



CÔNG TY TNHH THẨM ĐỊNH GIÁ ÁNH DƯƠNG



Trụ sở: Số 113 Khánh Hội, Phường 03, Quận 04, Thành phố Hồ Chí Minh



Văn phòng làm việc (ĐKKD): A2.0314 (Tầng A2) The Gold View – Số 346 Bến Vân Đồn, Phường 01, Quận 04, TP. HCM



thamdinhanhduong@gmail.com



08.3838.7939



thamdinhanhduong.com

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

-----o0o-----

Số: 003-23/QĐ-NV-ANH DUONG

TP.HCM, ngày 14 tháng 08 năm 2023

TỔNG GIÁM ĐỐC

LƯU HÀNH NỘI BỘ

CÔNG TY TNHH THẨM ĐỊNH GIÁ ÁNH DƯƠNG

- Căn cứ Luật Doanh nghiệp số 59/2020/QH14 ngày 17/06/2020, có hiệu lực thi hành từ ngày 01/01/2021 và các Nghị định, Thông tư hướng dẫn thi hành;
- Căn cứ Luật Giá số 11/2012/QH13 ngày 20/06/2012, có hiệu lực thi hành từ ngày 01/01/2013 và các Nghị định, Thông tư hướng dẫn thi hành;
- Căn cứ vào Điều lệ hoạt động của Công ty TNHH Thẩm định giá Ánh Dương.

QUYẾT ĐỊNH

BAN HÀNH QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI - TỐ CÁO

ĐIỀU 1: Ban hành kèm theo quyết định này “Quy trình xử lý khiếu nại, tố cáo, thanh tra về kết quả thẩm định giá / định giá” áp dụng tại Công ty TNHH Thẩm định giá Ánh Dương.

ĐIỀU 2: Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và hết hiệu lực khi có văn bản thay thế.

ĐIỀU 3: Toàn thể người lao động và Cộng tác viên của Công ty TNHH Thẩm định giá Ánh Dương có trách nhiệm thi hành quyết định này.

Nơi nhận:

- + Như trên;
- + Lưu HC.



TỔNG GIÁM ĐỐC

PHAN HOÀNG SƠN

**QUY TRÌNH QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI, TỔ CÁO,
THANH TRA VỀ KẾT QUẢ THẨM ĐỊNH GIÁ / ĐỊNH GIÁ
ÁP DỤNG TẠI CÔNG TY TNHH THẨM ĐỊNH GIÁ ÁNH DƯƠNG**

(Kèm theo Quyết định số 003-23/QĐ-NV-ANH DUONG ngày 14/08/2023

của Công ty TNHH Thẩm định giá Ánh Dương)

I. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Mục đích

- Quy trình này nhằm thống nhất các bước thực hiện khi kiểm soát và lưu trữ thẩm định tài sản tại Công ty TNHH Thẩm định giá Ánh Dương (ANH DUONG).

2. Phạm vi điều chỉnh

- Quy trình này được áp dụng trong hoạt động thẩm định giá tài (hoặc tư vấn xác định giá đất) tại ANH DUONG

