

Số: 43/QT-KT&ĐBCL

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 24 tháng 5 năm 2021

QUY TRÌNH

GIẢI QUYẾT THẮC MẮC, KIẾN NGHỊ CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN ĐẾN CÔNG TÁC KHẢO THÍ VÀ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

I. Mục đích

Quy trình này quy định cụ thể kiến nghị của các bên liên quan và phân cấp giải quyết thắc mắc, kiến nghị của các bên liên quan trong các vấn đề liên quan đến công tác Khảo thí và Đảm bảo chất lượng.

II. Phạm vi áp dụng:

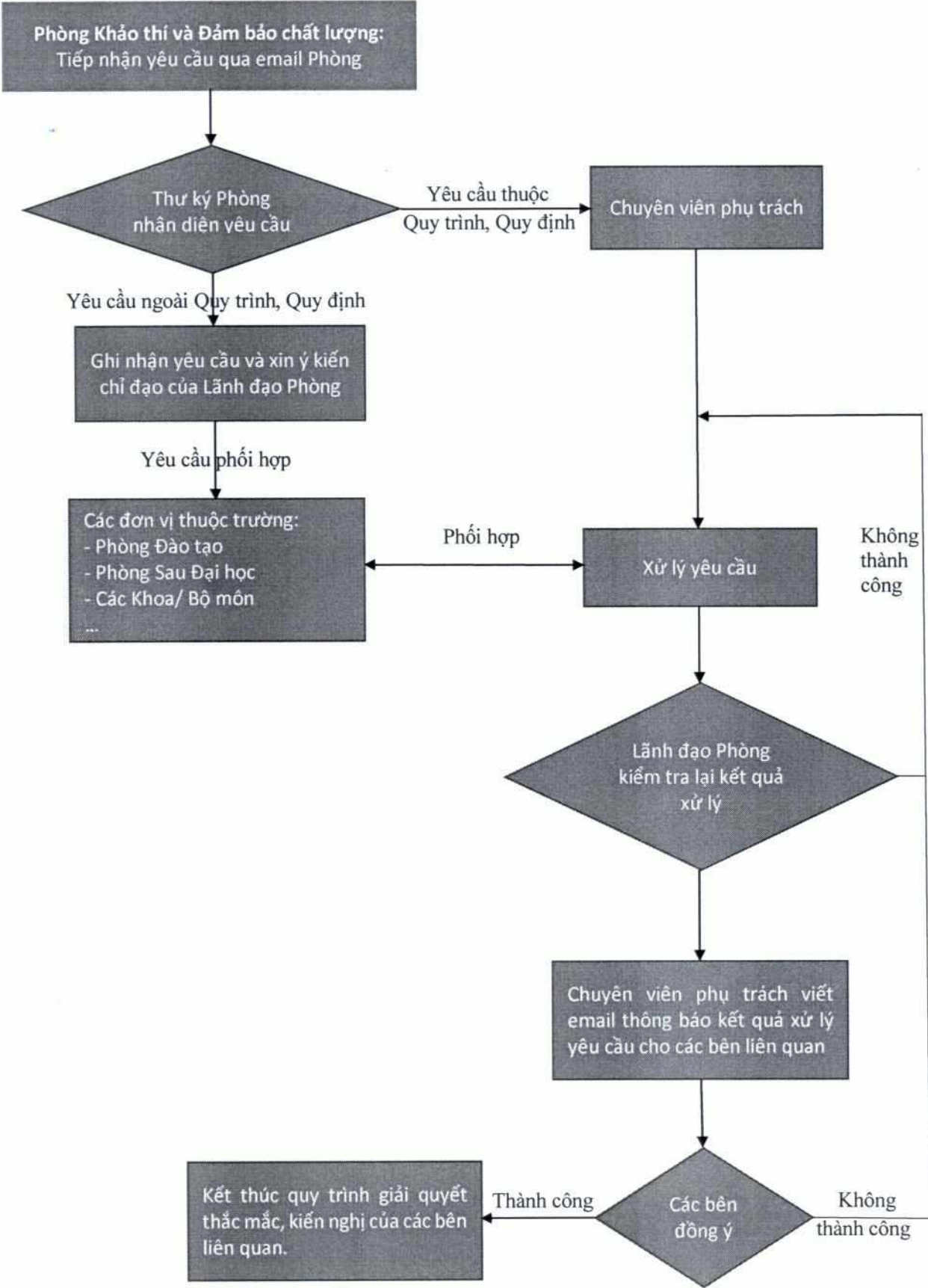
Quy trình này được áp dụng trong nội bộ phòng KT&ĐBCL.

III. Nội dung

Bước	Nội dung	Phân công thực hiện	Thời gian thực hiện
Bước 1	Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng tiếp nhận các thắc mắc, kiến nghị của các bên liên quan liên quan đến công tác Khảo thí và Đảm bảo chất lượng tại Trường Đại học Kinh tế - Luật thông qua email Phòng: phongkt-dbcl@uel.edu.vn .		
Bước 2	- Thư ký Phòng KT&ĐBCL tổng hợp và chuyển email đến Lãnh đạo hoặc chuyên viên có thẩm quyền giải quyết. - Chuyên viên phải phúc đáp khi nhận được email.	Thư ký Phòng	01 ngày làm việc
Bước 3	- Các vấn đề thuộc Quy định, Quy trình: Chuyên viên phụ trách tiếp nhận email và giải đáp thắc mắc, kiến nghị của các bên liên quan.	Chuyên viên phụ trách	Tối đa 02 ngày làm việc

	- Các vấn đề phát sinh ngoài Quy định, Quy trình hoặc các vấn đề cần sự phối hợp với các đơn vị thuộc Trường: Phòng ban/ Khoa/ Bộ môn... Lãnh đạo phòng chỉ đạo trả lời.	Lãnh đạo phòng	
Bước 4	- Biên soạn và gửi email trả lời thắc mắc, kiến nghị của các bên liên quan. - Đối với các vấn đề phát sinh ngoài Quy định, Quy trình hoặc các vấn đề cần sự phối hợp với các đơn vị thuộc Trường: khi gửi email phúc đáp phải “cc email” Lãnh đạo và Thư ký phòng. - Riêng đối với các vấn đề mang tính bảo mật thông tin cấp Trường: Lãnh đạo phòng trả lời trực tiếp và thông tin cho thư ký đã xử lý email.	- Lãnh đạo phòng - Chuyên viên phụ trách	Sau khi nhận được ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo trong 01 ngày làm việc
Bước 5	Kết thúc quy trình giải quyết thắc mắc, kiến nghị của các bên liên quan liên quan đến công tác Khảo thí và Đảm bảo chất lượng.		

Lưu đồ quy trình thực hiện



Quy trình này có hiệu lực kể từ ngày ký. Việc điều chỉnh, thay đổi, bổ sung các điều khoản của Quy trình do Trưởng phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng quyết định./.

TRƯỞNG PHÒNG

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'NVP', is written over a horizontal line.

Nguyễn Vũ Phương