

NHÓM HỘ FSC LÂM SẢN THÁI HÙNG - PHÚ LƯƠNG

QUY TRÌNH
GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP
KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

Mã tài liệu: QT - 02

Ngày ban hành: 15/11/2025
Ngày có hiệu lực: 15/11/2025
Lần ban hành: 04

Thái Nguyên, năm 2025

Lần ban hành	Ngày cập nhật	Hình thức	Nội dung thay đổi	Ghi chú
1	10/09/2023	Ban hành	Hiệu lực từ ngày 25/09/2023	
2	01/10/2024	Cập nhật, thay đổi	Cập nhật ban giải quyết tranh chấp, khiếu nại, đơn tố cáo và đơn kiến nghị, phản ánh tại nhóm hộ FSC Các địa chỉ tiếp nhận đơn Cơ cấu tổ chức quản lý nhóm	
3	05/08/2025	Cập nhật, thay đổi	- Thay đổi thành phần ban giải quyết - Rút gọn địa chỉ tiếp nhận khiếu nại do thay đổi địa danh hành chính	
4	15/11/2025	Cập nhật, thay đổi	- Bổ sung thêm địa chỉ tiếp nhận khiếu nại (do mở rộng nhóm) - Căn cứ pháp lý theo quy định Luật đất đai	

MỤC LỤC

I, Dự đoán các tranh chấp, khiếu nại, tố cáo và đơn phản ánh có thể phát sinh và định nghĩa	1
1. Dự đoán các tranh chấp, khiếu nại, tố cáo và đơn phản ánh có thể phát sinh	1
2. Giải thích từ ngữ:	1
II. Ban giải quyết tranh chấp, khiếu nại, đơn tố cáo và đơn kiến nghị, phản ánh tại nhóm hộ FSC	1
2.1. Thành phần ban giải quyết	1
2.2. Trách nhiệm của Ban giải quyết tranh chấp, khiếu nại	2
III. Các hình thức tiếp nhận đơn	2
IV. Quy trình giải quyết đơn tranh chấp, khiếu nại, tố cáo và đơn phản ánh	2
3.1. Giải quyết đơn tranh chấp đất đai	3
3.2. Giải quyết đơn Tranh chấp các quyền truyền thống	5
3.3. Giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo và đơn kiến nghị, phản ánh	5
V. Lưu trữ hồ sơ	7

I, Dự đoán các tranh chấp, khiếu nại, tố cáo và đơn phản ánh có thể phát sinh và định nghĩa

1. Dự đoán các tranh chấp, khiếu nại, tố cáo và đơn phản ánh có thể phát sinh

Các hộ gia đình khi tham gia quản lý rừng bền vững đã có quyền sở hữu hợp pháp đối với diện tích đất rừng đang canh tác được Nhà nước giao quản lý, sử dụng. Trong quá trình quản lý và sử dụng đất có thể xảy ra việc tranh chấp quyền sử dụng đất, lấn chiếm đất rừng giữa hộ gia đình tham gia nhóm hộ FSC và các hộ dân xung quanh hoặc giữa các hộ trong nhóm FSC. Hay tranh chấp liên quan đến các quyền truyền thống hoặc tranh chấp kiến thức truyền thống của cộng đồng địa phương.

Quá trình thực hiện quản lý rừng, các thành viên nhóm cũng như các cá nhân, tập thể, tổ chức, đơn vị không phải thành viên nhóm có thể có những khiếu nại, tố cáo về những hành vi làm gây ảnh hưởng tới đời sống, kinh tế của các đối tượng như: hành vi tham nhũng, hối lộ, tranh chấp cây trồng, đường, Vấn đề bình đẳng giới, Quyền lợi của người dân địa phương, cộng đồng ...

2. Giải thích từ ngữ:

- *Tranh chấp đất đai*: Tranh chấp đất đai là tranh chấp về quyền và nghĩa vụ của người sử dụng đất giữa hai hoặc nhiều bên trong lĩnh vực sử dụng đất đai.

- *Lấn đất*: Là việc tổ chức hoặc cộng đồng dân cư đang sử dụng đất tự chuyển dịch mốc giới hoặc ranh giới thửa đất để mở rộng diện tích đất.

