



CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

I. Mục đích

Chính sách và quy trình này được thiết lập như một lời cam kết đồng hành chân thành và sâu sắc của Nhà trường gửi tới Quý phụ huynh, các em học sinh cùng toàn thể cộng đồng học đường. Chúng tôi luôn nỗ lực xây dựng một môi trường giáo dục an toàn, nhân văn dựa trên các giá trị nền tảng sau:

1. Sự lắng nghe và Trách nhiệm: Nhà trường trân trọng và sẵn sàng tiếp nhận mọi tâm tư, phản hồi hay khiếu nại liên quan đến các hoạt động học đường. Chúng tôi cam kết sẽ tìm hiểu, xác minh và giải quyết từng sự việc một cách khách quan, công bằng và thấu đáo, nhằm tìm ra giải pháp vẹn toàn, kịp thời nhất trên tinh thần tôn trọng lẫn nhau.

2. Sự cầu thị và Đổi mới: Với lòng biết ơn và tinh thần cầu thị, Nhà trường luôn đón nhận những ý kiến đóng góp mang tính xây dựng. Mỗi phản hồi của Quý vị chính là cơ hội quý giá giúp Nhà trường tự hoàn thiện, không ngừng cải tiến chất lượng vận hành và mang đến một môi trường giáo dục ngày càng tối ưu, hạnh phúc cho các em học sinh.

II. Phạm vi áp dụng:

1. Đối tượng áp dụng:

Chính sách này hướng tới tất cả các cá nhân có quyền lợi, nghĩa vụ hoặc mối liên kết mật thiết với các hoạt động của Nhà trường, bao gồm: Quý phụ huynh, người giám hộ hợp pháp, các thành viên trong gia đình học sinh (ông bà, người thân) và cộng đồng dân cư xung quanh. Để văn bản mang tính đồng nhất và thuận tiện cho việc theo dõi, thuật ngữ “**Phụ huynh**” sẽ được sử dụng chung trong toàn bộ quy trình này để đại diện cho người đưa ra phản hồi hoặc khiếu nại.

2. Hình thức tiếp nhận:

Nhà trường luôn mở rộng các kênh tương tác để lắng nghe Quý phụ huynh một cách thuận tiện nhất. Mọi phản hồi, khiếu nại có thể được gửi tới trường thông qua các hình thức linh hoạt sau:

- Trao đổi trực tiếp tại văn phòng trường.
- Phản ánh qua đường dây điện thoại chính thức.
- Gửi thư điện tử (Email) đến hòm thư tiếp nhận của ban giám hiệu.
- Gửi văn bản kiến nghị trực tiếp hoặc qua đường bưu điện.

III. Định nghĩa về Khiếu nại:

Trong môi trường giáo dục của Nhà trường, "Khiếu nại" được hiểu là việc một cá nhân bày tỏ một cách rõ ràng sự chưa hài lòng hoặc trăn trở về bất kỳ khía cạnh cụ thể nào thuộc công tác vận hành, quản lý, hay chất lượng dịch vụ giáo dục. Việc làm rõ khái niệm này nhằm giúp các bên dễ dàng phối hợp, cùng nhau nhìn nhận và giải quyết những bất cập, vướng mắc phát sinh trong sinh hoạt và học tập hàng ngày của các em học sinh một cách thấu đáo.

IV. NGUYÊN TẮC PHỐI HỢP VÀ ỨNG XỬ CHUNG:

1. Minh bạch thông tin và Lưu trữ hồ sơ học đường:

Với mục tiêu đảm bảo tính khách quan và bảo mật thông tin, tất cả các cuộc trao đổi, thảo luận trực tiếp hoặc các cuộc họp chính thức giữa Nhà trường và Phụ huynh nhằm giải quyết khiếu nại đều phải được ghi nhận bằng biên bản làm việc và lưu trữ đầy đủ trong hệ thống hồ sơ học đường. Mẫu Đơn Khiếu Nại Chính Thức (được đính kèm tại Phụ lục 1) luôn được trang bị sẵn dạng bản cứng trong văn phòng làm việc của Giáo viên Chủ nhiệm, Phó Hiệu trưởng và Hiệu trưởng để kịp thời cung cấp, hỗ trợ Quý phụ huynh ngay khi có yêu cầu.

