

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm

QUY TRÌNH HỖ TRỢ NGƯỜI HỌC

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tạo điều kiện giải quyết nhanh chóng, rõ ràng mọi thắc mắc của sinh viên, tránh cho sinh viên phải đi lại nhiều lần.
- Làm rõ, đúng trách nhiệm của mỗi đơn vị, cá nhân, mỗi khâu xử lý trong bộ máy quản lý của Nhà trường.

2. Yêu cầu

- Bộ phận trực thuộc phòng Công tác sinh viên. Cán bộ trực là những người có phẩm chất đạo đức, năng lực chuyên môn, tận tâm với công việc, có tinh thần trách nhiệm cao, thái độ lịch sự, hòa nhã với sinh viên.
- Các thủ tục, quy trình, thời gian giải quyết phải được niêm yết công khai, rõ ràng, đầy đủ để sinh viên được biết.
- Đảm bảo giải quyết công việc nhanh chóng thuận tiện không gây phiền hà cho sinh viên.
- Đảm bảo sự phối hợp đồng bộ giải quyết công việc giữa các bộ phận, đơn vị trong Trường với tinh thần phục vụ cao nhất.

II. NỘI DUNG

1. Công tác Đào tạo
2. Công tác sinh viên
3. Công tác đoàn, câu lạc bộ
4. Đời sống, sinh hoạt, học phí, cơ sở vật chất
5. Công tác chính trị, xã hội....

III. QUY TRÌNH TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Quy chế phối hợp

- Phòng Công tác sinh viên là đầu mối tiếp nhận, giải quyết mọi thông tin, thủ tục hành chính đối với sinh viên hệ chính quy của Nhà trường.
- Các đơn vị chuyên môn tùy theo nội dung công việc có trách nhiệm cung cấp đầy đủ chính xác và kịp thời các thông tin sinh viên để trả lời cho sinh viên.
- Thời gian từ khi các đơn vị nhận thông tin yêu cầu từ bộ phận đến khi trả lời tùy theo nội dung thông tin được yêu cầu phải thực hiện theo thời gian được quy định.
- Hình thức trả lời có thể qua trực tiếp, điện thoại; email; văn bản (tùy theo nội dung thông tin được yêu cầu).
- Cán bộ hỗ trợ sinh viên được giao dịch trực tiếp với các đơn vị liên quan để lấy các thông tin trả lời kịp thời cho sinh viên.

2. Các bước thực hiện chính

a) Tiếp nhận yêu cầu:

- Sinh viên có nhu cầu giải quyết các công việc liên quan, cán bộ có trách nhiệm thu nhận giấy tờ hướng dẫn cho sinh viên các bước thực hiện.
- Bộ phận phân loại giấy tờ, yêu cầu cần giải quyết của sinh viên, với các trường hợp có thể giải quyết được thì giải quyết ngay và lưu vào “Sổ theo dõi - giải quyết”.
- Với các trường hợp vượt quá thẩm quyền thì liên hệ với các đơn vị có liên quan để phối hợp giải quyết.

b) Thực hiện:

- Bộ phận hỗ trợ sinh viên gửi thông tin yêu cầu bằng bản cứng, (bản mềm) đến đơn vị chuyên môn có liên quan (nêu rõ thời gian yêu cầu trả lời) và vào “Sổ theo dõi - giải quyết”.
- Bộ phận hỗ trợ sinh viên có trách nhiệm theo dõi tiến trình giải quyết yêu cầu để trao đổi với sinh viên khi cần thiết. Trường hợp không thể trả kết quả đúng hẹn thì bộ phận hỗ trợ sinh viên phải thông báo cho sinh viên biết và hẹn lại thời gian trả kết quả.

c) Trả lời kết quả, lưu hồ sơ:

- Sau khi nhận được trả lời của đơn vị liên quan, bộ phận hỗ trợ sinh viên trả kết quả cho sinh viên và lưu thông tin vào “Sổ theo dõi - giải quyết”.
- Trước khi trả kết quả cho sinh viên, bộ phận hỗ trợ sinh viên có trách nhiệm yêu cầu sinh viên hoàn thành các nghĩa vụ về các khoản lệ phí (nếu có) và trả kết quả theo đúng quy định.

