ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG ĐIỆN TỬ - ĐIỆN LẠNH HÀ NỘI

Địa chỉ: **Số 10, đường Nguyễn Văn Huyên, Dịch Vọng, Cầu Giấy, Hà Nội**
Điện thoại: **(024)37673896** Email: **vanthu@dtdl.edu.vn**
Fax: **(84-4)38336184** Website: **www.dtdl.edu.vn**

QUY TRÌNH
TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN HỒI HỌC SINH SINH VIÊN

Mã hóa: QT34/QLĐT
Ban hành lần: 01
Hiệu lực từ ngày: ...../...../2025

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 271/QĐ-CĐĐTĐL ngày 13/8/2025 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Điện tử - Điện lạnh Hà Nội)

NGƯỜI SOẠN THẢO	TRƯỞNG ĐƠN VỊ PHỤ TRÁCH	HIỆU TRƯỞNG
Nguyễn Hải Hà	Nguyễn Đăng Lăng	TS. Trần Xuân Ngọc

1. Mục đích, phạm vi áp dụng

a. Mục đích:

Hướng dẫn cách tiếp nhận thông tin và cách giải quyết những khiếu nại của học sinh sinh viên, phụ huynh học sinh sinh viên, nhà tuyển dụng.. trong quá trình đào tạo nhằm nâng cao sự thỏa mãn của học sinh sinh viên, phụ huynh đối với nhà trường

b. Phạm vi áp dụng:

Quy trình này được áp dụng để hướng dẫn cách tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của học sinh sinh viên, phụ huynh học sinh sinh viên, nhà tuyển dụng, các đối tượng khác cho tất cả các phòng, khoa thuộc Trường Cao đẳng Điện tử - Điện lạnh Hà Nội

2. Định nghĩa và từ viết tắt

a. Định nghĩa:

Tiếp nhận và xử lý phản hồi của học sinh sinh viên là quá trình các cơ sở giáo dục tiếp nhận thông tin từ người học (sinh viên, học viên, học sinh) về những vấn đề liên quan đến quá trình học tập, rèn luyện, cơ sở vật chất, dịch vụ, hoặc các vấn đề khác trong môi trường giáo dục, sau đó tiến hành xem xét, đánh giá và đưa ra các biện pháp giải quyết, khắc phục phù hợp.

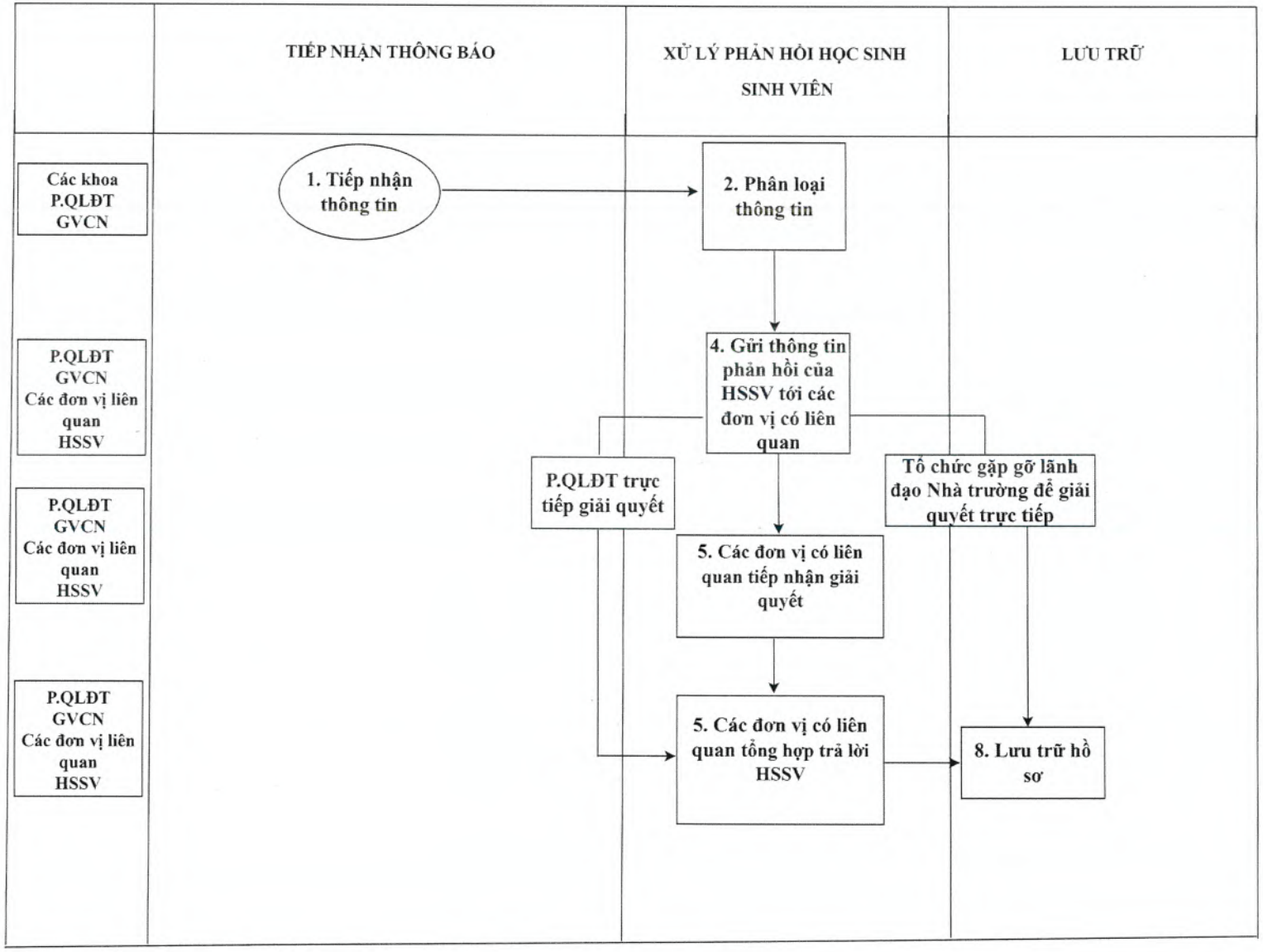
b. Từ viết tắt:

