

## QUY TRÌNH

### GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ PHẢN HỒI TỪ SINH VIÊN

(Kí hiệu: QT-01-CTSV)

#### I. Mục đích

- Đảm bảo việc tiếp nhận, xử lý và giải quyết các khiếu nại, phản hồi một cách minh bạch, công bằng và kịp thời.
- Tăng cường sự tương tác giữa sinh viên và nhà trường, đồng thời đảm bảo chất lượng giáo dục, dịch vụ hỗ trợ và môi trường học tập tại STU.

#### II. Phạm vi áp dụng

- Áp dụng cho tất cả các khiếu nại và phản hồi từ sinh viên tại STU, bao gồm các vấn đề liên quan đến: Chất lượng giảng dạy và chương trình đào tạo; Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ học tập; Dịch vụ hỗ trợ sinh viên (thư viện, ký túc xá, phòng máy, trung tâm y tế, v.v.); Các vấn đề về hành chính, thủ tục học vụ, và quản lý sinh viên.

#### III. Mô tả quy trình

##### 1. Quy ước

- P CTSV: Phòng Công tác Sinh viên.

##### 2. Chi tiết công việc

##### (a) Tiếp nhận khiếu nại và phản hồi

- Phương thức tiếp nhận: Sinh viên có thể nộp khiếu nại hoặc phản hồi qua các kênh: Trực tiếp tại Phòng Công tác Sinh viên; Qua email chính thức của trường hoặc hệ thống quản lý học tập (LMS); Qua hộp thư góp ý đặt tại các khu vực công cộng trong trường.
- Ghi nhận thông tin: Nhân viên Phòng CTSV tiếp nhận và ghi nhận thông tin khiếu nại vào Mẫu Phiếu Tiếp nhận Khiếu nại/Phản hồi.

##### (b) Phân loại và chuyển tiếp khiếu nại

- Phân loại khiếu nại: Phòng CTSV phân loại khiếu nại hoặc phản hồi thành các nhóm như: Khiếu nại liên quan đến giảng dạy; Khiếu nại về cơ sở vật chất; Khiếu nại về dịch vụ hỗ trợ hoặc thủ tục hành chính.

- Chuyển tiếp đến bộ phận liên quan: Sau khi phân loại, Phòng CTSV gửi khiếu nại đến bộ phận chịu trách nhiệm xử lý (khoa, phòng ban liên quan) và yêu cầu trả lời trong thời gian quy định (thường là 5-7 ngày làm việc).

**(c) Xử lý và giải quyết khiếu nại**

- Xác minh và điều tra thông tin: Bộ phận chịu trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại, thu thập thông tin và đưa ra phương án giải quyết. Nếu cần thiết, có thể tổ chức họp để tìm giải pháp.
- Giải quyết khiếu nại: Sau khi xác minh, bộ phận liên quan thực hiện các biện pháp cần thiết để giải quyết khiếu nại. Thông tin về việc xử lý sẽ được gửi lại cho Phòng CTSV để tổng hợp.

