

QUY ĐỊNH VÀ QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI

MỤC ĐÍCH

Quy định và quy trình này mang mục tiêu bảo đảm với phụ huynh và những đối tượng khác quan tâm đến trường rằng:

Bất kỳ khiếu nại nào về Nhà trường sẽ được giải quyết theo hướng công bằng, cởi mở và thiện chí, với mục tiêu đạt được giải pháp nhanh chóng và hài lòng đôi bên; và

Nhà trường công nhận rằng sự sẵn sàng lắng nghe thắc mắc và phê bình cũng như phản hồi tích cực có thể giúp ích cho sự cải thiện những hoạt động của trường và giảng dạy dành cho học sinh.

PHẠM VI QUY ĐỊNH

Người khiếu nại có thể là bất kỳ ai, ví dụ: phụ huynh, người giám hộ, ông bà, người dân trong khu vực hoạt động của Nhà trường hoặc người nào đó quan tâm đến công việc của trường. Tuy nhiên, người khiếu nại chủ yếu sẽ là phụ huynh hoặc người giám hộ khi áp dụng quy định này. Do đó, thuật ngữ ‘phụ huynh’ được xem là thuật ngữ chung trong suốt quy trình giải quyết khiếu nại, nhưng quy trình này cũng áp dụng cho bất kỳ người khiếu nại nào khác.

Khiếu nại có thể được truyền đạt qua điện thoại, email, gặp riêng cá nhân hoặc gửi thư.

Khiếu nại là sự bày tỏ rõ ràng về sự không hài lòng đối với bất kỳ lĩnh vực cụ thể nào trong hoạt động của Nhà trường. Quy trình này giải quyết những khiếu nại cụ thể hàng ngày về việc quản lý và/hoặc hoạt động của Trường.

TỔNG QUAN

Nhà trường sẽ lưu trữ hồ sơ của tất cả những buổi họp và đối thoại với phụ huynh để tìm ra giải pháp xử lý khiếu nại.

Trường Khối (và/hoặc Trợ lý Trường khối/Hiệu trưởng) sẽ lưu trữ các bản sao Đơn Khiếu nại Trường BVIS (Phụ lục 1).

Trong một vài trường hợp hiếm hoi, khi các bên đã tuân theo tất cả giai đoạn trong quy trình xử lý khiếu nại, phụ huynh vẫn không hài lòng. Nếu phụ huynh muốn nêu lại vấn đề tương tự, Nhà trường có quyền thông báo cho phụ huynh bằng văn bản rằng quy trình xử lý đã được triển khai và vấn đề đã được chấm dứt.

GIAI ĐOẠN KHÔNG CHÍNH THỨC TRONG QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Trong một số trường hợp, phụ huynh có thể nêu quan ngại trực tiếp với nhân viên trường mà không cần phải theo quy cách nào. Khi đó, Nhà trường có thể không rõ liệu phụ huynh đang khiếu nại, muốn biết thêm thông tin hoặc đã hiểu lầm một tình huống nào đó. Trên thực tế, Nhà trường mong muốn giải quyết sự quan ngại ở thời điểm này một cách nhanh chóng và hiệu quả.

Tuy nhiên, nếu sự quan ngại không được giải quyết ngay lập tức và việc khiếu nại được phụ huynh xác nhận, phụ huynh sẽ có cơ hội thảo luận vấn đề này với một thành viên phù hợp khác của trường, ví dụ: Phó Trường khối, Trợ lý Trường khối, Giáo viên Điều phối Khối KS, hoặc Trưởng Bộ môn. Trong trường hợp khiếu nại về Trường khối hoặc Phó Trường khối, giai đoạn này sẽ luôn được chính Trường khối giải quyết trực tiếp.

Giáo viên sẽ thảo luận vấn đề với phụ huynh và những người có liên quan ở trường, với mục tiêu giải quyết khiếu nại trong thời gian sớm nhất. Phụ huynh sẽ được thông báo kết quả tìm hiểu vấn đề và hành động được Nhà trường đề xuất thực hiện (nếu có).

Nếu quá trình giải quyết khiếu nại không chính thức đã chấm dứt và không tìm ra được giải pháp phù hợp nào, giáo viên giải quyết khiếu nại sẽ liên hệ phụ huynh để xác định xem phụ huynh có muốn khiếu nại được chuyển sang giai đoạn một của quy trình giải quyết chính thức không.

Nếu phụ huynh muốn tiếp tục giải quyết khiếu nại, Nhà trường sẽ mời phụ huynh gửi khiếu nại bằng văn bản cho Trường khối thông qua Đơn Khiếu nại BVIS được đính kèm theo quy định này ở Phụ lục 1. Đơn sẽ được gửi cho Trường khối trong vòng 10 ngày học.