- *Chiếm đất*: Là việc sử dụng đất mà không được cơ quan nhà nước có thẩm quyền cho phép hoặc chủ sử dụng đất cho phép sử dụng hoặc việc sử dụng đất do được Nhà nước tạm giao hoặc mượn đất nhưng hết thời hạn tạm giao, mượn đất nhưng không trả lại đất.

- *Các quyền truyền thống*: Các quyền có được như là kết quả của một loạt các hành động theo thói quen hoặc theo phong tục, liên tục lặp đi lặp lại, và được mặc nhận, có sức mạnh thực thi như bắt buộc ở một khu vực địa lý hoặc xã hội.

- *Kiến thức truyền thống*: Các thông tin, hiểu biết, kỹ năng và thực hành được phát triển, duy trì và lưu truyền từ thế hệ này sang thế hệ trong một cộng đồng, thường tạo thành một phần của bản sắc văn hoá, tinh thần của cộng đồng

II. Ban giải quyết tranh chấp, khiếu nại, đơn tố cáo và đơn kiến nghị, phản ánh tại nhóm hộ FSC

2.1. Thành phần ban giải quyết

STT	Họ và tên	Chức vụ
1	Cao Thị Cẩm	Trưởng nhóm
2	Bùi Ngọc Ánh	Phó nhóm; Kỹ thuật bản đồ
3	Nguyễn Ngọc Lâm	Kỹ thuật hồ sơ
4	Ban FSC cấp xã và các thành viên đại diện	Tức là Trưởng, phó ban FSC xã và trưởng thôn tại các thôn xảy ra tranh chấp

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

Giải quyết các tranh chấp, khiếu nại, đơn tố cáo và đơn kiến nghị, phản ánh của các bên liên quan đến Hệ thống quản lý nhóm và các hoạt động quản lý rừng.

2.3. Quyền hạn của Ban Giải quyết tranh chấp, khiếu nại, đơn tố cáo và đơn kiến nghị, phản ánh

Có quyền yêu cầu các bên liên quan bổ sung các hồ sơ, tài liệu để làm rõ vấn đề tranh chấp, khiếu nại, đơn tố cáo và đơn kiến nghị, phản ánh

Có quyền yêu cầu các bên liên quan giải trình để làm rõ vấn đề tranh chấp, khiếu nại, đơn tố cáo và đơn kiến nghị, phản ánh

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, đơn tố cáo và đơn kiến nghị, phản ánh

Ban giải quyết tranh chấp, khiếu nại, đơn tố cáo và đơn kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm đưa ra kết luận cuối cùng và có trách nhiệm thông báo cho bên khiếu nại và các bên liên quan về kết quả giải quyết tranh chấp, khiếu nại, đơn tố cáo và đơn kiến nghị, phản ánh

III. Các hình thức tiếp nhận đơn

- Đơn được tiếp nhận từ các nguồn sau: Đơn do cơ quan, tổ chức, cá nhân trực tiếp gửi đến trưởng nhóm, qua văn thư Bộ; qua hộp thư góp ý của nhóm; qua địa điểm văn phòng nhóm; qua đường dây nóng và các hình thức khác theo quy định pháp luật.

- Các địa chỉ tiếp nhận đơn

STT	Họ và tên	Chức vụ	Số điện thoại (số zalo/ email)	Địa chỉ
1	Bùi Ngọc Ánh	Phó nhóm FSC	0978.213.626 lamsanthaihung@gmail.com	Số 09, ngõ 295 đường Phan Đình Phùng, tỉnh Thái Nguyên
2	Lý Ngọc Vinh	Trưởng ban FSC xã kiêm Phó ban FSC xã Yên Trạch, Phó ban FSC xã Phú Lương	0979.859.289 vinhkiemlam289@gmail.com	UBND xã Yên Trạch, UBND xã Phú Lương, tỉnh Thái Nguyên
3	Hoàng Hồng Huế	Phó ban FSC xã Lam Vỹ	0344 851 054 Hoanghonghue252@gmail.com	UBND xã Lam Vỹ, tỉnh Thái Nguyên

IV. Quy trình giải quyết đơn tranh chấp, khiếu nại, tố cáo và đơn phản ánh

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ

- Tổ chức và cộng đồng dân cư nộp Đơn yêu cầu giải quyết tranh chấp và các tài liệu kèm theo khi phát sinh tranh chấp, khiếu nại, tố cáo và đơn phản ánh

