyết tranh chấp, khiếu nại

GIÁM ĐỐC VĂN PHÒNG CHỨNG CHỈ QUẢN LÝ RỪNG BỀN VỮNG

Căn cứ Quyết định số 368/QĐ-KHLN-TCHC ngày 01/11/2021 của Giám đốc Viện Khoa học Lâm nghiệp Việt Nam quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chứng chỉ quản lý rừng bền vững;

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 tố cáo, kiến nghị phản ánh;

Căn cứ Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại của Hệ thống chứng chỉ rừng quốc gia (VFCS/PEFC GD 1010:2022);

Căn cứ Hướng dẫn quản trị hệ thống của Chương trình Chứng nhận chứng chỉ rừng (PEFC GD 1004:2009);

Căn cứ Hướng dẫn quy trình điều tra và giải quyết tranh chấp khiếu nại ban hành ngày 28/6/2007 của Chương trình Chứng nhận chứng chỉ rừng (PEFC GL 7/2007).

Theo đề nghị của Trưởng phòng Tổng hợp.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Thành lập Ban Giải quyết các tranh chấp, khiếu nại liên quan đến Hệ thống chứng chỉ rừng quốc gia gồm các thành viên có tên trong danh sách kèm theo.

Điều 2. Trách nhiệm của Ban Giải quyết tranh chấp, khiếu nại

1. Giải quyết các tranh chấp của các bên liên quan đến Hệ thống chứng chỉ rừng quốc gia, bao gồm:

a) Các quy định trong vận hành Hệ thống chứng chỉ rừng quốc gia và PEFC tại Việt Nam, bao gồm: yêu cầu đối với tổ chức công nhận, tổ chức chứng nhận và các tổ chức, cá nhân có liên quan;

b) Các quy định về nguyên tắc sử dụng logo, nhãn VFCS và PEFC;

c) Các quy định về xây dựng các tiêu chuẩn về quản lý rừng bền vững, quản lý chuỗi hành trình sản phẩm của Hệ thống chứng chỉ rừng quốc gia;

d) Các quy định về bảo mật trong các hợp đồng chỉ định, hợp đồng cấp phép sử dụng

logo, nhãn VFCS và PEFC;

đ) Các quy định liên quan đến đánh giá, cấp chứng chỉ PEFC CoC tại Việt Nam;

e) Các tranh chấp, khiếu nại giữa các bên liên quan.

2. Ban Giải quyết các tranh chấp, khiếu nại có trách nhiệm thực hiện theo đúng các quy định của Văn phòng Chứng chỉ quản lý rừng bền vững.

Điều 3. Các bên liên quan trong việc tranh chấp, khiếu nại; các tổ chức có thành viên tham gia và các ông (bà) có tên tại Điều 1 chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, TH.

GIÁM ĐỐC

Phụ lục II: Mẫu thông báo về việc khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý

VIỆN KHOA HỌC LÂM NGHIỆP VIỆT NAM **VĂN PHÒNG** **CHỨNG CHỈ QUẢN LÝ RỪNG BỀN VỮNG**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: /TB-VPCCR-TH	*Hà Nội, ngày tháng năm 202…*

THÔNG BÁO

Về việc khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý giải quyết

Ngày……./……./20…. Văn phòng Chứng chỉ quản lý rừng bền vững nhận được đơn khiếu nại của (1)

Địa chỉ: .....

Nội dung đơn (2)

Sau khi xem xét nội dung khiếu nại và căn cứ quy định tại Điều 11 của Luật khiếu nại, đơn khiếu nại của ông/bà không đủ điều kiện thụ lý giải quyết vì lý do (3)

Văn phòng Chứng chỉ quản lý rừng bền vững thông báo để (1) biết và bổ sung (4) để thực hiện việc khiếu nại./.

Nơi nhận: - (1); - Lưu: VT, TH.	**GIÁM ĐỐC**

(1) Tên của tổ chức hoặc cá nhân khiếu nại.

(2) Trích yếu tóm tắt nội dung khiếu nại.

(3) Nêu lý do không thụ lý giải quyết.

(4) Nêu rõ thủ tục cần thiết theo quy định để được xem xét, giải quyết (nếu có).