



**UBND THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG Y TẾ HẢI PHÒNG**

Địa chỉ: 169 Trần Nguyên Hãn, P. Lê Chân, TP. Hải Phòng.
Điện thoại: 02253 719 315. Email: caodangytehaiphong@gmail.com
Fax: 02253 717 400. Website: <http://hpmc.edu.vn>

QUY TRÌNH
QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ VÀ PHẢN HỒI KIẾN
NGHỊ CỦA NGƯỜI LAO ĐỘNG

Mã hóa : QT25/CĐYTHP
Ban hành lần : 01
Hiệu lực từ ngày :

	Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Chữ ký			
Họ và tên	ThS. Nguyễn Thị Nhật	ThS. Hoàng Văn Hùng	TS.Đào Văn Tùng
Chức danh	BCH Công đoàn	Phó Hiệu trưởng	Hiệu trưởng

I. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

1. Mục đích

Tạo kênh thông tin chính thức, minh bạch; giải quyết kịp thời các vướng mắc, tâm tư nguyện vọng của viên chức, người lao động (VC-NLĐ), góp phần xây dựng môi trường làm việc đoàn kết, dân chủ.

Nguyên tắc:

- Khách quan, công khai, đúng thẩm quyền: Mọi kiến nghị chính đáng đều phải được ghi nhận và xử lý.
- Bảo mật: Bảo vệ thông tin người góp ý (nếu có yêu cầu) để tránh tâm lý e ngại.
- Đúng thời hạn: Phản hồi rõ ràng, không đùn đẩy, né tránh.

2. Phạm vi áp dụng

- Quy trình này áp dụng cho CBGV, VC-NLĐ đang học tại Trường Cao đẳng Y tế Hải Phòng.