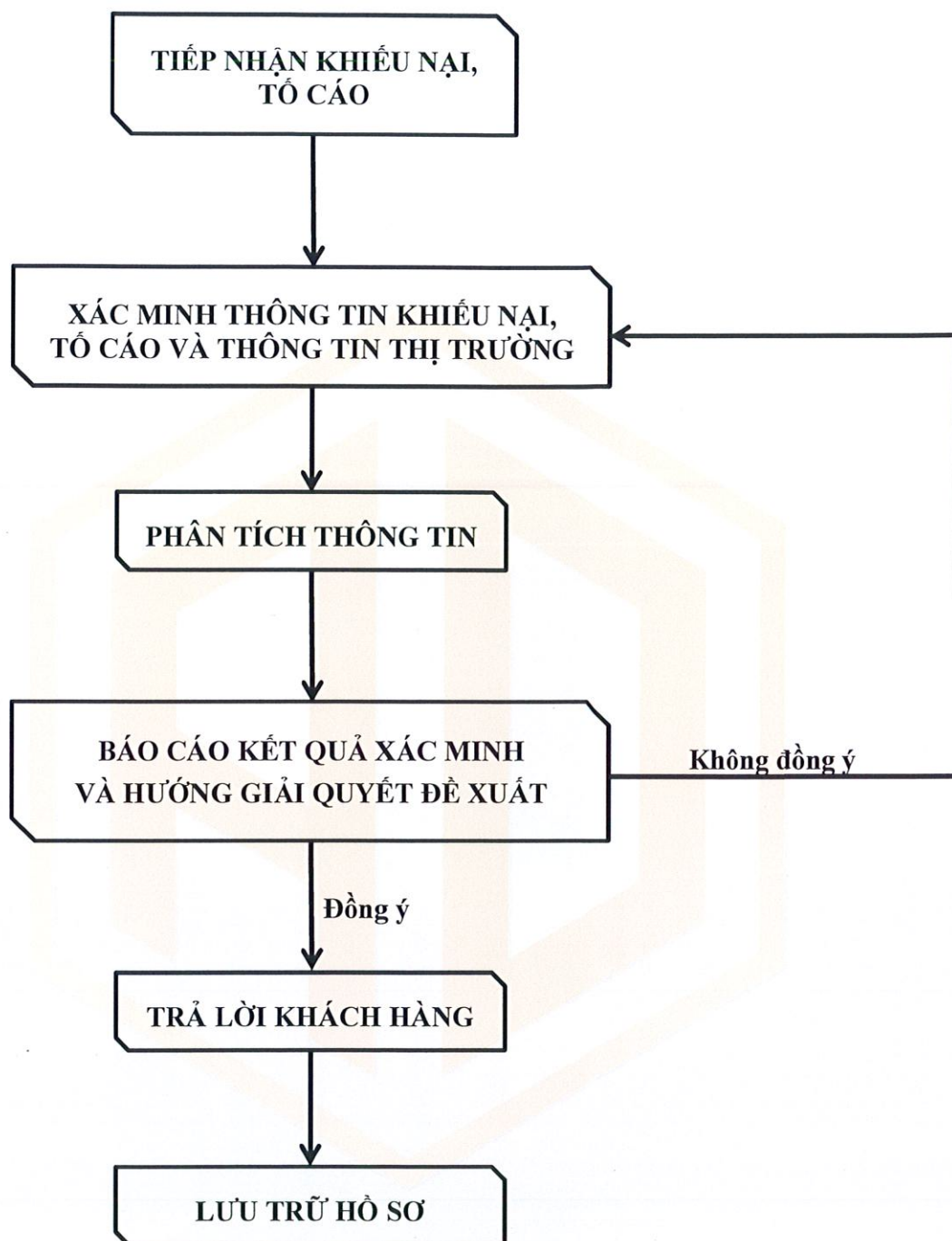
3. Đối tượng áp dụng

- Quy trình này được áp dụng trong toàn Hệ thống ANH DUONG, bao gồm Trụ sở chính; các Chi nhánh; các văn phòng Đại diện; các phòng ban trong Công ty.

II. TRÌNH TỰ TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ KHIẾU NẠI, TỔ CÁO.

	Nhân sự thực hiện	Thời gian thực hiện
Bước 1: Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo	- Bộ phận hành chính. - Giám đốc chi nhánh/ Trưởng VPĐD. - Nhân viên kinh doanh.	- Ngay khi tiếp nhận công văn khiếu nại, tố cáo
Bước 2: Xác minh thông tin khiếu nại, tố cáo và thông tin thị trường	- Chuyên viên thực hiện hồ sơ - Giám đốc chi nhánh/ Trưởng VPĐD. - Nhân viên kinh doanh. - Thẩm định viên	- Ngay sau khi nhận được thông tin khiếu nại, tố cáo từ bước 1. - Thời gian dự kiến 0,5 đến 03 ngày làm việc
Bước 3: Phân tích thông tin thu thập	- Chuyên viên thực hiện hồ sơ - Giám đốc chi nhánh/ Trưởng VPĐD. - Thẩm định viên	- Thời gian dự kiến 0,5 đến 02 ngày làm việc
Bước 4: Báo cáo kết quả xác minh thông tin tài sản	- Chuyên viên thực hiện hồ sơ - Giám đốc chi nhánh/ Trưởng VPĐD. - Thẩm định viên	- Thời gian dự kiến 0,5 ngày làm việc
Bước 5: Trả lời khách hàng	- Tổng Giám đốc / Thẩm định viên	- Ngay sau khi có báo cáo kết quả xác định thông tin tài sản - Thời gian dự kiến 0,5 - 01 ngày làm việc
Bước 6: Lưu trữ hồ sơ	- Bộ phận hành chính. - Bộ phận kiểm soát. - Thẩm định viên	- Ngay sau khi ký ban hành công văn
Tổng thời gian thực hiện		- Thời gian dự kiến 02 - 07 ngày làm việc tính từ thời điểm tiếp nhận công văn khiếu nại, tố cáo.

