


<b>CÔNG TY CỔ PHẦN CAO SU BÀ RỊA</b>  Vietnam Rubber Group Ba Ria Rubber JSC BRRC	<b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC CÓ LIÊN QUAN</b>	KMH: BR-TCHC-01
		Ngày: 01/12/2020
		Rev: 00
		Trang số: 1/6


### 1. Phân phối: Bản số ...




STT	Nơi nhận	Người nhận	Ký tên
01	Ban Tổng giám đốc	Tổng Giám đốc	
02	Ban Chỉ đạo Phát triển bền vững	Phó Ban TT	
03	Ban Chấp hành Công đoàn Công ty	Chủ tịch	
04	Ban Chấp hành Đoàn Thanh niên Công ty	Bí thư	
05	Tổ Giúp việc BCD Phát triển bền vững về Chứng chỉ quản lý rừng bền vững, chuỗi hành trình sản phẩm và quan hệ tham vấn cộng đồng.	Thư ký	
06	Văn phòng Đại diện	Trưởng phòng	
07	Phòng Tài chính - Kế toán	Trưởng phòng	
08	Phòng Quản lý chất lượng	Trưởng phòng	
09	Phòng Kế hoạch/XDCB	Trưởng phòng	
10	Phòng Thanh tra - Bảo vệ	Trưởng phòng	
11	Phòng Quản Kỹ thuật	Trưởng phòng	
12	Phòng Tổ chức - Hành chính	Trưởng phòng	
13	Xí nghiệp Chế biến Cao su Xà Bang	Giám đốc	
14	Nông trường Xà Bang	Giám đốc	
15	Nông trường Bình Ba	Giám đốc	
16	Nông trường Cù Bị	Giám đốc	

### 2. Sửa đổi:

NGÀY	TRAN G	NỘI DUNG SỬA ĐỔI	LẦN SOÁT XÉT
		Ban hành lần đầu	00

### 3. Phê duyệt:

CÔNG TY CỔ PHẦN CAO SU BÀ RỊA  Vietnam Rubber Group Bà Rịa Rubber JSC BRRC	<b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC CÓ LIÊN QUAN</b>	KMH: BR-TCHC-01
		Ngày: 01/12/2020
		Rev: 00
		Trang số: 2/6

SOẠN THẢO	XEM XÉT	PHÊ DUYỆT
		
<b>Hoàng Văn Thành</b>	<b>Nguyễn Minh Đoan</b>	<b>Huỳnh Quang Trung</b>

#### 4. Danh sách phân phối nội bộ tại các đơn vị:

STT	BỘ PHẬN ĐƯỢC PHÂN PHỐI	TRÁCH NHIỆM	SỐ BẢN	KÝ NHẬN
01				
02				

#### 5. Mục đích:

Quy trình này quy định trình tự tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bên trong, bên ngoài tại Công ty cổ phần Cao su Bà Rịa nhằm góp phần phát huy dân chủ, tăng cường pháp chế Xã hội chủ nghĩa, bảo vệ lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân và CB.CNVC-LĐ của Công ty.

#### 6. Phạm vi áp dụng:

Toàn thể CBCNV, người lao động của Công ty, các tổ chức, cá nhân có liên quan.


#### 7. Khái niệm:

- Khiếu nại bên trong: Các khiếu nại tố cáo, kiến nghị, phản ánh của CB.CNV thuộc Công ty cổ phần Cao su Bà Rịa. Nội dung khiếu nại về các quyết định hành chính, hành vi hành chính của cán bộ lãnh đạo, quản lý các đơn vị trực thuộc Công ty.

- Khiếu nại bên ngoài: Các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân liên quan đến các vấn đề dân sinh như: đất đai, môi trường, các nội dung liên quan đến hoạt động sản xuất kinh doanh của Công ty.

