

ĐẠI HỌC QUỐC GIA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN
THƯ VIỆN TRƯỜNG

-----o0o-----

QUY TRÌNH
GIẢI QUYẾT GÓP Ý, KHIẾU NẠI CỦA NGƯỜI SỬ DỤNG

Số hiệu : TV.QT.18.01

Lần ban hành : 01

Ngày ban hành : 28/02/2018

SOẠN THẢO	KIỂM TRA	PHÊ DUYỆT
 Chuyên viên Phạm Thị Liên	 Giám đốc ThS. Bùi Thu Hằng	 Hiệu trưởng GS.TS. Võ Văn Sen

NHỮNG THAY ĐỔI ĐÃ CÓ

Ngày tháng	Nội dung thay đổi	Lần ban hành

I. MỤC ĐÍCH:

- Giải quyết những góp ý, khiếu nại của người sử dụng nhằm nâng cao chất lượng phục vụ của Thư viện;
- Thời gian phản hồi góp ý, khiếu nại cho người sử dụng quy định từ 01 đến 03 ngày.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG:

Thư viện Trường

III. TỪ VIẾT TẮT:

- CBPV: Cán bộ phục vụ
- PV: Phục vụ
- BGD: Ban Giám đốc
- NSD: Người sử dụng

IV. QUY TRÌNH:

1. Lưu trình:

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT GÓP Ý, KHIẾU NẠI CỦA NGƯỜI SỬ DỤNG			
Bước	Tiến trình thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Biểu mẫu
1		BGD; CBPV	
2		CBPV	
3		CBPV; Tổ trưởng các bộ phận liên quan	
4		BGD	
5		CBPV; Bộ phận liên quan	BM01.TTPH-QT.18
6		CBPV	BM02.BCPH-QT.18

2. Quy trình chi tiết:

Bước	Tiến trình thực hiện	Trách nhiệm thực hiện
1	<p>Tiếp nhận thông tin</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thông tin góp ý, khiếu nại của NSD được tiếp nhận qua các nguồn: + Thông qua quá trình phục vụ trực tiếp; + Thư nhận xét, góp ý của NSD; + Các nguồn khác (e-mail, điện thoại, sổ góp ý...). 	BGD; CBPV
2	<p>Xem xét chuyển thông tin đến bộ phận liên quan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phân loại và chuyển thông tin góp ý, khiếu nại của NSD theo đúng chuyên môn đến các bộ phận liên quan. 	CBPV
3	<p>Trả lời thông tin của bộ phận</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tổ trưởng các bộ phận trả lời những góp ý, khiếu nại của NSD. 	CBPV; Tổ trưởng các bộ phận liên quan
4	<p>Trình phê duyệt BGD</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đạt: chuyển sang bước 5; - Không đạt: quay lại bước 3. 	BGD
5	<p>Gửi góp ý, khiếu nại đến người sử dụng</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tổ trưởng tổ PV và tổ trưởng các bộ phận liên quan, gửi thông tin phản hồi cho NSD qua email (BM01.TTPH-QT.18). 	CBPV; Bộ phận liên quan
6	<p>Thống kê, báo cáo, lưu hồ sơ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tổ trưởng tổ PV theo dõi thống kê những góp ý, khiếu nại của NSD và báo cáo theo định kỳ cho BGD (BM02.BCPH-QT.18). Đây là cơ sở quan trọng để đưa ra những giải pháp cải tiến; - Lưu hồ sơ. 	CBPV

V. BIỂU MẪU THỰC HIỆN:

STT	Tên biểu mẫu	Mã số	Đơn vị ban hành
1	Thông tin phản hồi góp ý khiếu nại	BM01.TTPH-QT.18	Thư viện Trường
2	Báo cáo phản hồi góp ý khiếu nại	BM02.BCPH-QT.18	Thư viện Trường

VI. HỒ SƠ LƯU TRỮ:

STT	Tên biểu mẫu	Mã số	Đơn vị lưu	Thời gian lưu
1	Thông tin phản hồi góp ý khiếu nại	BM01.TTPH-QT.18	Thư viện	5 năm
2	Báo cáo phản hồi góp ý khiếu nại	BM02.BCPH-QT.18	Thư viện	5 năm