III. SƠ ĐỒ QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI, TỔ CÁO



IV. CHI TIẾT THỰC HIỆN QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI, TỔ CÁO

1. Tiếp nhận công văn khiếu nại, tố cáo:

a. Trường hợp khách hàng gửi công văn đến trụ sở chính công ty hoặc trực tiếp gửi công văn cho nhân viên kinh doanh:

- Trường hợp khách hàng trực tiếp gửi công văn cho nhân viên kinh doanh: nhân viên kinh doanh gửi công văn về cho bộ phận hành chính.
- Bộ phận hành chính tiếp nhận công văn, scan và gửi qua mail cho Thẩm định viên thực hiện hồ sơ, đồng thời CC cho Tổng giám đốc, Thẩm định viên phụ trách khu vực, Giám đốc chi nhánh / Trưởng VPĐD, chuyên viên thực hiện hồ sơ (nếu bộ phận hành chính xác định được) và bộ phận kiểm soát.
- Trường hợp bộ phận hành chính không xác định được chuyên viên thực hiện hồ sơ, Giám đốc chi nhánh / Trưởng VPĐD gửi mail chuyển tiếp cho chuyên viên thực hiện hồ sơ, đồng thời CC cho Tổng giám đốc, Thẩm định viên thực hiện hồ sơ và Thẩm định viên phụ trách khu vực
- Bộ phận kiểm soát tìm hồ sơ lưu trữ và chuyển cho Thẩm định viên thực hiện hồ sơ.
- Bộ phận hành chính chuyển bản chính công văn cho Thẩm định viên thực hiện hồ sơ.

b. Trường hợp khách hàng gửi công văn đến chi nhánh/ văn phòng đại diện tại địa phương:

- Giám đốc chi nhánh / Trưởng VPĐD tiếp nhận công văn, scan và gửi qua mail cho Thẩm định viên thực hiện hồ sơ, đồng thời CC cho Tổng giám đốc, Thẩm định viên phụ trách khu vực, chuyên viên thực hiện hồ sơ, bộ phận hành chính và bộ phận kiểm soát.
- Bộ phận kiểm soát tìm hồ sơ lưu trữ và chuyển cho Thẩm định viên thực hiện hồ sơ.
- Giám đốc chi nhánh / Trưởng VPĐD gửi bản chính công văn về cho Thẩm định viên thực hiện hồ sơ.

2. Xác minh thông tin khiếu nại, tố cáo và thông tin thị trường:

- Giám đốc chi nhánh / Trưởng VPĐD, chuyên viên thực hiện hồ sơ phối hợp cùng nhân viên kinh doanh liên hệ với khách hàng và người khiếu nại để xác định nội dung khiếu nại, tố cáo (có ghi nhận bằng biên bản làm việc giữa các bên):

Khách hàng khiếu nại, tố cáo kết quả thẩm định giá / định giá vì:

- Sai lệch thông tin pháp lý: sai diện tích, sai kết cấu công trình, sai vị trí tài sản dẫn đến sai lệch về giá trị tài sản.
 - Ghi sai, ghi nhầm trong tính toán dẫn đến sai lệch giá trị tài sản.
 - Đơn giá tài sản cao / thấp hơn so với thị trường.
- **Trường hợp 1: khách hàng khiếu nại, tố cáo do sai lệch về pháp lý:** Chuyên viên thực hiện hồ sơ kiểm tra lại hồ sơ đã thực hiện, đối chiếu lại thông tin trong chứng thư và báo cáo, biên bản hiện trạng, danh mục tài sản yêu cầu thẩm định giá / định giá và pháp lý tài sản.
- Trường hợp sai lệch do sai sót của NOVA: chuyên viên thực hiện lại quy trình thẩm định giá / định giá để xác định lại giá trị tài sản (tại thời điểm thẩm định giá / định giá

đã cấp), lập báo cáo xác minh và công văn điều chỉnh chứng thư thẩm định giá / định giá (trình phê duyệt).