#### 8. Quy trình xử lý:

Stt	Trình tự	Trách nhiệm	Biểu mẫu/ kết quả
I	<b>Khiếu nại, tố cáo của cá nhân, tổ chức liên quan</b>		

<p>CÔNG TY CỔ PHẦN CAO SU BÀ RỊA</p>  <p>Vietnam Rubber Group BaKia Rubber JSC BRRC</p>	<p><b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC CÓ LIÊN QUAN</b></p>	KMH: BR-TCHC-01
		Ngày: 01/12/2020
		Rev: 00
		Trang số: 3/6

<b>1</b>	<p><b>Tiếp nhận đơn:</b></p> <p>Cán bộ tiếp công dân tiếp nhận tất cả các đơn bao gồm đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến các đơn vị có thẩm quyền giải quyết qua các nguồn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nhận trực tiếp qua công tác tiếp dân:</li> </ul> <p>Cán bộ được phân công khi nhận đơn từ tất cả các nguồn chuyển đến có trách nhiệm kiểm tra và xem xét nội dung đơn.</p> <p>Cán bộ tiếp công dân chỉ nhận đơn có đủ điều kiện và thuộc thẩm quyền giải quyết của Công ty.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nhận qua đường bưu điện, qua bộ phận văn thư. Phòng Tổ chức - Hành chính trình Tổng giám đốc, sau khi có bút phê chỉ đạo của Tổng giám đốc thì phòng Tổ chức - Hành chính có trách nhiệm chuyển đến bộ phận được phân công chủ trì tham mưu giải quyết.</li> </ul>	<p>Văn phòng các đơn vị trực thuộc/Phòng Thanh tra Bảo vệ</p> <p>Phòng Tổ chức - Hành chính.</p>	<p>BR-TCHC-01/F01: Phiếu ghi nhận ý kiến</p>
<b>2</b>	<p><b>Phân loại đơn</b></p> <p>Cán bộ tiếp công dân tiến hành phân loại, xử lý đơn ngay trong ngày.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đối với đơn không đủ điều kiện thụ lý: Lưu đơn vào sổ theo dõi đơn.</li> <li>- Đối với đơn đủ điều kiện thụ lý: Thực hiện tiếp bước xử lý đơn.</li> <li>- Đối với đơn đã xử lý một lần rồi: Xử lý theo quy định.</li> <li>- Đối với đơn không thuộc thẩm quyền: là những đơn có nội dung không thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị tiếp nhận.</li> </ul>	<p>Văn phòng của các đơn vị trực thuộc/Phòng Thanh tra - Bảo vệ</p>	<p>BR-TCHC-01/F02: Sổ theo dõi đơn</p>
<b>3</b>	<p><b>Xử lý theo quy định pháp luật</b></p> <p><b>1. Đơn không đủ điều kiện thụ lý:</b> Cán bộ tiếp dân không tiếp nhận các đơn</p>	<p>Văn phòng đơn vị</p>	<p>BR-TCHC-01/F04: Hướng dẫn người khiếu</p>



QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO  
CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC CÓ LIÊN QUAN

KMH: BR-TCHC-01

Ngày: 01/12/2020

Rev: 00

Trang số: 4/6

giấu tên, mạo tên, đơn không rõ địa chỉ, không có chữ ký trực tiếp mà sao chụp chữ ký hoặc những đơn đã được Công ty hoặc cơ quan có thẩm quyền khác giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh lại nhưng không có bằng chứng mới.

**2. Đơn không thuộc thẩm quyền:**

Cán bộ tiếp dân trả lời và hướng dẫn trực tiếp với công dân hoặc thông báo qua điện thoại, có văn bản chỉ dẫn công dân gửi đơn đến nơi có thẩm quyền giải quyết theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo. Đối với đơn kiến nghị, phản ánh thì lập phiếu chuyển đơn.

**3. Đơn thuộc thẩm quyền:**

- Đối với đơn có đủ điều kiện thụ lý và thuộc thẩm quyền giải quyết của Tổng Giám đốc Công ty thì cán bộ tiếp dân lập phiếu đề xuất thụ lý đơn thành 02 bản, gửi công dân 01 bản và lưu 01 bản tại Bộ phận thanh tra tiếp dân Công ty, sau đó vào hồ sơ tiếp nhận đơn.

- Xem xét đề xuất xử lý đơn:

Đối với đơn khiếu nại: Căn cứ vào nội dung, tính chất vụ việc của đơn, cán bộ tiếp dân đề xuất ý kiến xử lý, báo cáo lãnh đạo Công ty ban hành quyết định trả lời đơn.

Đối với đơn tố cáo: Căn cứ vào nội dung, tính chất vụ việc của đơn, cán bộ tiếp dân đề xuất ý kiến xử lý, báo cáo lãnh đạo Công ty ban hành kết luận trả lời đơn.

