|  |  |
| --- | --- |
|  | **HỌC VIỆN HÀNG KHÔNG VIỆT NAM** |

**QUY TRÌNH**

**TIẾP NHẬN THÔNG TIN VÀ HỖ TRỢ NGƯỜI HỌC**

**BỊ QUẤY RỐI TÌNH DỤC**

**Ký hiệu: SV.15**

**PHÂN PHỐI:**

|  |  |
| --- | --- |
| 🞏 Hội đồng Học viện  🞏 Ban Giám đốc Học viện  🞏 Các phòng chức năng | 🞏 Các Khoa  🞏 Các Trung tâm  🞏 Viện đào tạo quốc tế |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Lần ban hành : 01 Ngày ban hành : 13/06/2025  Lần sửa đổi : 00 Ngày sửa đổi : 00 | | | | | |
| Biên soạn | | | Kiểm tra | Phê duyệt | |
| Chữ ký | |  | | |  |  | |
| Chức vụ | | Thư ký Ban ISO-CĐS | | | Trưởng Ban ISO-CĐS |  | |
| Họ tên | | Hoàng Trung Dũng | | | PGS.TS.Trần Hoài An |  | |
| **LỊCH SỬ SỬA ĐỔI TÀI LIỆU** | | | | | | | |
| Sửa đổi | Ngày | | Trang | Nội dung sửa đổi | | | Lý do sửa đổi |
|  |  | |  |  | | |  |
|  |  | |  |  | | |  |
|  |  | |  |  | | |  |
|  |  | |  |  | | |  |
|  |  | |  |  | | |  |
|  |  | |  |  | | |  |
|  |  | |  |  | | |  |
|  |  | |  |  | | |  |
|  |  | |  |  | | |  |
|  |  | |  |  | | |  |
|  |  | |  |  | | |  |
|  |  | |  |  | | |  |
|  |  | |  |  | | |  |
|  |  | |  |  | | |  |
|  |  | |  |  | | |  |
|  |  | |  |  | | |  |

**I. MỤC ĐÍCH VÀ YÊU CẦU**

**1.1. Mục đích:**

- Quy định rõ các bước tiến hành từ việc tiếp nhận thông tin, xử lý thông tin đến cách thức chăm sóc và hỗ trợ người học bị quấy rối tình dục.

**1.2. Yêu cầu:**

- Đảm bảo rằng người học cần được hỗ trợ và chăm sóc khi được yêu cầu;

- Thông tin cần phải được xác minh và xử lý đảm bảo an toàn, bí mật về nhân thân người phản ánh/tố cáo;

- Chỉ những người được giao nhiệm vụ, có thẩm quyền xử lý vụ việc mới được tham gia vào quá trình xác minh;

- Các đơn vị liên quan cần cung cấp thông tin (nếu có) để phục vụ quá trình xử lý, xác minh vụ việc.

- Cần thực hiện các biện pháp ngăn chặn tạm thời đối tượng QRTD để bảo vệ đối tượng bị QRTD và chờ xác minh vụ/việc từ các đơn vị chức năng.

- Vụ/việc phải được xử lý triệt để nhằm bảo vệ người học, có tính răn đe các trường hợp tiếp theo đồng thời giữ uy tín và môi trường học tập an toàn, lành mạnh tại Học viện.

**II. PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG**

**2.1. Phạm vi áp dụng:**

- Các vụ/việc được xác định là hành vi quấy rối tình dục xảy ra đối với người học tại các cơ sở học tập được Học viện sắp xếp lịch học theo thời gian biểu cụ thể.

**2.2. Đối tượng áp dụng:**

- Tất cả người học đang trong quá trình học tập, nghiên cứu tại Học viện, bao gồm: sinh viên của chương trình đào tạo đại học, học viên của chương trình đào tạo thạc sĩ.

- Phòng TS CTSV, Ban TT-PC, CVHT thực hiện nhiệm vụ liên quan; các đơn vị phối hợp ,thực hiện.

**III. CƠ SỞ PHÁP LÝ VÀ TÀI LIỆU THAM KHẢO**

- Bộ luật Lao động 2019 có hiệu lực thi hành từ ngày 01/01/2021;

- Nghị định 145/2020/NĐ-CP ngày 14 tháng 12 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Bộ luật Lao động;

- Bộ quy tắc ứng xử quấy rối tình dục tại nơi làm việc của Bộ lao động Thương binh và Xã hội;

- Thông tư số 10/2016/TT-BGDĐT ngày 05 tháng 4 năm 2016 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy chế công tác sinh viên đối với chương trình đào tạo hệ chính quy;

- Quyết định số 426/QĐ-HVHK ngày 20 tháng 07 năm 2021 của Giám đốc Học viện Hàng không Việt Nam về việc ban hành Quy định công tác Cố vấn học tập tại Học viện HKVN.

