

PHÒNG GD&ĐT THÀNH PHỐ PHỦ LÝ
TRƯỜNG TIỂU HỌC NGUYỄN THỊ MINH KHAI
-----o0o-----

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

MÃ SỐ: QT - 18

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Đỗ Minh Hiếu	Phạm Thị Ngọc Anh	
Chữ ký			
Chức vụ		Phó Hiệu trưởng	Hiệu trưởng 

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	10/10/2024
Lần ban hành	01
Lần sửa đổi	00

THEO DÕI SỬA ĐỔI

Ngày	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ghi chú

THEO DÕI PHÂN PHỐI

☐	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	10/10/2024
Lần ban hành	01
Lần sửa đổi	00

1. MỤC ĐÍCH

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 28/2020/TT-BGDĐT ngày 04/09/2020 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành điều lệ trường tiểu học.

Thông tư số 09/2024/TT-BGDĐT ngày 03/6/2024 của Bộ Giáo dục và Đào tạo 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	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

Mã số	QT-18
Ngày ban hành	10/10/2024
Lần ban hành	01
Lần sửa đổi	00

	bộ các phản hồi, khiếu nại vào sổ theo dõi theo BM-18-01.			
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	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

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	10/10/2024	
		Lần ban hành	01	
		Lần sửa đổi	00	
	Thư ký ban chỉ đạo tiến hành mở phiếu yêu cầu xử lý theo BM-18-02, 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	
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: 10/10/2024	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	10/10/2024
Lần ban hành	01
Lần sửa đổi	00

B.	Đo lường sự thỏa mãn của phụ huynh, học sinh			
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

SỐ THEO DÕI PHẦN HỒI CỦA PHỤ HUYNH/HỌC SINH

[illegible]

**PHIẾU YÊU CẦU XỬ LÝ KHIẾU NẠI
CỦA PHỤ HUYNH-HỌC SINH**

- Ngày tháng năm
- Tổ/bộ phận có liên quan:

KHIẾU NẠI LIÊN QUAN ĐẾN:

Giảng dạy: ☐

Điều kiện học tập: ☐

Học phí: ☐

Khác: ☐

NỘI DUNG KHIẾU NẠI (Phần dành cho đơn vị/bộ phận/cá nhân phát hiện):

Tổ Trưởng
(Ký và ghi rõ họ tên)

NGUYÊN NHÂN VÀ BIỆN PHÁP XỬ LÝ (Phần dành cho đơn vị/bộ phận liên quan):

Trách nhiệm xử lý:

Thời gian hoàn thành:

PHÊ DUYỆT

KẾT QUẢ THỰC HIỆN (Phần dành cho kiểm tra thực hiện):

Người kiểm tra

Ngày tháng năm

PHIẾU ĐÁNH GIÁ CỦA PHỤ HUYNH/HỌC SINH

Năm học 20...

Nhằm giúp Trường liên tục cải tiến chất lượng giảng dạy, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của các em học sinh. Đề nghị các phụ huynh/học sinh hãy cho biết ý kiến của mình về chất lượng giảng dạy trong thời gian qua (bằng cách đánh dấu X vào ô tương ứng).

1. CHẤT LƯỢNG MÔN HỌC

(Có đảm bảo?)

Kém 2

☐

Trung bình 4

☐

Khá 6

☐

Tốt 8

☐

Tuyệt hảo 10

☐

2. TRÌNH ĐỘ/NĂNG LỰC CỦA GIÁO VIÊN

(Có đảm bảo?)

Kém 2

☐

Trung bình 4

☐

Khá 6

☐

Tốt 8

☐

Tuyệt hảo 10

☐

3. SỰ NHIỆT TÌNH/QUAN TÂM CỦA GIÁO VIÊN

(Có đảm bảo?)

Rất kém

☐

Kém

☐

Đảm bảo

☐

Tốt

☐

Rất tốt

☐

4. ĐIỀU KIỆN CƠ SỞ VẬT CHẤT

(Có đảm bảo?)

Rất kém

☐

Kém

☐

Đảm bảo

☐

Tốt

☐

Rất tốt

☐

5. MỨC HỌC PHÍ

(Có đảm bảo?)

Rất cao

☐

Cao

☐

B. Thường

☐

Thấp

☐

Rất thấp

☐

6. THANG ĐIỂM CHUNG TRONG THỜI GIAN VỪA QUA

(Hãy cho điểm tổng thể về Trường theo thang điểm 10)

☐

1

☐

2

☐

3

☐

4

☐

5

☐

6

☐

7

☐

8

☐

9

☐

10

7. HÃY CHO BIẾT CÁC Ý KIẾN KHÁC:

.....

.....

.....

.....

..., ngày ... tháng ... năm 20

PHỤ HUYNH/HỌC SINH

(Ký và ghi rõ họ, tên)