Đối với đơn kiến nghị, phản ánh thì trả lời đơn bằng công văn.

- **Đối với đơn có chữ ký của nhiều người:** Tham mưu lãnh đạo Công ty hướng dẫn người khiếu nại viết thành đơn riêng để thực hiện việc khiếu nại.

trực thuộc/Phòng  
Thanh tra - Bảo vệ

Các phòng chức  
năng, Bộ phận tiếp  
dân - Phòng Thanh  
tra - Bảo vệ

nại, tố cáo.

BR-TCHC-  
01/F05:  
Phiếu  
chuyển đơn  
kiến nghị,  
phản ánh.


BR-TCHC-  
01/F08:  
Phiếu đề  
xuất thụ lý  
đơn.

BR-TCHC-  
01/F03:  
Biện pháp  
xử lý khiếu  
nại, tố cáo.


BR-TCHC-  
01/F06:  
Quyết định  
trả lời đơn  
khiếu nại.

BR-TCHC-  
01/F07: Kết  
luận nội  
dung tố cáo.

BR-TCHC-

<p>CÔNG TY CỔ PHẦN CAO SU BÀ RỊA</p>  <p>Vietnam Rubber Group Ba Ria Rubber JSC - BRRC</p>	<p>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC CÓ LIÊN QUAN</p>	KMH: BR-TCHC-01
		Ngày: 01/12/2020
		Rev: 00
		Trang số: 5/6

	<p><b>- Đối với đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo:</b> Tham mưu lãnh đạo Công ty xử lý từng nội dung theo quy định về khiếu nại, tố cáo.</p> <p><b>- Đơn có nhiều nội dung khác nhau thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị:</b> Người xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.</p> <p>Sau khi có ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo Công ty, đơn vị được phân công tiến hành xử lý.</p> <p><b>Lưu ý:</b> Việc xử lý đơn được cập nhật ghi chép đầy đủ trong sổ theo dõi đơn.</p>		<p>01/F08: Công văn trả lời đơn kiến nghị. phản ánh.</p> <p>Qua công tác tiếp dân.</p> <p>BR-TCHC-01/F02: Sổ theo dõi đơn</p>
4	<p><b>Theo dõi việc xử lý đơn:</b></p> <p>Cán bộ xử lý đơn theo dõi kết quả xử lý đơn để phục vụ cho công tác tiếp dân, tổng hợp, báo cáo đôn đốc các phòng chức năng giải quyết đơn theo đúng quy định.</p>	Văn phòng đơn vị trực thuộc/Phòng Thanh tra - Bảo vệ	BR-TCHC-01/F02: Sổ theo dõi đơn
5	<p><b>Lưu hồ sơ xử lý đơn:</b></p> <p>- Việc quản lý, sử dụng hồ sơ được thực hiện theo quy định của pháp luật về thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo.</p> <p>- Hồ sơ giải quyết khiếu nại, tố cáo được lưu tại đơn vị được Tổng Giám đốc bút phê chủ trì tham mưu giải quyết vụ việc.</p>	Văn phòng đơn vị trực thuộc/Phòng Thanh tra - Bảo vệ	BR-TCHC-01/F02: Sổ theo dõi đơn
6	Kiểm tra việc thực hiện thứ tự giải quyết đơn thư theo các bước trên (một quý một lần).	Trưởng phòng Thanh Tra - Bảo vệ	BR-TCHC-01/F10: Phiếu giám sát giải quyết tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
II	<b>Khiếu nại trong mua bán mủ cao su</b>	Phòng Kế hoạch/XDCB.	

CÔNG TY CỔ PHẦN CAO SU BÀ RỊA  Vietnam Rubber Group Ba Ria Rubber JSC BRRC	<b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC CÓ LIÊN QUAN</b>	KMH: BR-TCHC-01
		Ngày: 01/12/2020
		Rev: 00
		Trang số: 6/6

1	Thực hiện theo quy trình BR-KH-12 (Cải tiến và khắc phục)		
---	---	--	--

Trên đây là quy trình tiếp nhận và xử lý khiếu nại, tố cáo Công ty. Quá trình thực hiện nếu có xảy ra bất cập thì Công ty cùng tổ chức, cá nhân hoặc cộng đồng dân cư cùng địa phương, bàn bạc giải quyết. Công ty cam kết thực hiện đúng quy trình đã ban hành trong quá trình tiếp nhận và xử lý khiếu nại, tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh ...