- Đơn được tiếp nhận từ các nguồn sau: Đơn do cơ quan, tổ chức, cá nhân trực tiếp gửi đến trưởng nhóm, qua văn thư Bộ; qua địa điểm văn phòng nhóm; qua đường dây nóng và các hình thức khác theo quy định pháp luật (Địa chỉ và người tiếp nhận được thể hiện rõ tại mục 1 - các hình thức tiếp nhận đơn trong quy trình này)

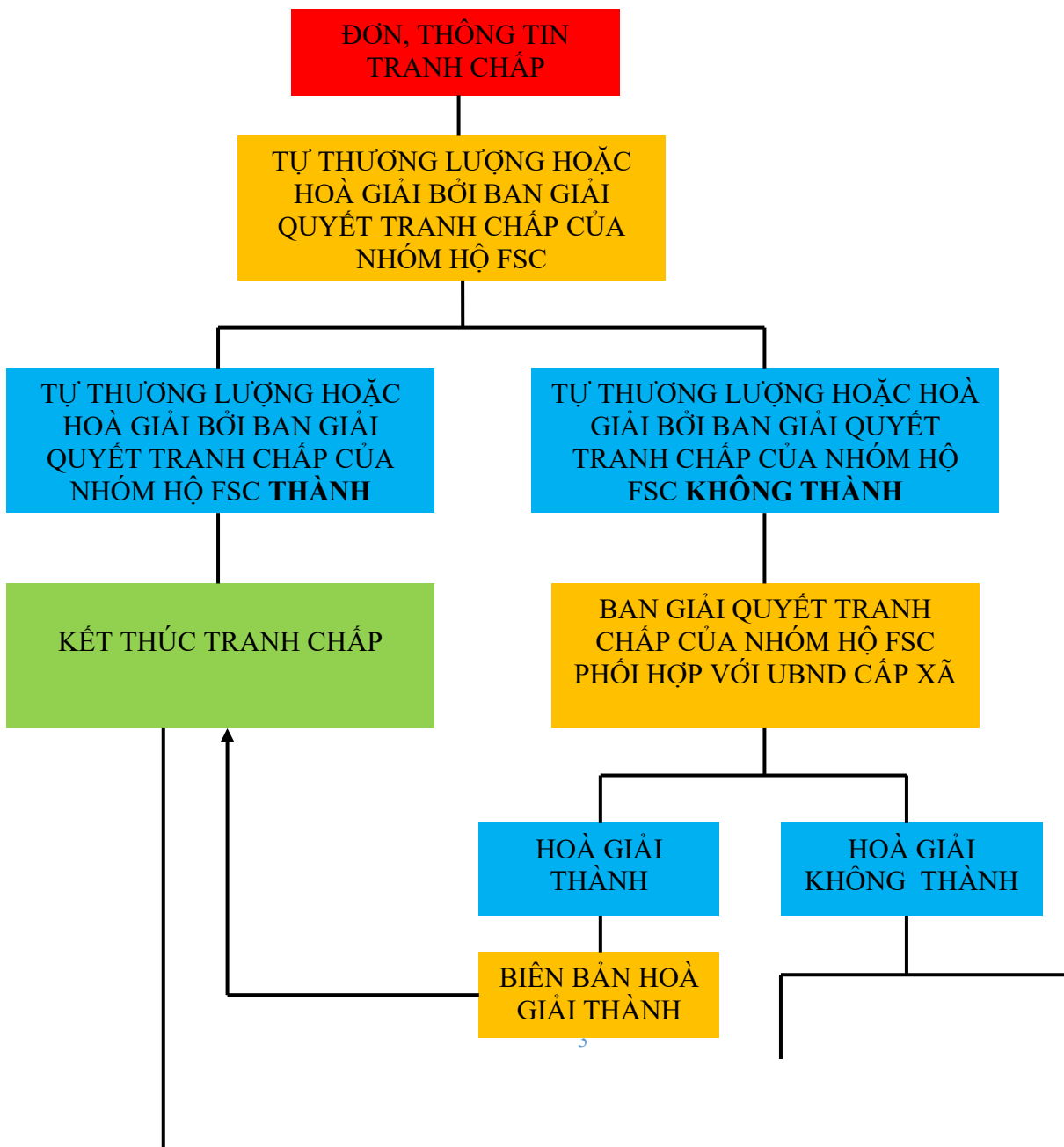
Bước 2: Xác định, tổng hợp các thông tin từ đơn

