投诉申诉处理流程图

担当部门	业务流程	要点说明
村委会 林业站 联合体	投诉纠纷和争议 电话投诉 网络投诉 意见信箱 现场来访	1. 社区居民和职工可以通过电话投诉、网络投诉、意见箱函件投诉和现场来访投诉等方式对有争议的事项或者纠纷进行上诉或申诉。 2. 投诉电话：**023-49603333** 3. 意见箱
村委会 林业站 管理部	受理并记录 不符要求的，解释后告知投诉人终止投诉	1. 村委会负责受理社区居民的投诉和申诉； 2. 工会、管理部负责受理职工的投诉和申诉； 3. 林业纠纷可投诉至林业站
村委会 林业站 管理部/工会	申诉 调查原因 提出处置方案	1. 村委会、林业站等负责调查投诉和申诉原因，并初步提出处置调解方案。 2. 工会、管理部负责受理职工的投诉和申诉，并调查原因，提出初步处置调解方案。
村委会 林业站 管理部/工会	协商调解 否 达成协议？	1. 应在 1 周内受理并及时做出处理，不能达成一致的，进行上报； 2. 采取自愿、事先知情并同意的参与原则，协调解决争议和纠纷； 3. 采取公开透明、公平依法的调解处理方式 4. 协调达成协议的，应以书面协议签字确认； 5. 对于不愿意调解或无法达成一致结果的，应上报，或向上级主管部门进行申诉；
村委会 林业站 管理部/工会	回复处理结果	1. 履行已根据达成的协议，完结投诉争议； 2. 针对职工因工作造成的财产损失或损害、职业病或工伤，根据协议履行公平赔偿； 3. 根据知情并同意的协议，履行对使用当地社区居民（原住民）传统知识和知识产权的补偿
村委会 管理部	纠正预防措施	1. 每年进行职代会、利益方代表会议或定期的社区咨询和职工咨询，听取和收集相关信息； 2. 建立预防措施，防止已解决纠纷争议的再发生

投诉受理电话：**023-49603333**
投诉网站： www.leemanpaper.com
投诉邮箱： leezhong@leemanpaper.com
投诉受理人： 黎中