#### **9. Biểu mẫu kèm theo:**

- BR-TCHC-01/F01: Phiếu ghi nhận nội dung khiếu nại, tố cáo;
- BR-TCHC-01/F02: Sổ theo dõi khiếu nại, tố cáo;
- F BR-TCHC-01/03: Biện pháp, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo.
- BR-TCHC-01/F04: Hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo.
- BR-TCHC-01/F05: Phiếu chuyển đơn kiến nghị, phản ánh.
- BR-TCHC-01/F06: Quyết định trả lời đơn khiếu nại.
- BR-TCHC-01/F07: Kết luận nội dung tố cáo.
- BR-TCHC-01/F08: Phiếu đề xuất thụ lý đơn.
- BR-TCHC-01/09: Công văn trả lời đơn kiến nghị, phản ánh.
- BR-TCHC-01/F10: Phiếu giám sát giải quyết tố cáo, kiến nghị, phản ánh.



**PHIẾU GHI NHẬN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO**

Số: .../....

<b>XEM XÉT KHIẾU NẠI :</b>  - Người thực hiện:  - Ngày hoàn thành:	<b>Tổng giám đốc</b>  / /20...
--	--------------------------------------



Stt	Ngày, tháng, năm	Họ và tên, địa chỉ của người khiếu nại, tố cáo	Nội dung khiếu nại, tố cáo	Người ghi nhận	Bộ phận giải quyết khiếu nại, tố cáo	Kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo	Lưu hồ sơ	Ghi chú

**Người thực hiện****Tổng Giám đốc**

BR-TCHC-01/F03      DATE:   /   /2020.  
BIỆN PHÁP XỬ LÝ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO  
Số: .... / ....

REV: 0

<p>- Tóm tắt nội dung vụ việc:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>Người (bộ phận, đơn vị) được phân công thực hiện:</p> <p>      /      /</p>
<p>- Biện pháp xử lý :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>Đại diện lãnh đạo Phòng Thanh tra Bảo vệ Động viên.</p> <p>      /      /</p>
<p>- Xem xét:</p>     <p>- Ngày hoàn thành:     /      /</p> <p>- Phê duyệt:</p>	<p>Tổng giám đốc</p> <p>      /      /</p>

**MẪU HƯỚNG DẪN NGƯỜI KHIẾU NẠI,  
TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH ĐẾN CƠ QUAN  
THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT.**

(1).....  
(2).....

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

Số: .../...

....., ngày ... tháng ... năm ...

V/v hướng dẫn người  
khiếu nại.

Kính gửi: .....(3)

Ngày .../.../..., .....(2) đã tiếp và nhận đơn khiếu nại của ông (bà).....  
(3)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân):..... ,

ngày cấp: .../.../..., nơi cấp.....

Địa chỉ:.....

Khiếu nại về việc:..... (4)

Căn cứ Luật khiếu nại năm 2011 và Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại;

Sau khi xem xét nội dung đơn khiếu nại, ..... (2) nhận thấy khiếu nại của ông (bà) không thuộc thẩm quyền giải quyết của ..... (2)

Đề nghị ông (bà) gửi đơn đến .....(5) để được xem xét, giải quyết theo định của pháp luật.

**Người tiếp công dân**

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)

**Nơi nhận:**

- Như trên;

- Lưu ... (2) ...

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.

(3) Họ tên người khiếu nại.

(4) Tóm tắt nội dung khiếu nại.

(5) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết

**MẪU HƯỚNG DẪN NGƯỜI KHIẾU NẠI,  
TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH ĐẾN CƠ QUAN  
THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT.**

(1).....  
(2).....

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

Số: .../...

....., ngày ... tháng ... năm ...

V/v hướng dẫn người tố cáo

Kính gửi: .....(3)

Ngày .../.../..., .....(2) đã tiếp và nhận đơn tố cáo của ông (bà)..... (3)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân):..... ,

ngày cấp: .../.../..., nơi cấp .....

Địa chỉ: .....

Tố cáo về việc: ..... (4)

Căn cứ Luật tố cáo năm 2011 và Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật tố cáo.

Sau khi xem xét nội dung đơn tố cáo, .....(2) nhận thấy tố của ông (bà) không thuộc thẩm quyền giải quyết của..... (2)

Đề nghị ông (bà) gửi đơn đến .....(5) để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu ... (2)...