- Trường hợp sai lệch do khách hàng yêu cầu: chuyên viên cần làm rõ sai lệch này có ảnh hưởng đến đơn giá tài sản hay không (ghi cụ thể trong báo cáo xác minh) đồng thời lập công văn trả lời và yêu cầu khách hàng xác minh lại thông tin đã cung cấp (trình phê duyệt).
- **Trường hợp 2: khách hàng khiếu nại, tố cáo do ghi sai, ghi nhầm trong tính toán dẫn đến sai lệch giá trị tài sản:** Chuyên viên kiểm tra lại và điều chỉnh, đồng thời lập báo cáo xác minh và công văn điều chỉnh chứng thư thẩm định giá / định giá (trình phê duyệt).
- **Trường hợp 3: khách hàng khiếu nại, tố cáo do đơn giá tài sản cao / thấp hơn so với đơn giá thị trường:** Chuyên viên thực hiện hồ sơ làm các công việc như sau:
 - Liên hệ khách hàng hoặc người khiếu nại (người tố cáo) để nắm rõ cơ sở khiếu nại, tố cáo đơn giá tài sản cao / thấp hơn so với thị trường, trường hợp người khiếu nại (người tố cáo) có cung cấp thông tin tài sản đã chuyển nhượng trên thị trường thì chuyên viên xác minh lại các tài sản đã được cung cấp. ***Cần làm rõ các thông tin được cung cấp này có phản ánh được giá trị của tài sản thẩm định / định giá tại thời điểm thẩm định / định giá hay không?***
 - Xác minh lại các tài sản so sánh: Chuyên viên cần xác minh lại các tài sản so sánh được sử dụng trong hồ sơ thẩm định giá / định giá. Các tài sản đã rao bán có giao dịch thành công hay chưa, trường hợp đã giao dịch thành thì giá giao dịch là bao nhiêu.
 - Xác minh tình trạng giao dịch thị trường tại khu vực có tài sản thẩm định tọa lạc: có biến động lớn hay không, tuy nhiên vẫn ưu tiên xác minh tình trạng thị trường tại thời điểm thẩm định / định giá.
 - Lập báo cáo xác minh trình thẩm định viên cho ý kiến giải quyết vụ việc.
- **Trường hợp 4: Không xác định cụ thể được vấn đề bị khiếu nại.** Trường hợp này xem như nội dung khiếu nại là cả 3 trường hợp trên.
- **Lưu ý:** Trong 4 trường hợp trên, đều cần kiểm tra lại hồ sơ thẩm định giá và khảo sát lại thị trường tại thời điểm thẩm định.

3. Phân tích thông tin thu thập:

- Trong trường hợp cần xác định lại giá trị tài sản, từ các thông tin đã thu thập thêm và các thông tin đã thu thập trong quá trình thẩm định giá tài sản đã thực hiện, chuyên viên thực hiện lại theo đúng quy trình thẩm định giá, quy trình kiểm soát hồ sơ thẩm định giá và lưu trữ hồ sơ của Công ty và lập báo cáo gửi về cho Thẩm định viên (kèm theo các tài liệu, thông tin thu thập mới).

4. Báo cáo kết quả xác minh thông tin tài sản:

- Chuyên viên thực hiện lập báo cáo kết quả xác minh thông tin tài sản gửi về cho Thẩm định viên kèm theo các thông tin thu thập và bảng tính (nếu có). Trong báo cáo phải có các nội dung sau:
 - Thông tin khách hàng và người khiếu nại.
 - Thông tin về hồ sơ bị khiếu nại: số và ngày hợp đồng, số và ngày chứng thư, tài sản, loại tài sản, mục đích, giá trị tài sản, chuyên viên thực hiện, thẩm định viên ...
 - Nội dung khiếu nại: khiếu nại về đơn giá hay các yếu tố khác (diện tích, kết cấu,...)?
 - Nguyên nhân dẫn đến bị khiếu nại: do sai sót của NOVA hay của khách hàng yêu cầu thẩm định giá hay do nguyên nhân khác?
 - Giá trị và đơn giá tài sản sau khi xác minh lại có thay đổi so với chứng thư đã cấp hay không?
 - Hướng giải quyết đề xuất: Có điều chỉnh giá trị hoặc đơn giá tài sản hay không?
- Chuyên viên thực hiện gửi báo cáo qua mail kèm theo công văn trả lời thư khiếu nại hoặc công văn điều chỉnh chứng thư thẩm định giá cho Thẩm định viên thực hiện hồ sơ, đồng thời CC cho Tổng giám đốc, Thẩm định viên phụ trách khu vực, Giám đốc chi nhánh / Trưởng VPĐD.

