



QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ THÔNG TIN PHẢN ÁNH BẠO LỰC

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 10/KH-MNAD ngày 20/3/2026 về thực hiện ngăn chặn, đẩy lùi BLHD, đảm bảo an toàn trường học năm học 2025- 2026 của Trường MN An Dương)

Bước 1: Tiếp nhận thông tin (Kênh tiếp nhận công khai)

Nhà trường thiết lập và công khai các kênh sau để phụ huynh, giáo viên và cộng đồng phản ánh:

- **Đường dây nóng: 0977987034.**
- **Hộp thư góp ý:** Đặt tại phía ngoài phòng bảo vệ gần cổng trường
- **Trực tiếp:** Gặp thành viên Tổ tư vấn tâm lý học đường hoặc Ban Giám hiệu.
- **Kênh số:** Tin nhắn qua Zalo/Fanpage chính thức của nhà trường.

Bước 2: Phân loại và Xác minh sơ bộ (Trong vòng 24 giờ)

- **Người thực hiện:** Tổ phó Tổ tư vấn tâm lý (Phó Hiệu trưởng) và Khối trưởng khối có liên quan.

- Nội dung:

+ Ghi nhận đầy đủ thông tin vào Sổ nhật ký tiếp nhận (tên người phản ánh, đối tượng liên quan, nội dung sự việc).

+ Đánh giá mức độ khẩn cấp của thông tin.

+ **Bảo mật tuyệt đối** danh tính người cung cấp thông tin theo quy định pháp luật.

Bước 3: Hỗ trợ, Can thiệp tức thời (Nếu có vụ việc đang xảy ra)

- **Cách ly:** Tách trẻ bị bạo hành và đối tượng có hành vi bạo lực ra khỏi khu vực nguy hiểm.

- **Chăm sóc y tế:** Nhân viên y tế (đc Đặng Thị Hồng) kiểm tra sức khỏe, sơ cứu và đưa trẻ đi bệnh viện nếu cần thiết.

- **Ổn định tâm lý:** Tổ tư vấn tâm lý thực hiện ngay các biện pháp trấn an, hỗ trợ tinh thần cho trẻ.

Bước 4: Xử lý và Giải quyết (Đúng thẩm quyền)

- **Hội đồng xử lý:** Hiệu trưởng triệu tập Tổ tư vấn tâm lý và các bên liên quan để làm việc.

- **Phối hợp liên ngành:** Nếu sự việc có tính chất nghiêm trọng, nhà trường báo cáo ngay cho UBND phường và Công an phường An Dương để phối hợp xử lý.

- **Làm việc với gia đình:** Thông tin kịp thời và mời phụ huynh các bên đến trao đổi trên tinh thần xây dựng và bảo vệ quyền lợi của trẻ.

Bước 5: Theo dõi, Hỗ trợ sau sự việc và Báo cáo

- **Theo dõi:** Giáo viên chủ nhiệm và Khối trưởng tiếp tục theo dõi diễn biến tâm lý, sức khỏe của trẻ tại lớp.

- **Lưu trữ hồ sơ:** Hoàn thiện hồ sơ vụ việc bao gồm biên bản, báo cáo y tế và kết quả xử lý.



- **Báo cáo cấp trên:** Thực hiện báo cáo đột xuất gửi Sở Giáo dục và Đào tạo Hải Phòng về kết quả giải quyết vụ việc.

Các lưu ý để Quy trình đạt hiệu quả thực chất:

- **Tính kịp thời:** 100% vụ việc khi được phát hiện phải được xử lý ngay, không để kéo dài hoặc lan rộng gây bức xúc.

- **Môi trường thân thiện:** Khi làm việc với trẻ, phải đảm bảo không gian yên tĩnh, tránh gây thêm tổn thương tâm lý cho trẻ.

- **Công khai minh bạch:** Niêm yết số điện thoại đường dây nóng tại các bảng tin của nhà trường và thông báo trong các buổi họp phụ huynh