2. Quy định về việc hoàn tất và khép lại hồ sơ sự việc:

Nhà trường luôn cam kết đồng hành và nỗ lực hết mình để giải quyết dứt điểm các vướng mắc của Phụ huynh dựa trên sự tôn trọng lẫn nhau. Tuy nhiên, trong một số trường hợp đặc biệt, nếu một nội dung khiếu nại đã được Nhà trường phối hợp xác minh, xử lý trọn vẹn, đúng thời hạn và đưa ra giải pháp dứt điểm theo đúng mọi bước quy định của chính sách này, nhưng Phụ huynh vẫn tiếp tục lặp lại cùng một

yêu cầu mà không cung cấp thêm bất kỳ chứng cứ hay tình tiết mới nào; Nhà trường xin phép được bảo lưu quyền gửi thông báo bằng văn bản về việc khép lại vụ việc và từ chối tiếp nhận lại các yêu cầu trùng lặp này. Quy định này nhằm giúp Nhà trường tối ưu hóa thời gian và tập trung nguồn lực tốt nhất cho công tác chăm sóc, giáo dục các em học sinh.

V. LỘ TRÌNH ĐỒNG HÀNH VÀ GIẢI QUYẾT PHẢN HỒI

Để mọi trăn trở của Quý phụ huynh được lắng nghe trọn vẹn và xử lý hiệu quả nhất, Nhà trường thiết lập quy trình phối hợp theo hai giai đoạn nối tiếp dưới đây:

1. Giai đoạn lắng nghe và Phối hợp linh hoạt:

Chủ động tiếp nhận và Thấu hiểu: Khi Quý phụ huynh chia sẻ trực tiếp các vướng mắc với đội ngũ nhân viên hoặc giáo viên (trước khi thực hiện các thủ tục hành chính), nhân sự tiếp nhận sẽ chủ động lắng nghe để làm rõ nhu cầu thực tế của Phụ huynh — dù đó là một lời khiếu nại, một yêu cầu cung cấp thông tin hay chỉ đơn thuần là giải tỏa một hiểu lầm không đáng có. Từ đó, các bên sẽ cùng nhau phối hợp để tìm ra giải pháp xử lý nhanh chóng, thấu tình đạt lý nhất.

Thấm quyền chia sẻ và Xử lý tại chỗ: Trong trường hợp vấn đề phát sinh cần thêm thời gian thảo luận và Phụ huynh mong muốn được làm rõ, Nhà trường sẽ nhanh chóng bố trí lịch làm việc với nhân sự phụ trách chuyên môn phù hợp nhất (bao gồm Giáo viên chủ nhiệm, Trưởng bộ môn, Điều phối viên khối học hoặc Phó Hiệu trưởng). Riêng đối với các phản hồi hướng trực tiếp đến cá nhân Hiệu trưởng hoặc Phó Hiệu trưởng, Hiệu trưởng sẽ là người trực tiếp gặp gỡ, lắng nghe và đưa ra phương án xử lý cụ thể.

Minh bạch và Thông báo kết quả: Nhân sự được giao trách nhiệm xử lý sự việc sẽ nhanh chóng liên hệ, xác minh thông tin khách quan với các bên liên quan. Sau khi xây dựng được phương án khắc phục tối ưu, Nhà trường sẽ chủ động liên hệ và giải thích rõ ràng, chu đáo từng nội dung đến Quý phụ huynh.

Hướng dẫn chuyển giai đoạn khi cần thiết: Nếu Nhà trường đã nỗ lực áp dụng tất cả các biện pháp hòa giải và giải pháp linh hoạt ở giai đoạn này nhưng vẫn chưa đạt được sự đồng thuận từ phía gia đình, nhân sự tiếp nhận sẽ chu đáo hướng

dẫn Phụ huynh chuyển sang Giai đoạn chính thức. Để kích hoạt giai đoạn này, Phụ huynh vui lòng điền đầy đủ thông tin vào Mẫu Đơn Khiếu nại Chính thức (được cung cấp tại *Phụ lục 1*) và gửi trực tiếp đến Hiệu trưởng trong vòng mười (10) ngày làm việc. Quá thời hạn mười ngày nêu trên, nếu Nhà trường không nhận được văn bản chính thức từ gia đình, sự việc sẽ được ghi nhận là đã được giải quyết hài hòa và Phụ huynh tự nguyện khép lại nội dung phản hồi này.