**Người tiếp công dân**

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.

(2) Họ tên người tố cáo.

(3) Tóm tắt nội dung tố cáo.

(4) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

(1).....  
(2).....

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

Số: .../...

....., ngày ... tháng ... năm ...

V/v chuyển đơn kiến nghị,  
phản ánh

Kính gửi: .....(3)

Ngày .../.../..., .....(2) đã tiếp và nhận đơn kiến nghị phản ánh của ông (bà)..  
(4)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân):..... ,

ngày cấp: .../.../..., nơi cấp.....

Địa chỉ:.....

Nội dung:..... (5)

Căn cứ khoản 2 Điều 26 Luật tiếp công dân năm 2013; sau khi xem xét nội dung đơn,  
..... (2) chuyển đơn của ông (bà) .....(4) đến .....(3)  
để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- ... (4) ... (thay trả lời);
- Lưu: ... (2) ...

**Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị**  
(Ký, ghi rõ họ tên, chức vụ và đóng dấu)

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị chuyển đơn kiến nghị, phản ánh.
- (3) Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.
- (4) Họ tên người kiến nghị, phản ánh.
- (5) Tóm tắt nội dung kiến nghị, phản ánh.

(1)..... **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
(2) ..... **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**  
Số: ...../QĐ..... (3) ....., ngày .... tháng .... năm .....

**QUYẾT ĐỊNH**

Về việc giải quyết khiếu nại ..... (4)

..... (5)

Căn cứ Luật khiếu nại năm 2011; Luật Tiếp công dân 2013; Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật khiếu nại; căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2016 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân

Căn cứ .....,

Xét đơn khiếu nại ngày ...../...../..... của ..... (6)

Địa chỉ

Khiếu nại đối với ..... (7) của ..... (8);

Nội dung khiếu nại:

Kết quả xác minh nội dung khiếu nại:

Căn cứ ..... (9)

Kết luận ..... (10)

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** .... (11) (hoặc 12)

**Điều 2.** .... (13)

**Điều 3.** Trong thời hạn ..... ngày, kể từ ngày nhận được quyết định này nếu không đồng ý với việc giải quyết khiếu nại ..... (6) có quyền khiếu nại đến ..... (14) ....., hoặc khởi kiện đến vụ án hành chính tại Tòa án.

**Điều 4.** Các ông (bà) (8), (14) và (6) chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

..... (5)

Nơi nhận:

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

- Như Điều 4;

- Lưu .....

- (1) Tên cơ quan cấp trên của cơ quan ra quyết định giải quyết khiếu nại.
- (2) Tên cơ quan, đơn vị ra quyết định giải quyết khiếu nại.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, đơn vị ra quyết định giải quyết khiếu nại.
- (4) Tên vụ việc khiếu nại? đối với ai ...).
- (5) Chức danh người ra quyết định giải quyết khiếu nại
- (6) Họ tên người khiếu nại
- (7) Tên quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại (số quyết định, ngày, tháng, năm của quyết định và trích yếu nội dung quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính).
- (8) Chức danh, đơn vị của người có quyết định hành chính bị khiếu nại, trường hợp khiếu nại đối với hành vi hành chính thì ghi rõ họ tên, chức vụ, đơn vị của người có hành vi hành chính bị khiếu nại.
- (9) Các căn cứ pháp luật để giải quyết khiếu nại Ví dụ: giải quyết khiếu nại về đất đai thì viện dẫn điều, khoản pháp luật về đất đai có liên quan trực tiếp đến nội dung khiếu nại.
- (10) Kết luận rõ nội dung khiếu nại là đúng, đúng một phần hay sai toàn bộ (Nếu đúng một phần thì ghi cụ thể những nội dung đúng trong quyết định giải quyết khiếu nại).
- (11) Giữ nguyên, sửa đổi hoặc hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định hành chính bị khiếu nại.
- (12) Giữ nguyên hành vi hành chính nếu đúng hoặc chấm dứt hành vi hành chính nếu sai.
- (13) Giải quyết các vấn đề liên quan đến nội dung khiếu nại.
- (14) Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần 2.

**KẾT LUẬN NỘI DUNG TỐ CÁO**

(1).....

(2) .....

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

Số: /KL-...