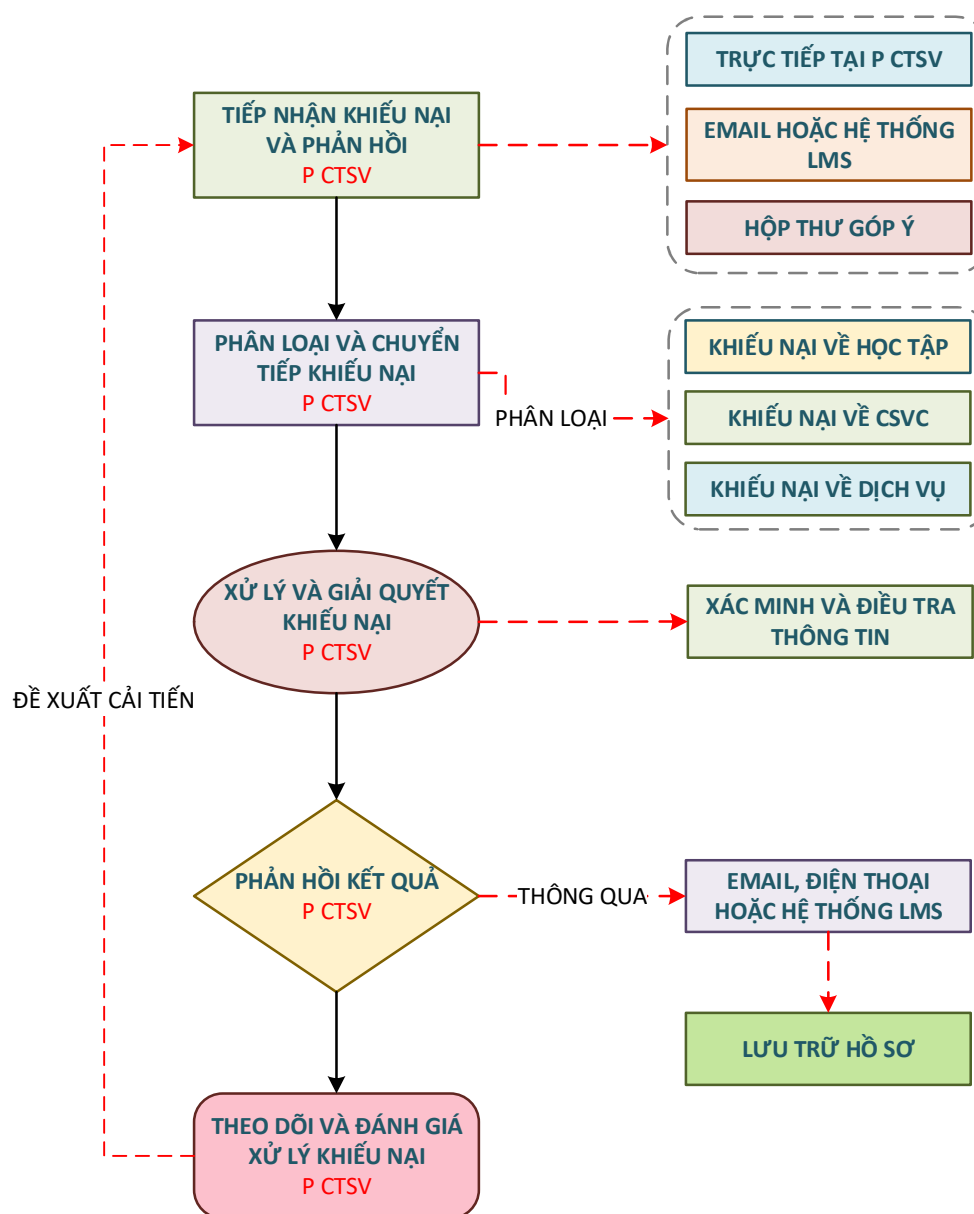
**(d) Phản hồi kết quả cho sinh viên**

- Phản hồi kết quả: Phòng CTSV gửi thông báo kết quả giải quyết đến sinh viên qua email, điện thoại hoặc hệ thống quản lý học tập (LMS), đảm bảo sinh viên biết được tiến trình và kết quả giải quyết khiếu nại.
- Lưu trữ hồ sơ: Sau khi giải quyết, tất cả thông tin liên quan đến khiếu nại sẽ được lưu trữ trong hệ thống để làm cơ sở dữ liệu và theo dõi các vấn đề trong tương lai.

**(e) Theo dõi và đánh giá việc xử lý khiếu nại**

- Theo dõi kết quả thực hiện: Phòng CTSV theo dõi kết quả xử lý và đảm bảo rằng vấn đề đã được giải quyết triệt để, không tái diễn. Nếu khiếu nại chưa được giải quyết thỏa đáng, sẽ tiến hành các bước xử lý bổ sung.
- Đánh giá và cải tiến quy trình: Định kỳ, Phòng CTSV tổ chức đánh giá hiệu quả của quy trình xử lý khiếu nại và phản hồi, từ đó đề xuất các biện pháp cải tiến.

