

CÔNG TY TNHH HAI THÀNH VIÊN LÂM NGHIỆP LỤC NGẠN

**QUY TRÌNH
QUẢN LÝ, SỬ DỤNG HỒM THƯ GÓP Ý**

KIỂM SOÁT

Mã số: QT _13

Lần ban hành: 02

Ngày ban hành: 21/5/2025

**CÔNG TY TNHH HAI THÀNH VIÊN
LÂM NGHIỆP LỤC NGẠN**

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

QUY TRÌNH QUẢN LÝ, SỬ DỤNG HÒM THƯ GÓP Ý

Căn cứ Luật Lâm nghiệp năm 2017;

Căn cứ Cam kết về quản lý rừng bền vững phù hợp với tiêu chuẩn FSC® của Công ty TNHH hai thành viên Lâm nghiệp Lục Ngạn;

Căn cứ yêu cầu về việc tiếp nhận các ý kiến của người lao động trong công ty và người dân địa phương.

Công ty TNHH hai thành viên Lâm nghiệp Lục Ngạn ban hành quy trình quản lý, sử dụng hòm thư góp ý như sau:

I. VỀ TIẾP NHẬN ĐƠN THƯ KHIẾU NẠI, GÓP Ý

1. Phương thức tiếp nhận

Để thuận lợi cho việc tiếp nhận đơn thư khiếu nại, góp ý của các bên có liên quan. Công ty TNHH hai thành viên lâm nghiệp Lục Ngạn thiết lập:

- Thành lập Ban tiếp nhận thông tin gồm 03 người (do ông Đỗ Văn Toàn làm trưởng ban), tiếp nhận và trực tiếp xử lý đơn thư khiếu nại và góp ý.

- 01 hộp thư góp ý đặt tại văn phòng Công ty.

- Tiếp nhận thông tin từ điện thoại và hộp thư điện tử:

+ Ban FSC Công ty email: lucnganco.ltd@gmail.com

+ Phó Giám đốc Công ty, Trưởng ban FSC: Đỗ Văn Toàn

Số ĐT: 0917.729.828 email: dotoanlnbg@gmail.com

+ Phó Giám đốc Công ty, Phó ban thường trực FSC: Phạm Văn Hưng

Số ĐT: 0918.169.231 email: hungctlucngan@gmail.com

+ Trưởng phòng TC-HC, Phó Ban FSC: Huỳnh Văn Lâm

Số ĐT: 0985.415.990 email: huynhlamltn@gmail.com

2. Trách nhiệm quản lý và tiếp nhận thông tin

a. Tiếp nhận thông tin trực tiếp

- Người chịu trách nhiệm chính là ông Trưởng ban tiếp nhận thông tin (Trường hợp đi vắng ủy quyền lại cho thành viên trong bộ phận).

- Địa điểm: Tại Văn phòng Công ty.

- Thời gian tiếp nhận: Trong giờ hành chính các ngày làm việc.

b. Hòm thư góp ý

- Người chịu trách nhiệm quản lý và tiếp nhận thông tin từ hòm thư góp ý là Trưởng phòng TCHC (Phó ban tiếp nhận thông tin).

- Thời gian mở hòm thư góp ý để tiếp nhận thông tin là 05 ngày một lần.
- Khi mở hòm thư góp ý phải có sự chứng kiến của nhân viên phòng TCHC và có sổ theo dõi số đơn thư tiếp nhận được.

c. Tiếp nhận thông tin qua điện thoại và hộp thư điện tử

Trách nhiệm tiếp nhận thông tin qua điện thoại và email là các ông bà có tên tại mục I, khoản 1.

II. TRÁCH NHIỆM GIẢI QUYẾT

1. Đối với bộ phận tiếp nhận thông tin

- Trực tiếp thu nhận đơn thư khiếu nại, góp ý của tổ chức, cá nhân và các bên liên quan.
- Mở sổ theo dõi cập nhật tất cả các đơn thư khiếu nại, góp ý của tổ chức, cá nhân và các bên liên quan.
- Tổng hợp và chuyển các thông tin và đơn thư khiếu nại trong ngày báo cáo Giám đốc Công ty giải quyết theo quy định.

2. Trách nhiệm của Giám đốc Công ty

Sau khi nhận được đơn thư khiếu nại từ bộ phận tiếp dân chuyển đến hoặc trực tiếp qua điện thoại, email; trong thời hạn 30 ngày làm việc, giải quyết trả lời hoặc ủy quyền cho phòng ban chuyên môn có liên quan tới nội dung đơn thư khiếu nại của tổ chức, cá nhân và các bên liên quan xử lý.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Phòng TC-HC thường xuyên chủ động phối hợp với Ban Giám đốc Công ty, để xề xuất ý kiến đối với những kiến nghị của cán bộ công nhân viên trong Công ty và những người dân địa phương đóng góp ý kiến qua các hòm thư đặt tại các đơn vị và thư qua địa chỉ mail.

Trên đây là nội dung Quy trình về quản lý, sử dụng hòm thư góp ý trong các hoạt động sản xuất của đơn vị. Công ty thông báo đến các đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan được rõ và có trách nhiệm thực hiện theo quy trình này.

Trong quá trình thực hiện nếu có những vấn đề cần sửa đổi, bổ sung thì phản ánh về Ban Giám đốc Công ty xem xét, quyết định./.

Phường Chủ, ngày 21 tháng 5 năm 2025

GIÁM ĐỐC

Bùi Văn Huân