



HỆ THỐNG CHỨNG CHỈ RỪNG QUỐC GIA

VFCS/PEFC GD 1010:2026

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

*Procedure for the Resolution of Complaints and Appeals
of Vietnam Foreforest Certification Scheme*

VFCS

46 Đức Thắng
Phường Đông Ngạc
Thành phố Hà Nội, Việt Nam

T: +84 2466857688

E: info@vfcs.vn

W: <https://vfcs.vn>

Thông tin bản quyền

© VFCS 2026

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 quản lý rừng bền vững (www.vfcs.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 1010:2026
Phê duyệt bởi:	Văn phòng Chứng chỉ quản lý rừng bền vững
Ngày phê duyệt	28/05/2026
Ngày phát hành:	28/05/2026
Ngày có hiệu lực:	28/05/2026
Ngày xem xét sửa đổi:	28/05/2030

Mục lục

Lời giới thiệu.....	4
1 Phạm vi áp dụng.....	5
2 Tài liệu viện dẫn.....	5
3 Thuật ngữ và định nghĩa.....	5
4 Trách nhiệm giải quyết tranh chấp, khiếu nại.....	6
4.1 Đầu mối thực hiện.....	6
4.2 Trách nhiệm của Ban giải quyết tranh chấp, khiếu nại.....	6
4.3 Quyền hạn của Ban giải quyết tranh chấp, khiếu nại.....	6
5 Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại.....	6
5.1. Tiếp nhận hồ sơ.....	6
5.2. Phân loại và xử lý hồ sơ.....	7
5.3. Giải quyết tranh chấp, khiếu nại.....	8
5.4. Thông báo kết quả giải quyết tranh chấp, khiếu nại.....	8
5.5 Lưu trữ hồ sơ.....	8
5.6 Kiểm tra, giám sát.....	8

Lời giới thiệu

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).

Tài liệu này do Văn phòng Chứng chỉ quản lý rừng bền vững (VFCO) xây dựng và ban hành, và thay thế VFCS/PEFC GD 1010:2022.

1 Phạm vi áp dụng

Tài liệu này quy định quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại liên quan đến hệ thống chứng chỉ rừng quốc gia (VFCS) và chứng chỉ PEFC, bao gồm các nội dung dưới đây:

- a) 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;
- 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 quản lý rừng theo nhóm 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 tại Việt Nam; Các tranh chấp, khiếu nại giữa các bên liên quan.
- e) yêu cầu về xem xét lại quá trình xây dựng, ban hành tiêu chuẩn.

2 Tài liệu viện dẫn

Các tài liệu viện dẫn sau đây rất cần thiết cho việc áp dụng tài liệu này. Đối với tài liệu viện dẫn ghi năm công bố thì áp dụng phiên bản được viện dẫn. Đối với tài liệu viện dẫn không ghi năm công bố thì áp dụng phiên bản mới nhất, bao gồm cả các sửa đổi (nếu có).

PEFC GD 1004:2009, *Hướng dẫn quản trị hệ thống của Chương trình Chứng nhận chứng chỉ rừng*

PEFC GL 7/2007, *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*

VFCS/PEFC ST 1002, *Quy trình xây dựng tiêu chuẩn của Hệ thống chứng chỉ rừng quốc gia*

3 Thuật ngữ và định nghĩa

Trong tài liệu này sử dụng các thuật ngữ và định nghĩa sau:

3.1 Các bên liên quan (relevant stakeholder)

Tổ chức công nhận, tổ chức chứng nhận, chủ rừng, doanh nghiệp, các cơ quan, đơn vị có liên quan đến việc đề nghị giải quyết tranh chấp, khiếu nại thuộc phạm vi quy định.

3.2 Khiếu nại (compliant/appeal)

Đề nghị bằng văn bản của bất kỳ cá nhân, tổ chức, cộng đồng nào yêu cầu tổ chức có thẩm quyền xem xét các vấn đề liên quan quy định tại Phạm vi áp dụng tài liệu này đối với bất kỳ cá nhân, tổ chức liên quan tham gia trong Hệ thống chứng chỉ rừng quốc gia (3.1).

[NGUỒN: PEFC GL 7/2007, 3; Luật Khiếu Nại, 11/11/2011].

