

TRƯỜNG THPT LÝ THƯỜNG KIỆT

QUY TRÌNH TRỰC BẢO VỆ TIẾP KHÁCH LIÊN HỆ CÔNG TÁC

-----***-----***-----

1. **Bước 1: Xác nhận thông tin khách :**

- **Hỏi thông tin cá nhân vị khách?**

VD: Xin hỏi Cô/Chú/Anh/Chị là ai, đơn vị nào?

- **Hỏi khách cần gặp ai, người cần gặp tên gì?**

➤ **Nếu là phụ huynh vào xin phép:**

+ Xin phụ huynh cho xem giấy xin phép.

+ Nếu có mang giấy xin phép thì hướng dẫn phụ huynh vào phòng Tiếp Công dân (phòng giám thị).

+ Nếu không có giấy xin phép thì hỏi phụ huynh có con, em học lớp nào, tên gì để ghi vào sổ trực và cho phụ huynh vào phòng tiếp công dân (phòng giám thị)

VD: Xin hỏi Anh/Chị/vào trường có việc gì? Tôi vào xin phép cho con.

Xin Phụ huynh cho xem giấy xin phép!

(Nếu phụ huynh khó chịu thì nói xin lỗi phụ huynh đây là quy trình bắt buộc của nhà trường để bảo vệ bị la xin Phụ huynh thông cảm)

➤ **Nếu khách cần gặp BGH:**

+ Hỏi khách có hẹn trước không?

+ Nếu có thì hỏi khách tên gì? Đơn vị nào? Hoặc có giấy giới thiệu không để trình BGH.

+ Mời khách ngồi chờ tại ghế đá để vào báo hoặc gọi điện báo BGH có khách đó đến liên hệ cần gặp.

+ Trường hợp khách không hẹn trước cần gặp BGH thì hỏi khách tên gì ? Cần gặp BGH để làm gì? và mời khách ngồi chờ để vào trình nội dung với BGH.

(Lưu ý: Tuyệt đối không cho khách đi theo sau khi vào báo BGH)

+ BGH cho vào thì mới cho khách vào.

+ Nếu BGH đang có cuộc họp **quan trọng (như tiếp Sở, Huyện, họp HĐSP, Đại Hội...)** thì báo khách lần khác liên hệ lại sau (nếu không cần gấp); nếu cần gấp thì ngồi chờ liên hệ lại sau cuộc họp. Nếu họp giao ban sáng Thứ 2 thì có thể vào báo BGH.

➤ **Nếu gặp giáo viên:** hướng dẫn vào phòng tiếp công dân (giám thị) hỗ trợ.

2. **Bước 2: Ghi nhận sổ trực : Ngày ...Tháng...Năm ...**

Bảo vệ ghi lại các nội dung cần lưu ý, bất thường diễn ra trong ca trực thì ghi:

- VD1: Có PH em Tường Vy - lớp 10C02 vào xin phép lúc 9h00 mà không có mang theo giấy xin phép (nếu có giấy xin phép thì không cần ghi)

- VD2: Bên giao hoa giao lúc 17h00 ngày 20/2/2023, gồm 3 bình hoa để bàn..., để phòng Công Đoàn đã trình Báo Công đoàn hoặc BGH.
- VD 3: Có cô Tuyết vào Phòng Y tế lúc 20h00 ngày (nếu trong giờ hành chính và có cô Y tế trong phòng Y tế không cần ghi).
- Có Cô Duyên vào vườn rau mang đất và giống cây vào trường....Có các cô vào lấy rau lúc 17h30 phút....

3. Bước 3: Bảo vệ ghi bàn giao công việc:

- **Khi giao ca bảo vệ phải ghi bàn giao ca lúc mấy giờ, có chữ ký của 4 người.**

- **Ghi các công việc cần bàn giao trong ngày còn chưa thực hiện được**

VD: Có thư của huyện Ủy gửi chưa mang vào phòng Học vụ

VD: Có người giao nước chưa báo cô Châu

VD: Có cô Tuyết gửi đồ cho Thầy Thỏa ở Phòng Bảo vệ....

- Yêu cầu về thái độ của Bảo vệ: **Thực hiện quy tắc “ 4 xin”**

✓ “Xin chào”, khi gặp PH và Khách trước khi hỏi.

✓ “ Xin hỏi”,

✓ “ Xin lỗi” Nếu phụ huynh nóng giận

✓ “Xin cảm ơn”, nếu Phụ huynh và khách góp ý

- Nếu có việc cấp bách, bất thường xảy ra trong, trước, sau khu vực trường báo ngay BGH.

Trên đây là quy trình trực bảo vệ và tiếp khách liên hệ công tác đề nghị bộ phận bảo vệ nghiêm túc thực hiện

BGH