

PHÒNG GD&ĐT THÀNH PHỐ PHỦ LÝ
TRƯỜNG THCS CHÂU SƠN

-----o0o-----

QUY TRÌNH
TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN HỒI, KHIẾU NẠI
CỦA PHỤ HUYNH, HỌC SINH

MÃ SỐ: QT - 18

NGƯỜI BIÊN SOẠN	NGƯỜI XEM XÉT	PHÊ DUYỆT
 Nguyễn Thị Minh Nguyệt	 PHÓ HIỆU TRƯỞNG Văn Thị Hồng Hạnh	 HIỆU TRƯỞNG Hoàng Thị Hiếu

Nếu nhận thấy bất kỳ trang nào của tài liệu này bị thiếu hoặc bị bản, rách nát, mờ không đọc được thì phải xin cấp lại tài liệu

Mã số	QT-18
Ngày ban hành	26/8/2024
Lần ban hành	01
Lần sửa đổi	00

[illegible]

☐	Ban Giám hiệu	☐	
☐	Tổ Văn phòng	☐	
☐	Tổ chuyên môn 1	☐	
☐	Tổ chuyên môn 2	☐	

Nếu nhận thấy bất kỳ trang nào của tài liệu này bị thiếu hoặc bị bẩn, rách nát, mờ không đọc được thì phải xin cấp lại tài liệu

**QUY TRÌNH
TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN HỒI,
KHIẾU NẠI CỦA PHỤ HUYNH, HỌC
SINH**

Mã số	QT-18
Ngày ban hành	26/8/2024
Lần ban hành	01
Lần sửa đổi	00

Nhằm quy định, hướng dẫn cán bộ, giáo viên thuộc Trường nắm rõ các bước cần thực hiện khi tiếp nhận và xử lý khiếu nại của phụ huynh, học sinh.

Giúp cho việc quản lý các phản hồi, thắc mắc của phụ huynh, học sinh qua đó làm thỏa mãn yêu cầu đối với hoạt động giảng dạy, học tập và các hoạt động giáo dục khác.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho hoạt động tiếp nhận và xử lý các phản hồi, khiếu nại của phụ huynh, học sinh liên quan đến mọi hoạt động của Trường.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Luật Giáo dục số 43/2019/QH14 ngày 14 tháng 6 năm 2019.

Thông tư số 32/2020/TT-BGDĐT ngày 15/09/2020 ban hành điều lệ trường THCS, trường THPT và trường Phổ Thông có nhiều cấp học.

Thông tư số 09/2024/TT-BGDĐT ngày 03/6/2024 ban hành quy định về công khai trong hoạt động của các cơ sở giáo dục thuộc hệ thống giáo dục quốc dân.

Kế hoạch thực hiện nhiệm vụ năm học và các quy định về sử dụng tài sản công của nhà trường.

Tiêu chuẩn TCVN ISO 21001:2019

4. ĐỊNH NGHĨA/TỪ VIẾT TẮT

Sự thỏa mãn của phụ huynh, học sinh: Sự cảm nhận về mức độ đáp ứng yêu cầu của Trường.

5. NỘI DUNG

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
A.	Xử lý phản hồi, khiếu nại của phụ huynh, học sinh			
Bước 1	Tiếp nhận phản hồi, khiếu nại của khách hàng Các tổ chuyên môn (cán bộ, giáo viên) trong quá trình tiếp xúc trực tiếp với phụ huynh, học sinh có trách nhiệm tiếp nhận mọi thông tin phản hồi, khiếu nại và báo tổ trưởng nắm bắt và cập nhật toàn bộ các phản hồi, khiếu nại vào sổ theo dõi theo BM-18-01.	Tổ trưởng tổ chuyên môn	Khi có thông tin của phụ huynh, học sinh	Sổ theo dõi phản hồi của phụ huynh, học sinh (BM-18-01)

Nếu nhận thấy bất kỳ trang nào của tài liệu này bị thiếu hoặc bị bẩn, rách nát, mờ không đọc được thì phải xin cấp lại tài liệu

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN HỒI, KHIẾU NẠI CỦA PHỤ HUYNH, HỌC SINH		Mã số	QT-18	
		Ngày ban hành	26/8/2024	
		Lần ban hành	01	
		Lần sửa đổi	00	
Bước 2	Kiểm tra, xem xét phản hồi, khiếu nại của phụ huynh, học sinh Sau khi nhận được phản hồi, khiếu nại, Tổ chuyên môn có trách nhiệm xem xét và kiểm tra tính chính xác của khiếu nại này và phân tích nguyên nhân, trách nhiệm. Sau đó báo cáo Hiệu trưởng ra quyết định xem có thực hiện các bước tiếp theo của việc xử lý khiếu nại hay không.	Tổ trưởng tổ chuyên môn Ban Giám hiệu	Ngay sau khi tiếp nhận thông tin (tối đa ½ ngày)	
Bước 3	Lập phương án khắc phục phản hồi, khiếu nại và kế hoạch thực hiện Ban Giám hiệu cho rà soát lại các lỗi, các vấn đề mà phụ huynh, học sinh nêu ra và xác định rõ nguyên nhân gây ra khiếu nại đó, tiến hành xác định tình trạng: + Trường hợp phản hồi là góp ý, các Tổ có liên quan trực tiếp giải quyết ngay, tuy nhiên các kết quả vẫn được cập nhật vào sổ theo dõi phản hồi BM-18-01 nhằm định kỳ xem xét, phân tích, nhận định những trường hợp nào lặp đi lặp lại nhiều lần, có nguy cơ trở thành truyền thống có phương án khắc phục, phòng ngừa và cải tiến. + Trường hợp phản hồi là khiếu nại mang tính chất nghiêm trọng như chất lượng giảng dạy kém, giáo viên bỏ tiết thường xuyên, thu nhiều mức phí không hợp lệ ... Thư ký ban chỉ đạo tiến hành mở phiếu yêu cầu xử lý theo BM-18-	Ban Giám hiệu Thư ký ban chỉ đạo ISO Các tổ chuyên môn	Ngay sau khi xác nhận thông tin chính xác	Phiếu yêu cầu xử lý khiếu nại phụ huynh, học sinh BM-18-02
Nếu nhận thấy bất kỳ trang nào của tài liệu này bị thiếu hoặc bị bẩn, rách nát, mờ không đọc được thì phải xin cấp lại tài liệu				
Mã số: QT-18		Ngày ban hành: 26/8/2024	Lần ban hành: 01	Trang: 4/6

