


BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG KỸ THUẬT CÔNG NGHIỆP



QUY TRÌNH
TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT
Ý KIẾN PHẢN HỒI KHÁCH HÀNG

MÃ SỐ: QT.04/CTHSSV


Bắc Giang, năm 2015

	QUY TRÌNH	Mã số: QT.04/CTHSSV
	TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT Ý KIẾN PHẢN HỒI KHÁCH HÀNG	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 26 /11/2015
		Trang: 2/6

THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Ngày	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ghi chú

Trách nhiệm	Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Ngô Ngọc Tân	Nguyễn Thanh Hải	Đặng Thanh Thủy
Ký tên			
Chức vụ	Giảng viên	Phó Hiệu trưởng	Hiệu Trưởng

	QUY TRÌNH	Mã số: QT.04/CTHSSV
	TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT Ý KIẾN PHẢN HỒI KHÁCH HÀNG	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 26 /11/2015
		Trang: 3/6

I. MỤC ĐÍCH

- Nhằm đảm bảo tiếp nhận, giải quyết thỏa đáng các ý kiến của khách hàng (HSSV, phụ huynh HSSV, các đơn vị tuyển dụng....) về hoạt động của nhà trường
- Giúp HSSV, Nhân dân có niềm tin với nhà trường, sẵn sàng chia sẻ tâm tư, nguyện vọng đóng góp ý kiến của mình để nhà trường có thể hiểu rõ và đáp ứng tốt hơn những mong muốn hiện nay của học sinh.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Áp dụng đối với các ý kiến đóng góp của khách hàng về hoạt động của nhà trường.

- Quy trình này liên quan đến các đơn vị sau:


1. Phòng CTHSSV	8. Khoa Điện - TĐH
2. Phòng Đào tạo	9. Khoa ĐT - TH
3. Phòng ĐBCL	10. Khoa CKCT - CNM & XD
4. Phòng Tài chính - Kế toán	11. Khoa CKĐL - CNH & MT
5. Phòng TC - HC	11. Khoa Kinh tế - QTKD
6. Phòng KHKT & QTTB	13. Khoa KHCB
7. Trung tâm THPT	

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN, THAM KHẢO

- Tiêu chuẩn ISO 9001:2008.
- Công văn số 2754/BGDĐT- NGCBQLGD ngày 20 tháng 5 năm 2010 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc hướng dẫn lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên.
- Quy chế HSSV số 60/2007/QĐ-GD-ĐT, ngày 16 tháng 10 năm 2007 của Bộ Giáo dục và đào tạo.

IV. ĐỊNH NGHĨA VÀ CHỮ VIẾT TẮT

- P.CTHSSV: Phòng Công tác học sinh, sinh viên.
- P.ĐBCL: Phòng Đảm bảo chất lượng.
- P. TCHC: Phòng Tổ chức hành chính.
- P. KHKT và QTTB: Phòng Kế hoạch kỹ thuật và quản trị thiết bị.
- K.TĐH: Khoa Điện-Tự động hóa
- K.ĐT – TH: Khoa Điện tử - tin học
- K.CKCT - CNM & XD: Khoa Cơ khí Chế tạo - Công nghệ May và Xây dựng

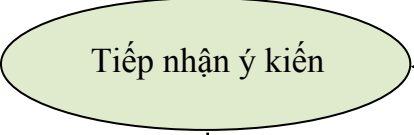
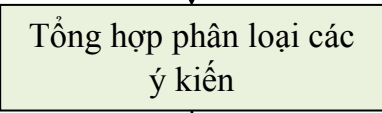
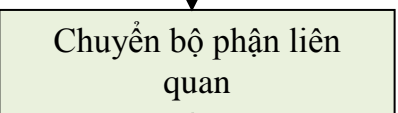
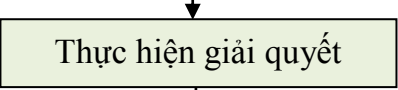
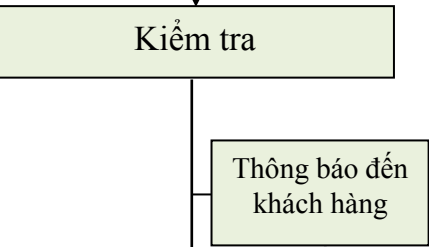
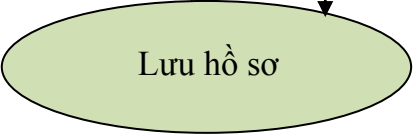
	QUY TRÌNH	Mã số: QT.04/CTHSSV
	TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT Ý KIẾN PHẢN HỒI KHÁCH HÀNG	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 26 /11/2015
		Trang: 4/6


- K. CKĐL -CNH và MT: Khoa Cơ khí Động lực - Công nghệ hóa và Môi trường.

- Khách hàng: Là học sinh, sinh viên; phụ huynh học sinh, sinh viên (HSSV), người dân, các tổ chức, các đơn vị và doanh nghiệp,....