5. Trả lời khách hàng:

- Thẩm định viên kiểm tra báo cáo kết quả xác minh thông tin tài sản.
- Trường hợp không đồng ý với hướng đề xuất của chuyên viên thì yêu cầu chuyên viên thực hiện lại từ giai đoạn nào trong quá trình qua mail, đồng thời CC cho Tổng giám đốc, Thẩm định viên phụ trách khu vực, Giám đốc chi nhánh / Trưởng VPĐD.
- Trường hợp đồng ý với hướng đề xuất của chuyên viên thì trình Tổng Giám đốc ký ban hành (hoặc ký ban hành nếu được Tổng Giám đốc ủy quyền).
- Bộ phận hành chính scan công văn đã được ký duyệt và gửi qua mail cho chuyên viên thực hiện hồ sơ, Thẩm định viên thực hiện hồ sơ, Giám đốc chi nhánh / Trưởng VPĐD đồng thời CC cho Tổng giám đốc, Thẩm định viên phụ trách khu vực và người phụ trách lưu trữ hồ sơ điện tử.

6. Lưu trữ hồ sơ:

- Số lượng công văn ban hành: 01 bản chính lưu tại bộ phận hành chính, 01 bản chính lưu trong hồ sơ thẩm định giá / định giá và các bản chính gửi cho khách hàng và các bên liên quan.
- Thẩm định viên tập hợp công văn đến (bao gồm cả báo cáo xác minh vụ việc do chuyên viên lập và các thông tin thu thập kèm theo) và đi trong hồ sơ thẩm định giá / định giá và chuyển lại cho bộ phận kiểm soát lưu trữ hồ sơ.
- Trường hợp có thay đổi thông tin hoặc giá trị tài sản phải báo cho bộ phận kiểm soát để cập nhật thông tin thay đổi.
- Người phụ trách lưu trữ hồ sơ điện tử có trách nhiệm lưu trữ file điện tử (file scan) chung với hồ sơ đã cấp

7. Lưu ý:

- Các cá nhân, phòng ban có liên quan có trách nhiệm hỗ trợ để thực hiện công việc hiệu quả nhất trong thời gian nhanh nhất.

V. CHI TIẾT THỰC HIỆN QUY TRÌNH XỬ LÝ THANH TRA VỀ KẾT QUẢ THẨM ĐỊNH GIÁ / ĐỊNH GIÁ

1. Tiếp nhận thông tin về thanh tra kết quả thẩm định giá / định giá:

a. Tiếp nhận công văn từ cơ quan thanh tra:

- Bộ phận hành chính tiếp nhận công văn, scan và gửi qua mail cho Thẩm định viên thực hiện hồ sơ, đồng thời CC cho Tổng giám đốc, Thẩm định viên phụ trách khu vực, Giám đốc chi nhánh / Trưởng VPĐD, chuyên viên thực hiện hồ sơ (nếu bộ phận hành chính xác định được) và bộ phận kiểm soát.
- Trường hợp bộ phận hành chính không xác định được chuyên viên thực hiện hồ sơ, Giám đốc chi nhánh / Trưởng VPĐD gửi mail chuyển tiếp cho chuyên viên thực hiện hồ sơ, đồng thời CC cho Tổng giám đốc, Thẩm định viên thực hiện hồ sơ và Thẩm định viên phụ trách khu vực
- Bộ phận kiểm soát tìm hồ sơ lưu trữ và chuyển cho Thẩm định viên thực hiện hồ sơ.
- Bộ phận hành chính chuyển bản chính công văn cho Thẩm định viên thực hiện hồ sơ.

b. Tiếp nhận thông tin từ khách hàng:

- Giám đốc chi nhánh / Trưởng VPĐD / Nhân viên kinh doanh tiếp nhận công văn, scan và gửi qua mail cho Thẩm định viên thực hiện hồ sơ, đồng thời CC cho Tổng giám đốc, Thẩm định viên phụ trách khu vực, chuyên viên thực hiện hồ sơ.
- Tùy vào mức độ vụ việc mà Thẩm định viên quyết định chuyển tiếp cho các phòng ban khác để được hỗ trợ.