....., ngày.....tháng.....năm .....

**KẾT LUẬN NỘI DUNG TỐ CÁO****Đối với .....(3).....**

Ngày .../.../.... ,...(2)... đã có Quyết định số ...../QĐ-... về việc thụ lý giải quyết tố cáo của công dân đối với...(3)....

Xét nội dung tố cáo, văn bản giải trình của người bị tố cáo, báo cáo kết quả xác minh tố cáo của Đoàn xác minh tố cáo (*hoặc cơ quan được giao xác minh tố cáo*), biên bản công bố dự thảo kết luận nội dung tố cáo, các tài liệu, bằng chứng có liên quan, đối chiếu với các quy định của pháp luật, ... (2)... kết luận như sau:

**I/ KẾT QUẢ XÁC MINH CÁC NỘI DUNG TỐ CÁO:**

1/ Nội dung tố cáo ..... (4)....

a) Nội dung giải trình của người bị tố cáo và những thông tin, tài liệu, bằng chứng do người bị tố cáo cung cấp để chứng minh tính đúng, sai của hành vi bị tố cáo;

b) Nội dung những tài liệu, bằng chứng mà Đoàn xác minh tố cáo đã thu thập được để chứng minh tính đúng, sai của hành vi bị tố cáo;

c) Nhận xét, đánh giá về nội dung tố cáo:

(Trường hợp tố cáo sai thì phân tích, đánh giá về việc người tố cáo cố ý hay không cố ý tố cáo sai. Trường hợp phát hiện vi phạm thì xác định cụ thể hành vi vi phạm, phân tích nguyên nhân, mức độ gây thiệt hại của hành vi, trách nhiệm của người bị tố cáo, những đối tượng khác có liên quan).

2/ Nội dung tố cáo ..... (5)....

...(6)...

**II/ KẾT LUẬN:**

- Kết luận về những hành vi bị tố cáo nhưng qua xác minh cho thấy nội dung tố cáo là không đúng sự thật, đồng thời kết luận về việc người tố cáo cố ý hay không cố ý tố cáo sai sự thật;

- Kết luận về những hành vi phạm pháp luật của người bị tố cáo (nếu có), những thiệt hại và đối tượng bị thiệt hại do hành vi vi phạm pháp luật gây ra; nguyên nhân, vai trò, trách nhiệm của người bị tố cáo và các đối tượng khác có liên quan trong việc thực hiện hành vi vi phạm pháp luật.



**KẾT LUẬN NỘI DUNG TỐ CÁO****III/ KIẾN NGHỊ**

Kiến nghị đối với các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân về những nội dung có liên quan đến vụ việc mà không thuộc thẩm quyền của người giải quyết tố cáo (nếu có)/.

**Nơi nhận:**

- Cơ quan thanh tra nhà nước cấp trên;
- Cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp;
- Người bị tố cáo;
- Cơ quan quản lý người bị tố cáo;
- ... (8) ...
- Lưu: .....

..... (7)  
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

- (1) Tên cơ quan cấp trên (nếu có).
- (2) Tên cơ quan của người giải quyết tố cáo;
- (3) Tên người bị tố cáo.
- (4) Nội dung tố cáo thứ nhất.
- (5) Nội dung tố cáo thứ hai.
- (6) Tương tự như đối với nội dung tố cáo ở phần 1, mục I.
- (7) Chức danh của người ký kết luận.
- (8) Tên cơ quan, tổ chức, cá nhân khác được gửi văn bản kết luận. Nếu gửi cho người tố cáo thì chỉ ghi chung là "người tố cáo", không ghi tên người tố cáo.

**PHIẾU ĐỀ XUẤT THỤ LÝ ĐƠN**

(1)..... **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
 (2)..... **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /ĐX- ..... (3)

....., ngày.... tháng.... năm....

**PHIẾU ĐỀ XUẤT THỤ LÝ ĐƠN .....(4)**

Kính gửi: .....(5)

Ngày ...../...../.....(2) nhận được đơn ..... (4)  
 của ông (bà).....(6)

Địa chỉ:.....  
 Nội dung đơn: ..... (7)

Đơn đã được .....(8) giải quyết ngày ...../...../..... (nếu có)

Sau khi xem xét nội dung đơn và căn cứ quy định của pháp luật, đề xuất thụ lý để giải quyết  
 đơn .....(4) của ông (bà) .....(6)

Phê duyệt của ..... (5)

Lãnh đạo đơn vị đề xuất

Người đề xuất

Ngày..... tháng.... năm....