3.3 Tổ chức có thẩm quyền (Authorized organization)

Văn phòng Chứng chỉ quản lý rừng bền vững (VFCO) là tổ chức có thẩm quyền tiếp nhận và thực hiện quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại theo quy định.

3.4 Tranh chấp (dispute)

Những vấn đề mâu thuẫn về lợi ích giữa các bên liên quan tham gia trong Hệ thống chứng chỉ rừng quốc gia (3.1).

4 Trách nhiệm giải quyết tranh chấp, khiếu nại

4.1 Đầu mối giải quyết tranh chấp, khiếu nại

VFCO là đầu mối tiếp nhận và giải quyết các tranh chấp, khiếu nại. Căn cứ các yêu cầu về giải quyết tranh chấp, khiếu nại, VFCO ra quyết định thành lập Ban giải quyết tranh chấp, khiếu nại.

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 có liên quan đến vấn đề tranh chấp, khiếu nại.

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

- a) giải quyết các tranh chấp, khiếu nại thuộc phạm vi quy định;
- b) giải quyết các tranh chấp, khiếu nại theo đúng quy định pháp luật và các quy định của Hệ thống chứng chỉ rừng quốc gia;
- c) làm việc dựa trên nguyên tắc:
 - tuân thủ quy định pháp luật về giải quyết tranh chấp, khiếu nại;
 - Khách quan, độc lập, không thiên vị;
 - Thành viên có xung đột lợi ích không được tham gia xử lý vụ việc;
 - Quyết định đưa ra theo nguyên tắc đa số.

4.3 Quyền hạn của Ban Giải quyết tranh chấp, khiếu nại

- a) tuân thủ quy định pháp luật về giải quyết tranh chấp, khiếu nại;
- b) xem xét hồ sơ tranh chấp, khiếu nại; yêu cầu các bên liên quan bổ sung các hồ sơ, giải trình làm rõ (nếu cần thiết);
- c) 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 (nếu cần thiết);
- d) 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.

5 Quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại

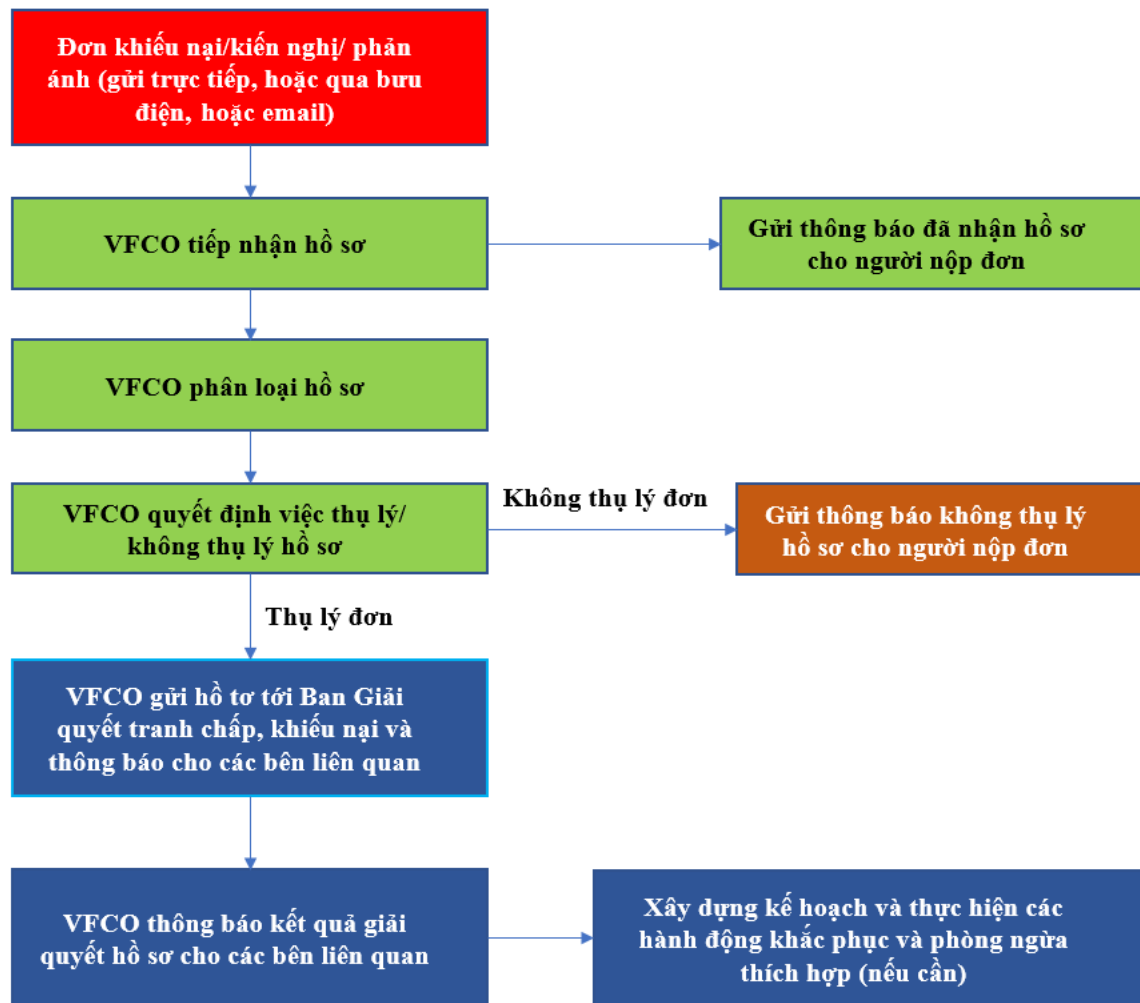
Các thủ tục giải quyết tranh chấp và khiếu nại được mô tả trong sơ đồ dưới đây.