2. Báo cáo công việc thực hiện hồ sơ:

- Ngay sau khi tiếp nhận thông tin, chuyên viên và thẩm định viên cần báo cáo lại quá trình thực hiện hồ sơ như sau:
 - Về tài sản thẩm định / định giá: Thông tin tài sản được ai cung cấp (khách hàng, chủ tài sản, hoặc ai khác), về hồ sơ pháp lý tài sản được cung cấp có được kiểm chứng lại hay không? Lý do?
 - Về việc xác định hiện trạng tài sản: cần báo cáo lại quá trình xác định hiện trạng tài sản, ngoài những thông tin đã ghi nhận có thông tin nào chưa ghi nhận hay không, ngoài những người ký tên trong biên bản hiện trạng có thêm những ai không ký tên, lý do không ký tên? Việc xác định hiện trạng tài sản có phù hợp với quy định của pháp luật hay không?
 - Về tài sản so sánh: Thông tin các tài sản được thu thập như thế nào? thông tin có được kiểm chứng hay không? Người cung cấp thông tin là ai (chủ tài sản, bên mua, bên bán, môi giới, ...)? Khi tiếp xúc với người cung cấp thông tin có người nào khác tham gia hay không? Nếu có thì là ai (tên, chức vụ, đơn vị, ...)? Tài liệu minh chứng gồm những tài liệu gì?

- Về Chứng thư thẩm định giá / định giá: Chứng thư có thực hiện đúng theo quy định của pháp luật hay không? Phương pháp được áp dụng có đúng theo quy định hay không? Trong quá trình tính toán có phát sinh lỗi nào làm ảnh hưởng đến giá trị tài sản hay không?

3. Giải trình vụ việc

- Thẩm định viên tổng hợp lại báo cáo việc thực hiện hồ sơ thẩm định giá / định giá và báo cáo lại cho Tổng Giám đốc.
- Trường hợp tiếp nhận thông tin thanh tra từ khách hàng thì thẩm định viên và chuyên viên hỗ trợ khách hàng làm công văn giải trình với cơ quan chức năng.
- Trường hợp tiếp nhận công văn từ cơ quan chức năng thì thẩm định viên làm công văn giải trình với cơ quan theo yêu cầu trình Tổng Giám đốc ký ban hành (hoặc ký ban hành nếu được Tổng Giám đốc uỷ quyền).
- Bộ phận hành chính scan công văn đã được ký duyệt và gửi qua mail cho chuyên viên thực hiện hồ sơ, Thẩm định viên thực hiện hồ sơ, Giám đốc chi nhánh / Trưởng VPĐD đồng thời CC cho Tổng giám đốc, Thẩm định viên phụ trách khu vực và người phụ trách lưu trữ hồ sơ điện tử.

4. Lưu trữ hồ sơ:

- Số lượng công văn ban hành: 01 bản chính lưu tại bộ phận hành chính, 01 bản chính lưu trong hồ sơ thẩm định giá / định giá và các bản chính gửi cho khách hàng và các bên liên quan.
- Thẩm định viên tập hợp công văn đến (bao gồm cả báo cáo xác minh vụ việc do chuyên viên lập và các thông tin thu thập kèm theo) và đi trong hồ sơ thẩm định giá / định giá và chuyển lại cho bộ phận kiểm soát lưu trữ hồ sơ.
- Trường hợp có thay đổi thông tin hoặc giá trị tài sản phải báo cho bộ phận kiểm soát để cập nhật thông tin thay đổi.
- Người phụ trách lưu trữ hồ sơ điện tử có trách nhiệm lưu trữ file điện tử (file scan) chung với hồ sơ đã cấp

5. Lưu ý:

- Các cá nhân, phòng ban có liên quan có trách nhiệm hỗ trợ để thực hiện công việc hiệu quả nhất trong thời gian nhanh nhất.