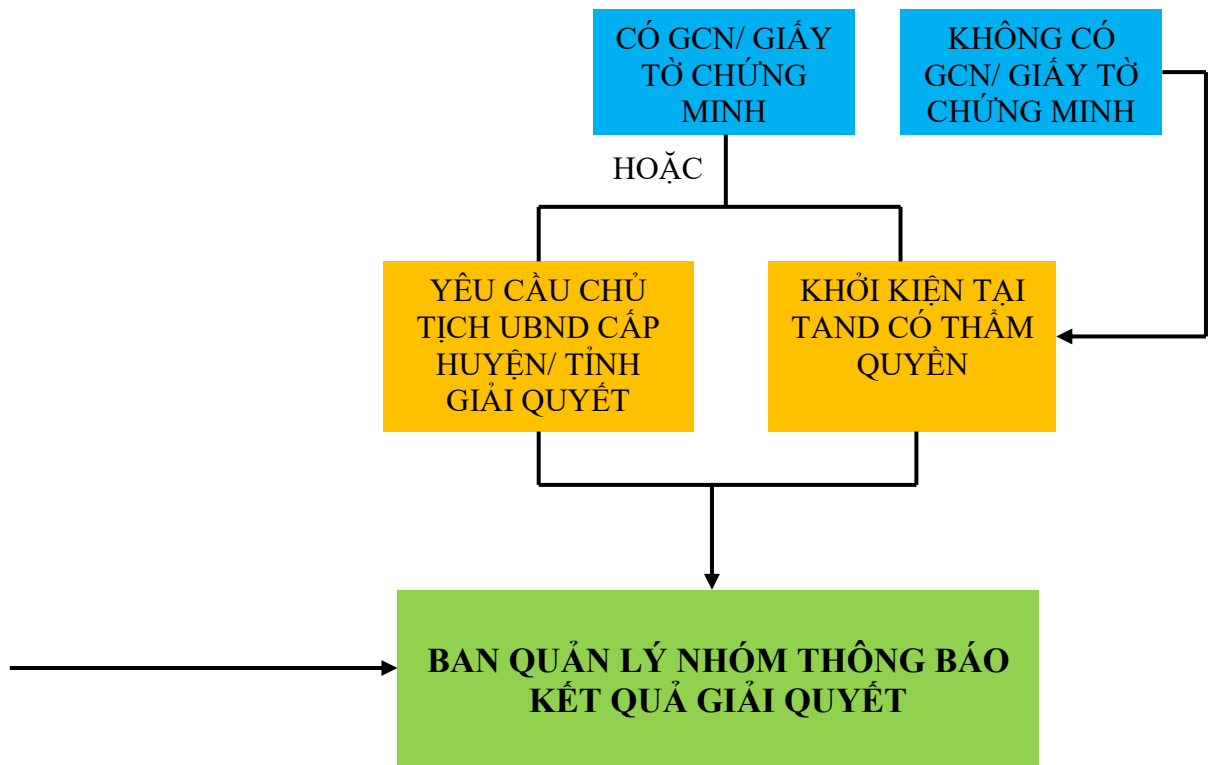
- + Xác định rõ nguyên nhân, đối tượng và các bên có liên quan đến trong đơn
- + BQL nhóm yêu cầu các bên có liên quan tạm ngừng mọi hoạt động
- + Tổng hợp các thông tin, hồ sơ và Phối hợp với chính quyền địa phương giải quyết các khiếu nại khi xảy ra.

Bước 3: Giải quyết đơn

3.1. Giải quyết đơn tranh chấp đất đai

* Sơ đồ giải quyết tranh chấp đất đai.





- Tự hòa giải hoặc thông qua hòa giải ở cơ sở:

+ Khoản 1 Điều 235 Luật Đất đai 2024 quy định: “1. Nhà nước khuyến khích các bên tranh chấp đất đai tự hòa giải, hòa giải ở cơ sở theo quy định của pháp luật về hòa giải ở cơ sở, hòa giải theo quy định của pháp luật về hòa giải thương mại hoặc cơ chế hòa giải khác theo quy định của pháp luật.”. Theo đó, Nhà nước khuyến khích các bên có thể tự thương lượng, hoà giải hoặc thông qua hoà giải cơ sở nhưng không buộc các bên phải thực hiện cũng như kết quả hoà giải không bắt buộc các bên phải thực hiện. Do đó, khi BQL nhóm tiếp nhận đơn về tranh chấp đất đai sẽ tiến hành hoà giải các bên.