- Quy tắc ứng xử của người học tại Học viện Hàng không Việt Nam;

**IV. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ VÀ CÁC CHỮ VIẾT TẮT**

**4.1. Giải thích khái niệm, từ ngữ:**

- Quấy rối tình dục trong môi trường học tập Học viện (QRTD): là hành vi có tính chất tình dục gây ảnh hưởng đến nhân phẩm của nữ giới và nam giới, đây là hành vi không được chấp nhận, không mong muốn và không phù hợp, gây xúc phạm đối với người nhận và tạo ra môi trường bất ổn, đáng sợ, thù địch và khó chịu giữa người học này đối với người học khác hoặc viên chức với người học và ngược lại tại nơi học tập mà không được người đó mong muốn hoặc chấp nhận, gồm:

a) Quấy rối tình dục bằng hành vi mang tính thể chất biểu hiện qua việc tiếp xúc, hay cố tình động chạm không mong muốn, từ hành vi sờ mó, vuốt ve, cấu véo, ôm ấp hay hôn cho tới tấn công tình dục.

b) Quấy rối tình dục bàng lời nói biểu hiện bằng các nhận xét không phù hợp về mặt xã hội và văn hóa, không được đối phương mong muốn bằng những ngụ ý về tình dục như những chuyện cười gợi ý về tình dục hay những nhận xét về trang phục hay cơ thể của một người nào đó khi có mặt họ hoặc hướng tới họ. Hình thức này gồm cả những lời đề nghị và những yêu cầu không mong muốn, lời mời đi chơi mang tính cá nhân một cách liên tục mà không được đối phương chấp nhận hay các đề nghị, yêu cầu, gợi ý đổi quan hệ tình dục lấy sự đánh giá ưu ái hoặc sự hứa hẹn.

c) Quấy rối tình dục bằng hành vi phi lời nói biểu hiện thông qua các hành động không được mong muốn như ngôn ngữ cơ thể khiêu khích, biểu hiện không đứng đắn, cái nhìn gợi cảm, nháy mắt liên tục, các cử chỉ của các ngón tay.... Hình thức này bao gồm các việc phô bày các tài liệu khiêu dâm, hình ảnh, vật, màn hình máy tính hay các áp phích cũng như thư điện tử, ghi chép, tin nhắn liên quan tới tình dục.

d) Những hành vi không được xem là QRTD là những hành vi được sự đồng thuận của các bên (không bị pháp luật cấm và vi phạm phạm trù đạo đức hay quy tắc ứng xử của người học trong môi trường học tập Học viện).

- Không gian học tập: được hiểu là các cơ sở học tập được Học viện sắp xếp lịch học theo thời gian biểu cụ thể.

- Thu thập thông tin và xác minh thông tin được hiểu: có trao đổi với người phản ánh/tố cáo; Các nhân chứng của người phản ánh/tố cáo (nếu có); Người bị cho là thực hiện hành vi QRTD và các nhân chứng của họ (nếu có); Các tài liệu, hồ sơ, kể cả trích lục camera liên quan cần thiết.

- Hội đồng xử lý liên quan đến QRTD: một hội đồng xử lý có thể được thành lập tùy thuộc vào tính chất phức tạp và mức độ ảnh hưởng của vụ/việc xảy ra. Hội đồng sẽ bao gồm đại diện P.TS-CTSV, đại diện khoa liên quan, cố vấn học tập, Ban Thanh tra - Pháp chế , Đoàn thanh niên - Hội sinh viên, Phòng đào tạo nhằm đảm bảo tính khách quan khi đưa ra biện pháp xử lý phù hợp.

**4.2. Các chữ viết tắt:**

- CV: công văn;

- P.TS-CTSV: Phòng tuyển sinh và công tác sinh viên

- B.TTPC: Ban Thanh tra - Pháp chế;

- P.TCHC: Phòng Tổ chức hành chính

- ĐTN-HSV: Đoàn thanh niên - Hội sinh viên;

- CVHT: Cố vấn học tập;

- NH: Người học;

- QRTD: Quấy rối tình dục.