- HSSV: Học sinh sinh viên
- GVCN: Giáo viên chủ nhiệm
- BGH: Ban giám hiệu
- P.QLĐT: Phòng Quản lý đào tạo

3. Lưu đồ *(Xem trang 3)*

4. Đặc tả *(Xem trang 4 đến 5)*

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN HỒI HỌC SINH SINH VIÊN



ĐẶC TẢ QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN HỒI HỌC SINH SINH VIÊN

STT	Tên bước công việc	Đặc tả	Bộ phận/đơn vị thực hiện	Bộ phận/ĐV phối hợp	Kết quả đạt được	Hạn hoàn thành	Biểu mẫu
1	Tiếp nhận thông tin	- Tiếp nhận thông tin trực tiếp từ việc HSSV phản ánh trực tiếp tại P.QLĐT, qua điện thoại, hoặc tại buổi gặp gỡ đối thoại giữa lãnh đạo nhà trường, phòng khoa với HSSV. - Tiếp nhận thông tin gián tiếp qua Email, đơn thư, biên bản sinh hoạt lớp.	P.QLĐT GVCN	HSSV Các đơn vị các liên quan	Tiếp nhận thông tin phản hồi của HSSV		BM01.QT34/QLĐT
2	Phân loại thông tin	**Phân loại các thông tin:** - Những thông tin trong phạm vi P.QLĐT giải quyết. - Những thông tin liên quan đến các phòng, khoa: chuyển cho các phòng, khoa giải quyết. - Những thông tin HSSV phản ánh tại Hội nghị đối thoại trực tiếp với lãnh đạo nhà trường, Phòng, khoa: giải quyết trực tiếp hoặc trả lời bằng văn bản.	P.QLĐT GVCN	HSSV Các đơn vị các liên quan	Phân loại được thông tin phản hồi để gửi cho các đơn vị có liên quan	02 ngày kể từ khi tiếp nhận thông tin phản hồi của HSSV	
3	Tổ chức giải quyết	- Trong phạm vi P.QLĐT: đối chiếu với các văn bản quy định hiện hành để giải đáp thắc mắc, yêu cầu của	P.QLĐT GVCN Các đơn vị các liên quan		Giải quyết, trả lời những phản hồi của HSSV	02 ngày kể từ khi tiếp nhận thông tin phân loại	

STT	Tên bước công việc	Đặc tả	Bộ phận/đơn vị thực hiện	Bộ phận/ĐV phối hợp	Kết quả đạt được	Hạn hoàn thành	Biểu mẫu
		khách hàng. - Thông tin liên quan đến các bộ phận khác: Căn cứ vào nội dung phản ánh, P.QLĐT chuyển giao đến các bộ phận để trả lời trực tiếp cho khách hàng. Sau khi các đơn vị giải quyết khiếu nại xong phải gửi kết quả phản hồi về P.QLĐT. - Mỗi một năm học, P.QLĐT tham mưu để tổ chức Hội nghị đối thoại trực tiếp giữa lãnh đạo nhà trường, phòng, khoa, trung tâm với HSSV để giải quyết các ý kiến, đề xuất, khiếu nại, thắc mắc của HSSV. Những vấn đề cần phải xác minh lại thì trả lời HSSV bằng văn bản.				của HSSV từ các đơn vị	
4	Tổng hợp, lưu trữ hồ sơ	- P.QLĐT tổng hợp, thống kê và lưu trữ hồ sơ giải quyết các khiếu nại của khách hàng.	P.QLĐT		Lưu hồ sơ theo quy định		

5. Các công cụ/biểu mẫu/hướng dẫn

STT	Tên công cụ/biểu mẫu/hướng dẫn	Mã hóa
1	Số tiếp học sinh sinh viên	BM01.QT34/QLĐT

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1.....

2.....

3.....

UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI

TRƯỜNG CAO ĐẲNG ĐIỆN TỬ - ĐIỆN LẠNH HÀ NỘI

*****

SỔ TIẾP HỌC SINH SINH VIÊN

Năm học .....

Số sổ: /202...

Hà Nội, năm 202...

TT	Thời gian	Họ và tên	Đơn vị/lớp	Số tiếp nhận	Nội dung	TG hẹn trả KQ	Ký tên	Ký nhận KQ
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								
7.								
8.								
9.								
10.								
11.								
12.								
13.								
14.								
15.								
16.								
17.								