+ Ban hoà giải bao gồm: Trưởng nhóm, phó nhóm và thành viên đại diện (tức là trưởng thôn tại các thôn xảy ra tranh chấp)

- Khi tự hòa giải hoặc thông qua hòa giải ở cơ sở không thành: BQL nhóm phối hợp với chính quyền địa phương hòa giải tại UBND cấp xã

+ Khoản 2 Điều 235 Luật Đất đai 2024 quy định: “Trước khi cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết tranh chấp đất đai quy định tại Điều 236 của Luật này, các bên tranh chấp phải thực hiện hòa giải tại Ủy ban nhân dân cấp xã nơi có đất tranh chấp”. Theo quy định này, nếu các bên tranh chấp không hòa giải được nhưng muốn giải quyết tranh chấp thì phải gửi đơn đến UBND cấp xã để yêu cầu hoà giải. Đây là thủ tục có tính chất bắt buộc trước khi tranh chấp được khởi kiện ra toà án. Tuy nhiên, cần chú ý là: Tranh chấp trong việc xác định ai là người có quyền sử dụng đất thì bắt buộc hòa giải; các tranh chấp về giao dịch liên quan đến quyền sử dụng đất, tranh chấp về thừa kế quyền sử dụng đất, chia tài sản chung của vợ chồng là quyền sử dụng đất... thì không bắt buộc hòa giải bởi các tranh chấp này không được xem là tranh chấp đất đai.

- Đề nghị UBND cấp xã, cấp tỉnh giải quyết

+ Theo Khoản 2 Điều 236 Luật Đất đai 2024 quy định, tranh chấp đất đai mà đương sự không có Giấy chứng nhận hoặc không có một trong các loại giấy tờ quy định tại Điều 137 của Luật này thì đương sự chỉ được lựa chọn một trong hai hình thức giải quyết tranh chấp đất đai theo quy định sau đây:

(i) Một trong các bên có quyền nộp đơn yêu cầu giải quyết tranh chấp tại UBND cấp có thẩm quyền quy định tại khoản 3 Điều này (Điều 236) của Luật này (cấp tỉnh). Nếu một trong các bên không đồng ý với quyết định giải quyết thì có quyền khiếu nại đến Chủ tịch UBND cấp tỉnh hoặc khởi kiện tại Tòa án theo quy định của pháp luật tố tụng hành chính.

(ii) Khởi kiện tại Tòa án có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng dân sự.

- Khởi kiện tại Tòa án nhân dân

+ Theo Khoản 1 và 2 Điều 226 Luật Đất đai 2024, đương sự được khởi kiện tại tòa án nhân dân đối với các tranh chấp đất đai như sau:

+ Tranh chấp đất đai mà đương sự có giấy chứng nhận hoặc có một trong các loại giấy tờ quy định tại Điều 137 Luật Đất đai;

+ Tranh chấp về tài sản gắn liền với đất (nhà ở, công trình xây dựng...);

+ Tranh chấp đất đai mà đương sự không có giấy chứng nhận hoặc không có một trong các loại giấy tờ quy định tại Điều 137 Luật Đất đai.

3.2. Giải quyết đơn Tranh chấp các quyền truyền thống

- Khi xảy ra tranh chấp đến các quyền truyền thống, BQL nhóm tiến hành:

+ Xác định rõ nguyên nhân, đối tượng và các bên có liên quan đến tranh chấp quyền truyền thống

+ BQL nhóm yêu cầu các bên có liên quan tạm ngừng mọi hoạt động

+ Xác định cụ thể thời gian, địa điểm xảy ra tranh chấp quyền truyền thống

+ Xem xét lại các quy định, chính sách có liên quan.

+ Xem xét hệ thống, trình tự, thủ tục giải quyết tranh chấp của các bên liên quan và của cơ quan có thẩm quyền.