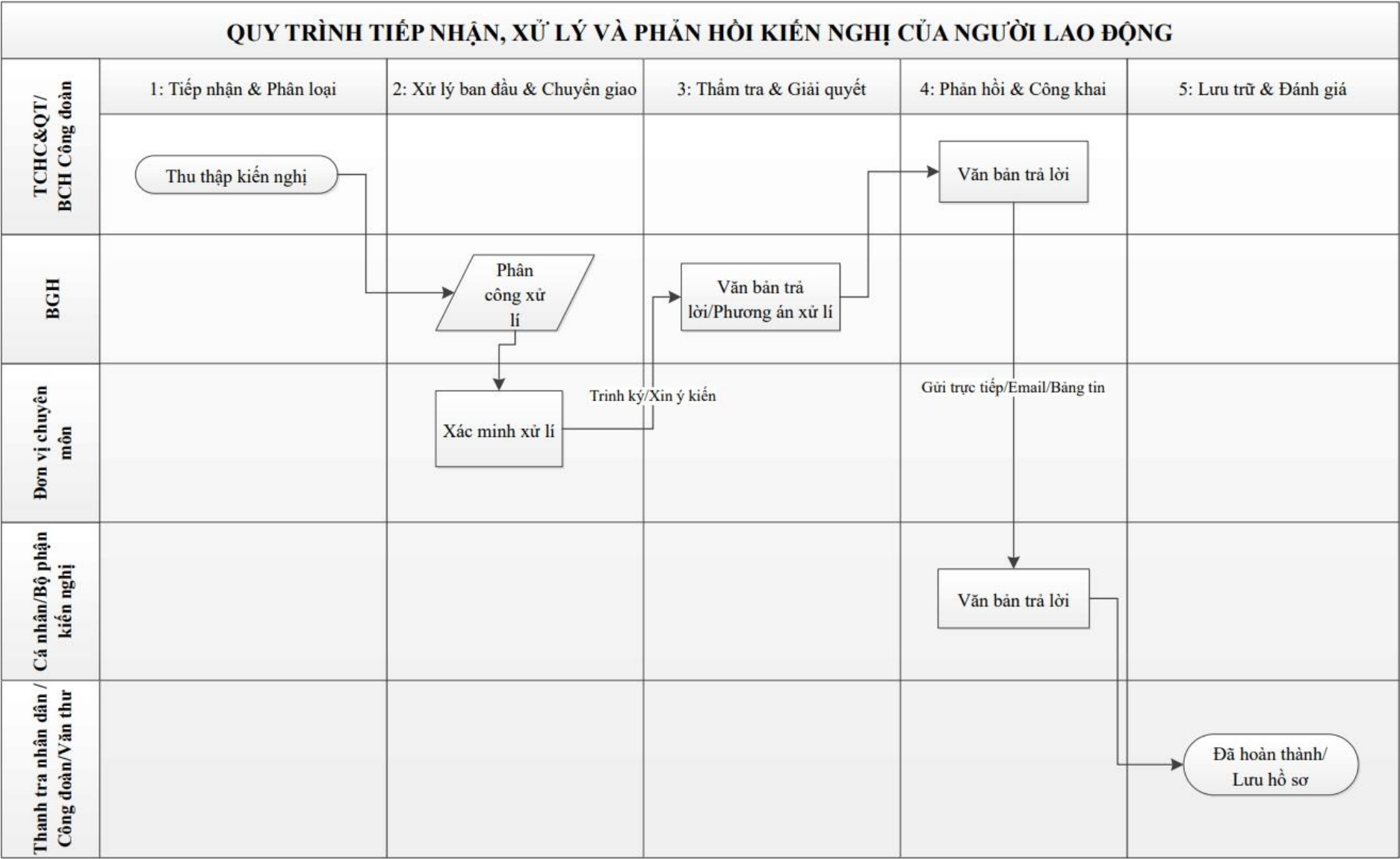
II. ĐỊNH NGHĨA VÀ TỪ VIẾT TẮT

1. Định nghĩa (Không có định nghĩa)

2. Từ viết tắt:

BGH:	Ban Giám hiệu;
BM:	Biểu mẫu;
CNTT:	Công nghệ thông tin;
DS:	Danh sách;
ĐV:	Đơn vị
GV:	Giảng viên;
CB:	Cán bộ;
HSSV:	Học sinh, sinh viên;
KH:	Kế hoạch;
MH, MĐ:	Môn học, mô-đun;
TCHCQT:	Tổ chức, Hành chính và Quản trị;
VC-NLĐ:	Viên chức, người lao động.

III. LƯU ĐỒ QUY TRÌNH



IV. ĐẶC TẢ QUY TRÌNH

TT	Tên bước	Nội dung công việc	Bộ phận/Người thực hiện	Bộ phận/người phối hợp thực hiện	Kết quả đạt được	Hạn hoàn thành	Biểu mẫu/hồ sơ
1	Bước 1: Tiếp nhận và Phân loại nội dung (Thời hạn: Trong vòng 24 giờ)	+ Thu thập kiến nghị từ các kênh định kỳ hàng ngày/hàng tuần. + Cập nhật vào Sổ/File theo dõi tiếp nhận kiến nghị (gồm: Ngày nhận, Kênh nhận, Nội dung tóm tắt, Người gửi/Bộ phận gửi). - Phân loại nội dung: + <i>Nhóm 1 (Chế độ, chính sách, tài chính)</i>: Quy chế chi tiêu, tiền lương, thưởng, phúc lợi, bảo hiểm... + <i>Nhóm 2 (Điều kiện làm việc)</i>: Cơ sở vật chất, trang thiết bị, an toàn lao động, công nghệ thông tin... + <i>Nhóm 3 (Quản lý, điều hành)</i>: Phân công công việc, quy trình làm việc, thái độ ứng xử của quản lý... + <i>Nhóm 4 (Góp ý sáng kiến)</i>: Các giải pháp cải tiến công việc, nâng cao chất lượng hoạt động.	Phòng Tổ chức - Hành chính Quản trị	- Ban Chấp hành Công đoàn - Ban Thanh tra nhân dân	Đơn tiếp nhận	24h	
2	Bước 2: Chuyển giao và Thụ lý giải quyết (Thời hạn: Tối đa 02 ngày làm việc)	+ Lập Phiếu chuyển đơn/Yêu cầu xử lý kiến nghị tới Phòng/Ban/Bộ phận có trách nhiệm liên quan. + Xác định rõ: Bộ phận chủ trì, bộ phận phối hợp và Thời hạn hoàn thành việc xử lý (thông thường từ 03 – 05 ngày làm việc tùy mức độ phức tạp).	BGH	Các đơn vị chuyên môn	Ý kiến phân việc cho ĐV chuyên môn	02 ngày	
3	Bước 3: Thẩm tra, xác minh và đề xuất giải pháp (Thời hạn: Tối đa 03 – 05 ngày làm việc)	+ Rà soát quy định pháp luật, quy chế nội bộ liên quan đến nội dung kiến nghị. + Làm việc trực tiếp với cá nhân/bộ phận liên quan (nếu cần xác minh thông tin). + Xây dựng dự thảo Văn bản trả lời / Phương án xử lý, trình Lãnh đạo đơn vị phê duyệt.	Đơn vị chuyên môn đc phân việc	Đơn vị liên quan	Văn bản trả lời /phương án xử lí	03 - 05 ngày	