Nếu phụ huynh không gửi Đơn Khiếu nại BVIS trong vòng 10 ngày học, Nhà trường sẽ mặc định rằng phụ huynh ngưng khiếu nại.

CÁC GIAI ĐOẠN CHÍNH THỨC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Giai đoạn 1: Tham khảo để tìm hiểu thêm vấn đề

Ở giai đoạn này, Hiệu trưởng sẽ xem xét khiếu nại nếu Trường khối đã giải quyết khiếu nại ở giai đoạn không chính thức. Nếu một giáo viên khác đã giải quyết khiếu nại ở giai đoạn không chính thức, Trường khối sẽ xem xét ở giai đoạn này.

Hiệu trưởng hoặc Trường khối sẽ thông báo đã nhận được thư khiếu nại trong vòng 2 ngày học và tạo cơ hội gặp phụ huynh để thảo luận về vấn đề khiếu nại.

Hiệu trưởng hoặc Trường khối sẽ tìm hiểu vấn đề khiếu nại và viết thư phản hồi trong vòng 5 ngày học kể từ khi nhận được khiếu nại. Nếu không thể phản hồi, Nhà trường sẽ gửi thư giải thích lý do chậm phản hồi và đề xuất ngày xem lại khiếu nại.

Thư phản hồi sẽ bao gồm đầy đủ những lý do kết luận của Hiệu trưởng hoặc Trường khối và hành động nào, nếu có, mà Nhà trường đề xuất giải quyết vấn đề.

Nếu phụ huynh vẫn không hài lòng, Nhà trường sẽ đề nghị phụ huynh cần phải thông báo cho Ban Giám Hiệu bằng văn bản trong vòng 5 ngày học để chuyển sang Giai đoạn 2.

Ban Giám Hiệu sau đó sẽ bảo đảm phụ huynh có cơ hội chuyển khiếu nại sang Ban Giải quyết Khiếu nại vào Giai đoạn 2 của Quy trình này.

Giai đoạn 2: Ban Giải quyết Khiếu nại xem xét

Hiếm khi các khiếu nại đạt tới mức độ này. Tuy nhiên, khi có nhu cầu, Ban Giải quyết Khiếu nại sẽ xem xét khiếu nại ở giai đoạn này.

Ban Giám Hiệu sẽ gửi cho phụ huynh văn bản công nhận khiếu nại và yêu cầu cần được xem xét ở Giai đoạn 2 của Quy Trình giải quyết trong vòng 2 ngày học.

Thư có nội dung thông báo với phụ huynh rằng Ban Giải quyết Khiếu nại sẽ lắng nghe khiếu nại trong vòng 5 ngày học sau khi đã nhận được khiếu nại. Thư cũng sẽ thông báo với phụ huynh về quyền nộp thêm bất kỳ tài liệu nào khác ngoài đơn khiếu nại và các tài liệu này phải được gửi cho Ban Giám Hiệu trong vòng 3 ngày học sau khi đã nhận được thư công nhận khiếu nại. Người khiếu nại không có quyền mời nhân chứng tham dự buổi họp, dù phụ huynh có thể đi cùng với một người khác do mình chọn.

Ban Giám Hiệu sẽ gửi cho Hiệu trưởng và/hoặc Trường khối bản sao thư công nhận khiếu nại và yêu cầu có văn bản phản hồi khiếu nại trong vòng 3 ngày làm việc sau khi đã nhận được thư.

Sau đó, Ban Giám Hiệu sẽ tổ chức một buổi họp với Ban Giải quyết Khiếu nại, sau khi đã tham vấn tất cả các bên về thời gian tổ chức. Thời gian và địa điểm họp sẽ được xác nhận trước ít nhất 5 ngày học.

Tên của tất cả các bên tham dự họp và những tài liệu liên quan trong buổi họp cũng sẽ được Trường Ban Giải quyết Khiếu nại gửi cho phụ huynh, Hiệu trưởng và/hoặc Trường khối; và mỗi thành viên trong ban. Thông tin này sẽ được cung cấp trong thời gian sớm nhất và, trong bất kỳ

điều kiện nào, ít nhất 3 ngày học trước buổi họp.

Buổi họp sẽ được tổ chức theo quy trình lắng nghe khiếu nại được quy định chi tiết ở Phụ lục 3.

Trưởng Ban Giải quyết Khiếu nại sẽ gửi quyết định bằng văn bản cho phụ huynh và Hiệu trưởng và/hoặc Trưởng khối trong vòng 3 ngày học sau khi đã họp.

Nội dung trong thư sẽ giải thích rằng quyết định của Ban Giải quyết Khiếu nại là quyết định cuối cùng và sẽ không có quy trình xử lý nào khác.