2. Giai đoạn Giải quyết Chính thức (Khi sự việc cần xác minh chuyên sâu):

Khi các giải pháp linh hoạt ở giai đoạn trước chưa đạt được sự đồng thuận chung, sự việc sẽ được chuyển sang lộ trình xem xét chính thức qua các bước nghiêm túc và chặt chẽ sau:

- *Giai đoạn 1: Xác minh và Giải quyết tại cấp Trường*

- **Thẩm quyền trực tiếp và Khách quan:** Ngay sau khi tiếp nhận Mẫu Đơn Khiếu nại Chính thức từ gia đình gửi lên, Hiệu trưởng sẽ là người trực tiếp thụ lý vụ việc. Để đảm bảo sự công bằng, Hiệu trưởng sẽ thành lập tổ xác minh thông tin độc lập và chịu trách nhiệm toàn bộ về kết quả giải quyết cuối cùng ở cấp Trường.

- **Thời hạn kết nối trực tiếp:** Trong vòng hai (02) ngày làm việc kể từ khi nhận đơn, Hiệu trưởng (hoặc nhân sự cấp quản lý được ủy quyền hợp pháp) sẽ chủ động liên hệ và kính mời Quý phụ huynh tham dự một cuộc họp trực tiếp tại trường để cùng thảo luận, làm rõ các chi tiết liên quan đến sự việc.

- **Phản hồi bằng Văn bản chính thức:** Trong vòng năm (05) ngày làm việc kể từ ngày nhận đơn, Hiệu trưởng sẽ ban hành văn bản phản hồi chính thức gửi tới gia đình. Đối với những vụ việc có tính chất phức tạp, cần thêm thời gian rà soát chuyên sâu, Nhà trường sẽ gửi thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do và ấn định ngày trả lời mới. Văn bản phản hồi luôn đảm bảo thể hiện rõ ràng các căn cứ kết luận cùng các biện pháp khắc phục, cải tiến cụ thể (nếu có).

- **Quyền đề xuất Kháng cáo:** Nếu Quý phụ huynh chưa hoàn toàn đồng ý với văn bản trả lời từ phía Hiệu trưởng, gia đình có quyền gửi thông báo bằng văn bản đến Ban Giám hiệu / Hội đồng Trường trong vòng năm (05) ngày làm việc để đề xuất chuyển hồ sơ sự việc sang Giai đoạn 2.

- Giai đoạn 2: Xem xét và Đưa ra Phán quyết bởi Hội đồng Giải quyết Khiếu nại

- **Gửi Thư xác nhận thụ lý:** Trong vòng hai (02) ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu kháng cáo từ gia đình, Ban Giám hiệu sẽ gửi thư xác nhận chính thức đến Quý phụ huynh về việc tiếp nhận và thụ lý hồ sơ tại Giai đoạn 2.

- **Chuẩn bị Hồ sơ và Quyền của Phụ huynh:** Thư xác nhận sẽ gửi đến gia đình thông báo cụ thể về thời gian Hội đồng Giải quyết Khiếu nại họp rà soát sự việc (trong vòng 05 ngày làm việc). Quý phụ huynh có quyền bổ sung các tài liệu, chứng cứ hữu ích trong vòng ba (03) ngày làm việc kể từ khi nhận thư. Tại buổi làm việc, Phụ huynh được phép đi cùng một (01) người đồng hành để hỗ trợ tinh thần hoặc tư vấn pháp lý. Để đảm bảo tính tập trung, người đồng hành sẽ cùng lắng nghe và không tự ý triệu tập thêm nhân chứng bên ngoài vào phiên họp.

- **Phối hợp Giải trình nội bộ:** Nhằm có góc nhìn khách quan và đa chiều, trong vòng ba (03) ngày làm việc kể từ ngày thụ lý, Ban Quản lý Trường sẽ chuyển bản sao hồ sơ đến Hiệu trưởng và các nhân sự liên quan ở Giai đoạn 1. Các nhân sự chịu trách nhiệm sẽ gửi văn bản giải trình và báo cáo chi tiết sự việc để Hội đồng có cơ sở đối chiếu.

- **Triệu tập Phiên họp Hội đồng:** Ban Quản lý Trường sẽ chủ động cân đối thời gian phù hợp với các bên để tổ chức phiên họp của Hội đồng Giải quyết Khiếu nại. Lịch trình, thời gian và địa điểm tổ chức sẽ được gửi thông báo trang trọng bằng văn bản đến Quý phụ huynh trước ngày họp ít nhất năm (05) ngày làm việc.