**V. TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC ĐƠN VỊ THAM GIA TRONG QUY TRÌNH**

**5.1. Phòng Tuyển sinh và Công tác sinh viên:**

+ Là đầu mối tiếp nhận thông tin, phối hợp với các đơn vị liên quan tiếp nhận các thông tin người học bị QRTD;

+ Tư vấn tâm lý bước đầu, hỗ trợ và chăm sóc tinh thần người học;

+ Thẩm định xác minh và xử lý thông tin;

+ Tham mưu cho Ban Giám đốc về việc xem xét liên quan;

+ Tổng hợp, báo cáo định kỳ kết quả công tác trong năm theo quy định.

**5.2. Ban Thanh tra - Pháp chế:**

Phối hợp cùng P.TS-CTSV trong việc xác minh thông tin, xử lý thông tin, tiếp nhận các vấn đề liên quan đến vụ/việc QRTD không thuộc thẩm quyền phụ trách của P.TS-CTSV, các vụ/việc liên quan đen viên chức của Học viện và xử lý vụ/việc theo đúng thẩm quyền.

**5.4. Phòng Tổ chức hành chính:**

Phối hợp cùng P.TS-CTSV và Ban Thanh tra - Pháp chế trong việc xác minh và xử lý thông tin liên quan đến vụ việc QRTD có liên quan đến viên chức của Học viện.

**5.5. Các Khoa/Viện đào tạo, Đoàn thanh niên - Hội sinh viên:**

Phối hợp với P.TS CTSV trong việc:

+ Tiếp nhận thông tin và xác minh thông tin (nếu có) liên quan đến người học;

+ Xử lý các vấn đề liên quan đến người học.

**VI. NỘI DUNG**

**6.1. Lưu đồ:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Bước** | **Lưu đồ** | **Trách nhiệm thực hiện** | **Tài liệu/**  **Biểu mẫu** |
| 1 |  | CVHT;  NH. | BM01,02-SV.15 |
| 2 |  | CVHT | BM03-SV.15 (biên bản làm việc v/v cung cấp thông tin p/ánh) |
| 3 |  | CVHT |  |
| 4 |  | CVHT |  |
| 5 | Thuộc QRTD  Đóng ca hỗ trợ  Lưu và cập nhật hồ sơ báo cáo  Gặp gỡ NH, đánh giá sự hài lòng NH sau hỗ trợ  Tiếp nhận thông tin (trực tiếp, gián tiếp)  Thu thập thông tin và xác định vấn đề cần hỗ trợ  Hỗ trợ và tư vấn NH  Chọn giải pháp phù hợp từng vụ/việc  Xử lý vấn đề, theo dõi kết quả  Chuyển cấp trên các trường hợp vượt thẩm quyền VAA  Không thuộc QRTD  Đúng thẩm quyền  Vượt thẩm quyền | CVHT |  |
| 6 |  | CVHT | BM04-SV.15 (phiếu tiếp nhận phản hồi của NH) |
| 7 |  | CVHT;  Lãnh đạo VAA;  Ban. TT-PC  Các đơn vị liên quan. | BM05-SV.15 (Tờ trình chuyển vụ/việc liên quan QRTD) |
| 8 |  | CVHT | Chuyển sang ca tư vấn thông thường |
| 9 |  | CVHT; P.TS CTSV | BM06-SV.15 (báo cáo) |

**6.2. Diễn giải các bước thực hiện**

***Bước 1: Tiếp nhận thông tin***

Người bị QRTD hoặc người phát hiện sự việc QRTD có thể cung cấp thông tin cho CVHT, P.TS CTSV bằng hình thức trực tiếp hoặc gián tiếp.

***Bước 2: Thu thập thông tin và xác định vấn đề cần hỗ trợ***

- CVHT tiếp nhận và xử lý thông tin các trường hợp cần hỗ trợ liên quan đến người học sau đó tiến hành xác minh lại thông tin nhằm phân loại xem vụ/việc diễn ra có thuộc hành vi QRTD hay không để tiến hành các bước hỗ trợ tiếp theo.

+ Nếu xác định vấn đề vụ/việc là hành vi QRTD thì chuyển sang Bước 3.

+ Nếu vấn đề vụ/việc không thuộc hành vi QRTD thì chuyển sang Bước 8 và thực hiện chuyển sang ca tư vấn hỗ trợ người học thông thường.

***Bước 3: Chọn giải pháp phù hợp từng vụ/việc***

- CVHT sau khi xác minh vấn đề người học phản ảnh hoặc từ các đơn vị cung cấp, xem xét thẩm quyền thuộc chức năng nhiệm vụ thì tiến hành chọn giải pháp phù hợp để thực hiện ca tư vấn và hỗ trợ người học ở Bước 4.