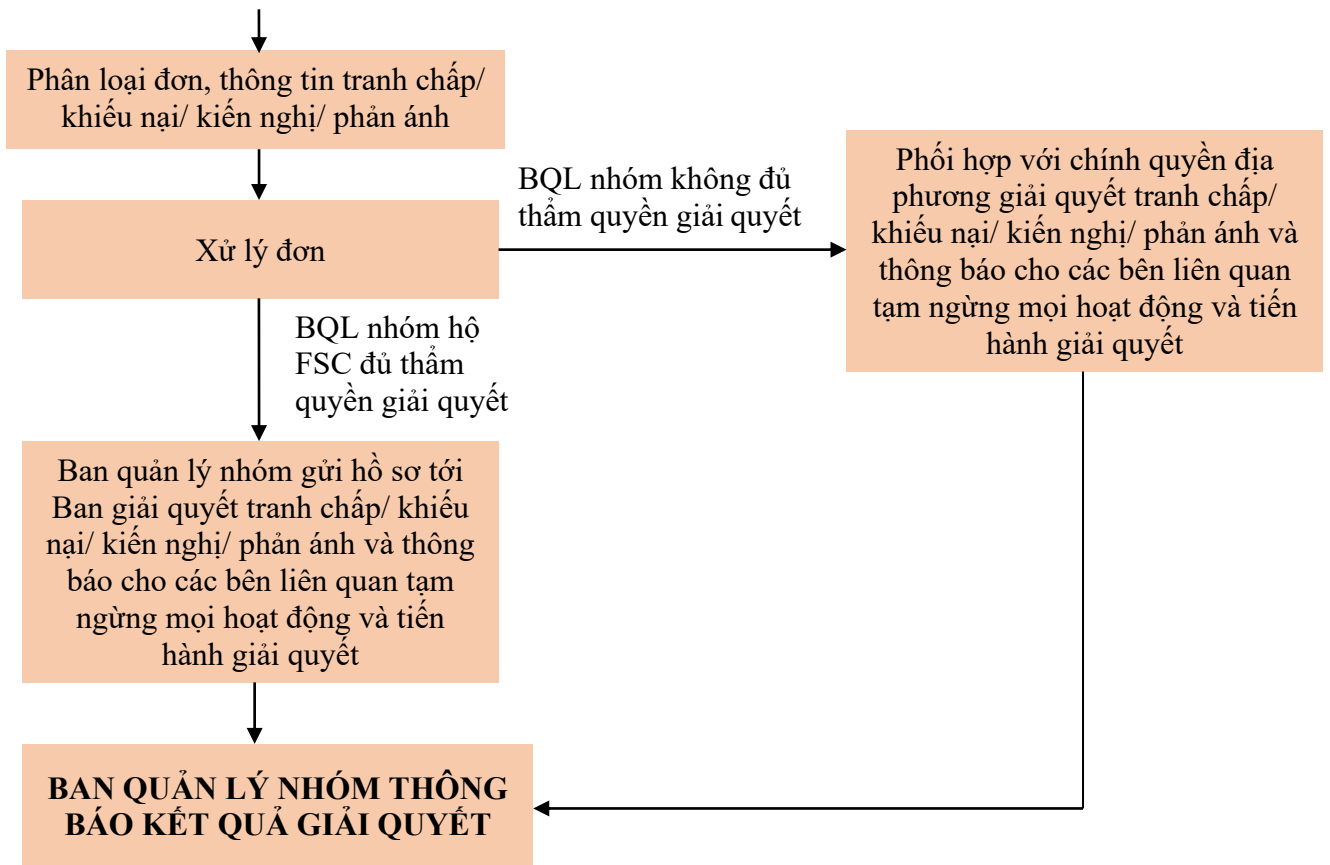
+ Tổng hợp các thông tin, hồ sơ và Phối hợp với chính quyền địa phương giải quyết các vụ tranh chấp liên quan đến quyền truyền thống.