V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1 Lưu đồ mô tả quy trình

STT	Lưu đồ	Chịu trách nhiệm		Biểu mẫu
		Thực hiện	Phối hợp	
1		Phòng CTHSSV	Các đơn vị liên quan	BM.01-QT.04/CTHSSV
2		Phòng CTHSSV		BM.03-QT.04/CTHSSV
3		Phòng CTHSSV	Các đơn vị liên quan	BM.02-QT.04/CTHSSV
4		Các đơn vị liên quan		BM.02-QT.04/CTHSSV
5		Phòng TTr - CTHSSV	Các đơn vị liên quan	BM.03-QT.04/CTHSSV
6		Phòng TTr - CTHSSV		

	QUY TRÌNH	Mã số: QT.04/CTHSSV
	TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT Ý KIẾN PHẢN HỒI KHÁCH HÀNG	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 26 /11/2015
		Trang: 5/6

5.2 Diễn giải lưu đồ

Bước 1: Thông tin của khách hàng được tiếp nhận qua các nguồn sau:

- Qua quá trình làm việc trực tiếp với khách hàng.
- Qua các cuộc họp trao đổi với lãnh đạo nhà trường, phòng khoa, giáo viên chủ nhiệm.
- Qua các cuộc họp giữa lãnh đạo nhà trường với đại diện ban cán sự và ban chấp hành chi đoàn các lớp.
- Qua các cuộc họp lớp theo định kỳ hàng tháng.
- Qua hộp thư giải đáp, email, điện thoại, thư góp ý.
- Góp ý trực tiếp cho người trực tại Phòng CTHSSV: Phòng có người tiếp học viên, phụ huynh hàng ngày trong giờ hành chính.

Tất cả các góp ý trực tiếp của khách hàng được ghi nhận vào phiếu tiếp nhận thông tin. *BM.01-QT.04/ CTHSSV*


Bước 2: Căn cứ các ý kiến phát sinh, bộ phận tiếp nhận ý kiến thực hiện phân loại thông tin và tổng hợp vào sổ tổng hợp ý kiến theo đúng mảng công việc.

Bước 3: Phòng CTHSSV xem xét nội dung, xác định bộ phận có liên quan và lập phiếu yêu cầu giải quyết ý kiến khách hàng *BM.02-QT.04/ CTHSSV* ; đối với những ý kiến phức tạp, liên quan nhiều bộ phận, sau đó chuyển đến bộ phận liên quan để thực hiện giải quyết. Riêng với những ý kiến thuộc phạm vi của Phòng CTHSSV thì Phòng CTHSSV sẽ trực tiếp giải quyết và ghi kết quả vào sổ. *BM.03-QT.04/ CTHSSV*

Bước 4: Bộ phận có liên quan xem xét các thông tin phản hồi liên quan đến công việc của cá nhân, đơn vị và phân công người thực hiện xử lý, giải quyết theo thẩm quyền. Bộ phận thực hiện giải quyết phải ghi đầy đủ các nội dung trong phiếu yêu cầu.

Bước 5:

- Phòng CTHS kiểm tra việc thực hiện và trình kết quả giải quyết lên Hiệu trưởng.
- Nếu kết quả giải quyết chưa hợp lý: Trao đổi thống nhất với bộ phận liên quan để giải quyết.

	QUY TRÌNH	Mã số: QT.04/CTHSSV
	TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT Ý KIẾN PHẢN HỒI KHÁCH HÀNG	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 26 /11/2015
		Trang: 6/6

- Những trường hợp không thể giải quyết được hoặc giải quyết nhưng chưa có hiệu quả thì đơn vị thực hiện yêu cầu biện pháp khắc phục, phòng ngừa trình lên Ban giám hiệu để xin ý kiến thực hiện biện pháp tiếp theo.

** Trong trường hợp cần thông báo kết quả giải quyết đến khách hàng:*

Căn cứ kết quả giải quyết, phòng CTHSSV tiến hành phản hồi cho khách hàng qua các hình thức sau:

- Gửi phản hồi trực tiếp qua hộp thư điện tử.
- Gửi qua đường bưu điện.
- Gặp trực tiếp.
- Thông qua phòng khoa có khách hàng liên quan để thông báo lại.
- Thông báo cho Ban cán sự lớp để ban cán sự lớp thông báo lại cho lớp.

Bước 6:

Tất cả các hồ sơ liên quan được lưu giữ theo quy trình kiểm soát hồ sơ.

VI. LƯU HỒ SƠ

TT	Tên văn bản cần lưu	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1	Phiếu tiếp nhận ý kiến phản hồi của khách hàng	Phòng CTHSSV	3 năm
2	Phiếu yêu cầu giải quyết ý kiến	Phòng CTHSSV	3 năm
3	Sổ tổng hợp ý kiến	Phòng CTHSSV	3 năm

VII. PHỤ LỤC, BIỂU MẪU

TT	Tên phụ lục, biểu mẫu	Ký hiệu
1	Phiếu tiếp nhận ý kiến phản hồi của khách hàng	BM.01-QT.04/ CTHSSV
2	Phiếu yêu cầu giải quyết ý kiến	BM.02-QT.04/ CTHSSV
3	Sổ tổng hợp ý kiến	BM.03-QT.04/ CTHSSV