|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO** | | |
| **Soạn thảo bởi** | **Soát xét bởi** | **Phê duyệt** |
| Họ tên: | Họ tên: | Họ tên: |
| Ngày ký: | Ngày ký: | Ngày ký: |

**THEO DÕI SỬA ĐỔI**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Stt | Lần sửa đổi | Ngày sửa đổi | Nội dung cũ | Nội dung mới | Trang |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO**

**I/ MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU:**

* Xác định cách thức xử lý các khiếu nại của CNV công ty.

**III/ PHẠM VI:**

* Áp dụng cho toàn bộ các đơn vị trong công ty.

**II/ ĐỊNH NGHĨA:**

* Người khiến nại, tố cáo gọi chung là người khiếu nại

**IV/ NỘI DUNG:**

1. **Thẩm quyền**

* Đơn vị nào ra quyết định thì đơn vị đó chịu trách nhiệm giải quyết khiếu nại của nhân viên đầu tiên.
* Trường hợp người có trách nhiệm không giải quyết thì gửi khiếu nại lên cấp tiếp theo. Thẩm quyền giải quyết cấp cao nhất đối với các khối chuyên môn là giám đốc của bộ phận đó.
* Nếu cấp giám đốc chuyên môn các bộ phận không giải quyết thì gửi phiếu khiếu nại đến phòng nhân sự.
* Giám đốc công ty là người có thẩm quyền cuối cùng trong việc giải quyết khiếu nại của công ty.
* Đối với trường hợp người tố cáo thì tố cáo thêm 1 bậc so với khiếu nại, cụ thể là lên cấp quản lý gián tiếp, giám đốc nhân sự, giám đốc điều hành, Tổng giám đốc, ban kiểm soát…

1. **Trình tự giải quyết khiếu nại.**
2. **Viết đơn:**

* Người muốn khiếu nại phải gửi đơn đề nghị theo mẫu: NS – 20 – BM01 cho cấp có thẩm quyền phê duyệt.

1. **Nhận đơn.**

* Người nhận đơn phải xem xét nội dung đơn, nếu không đúng thẩm quyền giải quyết thì giải thích và hướng dẫn cho người khiếu nại biết.
* Nếu đúng thẩm quyền thì kiểm tra các loại tài liệu, hồ sơ kèm theo, nếu đúng theo quy định thì viết giấy biên nhận hồ sơ theo mẫu: NS – 20 – BM02.
* Sau khi tiếp người khiếu nại xong, người tiếp nhận phải ghi đầy đủ nội dung vào sổ theo dõi khiếu nại theo mẫu: NS – 20 – BM03.

1. **Trả lời thời gian giải quyết**

* Sau khi xem xét toàn bộ nội dung, người nhận đơn phải trả lời thời gian giải quyết cho người khiếu nại biết
* Trường hợp bộ phận đó tự giải quyết được thì thời gian trả lời không quá 5 ngày.
* Trường hợp bộ phận đó không thể tự giải quyết được thì thời gian trả lời không quá 10 ngày.

1. **Xử lý khiếu nại**

* Người có thẩm quyền xử lý khiếu nại phải có trách nhiệm giải quyết theo thời hạn giải quyết trên đây.
* Trong trường hợp cần phải có hội đồng để giải quyết khiếu nại thì phải lập biên bản cuộc họp hội đồng theo mẫu: NS – 20 – BM04.

1. **Ra quyết định xử lý**

* Việc xử lý khiếu nại có thể thông qua thông tin trực tiếp, thông tin bằng văn bản hoặc ra quyết định xử lý.
* Trường hợp ra quyết định xử lý thì thực hiện theo mẫu: NS – 20 – BM05

1. **Khiếu nại vượt cấp.**
   * Khi nhận được khiếu nại vượt cấp thì người nhận được khiếu nại phải giải thích cho người khiếu nại đúng các thủ tục, quy trình trên đây.
   * Nếu sau thời hạn giải quyết mà người có thẩm quyền không giải quyết hoặc người khiếu nại không đồng ý với cách giải quyết thì có thể khiếu nại lên cấp tiếp theo.

**V/ BIỂU MẪU KÈM THEO**

1. Đơn đề nghị
2. Giấy biên nhận hồ sơ khiếu nại, tố cáo
3. Sổ theo dõi xử lý khiếu nại, tố cáo

1. Biên bản họp xử lý khiếu nại, tố cáo
2. Quyết định xử lý khiếu nại