TT	Tên bước	Nội dung công việc	Bộ phận/Người thực hiện	Bộ phận/người phối hợp thực hiện	Kết quả đạt được	Hạn hoàn thành	Biểu mẫu/hồ sơ
		+ <i>Trường hợp sự việc phức tạp</i> : Báo cáo Lãnh đạo đơn vị tổ chức buổi đối thoại trực tiếp 3 bên (Lãnh đạo – Phòng chuyên môn – Người kiến nghị/Đại diện Công đoàn).					
4	Bước 4: Phản hồi và Công khai kết quả (Thời hạn: Tối đa 02 ngày làm việc sau khi phê duyệt)	Hình thức phản hồi: + Phản hồi cá nhân/nhóm: Gửi văn bản trả lời hoặc email trực tiếp tới cá nhân/bộ phận kiến nghị. + Công khai rộng rãi: Nếu kiến nghị liên quan đến quyền lợi chung của toàn đơn vị, gửi văn bản trả lời qua Email nội bộ, niêm yết tại Bảng tin hoặc thông báo tại buổi giao ban gần nhất. - Nội dung phản hồi phải làm rõ: + Ý kiến đó Đúng / Đúng một phần / Chưa đúng. + Giải pháp và lộ trình khắc phục cụ thể (đối với ý kiến đúng/hợp lý). + Căn cứ pháp lý, quy định cụ thể để giải thích (đối với ý kiến chưa đúng hoặc chưa thể thực hiện ngay do vướng cơ chế).	Phòng Tổ chức - Hành chính Quản trị	- Ban Chấp hành Công đoàn - Ban Thanh tra nhân dân - Các đơn vị/Cá nhân liên quan	Văn bản trả lời /phương án xử lý	02 ngày	
5	Theo dõi, Giám sát và Lưu trữ (Định kỳ hàng tháng/quý)	Ban Thanh tra nhân dân / Công đoàn: Giám sát việc thực hiện các cam kết, giải pháp mà Lãnh đạo đơn vị/các phòng ban đã đưa ra tại Bước 4. - Bộ phận đầu mối: Cập nhật trạng thái "Đã hoàn thành" vào File theo dõi; lưu trữ hồ sơ theo quy định. - Đánh giá định kỳ: Báo cáo tổng hợp số lượng, chất lượng giải quyết kiến nghị tại cuộc họp giao ban hàng tháng hoặc Hội nghị VC-NLĐ hàng năm.	Phòng Tổ chức - Hành chính Quản trị	- Ban Chấp hành Công đoàn - Ban Thanh tra nhân dân - Văn thư			

V. CÁC CÔNG CỤ/Biểu mẫu/HƯỚNG DẪN KÈM THEO

TT	Tên công cụ/biểu mẫu/hồ sơ	Ký hiệu
1	Sổ theo dõi	BM/QT25/TTKTKĐCL/01
2	Văn bản trả lời	BM/QT25/TTKTKĐCL/02

SỔ THEO DÕI GIẢI QUYẾT KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI LAO ĐỘNG

STT	Ngày nhận	Kênh tiếp nhận	Nội dung kiến nghị tóm tắt	Bộ phận chịu trách nhiệm xử lý	Thời hạn phản hồi	Kết quả giải quyết / Tình trạng	Ghi chú
1		Qua hòm thư góp ý					
2		Qua trang thông tin nội bộ					

BM/QT25/TTKTKĐCL/02

UBND THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG Y TẾ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /...-CĐY

Hải Phòng, ngày.... tháng.... năm

VĂN BẢN TRẢ LỜI
“ Về việc”

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu (b/c);
- Các đơn vị trực thuộc Trường ();
- Lưu: VT, PTCHCQT, BCH công đoàn.

HIỆU TRƯỞNG