5.1 Tiếp nhận hồ sơ

VFCO tiếp nhận yêu cầu giải quyết tranh chấp, khiếu nại thông qua các phương thức sau:

- a) mục liên hệ tại website của VFCS: <https://vfcs.vn/lien-he/>;
- b) điện thoại, email đăng tại website VFCS;
- c) các văn bản gửi theo đường bưu điện đến VFCO;

d) các kênh thông tin khác như phản ánh trực tiếp tới lãnh đạo, người phụ trách lĩnh vực của VFCO; trong quá trình tổ chức các cuộc hội thảo, họp chuyên gia, tập huấn, ...



5.2 Phân loại và xử lý hồ sơ

Dựa trên thông tin tiếp nhận về giải quyết tranh chấp, khiếu nại, trong thời hạn 5 ngày làm việc, VFCO thực hiện:

a) phân loại thông tin theo phạm vi xử lý tranh chấp, khiếu nại và gửi thông báo bằng văn bản hoặc email xác nhận thụ lý giải quyết hoặc từ chối giải quyết đến người khiếu nại. VFCO có quyền từ chối tiếp nhận hồ sơ khiếu nại trong một số trường hợp sau:

- Vấn đề tranh chấp, khiếu nại không thuộc phạm vi giải quyết được quy định;
- Những tranh chấp, khiếu nại không rõ ràng và không có đủ bằng chứng xác thực.

b) khi hồ sơ đề nghị giải quyết tranh chấp, khiếu nại được chấp nhận, VFCO thành lập Ban Giải quyết tranh chấp, khiếu nại;

c) thông báo đến những tổ chức liên quan trong tranh chấp, khiếu nại

VFCO gửi thông báo tới bên yêu cầu giải quyết tranh chấp, khiếu nại và các 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 15 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được thông báo bị khiếu nại.

5.3 Giải quyết tranh chấp, khiếu nại

Trong vòng 20 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.

5.4 Thông báo kết quả giải quyết tranh chấp, khiếu nại

VFCO 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.vn>).

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

CHÚ THÍCH: Trường hợp vụ việc xử lý liên quan đến quy trình xây dựng tiêu chuẩn, kết quả xử lý khiếu nại, yêu cầu xem xét lại được gửi tới ban xây dựng tiêu chuẩn để xem xét trong quá trình rà soát định kỳ tiêu chuẩn.

5.5 Lưu trữ hồ sơ

Hồ sơ xử lý tranh chấp, khiếu nại được lưu giữ dạng văn bản, điện tử theo quy định và tuân thủ quy định bảo vệ thông tin cá nhân theo quy định của pháp luật.

5.6 Kiểm tra, giám sát

VFCO 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.