

Số: 307/QĐ-THPTCBQ

Hà Nội, ngày 27 tháng 9 năm 2024

### QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy trình Đón tiếp khách đến liên hệ, công tác

#### HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG THPT CAO BÁ QUÁT-QUỐC OAI

Căn cứ Quyết định số 505/QĐ-UBND ngày 23 tháng 01 năm 2009 của Ủy ban Nhân dân Thành phố Hà Nội về việc đổi tên trường THPT Cao Bá Quát thuộc Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Tây (cũ);

Căn cứ Thông tư 32/2020/TT-BGDĐT, ngày 15/9/2020 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Điều lệ trường trung học cơ sở, trường trung học phổ thông và trường phổ thông có nhiều cấp học;

Thông tư số 12/2022/TT-BGDĐT ngày 30/12/2022 của Bộ Nội vụ hướng dẫn về vị trí việc làm công chức lãnh đạo, quản lý; nghiệp vụ chuyên môn dùng chung; hỗ trợ, phục vụ trong cơ quan, tổ chức hành chính và việc làm chức danh nghề nghiệp chuyên môn dùng chung; hỗ trợ, phục vụ trong đơn vị sự nghiệp công lập;

Căn cứ Nội quy Tiếp công dân ban hành kèm theo Quyết định số 223/QĐ-THPTCBQ ngày 28/12/2018 của Trường THPT Cao Bá Quát-Quốc Oai; Quy chế tiếp công dân của Trường THPT Cao Bá Quát-Quốc Oai ban hành kèm theo Quyết định số 250/QĐ-THPTCBQ ngày 26/12/2019;

Theo đề nghị của Tổ trưởng văn phòng.

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy trình đón tiếp khách đến liên hệ, công tác” của Trường THPT Cao Bá Quát-Quốc Oai.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Các Ông, Bà Phó Hiệu trưởng, Tổ trưởng, người được phân công làm đầu mối từng nhiệm vụ và các cá nhân liên quan có trách nhiệm thi hành quyết định này. /*Uy*

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT.

HIỆU TRƯỞNG



Nguyễn Danh Chiến

Hà Nội, ngày tháng 9 năm 2024

## QUY TRÌNH

### Đón tiếp khách đến liên hệ, công tác

(Ban hành kèm theo Quyết định số ~~277~~ ~~QĐ-THPTCBQ~~ ngày 27/9/2024  
của Trường THPT Cao Bá Quát-Quốc Oai)

**Bước 1:** Bảo vệ quan sát khách đến cổng trường; chào khách; hỏi rõ họ tên, cơ quan/nơi cư trú và đích của khách (cần gặp ai, về việc gì); hướng dẫn khách vào trường và để xe đúng chỗ, gọn gàng, an toàn.

**Bước 2:** Bảo vệ mời khách vào phòng Thường trực hoặc Phòng Tiếp dân (theo thực tế thời điểm); xin phép được xem Thẻ căn cước hoặc giấy tờ tùy thân của khách (nếu cần thiết); gọi điện thoại liên hệ với cán bộ hoặc giáo viên/nhân viên mà khách muốn gặp; hoặc liên hệ HS nếu có người thân muốn gặp.

- Nếu khách được đồng ý gặp thì Bảo vệ cấp Thẻ Khách (khi cần thiết) và hướng dẫn khách di chuyển đến vị trí gặp/nơi làm việc.
- Trường hợp không đón tiếp được, Bảo vệ xin lỗi khách và tiễn khách hoan hỉ ra về.
- Trường hợp khách muốn hẹn thì khách để lại số điện thoại hoặc xin lịch.
- Trường hợp khách phải đợi, Bảo vệ mời khách ngồi tại Phòng Tiếp dân và mời nước chu đáo.

**Bước 3:** Trước khi hướng dẫn khách đến vị trí gặp/làm việc, Bảo vệ nhắc khách không đi lại tự do trong khuôn viên hoặc đến những nơi không cần thiết; không quay phim hoặc chụp ảnh khi chưa được đồng ý; không mang vũ khí, chất nổ, chất độc hại, chất ô nhiễm, chất gây nghiện, hàng hóa phi pháp hoặc đồ vật có nguy cơ gây hỏa hoạn vào trường; quan sát khách để kiểm soát và đảm bảo an toàn.

**Bước 4:** Khi khách đã di chuyển đến nơi gặp/làm việc, Bảo vệ ghi Sổ theo dõi hoặc Sổ trực: Họ tên khách, số thẻ CCCD, địa chỉ, mục đích đến, gặp ai/bộ phận nào, giờ đến/giờ về.

**Bước 5:** Lãnh đạo/bộ phận đón tiếp cần phải hành xử chuẩn mực, ân cần, chu đáo và lễ phép; bám vào các quy định, quy trình và chức năng, nhiệm vụ của mình để giải quyết công việc hiệu quả; thực hiện đúng Nội quy tiếp công dân và Quy chế tiếp công dân. Trường hợp cần thiết thì phối hợp với lãnh đạo hoặc đầu mối liên quan để đón tiếp, hướng dẫn và giải quyết mọi việc thuận lợi cho khách; trả lời rõ ràng, có trước có sau.

**Bước 6:** Khi khách ra về, Bảo vệ thu lại Thẻ Khách (nếu đã cấp), quan sát và hướng dẫn khách lấy xe, đồ dùng cá nhân; mở cổng và chào tiễn khách ra về một cách lịch thiệp./.