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN HỒI, KHIẾU NẠI CỦA PHỤ HUYNH, HỌC SINH		Mã số	QT-18	
		Ngày ban hành	26/8/2024	
		Lần ban hành	01	
		Lần sửa đổi	00	
	02, chuyển các tổ chuyên môn: * Lập giải pháp và thống nhất phương án khắc phục phản hồi, khiếu nại. *. Lập kế hoạch để các bộ phận tiến hành khắc phục phản hồi, khiếu nại. *. Chuẩn bị các phương tiện, tài nguyên và bố trí nhân lực cần thiết để tiến hành giải quyết phản hồi, khiếu nại.			
Bước 4	Xử lý phản hồi, khiếu nại Các tổ chuyên môn thực hiện xử lý phản hồi, khiếu nại theo phương án và kế hoạch đã được duyệt. Báo cáo kết quả thực hiện công việc lên Ban giám hiệu	Các tổ chuyên môn	Theo phương án đã được duyệt	Phiếu yêu cầu xử lý khiếu nại phụ huynh, học sinh BM-18-02
Bước 5	Kiểm tra, đánh giá kết quả thực hiện khắc phục khiếu nại, phản hồi Tổ trưởng có trách nhiệm đôn đốc việc giải quyết của cán bộ, giáo viên theo giải pháp và kế hoạch đã đề ra. Thư ký ban chỉ đạo ISO thực hiện kiểm tra sau giải quyết: + Trường hợp không thỏa mãn yêu cầu, tổ, cá nhân liên quan tiếp tục khắc phục khiếu nại. + Trường hợp đã đạt yêu cầu thì tiến hành lưu hồ sơ.	Thư ký ban chỉ đạo ISO Các tổ chuyên môn	Sau hoàn thành khắc phục theo phương án	
B.	Đo lường sự thỏa mãn của phụ huynh, học sinh			
Nếu nhận thấy bất kỳ trang nào của tài liệu này bị thiếu hoặc bị bẩn, rách nát, mờ không đọc được thì phải xin cấp lại tài liệu				
Mã số: QT-18		Ngày ban hành: 26/8/2024		Lần ban hành: 01
Trang: 5/6				

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN HỒI, KHIẾU NẠI CỦA PHỤ HUYNH, HỌC SINH		Mã số	QT-18
		Ngày ban hành	26/8/2024
		Lần ban hành	01
		Lần sửa đổi	00

Bước 6	Định kỳ theo kỳ học hoặc đột xuất các Tổ chuyên môn gửi phụ huynh, học sinh phiếu góp ý, đánh giá theo biểu mẫu BM-18-03. Sau khi thu thập các phiếu này về, chuyển về Thư ký ban chỉ đạo ISO phân loại các ý kiến về sự hài lòng, không hài lòng và các kiến nghị khách hàng, lập báo cáo trình Ban giám hiệu. - Trường hợp các chỉ tiêu đánh giá thiếu tích cực, triển khai hành động khắc phục theo QT-05.	Các tổ chuyên môn Thư ký ban chỉ đạo ISO Ban Giám hiệu	Theo kỳ học	Phiếu đánh giá của phụ huynh, học sinh BM-18-03
---------------	---	---	--------------------	--

6. BIỂU MẪU

Sổ tiếp nhận phản hồi, khiếu nại phụ huynh, học sinh BM-18-01

Phiếu yêu cầu xử lý phản hồi khiếu nại BM-18-02

Phiếu đánh giá của phụ huynh, học sinh BM-18-03

7. HỒ SƠ LƯU

TT	Hồ sơ lưu	Trách nhiệm	Thời gian lưu
1.	Sổ tiếp nhận phản hồi, khiếu nại phụ huynh, học sinh	Tổ chuyên môn, Tổ Văn phòng	05 năm
2.	Phiếu yêu cầu xử lý phản hồi khiếu nại		
3.	Phiếu đánh giá của phụ huynh, học sinh		

Nếu nhận thấy bất kỳ trang nào của tài liệu này bị thiếu hoặc bị bẩn, rách nát, mờ không đọc được thì phải xin cấp lại tài liệu

Mã số: QT-18	Ngày ban hành: 26/8/2024	Lần ban hành: 01	Trang: 6/6
--------------	--------------------------	------------------	------------