Phụ lục 1

ĐƠN KHIẾU NẠI TRƯỜNG BVIS

Người hoặc sự việc liên quan đến khiếu nại? -----

Bên khiếu nại -----

Thông tin liên hệ (số điện thoại di động) -----

Nội dung khiếu nại:

(Xin ghi cụ thể, vd: thời gian, bên liên quan và nơi chốn, v.v...)

Vui lòng sử dụng thêm giấy để cung cấp thêm thông tin nếu có nhu cầu

Phụ huynh muốn khiếu nại được giải quyết và có kết quả như thế nào cho Quý vị và Nhà trường?

Phụ lục 2

Thành viên Ban Giải quyết Khiếu nại

- Ban Giải quyết Khiếu nại bao gồm 3 thành viên của Trường. Trường Ban sẽ do thành viên trong Ban chỉ định.
- Thành viên trong Ban Giải quyết Khiếu nại không được có vấn đề gì trước đó liên quan đến khiếu nại.
- Thông thường, Hiệu trưởng sẽ là một thành viên trong Ban. Nếu Hiệu trưởng đã tham gia ở giai đoạn trước đó, Hiệu trưởng sẽ không được vào Ban Giải quyết Khiếu nại. Trong trường hợp này, có thể chọn một thành viên khác trong Ban Giám Hiệu Nhà trường làm thành viên của Ban Giải quyết Khiếu nại.

Thành viên thứ nhì và thứ ba của Ban phải là Trưởng khối và Phó Trưởng khối thuộc cơ sở khác trong trường

Trưởng khối thuộc cơ sở có liên quan đến khiếu nại sẽ không được làm thành viên trong Ban. Vai trò của Trưởng khối là tham dự buổi họp của Ban Giải quyết Khiếu nại để trình bày thông tin chứng cứ.

Phụ lục 3

Ban Giải quyết Khiếu nại – Quy trình lắng nghe Khiếu nại

Giới thiệu

Mục đích của buổi họp là giải quyết khiếu nại và đạt được kết quả hài lòng giữa Nhà trường và phụ huynh.

Trưởng Ban sẽ bảo đảm nội dung buổi họp được ghi chép chính xác.

Dù buổi họp được tổ chức theo thứ tự cấu trúc như bên dưới, với những nhạy cảm và lo lắng có thể nảy sinh, Trưởng Ban sẽ nỗ lực bảo đảm cách thức hành động mang tính chất không theo thủ tục để tất cả các bên đều cảm thấy thoải mái.

Trình tự buổi họp

1. Trưởng Ban chào mừng phụ huynh và người đi cùng
2. Trưởng Ban giải thích mục đích buổi họp, quy trình xử lý, và thông báo rằng tất cả chứng cứ bằng văn bản đã được cấp cho tất cả các bên.
3. Phụ huynh giải thích khiếu nại
4. Ban Giải quyết Khiếu nại có thể chất vấn phụ huynh
5. Phụ huynh và người đi cùng rời khỏi buổi họp
6. Trưởng Ban chào mừng Trưởng khối (hoặc Hiệu trưởng nếu khiếu nại đã được Hiệu trưởng xem xét trong Giai đoạn 2).
7. Trưởng Ban giải thích nội dung buổi họp, quy trình xử lý, và thông báo rằng tất cả chứng cứ bằng văn bản đã được cấp cho tất cả các bên.
8. Trưởng khối hoặc Hiệu trưởng phản hồi với người khiếu nại, bao gồm hành động thực hiện để giải quyết khiếu nại ở giai đoạn đầu khi xử lý.
9. Ban có thể đặt câu hỏi với Trưởng khối hoặc Hiệu trưởng.
10. Trưởng khối hoặc Hiệu trưởng rời khỏi buổi họp.
11. Phụ huynh và người đi cùng được mời trở lại phòng họp để có lời cuối cùng, sau đó rời khỏi buổi họp.
12. Trưởng khối hoặc Hiệu trưởng được mời trở lại phòng họp để có lời cuối cùng, sau đó rời khỏi buổi họp.
13. Ban sẽ xem xét khiếu nại và đưa ra quyết định mấu chốt, đồng thời quyết định xem hành động nào (nếu có) cần được thực hiện để giải quyết khiếu nại và, nếu hợp lý, có thể đề nghị thay đổi nhằm bảo đảm sẽ không gặp lại những khiếu nại tương tự.
14. Sau khi đã đưa ra quyết định, Trưởng Ban mời phụ huynh, sau đó là Trưởng khối vào lại phòng họp, và mỗi bên được nghe thông báo kết quả và hành động được thực hiện.
15. Quyết định của Ban Giải quyết Khiếu nại là quyết định cuối cùng và sẽ không giải quyết nữa.
16. Tất cả kết quả giải quyết sẽ được xác nhận bằng văn bản gửi cho các bên trong vòng 3 ngày.

Trường Quốc tế Anh Việt

Biểu đồ Giải quyết Khiếu nại