#### IV. Lưu trình biểu diễn



#### V. Các biểu mẫu

TT	Kí hiệu	Nội dung biểu mẫu
1	BM-01	Phiếu Tiếp nhận Khiếu nại/Phản hồi
2	BM-02	Báo cáo Giải quyết Khiếu nại
3	BM-03	Báo cáo Tổng kết Xử lý Khiếu nại

**PHÒNG CÔNG TÁC SINH VIÊN**

Số: /TN-DSG-CTSV

**PHIẾU TIẾP NHẬN KHIẾU NẠI/PHẢN HỒI**

**1. Thông tin sinh viên**

- Họ và tên sinh viên: .....
- Mã số sinh viên: .....
- Khoa/Bộ môn: .....
- Số điện thoại liên hệ: .....
- Email: .....

**2. Nội dung khiếu nại/phản hồi**

- Ngày khiếu nại/phản hồi: .....

- Nội dung khiếu nại/phản hồi:

*Mô tả chi tiết về vấn đề mà sinh viên gặp phải hoặc phản hồi. Có thể liên quan đến chất lượng giảng dạy, cơ sở vật chất, dịch vụ hỗ trợ, hành chính, thủ tục học vụ hoặc các vấn đề khác.*

**3. Phân loại khiếu nại/phản hồi**

- Loại khiếu nại/phản hồi:
  - + Chất lượng giảng dạy: *Vấn đề liên quan đến giảng viên, chương trình học.*
  - + Cơ sở vật chất: *Phòng học, thiết bị học tập, hệ thống hạ tầng.*
  - + Dịch vụ hỗ trợ: *Thư viện, phòng máy, ký túc xá, y tế.*
  - + Hành chính/thủ tục: *Các thủ tục hành chính, đăng ký môn học, xét điểm.*

**4. Tiếp nhận và xử lý**

- Người tiếp nhận: .....
- Phòng/Ban xử lý: .....
- Ngày chuyển tiếp: .....

**5. Kết quả xử lý**

- Giải pháp đề xuất: *Ghi nhận phương án giải quyết hoặc khắc phục.*
- Ngày hoàn thành xử lý: *Ghi ngày hoàn thành việc xử lý vấn đề*
- Phản hồi cho sinh viên: *Ghi rõ cách thức phản hồi kết quả cho sinh viên (qua email, điện thoại, hoặc hệ thống LMS).*

Người tiếp nhận

Sinh viên khiếu nại

Ký và ghi rõ họ tên

Ký và ghi rõ họ tên

**PHÒNG CÔNG TÁC SINH VIÊN**

Số: /BC-DSG-CTSV

**BÁO CÁO GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

**1. Thông tin chung**

- Họ và tên sinh viên: .....
- Mã số sinh viên: .....
- Ngày tiếp nhận khiếu nại: .....
- Bộ phận xử lý: .....

**2. Nội dung khiếu nại**

- Nội dung khiếu nại ban đầu: *Mô tả chi tiết nội dung khiếu nại mà sinh viên đã nộp. Điều này có thể bao gồm các vấn đề về giảng dạy, cơ sở vật chất, dịch vụ hỗ trợ, thủ tục hành chính, v.v.*

**3. Quá trình xử lý**

- Ngày chuyển tiếp đến bộ phận xử lý: *Ngày khiếu nại được chuyển cho bộ phận phụ trách giải quyết.*
- Các bước đã thực hiện: *Mô tả chi tiết các bước đã được thực hiện để giải quyết khiếu nại, bao gồm điều tra, xác minh và các hành động xử lý cụ thể.*
- Thời gian xử lý: *Ghi lại thời gian cụ thể mà từng bước trong quá trình xử lý đã hoàn thành.*

**4. Kết quả giải quyết**

- Giải pháp đã thực hiện: *Mô tả cụ thể giải pháp đã được thực hiện để giải quyết khiếu nại. Giải pháp có thể bao gồm việc sửa chữa, khắc phục sự cố, cải tiến quy trình, hoặc cung cấp dịch vụ hỗ trợ cho sinh viên.*
- Phản hồi cho sinh viên: *Ghi rõ cách thức phản hồi kết quả cho sinh viên (email, hệ thống LMS, hoặc trực tiếp). Đồng thời ghi nhận phản hồi của sinh viên (nếu có) sau khi nhận được thông báo về việc xử lý.*