- **Cung cấp Tài liệu trước phiên họp:** Nhằm đảm bảo sự chuẩn bị chu đáo và minh bạch, Chủ tịch Hội đồng có trách nhiệm gửi danh sách thành viên tham dự cùng toàn bộ tài liệu, hồ sơ chứng cứ liên quan đến Quý phụ huynh, Hiệu trưởng và các thành viên Hội đồng trước ngày diễn ra phiên họp ít nhất ba (03) ngày làm việc.

- **Kết luận Cuối cùng và Hoàn tất hồ sơ:** Trong vòng ba (03) ngày làm việc sau khi kết thúc buổi làm việc, Chủ tịch Hội đồng sẽ ban hành và gửi kết luận bằng văn bản đến Quý phụ huynh cùng Hiệu trưởng. Quyết định của Hội đồng Giải quyết Khiếu nại là phán quyết cuối cùng, có hiệu lực thi hành nội bộ bắt buộc nhằm bảo

đảm sự ổn định trong vận hành học đường, và sẽ không áp dụng thêm bất kỳ thủ tục kháng cáo nào khác trong toàn hệ thống VAUIS.

Phụ lục 1

MẪU ĐƠN KHIẾU NẠI CHÍNH THỨC

Vấn đề này liên quan đến ai hoặc điều gì?

Người khiếu nại

Thông tin liên hệ khi khiếu nại (bao gồm số điện thoại di động)

Chi tiết khiếu nại:

(Vui lòng cung cấp thông tin càng chi tiết càng tốt, ví dụ: ngày tháng, người tham gia và địa điểm, v.v..)

Vui lòng đính kèm thêm trang tiếp theo và thông tin bổ sung nếu cần.

Bạn muốn nhà trường thực hiện những biện pháp gì để giải quyết khiếu nại của bạn và đưa vấn đề đến một kết thúc thỏa đáng cho cả bạn và nhà trường?

Vui lòng gửi lại mẫu đơn đã hoàn thành cho Hiệu trưởng hoặc Giáo viên chủ nhiệm khối Tiểu học tại trường.

Phụ lục 2

CƠ CẤU VÀ THÀNH PHẦN HỘI ĐỒNG GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Để đảm bảo quy trình thẩm định luôn diễn ra một cách công tâm và bảo vệ quyền lợi chính đáng của các bên, thành phần nhân sự tham gia Hội đồng được quy định cụ thể như sau:

1. Số lượng và Nguyên tắc Tổ chức: Hội đồng Giải quyết Khiếu nại được thành lập với số lượng cố định là ba (03) thành viên. Trong đó, Hội đồng sẽ chỉ định một (01) thành viên đảm nhận vai trò Chủ tịch Hội đồng để điều phối và chịu trách nhiệm chính về tiến trình làm việc.

2. Tiêu chuẩn Độc lập và Khách quan: Nhằm giữ vững sự minh bạch tuyệt đối, tất cả các thành viên được mời tham gia Hội đồng bắt buộc phải là những nhân sự độc lập. Tiêu chuẩn này quy định thành viên Hội đồng là người chưa từng tham gia vào quá trình xác minh trước đó, đồng thời không có bất kỳ quyền lợi hay nghĩa vụ nào liên quan trực tiếp đến sự việc đang cần giải quyết.

3. Cơ cấu Thành viên Chi tiết

Nhân sự tham gia Hội đồng sẽ được linh hoạt kiện toàn theo các trường hợp thực tế sau:

- Trường hợp Hiệu trưởng chưa tham gia xử lý sự việc tại các bước trước: Hiệu trưởng đương nhiệm thời điểm đó sẽ chính thức tham gia với tư cách là một thành viên của Hội đồng.

- Trường hợp Hiệu trưởng đã trực tiếp giải quyết sự việc tại Giai đoạn 1: Để đảm bảo tính khách quan tối đa, Hiệu trưởng sẽ không tham gia Hội đồng với tư cách phân xử, mà chỉ tham dự phiên họp để chia sẻ thông tin, làm rõ các tình tiết liên quan. Lúc này, vị trí thành viên Hội đồng sẽ do một nhân sự đại diện thuộc Ban Giám hiệu / Hội đồng Trường đảm nhiệm thay thế.

- Các thành viên còn lại: Thành viên thứ hai và thứ ba của Hội đồng sẽ là Hiệu trưởng hoặc Phó Hiệu trưởng đại diện cho các cấp học hoặc các cơ sở hoạt động độc lập khác trong cùng hệ thống VAUIS.

