

## QUY TRÌNH

### Tiếp nhận và xử lý các phản ánh

(Ban hành kèm theo Quyết định số...../QĐ-ĐHBK ngày....tháng.....năm 2011 của Viện trưởng viện Điện)

#### I. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

**Mục đích:**

- Quy định trình tự, nội dung thực hiện việc tiếp nhận, phân loại, xử lý các phản ánh

**Phạm vi áp dụng:** viện Điện

#### II. ĐỊNH NGHĨA VÀ TÀI LIỆU VIỆN DẪN

**1. Định nghĩa:**

Các phản ánh là những thông tin được cung cấp bởi các sinh viên/học viên hoặc của các đối tượng có liên quan phù hợp với các quy định của Nhà nước, của Bộ Giáo dục và Đào tạo và của Trường ĐHBKHN. Các phản ánh có thể bao gồm cả những kiến nghị và xử lý kèm theo.

**2. Tài liệu viện dẫn:**

- Tiêu chuẩn ISO 9001: 2008
- Bảng kê các công văn pháp luật liên quan (tài liệu bên ngoài)
- Bảng kê các công văn do nhà trường ban hành (tài liệu nội bộ)

#### III. NỘI DUNG

TT	Trách nhiệm	Nội dung công việc	Biểu mẫu
1.	Trưởng đơn vị	Tiếp nhận, phân loại các phản ánh	
2.	Trưởng bộ phận văn phòng	Vào sổ nội dung các phản ánh hợp lệ, sao lưu các thông tin, minh chứng được cung cấp và chuyển tới các bộ phận hoặc cá nhân có trách nhiệm được biết và xử lý	Sổ ghi nhận phản ánh
3.	Các đơn vị, cá nhân liên quan	Thu thập các thông tin, minh chứng cần thiết cho việc xử lý các phản ánh và báo cáo về Trưởng đơn vị	
4.	Trưởng đơn vị và Trưởng bộ phận văn phòng	Lập hồ sơ giải quyết các phản ánh trên cơ sở các thông tin, minh chứng có được	Hồ sơ từng phản ánh hợp lệ
5.	Trưởng đơn vị	Hướng dẫn các đơn vị, cá nhân trực thuộc có trách nhiệm giải quyết các phản ánh, lưu lại các minh	Hồ sơ từng phản ánh hợp

TT	Trách nhiệm	Nội dung công việc	Biểu mẫu
		chứng của việc giải quyết. Ra công văn trả lời đối tượng phản ánh (nếu cần)	lệ

#### IV. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

TT	Tên biểu mẫu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1.	Sổ ghi nhận phản ánh	Văn phòng đơn vị	Lâu dài
2.	Hồ sơ từng phản ánh hợp lệ	Văn phòng đơn vị	Tối thiểu 05 năm, tùy theo từng loại phản ánh nhận được