- Nếu qua xác minh mà vụ/việc có liên quan đến viên chức hoặc trường hợp phức tạp đòi hỏi sự phối hợp với các đơn vị liên quan và thẩm quyền giải quyết vượt cấp thì trình lãnh đạo và chuyển sang Bước 7 để tiến hành chuyển vụ việc lên cấp cao hơn xử lý.

***Bước 4: Hỗ trợ và tư vấn người học***

- CVHT sau khi đã lựa chọn giải pháp phù hợp ở Bước 3 tiến hành sắp xếp gặp gỡ người học để hỗ trợ và tư vấn về các vấn đế liên quan đến vụ/việc, giúp người học yên tâm và ổn định tinh thần học tập.

***Bước 5: Xử lý vấn đề, theo dõi kết quả***

- CVHT tiến hành xử lý thông tin lần hai, tiến hành gặp giỡ các bên liên quan, hòa giải nếu có và đề xuất biện pháp xử lý lên các cấp liên quan đến vụ/việc QRTD, theo dõi kết quả thực hiện.

***Bước 6: Gặp gỡ người học, đánh giá sự hài lòng của người học sau hỗ trợ***

- CVHT tiếp cận người học nhằm thông báo kết quả xử lý vụ/việc liên quan, thăm dò ý kiến của người học về cách thức xử lý nhằm đánh giá sự hài lòng của người học về các vấn đề đã giải quyết, hỗ trợ.

+ Nếu người học hài lòng với cách thức mà CVHT đã hỗ trợ thì chuyển sang Bước 8.

+ Nếu người học chưa hài lòng vẫn còn những vấn đề cần CVHT hỗ trợ thêm thì quay lại Bước 3.

***Bước 7: Xem xét chuyển cấp trên các trường hợp vượt quá thẩm quyền xử lý của CVHT***

- CVHT sau khi xem xét đã xác định vụ/việc QRTD vượt thẩm quyền của mình hoặc phức tạp đòi hỏi nhiều đơn vị cùng tham gia để xử lý triệt để vấn đề thì tiến hành xin ý kiến lãnh đạo, làm tờ trình chuyển vụ/việc lên Ban Giám đốc xin ý kiến chỉ đạo để chuyển vụ việc lên Ban Thanh tra - Pháp chế xử lý theo đúng thẩm quyền. Một hội đồng xử lý vụ/việc QRTD có thể được thành lập tùy thuộc vào tính chất phức tạp và mức độ ảnh hưởng của vụ/việc xảy ra. CVHT sẽ theo dõi và thông báo quá trình xử lý cho người học.

***Bước 8: Đóng ca hỗ trợ/ tư vấn***

- Các vụ/việc đã được xử lý đúng thẩm quyền của CVHT và người học đã hài lòng với cách thức hỗ trợ tư vấn của CVHT thì đóng ca hỗ trợ/tư vấn và chuyển sang Bước 9.

- Các vụ/việc vượt thẩm quyền và đã chuyển cấp cao hơn xử lý, CVHT có trách nhiệm theo dõi kết quả xử lý của cấp trên và thông báo kết quả đã xử lý cho người học đồng thời đóng ca tư vấn hỗ trợ và chuyển sang Bước 9.

***Bước 9: Lưu và cập nhật hồ sơ***

- Sau khi hoàn tất ca tư vấn hỗ trợ liên quan đến hành vi QRTD, CVHT lập hồ sơ theo dõi, lưu trữ để phục vụ công tác thống kê, báo cáo, kiểm định.

**VII. LƯU TRỮ THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Tên thông tin dạng văn bản** | **Ký hiệu** | **Nơi lưu** | **Thời gian lưu** | **Phương pháp lưu** |
| 1 | Phiếu ghi nhận khiếu nại/tố cáo | BM01-SV.15 | P.TS-CTSV | Lâu dài | File cứng |
| 2 | Phiếu tiếp nhận phản ánh | BM02-SV.15 | P.TS-CTSV | Lâu dài | File cứng |
| 3 | Biên bản làm việc v/v cung cấp thông tin, tài liệu liên quan nội dung phản ánh | BM03-SV.15 | P.TS-CTSV | Lâu dài | File cứng |
| 4 | Phiếu tiếp nhận phản hồi của người học sau khi có trả lời phản ánh cho người học | BM04-SV.15 | P.TS-CTSV | Lâu dài | File cứng |
| 5 | Tờ trình v/v chuyển vụ việc | BM05-SV.15 | P.TS-CTSV | Lâu dài | File cứng |
| 6 | Báo cáo v/v tiếp nhận và hỗ trợ người học bị QRTD | BM06-SV.15 | P.TS-CTSV | Lâu dài | File cứng |