


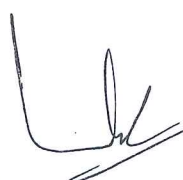


BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH



QUY TRÌNH
Giải quyết góp ý, khiếu nại

(Ban hành kèm theo Quyết định số 2714/QĐ-DHM ngày 30 tháng 12 năm 2021 của Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh)

Mã hiệu : TV.02
Lần ban hành : 02
Ngày hiệu lực : 01/01/2022

	Đơn vị phụ trách	Đơn vị kiểm tra	Ban Giám hiệu phê duyệt
	Thư Viện	Phòng Hành chính – Quản trị	Hiệu trưởng
Họ và tên	Âu Thị Cẩm Linh	Trần Thị Tuyết Trinh	Nguyễn Minh Hà
Chữ ký		 	

Bảng theo dõi những thay đổi

TT	Ngày sửa	Trang sửa	Nội dung sửa đổi
1	22/12/2021	01, 03	Thay đổi ngày hiệu lực.
	... / ... /20...		
	... / ... /20...		
	... / ... /20...		
	... / ... /20...		
	... / ... /20...		
	... / ... /20...		
	... / ... /20...		

HỒ
SƠ
SỐ
SỐ
SỐ
SỐ

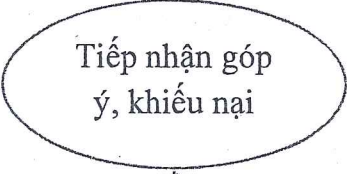
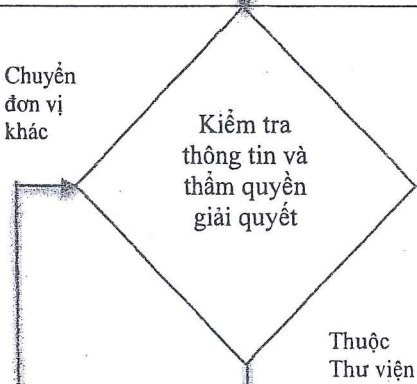
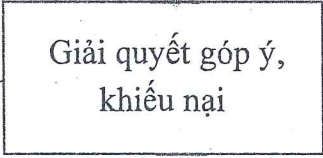

Tên công việc: Quy trình Giải quyết góp ý, khiếu nại	Mã hiệu	: TV.02
	Lần ban hành	: 02
	Ngày hiệu lực	: 01/01/2022

1. Cơ sở pháp lý (nếu có):

Các quy định liên quan tùy theo nội dung

2. Phạm vi áp dụng: Quy trình xử lý công việc nội bộ của Thư viện

3. Lưu đồ trình tự công việc:

Trách nhiệm	Trình tự công việc	Văn bản và biểu mẫu đính kèm	Thời gian giải quyết
Bạn đọc có nhu cầu góp ý, khiếu nại cho Thư viện			Ngay khi bạn đọc góp ý, khiếu nại
Đơn vị liên quan		01- TV- QTGQGKYKN	Tối đa 1 ngày làm việc
Thư viện			Tối đa 3 - 10 ngày làm việc tùy theo nội dung
Thư viện			Ngay sau khi giải quyết

4
3
M
H
B
H

4. Diễn giải quy trình:

4.1. Hướng dẫn thực hiện:

- Bước 1: Tiếp nhận góp ý, khiếu nại

- Bạn đọc góp ý, khiếu nại bằng các hình thức sau:
 - Gặp trực tiếp người liên quan hoặc lãnh đạo Thư viện
 - Gửi email, điện thoại, nhắn tin góp ý trên website (xem thông tin ở mục Liên hệ tại website: <http://thuvien.ou.edu.vn/>)

- Bước 2: Kiểm tra thông tin và thẩm quyền giải quyết

- Kiểm tra nội dung góp ý khiếu nại
- Kiểm tra thẩm quyền giải quyết thuộc thư viện hay đơn vị khác.
- Thông tin đến đơn vị liên quan bằng email, điện thoại, trực tiếp. Trường hợp cần thiết, thư viện gửi văn bản đến đơn vị liên quan (mẫu 01- TV-QTGQGYKN)

- Bước 3: Giải quyết góp ý, khiếu nại

- Nội dung góp ý, khiếu nại đã có quy định hoặc tiền lệ:
 - Thẩm quyền giải quyết: Chuyên viên
 - Thời gian giải quyết: Tối đa 03 ngày làm việc
 - Nội dung góp ý, khiếu nại chưa có quy định, hoặc tiền lệ, hoặc liên quan các đơn vị khác:
 - Thẩm quyền giải quyết: Lãnh đạo
 - Thời gian giải quyết: tối đa 10 ngày làm việc

- Bước 4: Trả lời góp ý, khiếu nại

- Thư viện trả lời góp ý, khiếu nại bằng hình thức:
 - Trực tiếp
 - Mail, website, điện thoại (trương ứng với hình thức nhận góp ý, khiếu nại hay theo yêu cầu của người góp ý, khiếu nại)

4.2. Nhân sự phụ trách: Thư Viện

5. Biểu mẫu đi kèm

TT	Tên biểu mẫu	Ký hiệu
1	Công văn chuyển đơn vị liên quan	Mẫu TV.02.01

6. Phụ lục: Các biểu mẫu đi kèm

TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
THƯ VIỆN

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

Số : /TV
Về việc

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm

Kính gửi:

Liên quan Email/Thư góp ý/đơn khiếu nại của GV/NCS/HV/SV.....

Về vấn đề.....

Thư viện kính chuyển đến Quý đơn vị xem xét.

Kính đề nghị Quý sớm giải quyết/ phản hồi để Thư viện trả lời đến sinh viên.

Trân trọng.

Nơi nhận:

- Như k/g
- Lưu Thư viện

LÃNH ĐẠO ĐƠN VỊ

.....