(Ký, ghi rõ họ tên)

(Ký, ghi rõ họ tên)

(Ký, ghi rõ họ tên)

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn.

(3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn.

(4) Đơn khiếu nại hoặc đơn tố cáo hoặc đơn kiến nghị, phản ánh.

(5) Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

(6) Họ tên người khiếu nại hoặc người tố cáo hoặc người kiến nghị, phản ánh.

(7) Trích yếu tóm tắt về nội dung đơn.

(8) Người có thẩm quyền đã giải quyết (nếu có).

(1).....  
...(2).....

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

Số: ...../...  
V/v trả lời đơn kiến nghị,  
phản ánh

....., ngày ... tháng ... năm ...

Kính gửi: .....(3)

Ngày .../.../.....(2) đã tiếp và nhận đơn kiến nghị phản ánh của ông (bà)

Nội dung:..... (4)

Căn cứ luật khiếu nại năm 2011; Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại;

Căn cứ Quyết định số 26/QĐ-CSBL ngày 15 tháng 02 năm 2015 của Tổng giám đốc Công ty về việc ban hành quy chế tiếp công dân;

Sau khi xem xét nội dung đơn, qua công tác xác minh, thu thập các hồ sơ, tài liệu liên quan. Nay .....(2) trả lời đơn của .....(3) như sau:

.....(5)

Trên đây là nội dung trả lời đơn của..... (3), .....(2) trả lời cho ông(bà) được rõ.

Trân trọng kính chào!

**Nơi nhận:**

- Như trên;

- Lưu: VT, TTBVĐV.

- (1) tên cơ quan cấp trên trực tiếp
- (2) Tên cơ quan trả lời kiến nghị, phản ánh.
- (3) Họ tên người kiến nghị, phản ánh.
- (4) Tóm tắt nội dung kiến nghị, phản ánh.
- (5) Nêu nội dung xác minh vụ việc.

**Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị**  
(Ký, ghi rõ họ tên, chức vụ và đóng dấu)

CÔNG TY CỔ PHẦN CAO SU BÀ RỊA  
**ĐƠN VỊ:** .....

**PHIẾU GIÁM SÁT GIẢI QUYẾT  
 KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**  
 (Dùng cho Trường Phòng Thanh tra - Bảo vệ)

*Giám sát bộ việc thực hiện quy trình, trình tự tham mưu giải quyết đơn thư của bộ phận Thanh tra tiếp công dân cấp Công ty, khi có đơn.*

Stt	Nội dung:	Có	Không	Người được giám sát		
				/	/	
1	- BR-TCHC-01/F01: Phiếu ghi nhận nội dung khiếu nại, tố cáo;					
2	- BR-TCHC-01/F02: Sổ theo dõi khiếu nại, tố cáo;					
3	- BR-TCHC-01/F03: Biện pháp, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo.					
4	- BR-TCHC-01/F04: Hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo.					
5	- BR-TCHC-01/F05: Phiếu chuyển đơn kiến nghị, phản ánh.					
6	- / BR-TCHC-01/F06: Quyết định trả lời đơn khiếu nại.					
7	- BR-TCHC-01/F07: Kết luận nội dung tố cáo.					
8	- BR-TCHC-01/F08: Phiếu đề xuất thụ lý đơn.					Người giám sát
9	- BR-TCHC-01/F09: Công văn trả lời đơn kiến nghị, phản ánh.					/
* Đề xuất biện pháp xử lý vi phạm (nếu có)				Người đề xuất		
.....				/		
.....				/		
* Phê duyệt biện pháp xử lý.				Người phê duyệt		
.....				/		
.....				/		

BR-TCHC-01/ F10 REV: 00 DATE: / /2020.

CÔNG TY CỔ PHẦN CAO SU BÀ RỊA

ĐƠN VỊ: .....

**PHIẾU GIÁM SÁT GIẢI QUYẾT  
KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**  
(Dùng cho Trường Phòng Thanh tra - Bảo vệ)

<p><i>* Thực hiện xử lý</i></p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>Người thực hiện</p> <p>/ /</p>
<p><i>* Đánh giá xử lý.</i></p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>Người đánh giá</p> <p>/ /</p>