**5. Kết luận và đánh giá**

- Mức độ hài lòng của sinh viên: *Ghi nhận phản hồi của sinh viên về mức độ hài lòng với quá trình và kết quả giải quyết khiếu nại.*
- Đánh giá của bộ phận xử lý: *Bộ phận xử lý tự đánh giá về hiệu quả của quá trình giải quyết khiếu nại, nêu rõ các bài học kinh nghiệm và đề xuất các biện pháp cải tiến quy trình xử lý khiếu nại trong tương lai.*

Trưởng Phòng CTSV

Ký và ghi rõ họ tên

Người lập báo cáo

Ký và ghi rõ họ tên

**PHÒNG CÔNG TÁC SINH VIÊN**

Số: /BC-DSG-CTSV

**BÁO CÁO TỔNG KẾT XỬ LÝ KHIẾU NẠI**

**1. Thông tin chung**

- Thời gian báo cáo: .....
- Phòng ban chịu trách nhiệm báo cáo: .....
- Người lập báo cáo: .....

**2. Thống kê các khiếu nại đã tiếp nhận**

- Tổng số khiếu nại tiếp nhận: *Số lượng tổng các khiếu nại mà Phòng CTS đã tiếp nhận trong khoảng thời gian báo cáo.*
- Phân loại khiếu nại:
  - + Khiếu nại liên quan đến chất lượng giảng dạy: *Ghi rõ số lượng.*
  - + Khiếu nại về cơ sở vật chất: *Ghi rõ số lượng.*
  - + Khiếu nại về dịch vụ hỗ trợ (*thư viện, phòng máy, ký túc xá, y tế*): *Ghi rõ số lượng.*
  - + Khiếu nại về thủ tục hành chính: *Ghi rõ số lượng.*

**3. Kết quả xử lý khiếu nại**

- Số lượng khiếu nại đã giải quyết: *Ghi rõ số lượng các khiếu nại đã được xử lý thành công trong thời gian báo cáo.*
- Số lượng khiếu nại đang xử lý: *Ghi số lượng các khiếu nại chưa hoàn tất, kèm theo lý do và dự kiến thời gian hoàn thành.*
- Phương pháp xử lý khiếu nại:
  - + Đối với khiếu nại về chất lượng giảng dạy: *Mô tả các biện pháp đã thực hiện (ví dụ: giám sát giảng dạy, gặp mặt trao đổi với giảng viên).*
  - + Đối với khiếu nại về cơ sở vật chất: *Ghi lại các hành động sửa chữa, nâng cấp đã hoàn thành.*
  - + Đối với dịch vụ hỗ trợ: *Nêu rõ các biện pháp cải tiến dịch vụ, nâng cao chất lượng phục vụ.*

**4. Đánh giá và nhận xét**

- Tỷ lệ giải quyết thành công: *Ghi rõ tỷ lệ % của các khiếu nại đã được giải quyết so với tổng số khiếu nại.*

- Mức độ hài lòng của sinh viên: *Tóm tắt mức độ hài lòng của sinh viên sau khi nhận được kết quả giải quyết khiếu nại. Có thể thu thập thông qua khảo sát nhanh hoặc phản hồi trực tiếp từ sinh viên.*
- Các vấn đề nổi bật và thách thức: *Ghi nhận những vấn đề khó khăn hoặc thách thức nổi bật trong quá trình xử lý khiếu nại, ví dụ như thời gian giải quyết kéo dài do phải chờ sửa chữa cơ sở vật chất hoặc cần sự phối hợp từ nhiều đơn vị.*

## **5. Đề xuất cải tiến**

- Các biện pháp cải tiến quy trình: *Đề xuất các biện pháp nhằm cải thiện quy trình xử lý khiếu nại, nâng cao hiệu quả giải quyết và tăng cường sự phối hợp giữa các phòng ban.*
- Kế hoạch đào tạo và hướng dẫn: *Đề xuất các chương trình đào tạo, hướng dẫn cho nhân viên và giảng viên nhằm nâng cao khả năng xử lý và giải quyết các khiếu nại từ sinh viên một cách chuyên nghiệp và hiệu quả.*

Trưởng Phòng CTSV

Ký và ghi rõ họ tên

Người lập báo cáo

Ký và ghi rõ họ tên