3.3. Giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo và đơn kiến nghị, phản ánh

Đơn, thông tin tranh chấp/ khiếu nại/ kiến nghị/ phản ánh (Gửi trực tiếp, hoặc qua đường bưu điện, hoặc email)



Ban quản lý nhóm hộ FSC nhận đơn



3.3.1. Thành phần hồ sơ

- Văn bản/ đơn đề nghị giải quyết tranh chấp/ khiếu nại/ kiến nghị/ phản ánh
- Bằng chứng chứng minh việc tranh chấp, khiếu nại (nếu có);

3.3.2. Hình thức nộp hồ sơ

- Như thông tin đã được thể hiện chi tiết tại mục III - Các hình thức tiếp nhận đơn

3.3.3. Trình tự xử lý hồ sơ

Sau khi nhận tiếp nhận hồ sơ yêu cầu giải quyết tranh chấp/ khiếu nại/ kiến nghị/ phản ánh ban quản lý nhóm tiến hành phân loại thông tin và sẽ xử lý đơn với 02 hình thức:

+ Khi ban quản lý nhóm có đủ thẩm quyền giải quyết: Tiến hành gửi hồ sơ tới Ban giải quyết tranh chấp/ khiếu nại/ kiến nghị/ phản ánh và thông báo cho các bên liên quan tạm ngừng mọi hoạt động và tiến hành giải quyết

+ Khi ban quản lý nhóm không đủ thẩm quyền giải quyết: BQL nhóm phối hợp với chính quyền địa phương giải quyết tranh chấp/ khiếu nại/ kiến nghị/ phản ánh và thông báo cho các bên liên quan tạm ngừng mọi hoạt động và tiến hành giải quyết.

3.3.4. Thông báo cho Ban giải quyết tranh chấp/ khiếu nại/ kiến nghị/ phản ánh

Khi hồ sơ đề nghị giải quyết tranh chấp, khiếu nại được chấp nhận, ban quản lý nhóm sẽ trực tiếp gửi bản sao hồ sơ tranh chấp/ khiếu nại/ kiến nghị/ phản ánh và

những bằng chứng liên quan đến Ban giải quyết tranh chấp/ khiếu nại/ kiến nghị/ phản ánh

3.3.5. Thông báo đến những tổ chức liên quan trong tranh chấp/ khiếu nại/ kiến nghị/ phản ánh

Ban quản lý nhóm gửi thông báo và các nội dung liên quan, bằng chứng liên quan đến tổ chức, cá nhân bị khiếu nại.

Các tổ chức, cá nhân bị tranh chấp/ khiếu nại/ kiến nghị/ phản ánh 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.

3.3.6. 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 giữa hai bên, Ban giải quyết tranh chấp/ khiếu nại/ kiến nghị/ phản ánh sẽ ra quyết định có tiếp tục quá trình giải quyết tranh chấp/ khiếu nại/ kiến nghị/ phản ánh 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/ kiến nghị/ phản ánh 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/ kiến nghị/ phản ánh;

Yêu cầu sự hỗ trợ từ ban quản lý nhóm hộ FSC;

3.3.7. Kết luận của Ban giải quyết tranh chấp/ khiếu nại/ kiến nghị/ phản ánh

Kết luận phải dựa trên nguyên tắc đa số và đó là quyết định cuối cùng;

Ban giải quyết tranh chấp/ khiếu nại/ kiến nghị/ phản ánh có trách nhiệm đưa ra kết luận cuối cùng và có trách nhiệm thông báo cho bên khiếu nại và các bên liên quan.

3.3.8. Thông báo kết quả giải quyết tranh chấp/ khiếu nại/ kiến nghị/ phản ánh

Ban quản lý nhóm hộ FSC sẽ thông báo trực tiếp kết đến các bên liên quan về kết quả giải quyết tranh chấp/ khiếu nại/ kiến nghị/ phản ánh và công khai tại các báo cáo định kỳ.

V. Lưu trữ hồ sơ

BQL nhóm hộ FSC cần phải lưu trữ hồ sơ về các đơn thư tranh chấp/ khiếu nại/ kiến nghị/ phản ánh và các vụ việc xảy ra tranh chấp, bao gồm:

- Các đơn thư
- Các tài liệu liên quan đến giải quyết
- Kết quả quá trình giải quyết

Trên đây là quy trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại và tố cáo. Quá trình thực hiện nếu có xảy ra bất cập nhóm chứng chỉ rừng cùng cộng đồng dân cư cùng địa phương, bàn bạc giải quyết.

Nơi nhận:

- UBND các xã (*phối hợp*)
- Ban quản lý nhóm (*Thực hiện*)
- Thành viên nhóm FSC (*Thực hiện*)
- Lưu VP.

TRƯỞNG NHÓM

Đã ký

Cao Thị Cẩm