Phụ lục 3

QUY TRÌNH PHỐI HỢP LÀM VIỆC CỦA HỘI ĐỒNG GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

1. **Mục tiêu cốt lõi:** Hội đồng vận hành với mục tiêu giải quyết dứt điểm các vướng mắc trên tinh thần thấu hiểu, khách quan và thượng tôn quy chế học đường; từ đó hàn gắn, tái thiết lập mối quan hệ hợp tác tốt đẹp và niềm tin vững chắc giữa Quý phụ huynh cùng Nhà trường vì sự phát triển toàn diện của các em học sinh.

2. **Vai trò của Chủ tọa phiên họp:** Chủ tọa chịu trách nhiệm điều phối toàn bộ trình tự và bảo đảm thời gian làm việc hợp lý. Đồng thời, Chủ tọa giữ vai trò chủ đạo trong việc duy trì bầu không khí chia sẻ văn minh, lắng nghe, chủ động giảm bớt áp lực tâm lý cho các bên, và chỉ định thư ký ghi chép biên bản làm việc một cách trung thực, chu đáo.

Trình tự các bước kết nối tại buổi làm việc:

1. **Mở đầu buổi làm việc:** Chủ tọa trân trọng chào đón Quý phụ huynh cùng người đồng hành; chia sẻ về mục đích buổi gặp gỡ, phổ biến lộ trình phối hợp và xác nhận các bên đều đã tiếp cận đầy đủ các hồ sơ thông tin liên quan bằng văn bản trước đó.

2. **Lắng nghe chia sẻ từ phía Gia đình:** Quý phụ huynh trực tiếp bày tỏ những trăn trở, khó khăn hoặc điều chưa hài lòng về sự việc, đồng thời đưa ra những mong muốn, đề xuất giải quyết cụ thể từ góc nhìn của gia đình.

3. **Trao đổi và Tìm hiểu thông tin cùng Phụ huynh:** Các thành viên trong Hội đồng sẽ trò chuyện, đặt câu hỏi để tìm hiểu sâu hơn các chi tiết chưa rõ ràng trong văn bản hoặc trong phần chia sẻ của Phụ huynh. Sau khi hoàn tất nội dung này, Phụ huynh và người đồng hành tạm thời nghỉ ngơi tại không gian chờ riêng của trường.

4. **Lắng nghe báo cáo từ phía Nhà trường:** Chủ tọa kính mời Hiệu trưởng (hoặc nhân sự trực tiếp xử lý ở Giai đoạn 1) vào phòng họp. Hiệu trưởng trình bày bức tranh toàn cảnh về sự việc, làm rõ các bước rà soát và giải pháp mà cấp Trường đã nỗ lực thực hiện trước đó.

5. Trao đổi và Xác minh thông tin cùng Ban giám hiệu: Các thành viên Hội đồng trao đổi chuyên sâu với Hiệu trưởng để đánh giá tính toàn diện, thấu đáo của quá trình giải quyết sự việc tại Giai đoạn 1. Sau bước này, Hiệu trưởng rời phòng họp.

6. Ghi nhận nguyện vọng cuối cùng: Hội đồng kính mời Quý phụ huynh (cùng người đồng hành) và Hiệu trưởng quay trở lại phòng họp. Chủ tọa mời đại diện từng bên lần lượt tóm tắt lại nguyện vọng và khẳng định quan điểm cuối cùng trước khi Hội đồng thảo luận nội bộ (các bên tập trung chia sẻ với Hội đồng, không thực hiện đối thoại hay tranh luận trực tiếp). Sau đó, các bên rời phòng họp để Hội đồng đưa ra giải pháp.

7. Thảo luận nội bộ và Thống nhất giải pháp: Hội đồng tiến hành họp kín, thảo luận kỹ lưỡng và đưa ra quyết định dựa trên nguyên tắc đa số. Hội đồng sẽ làm rõ phương án khắc phục vướng mắc, xác định trách nhiệm nhân sự (nếu có) và đề xuất các biện pháp cải tiến quy trình vận hành của trường để ngăn ngừa các sự việc tương tự tái diễn.

8. Hoàn tất và Thông báo kết quả: Chủ tịch Hội đồng hoàn thiện văn bản, thông báo trực tiếp kết luận và gửi văn bản xác nhận kết quả chính thức đến cả hai bên trong vòng ba (03) ngày làm việc. Đây là kết luận cuối cùng có giá trị áp dụng trong hệ thống nội bộ của trường để bảo đảm sự ổn định học đường.

Trường Quốc tế Việt Âu

Sơ đồ quy trình giải quyết khiếu nại