IV. NỘI DUNG CÔNG VIỆC CỤ THỂ

1. Các công việc bộ phận hỗ trợ sinh viên trực tiếp nhận và trả kết quả

TT	Nội dung công việc	Thời gian tối đa các đơn vị trả lời	Quy trình	Biểu mẫu, giấy tờ kèm theo	Đơn vị phối hợp
1	Mượn phòng học, hội trường	Trong ngày	Sinh viên đến trực tiếp → Phòng hành chính – CTSV kiểm tra lịch sử dụng phòng học → thông báo kết quả cho sinh viên.	Mẫu xin mượn phòng	Phòng Hành chính-CTSV
2	Xét thôi học, bảo lưu	7 ngày	Sinh viên nộp giấy tờ liên quan tại phòng hỗ trợ sinh viên → Khoa chủ quản → Phòng Đào tạo làm quyết định trình Hiệu trưởng → phòng đào tạo thông báo kết quả cho sinh viên	- Trình đơn, Giấy tờ xác nhận lý do	Khoa chủ quản; Phòng Đào tạo
3	Xét quay lại trường	7 ngày	Sinh viên nộp giấy tờ liên quan tại phòng đào tạo → Phòng Đào tạo làm quyết định trình Hiệu trưởng → Phòng đào tạo thông báo kết quả cho sinh viên	Quyết định thôi học (bảo lưu)	Phòng Đào tạo
4	Chuyển ngành/chuyên ngành	7 ngày	Sinh viên nộp giấy tờ liên quan tại phòng hỗ trợ sinh viên → Khoa chủ quản → Phòng Đào tạo làm quyết định trình Hiệu trưởng → Khoa thông báo kết quả cho sinh viên	Đơn nguyện vọng cá nhân	Khoa chủ quản; Phòng Đào tạo

5	Đăng ký trả nợ học phần	3 ngày	Sinh viên nộp giấy tờ liên quan tại phòng hỗ trợ sinh viên → chuyên Khoa chủ quản căn cứ TKB xếp lớp học → Khoa trả lời sinh viên	Đơn đăng ký học lại	Khoa chủ quản
6	Học lại giáo dục Quốc phòng & giáo dục thể chất		Sinh viên nộp giấy tờ liên quan tại phòng hỗ trợ sinh viên → Phòng đào tạo → Liên hệ trung tâm xếp lớp → thông báo cho sinh viên	Biên lai thu tiền	Phòng đào tạo
7	Xác nhận các loại văn bản giấy tờ cho sinh viên	7 ngày	Sinh viên trình thẻ sinh viên và đăng ký yêu cầu với bộ phận hỗ trợ sinh viên → phòng Đào tạo kiểm tra và xác nhận xong trả kết quả cho sinh viên.	Mẫu xác nhận sinh viên, vay vốn, mua vé xe buýt...	Phòng Đào tạo; Phòng Hành chính
8	Giấy giới thiệu sinh viên kiến tập	7 ngày	Sinh viên trình thẻ sinh viên và đăng ký yêu cầu với bộ phận hỗ trợ sinh viên → chuyên khoa chuyên môn cấp giấy giới thiệu kiến tập → bộ phận hỗ trợ sinh viên trả kết quả cho sinh viên	Mẫu đơn xin giấy giới thiệu sinh viên kiến tập	Khoa chuyên môn; Phòng Đào tạo
9	Giấy giới thiệu, bảng điểm thực tập cuối khóa	7 ngày	Sinh viên trình thẻ sinh viên và đăng ký yêu cầu với bộ phận hỗ trợ sinh viên → chuyên khoa chuyên môn cấp giấy giới thiệu, bảng điểm thực tập → bộ phận hỗ trợ sinh viên trả kết quả cho sinh viên	Mẫu đơn xin giấy giới thiệu, bảng điểm	Khoa chuyên môn, Phòng Đào tạo
10	Cấp lại thẻ sinh viên		Sinh viên nộp bản sao chứng minh thư (trình bản	- Biên lai thu tiền	Phòng Hành

			gốc để đối chiếu), đơn xin cấp lại thẻ sinh viên, lệ phí, 1 ảnh 3x4 tại bộ phận hỗ trợ sinh viên → bộ phận hỗ trợ sinh viên → phòng Hành chính – CTSV → bộ phận hỗ trợ sinh viên trả thẻ cho sinh viên	- 1 Ảnh 3x4 - CMND bản sao - Đơn xin cấp lại thẻ sinh viên	chính - CTSV
11	Giải đáp, điều chỉnh thẻ BHYT	7 ngày	Sinh viên nộp đơn theo mẫu tại bộ phận hỗ trợ sinh viên → Phòng Tài chính tra soát và điều chỉnh theo yêu cầu → Phòng Tài chính trả kết quả cho sinh viên.	Đơn xin điều chỉnh lại thẻ BHYT	Phòng Tài chính

2. Các công việc bộ phận hỗ trợ sinh viên hướng dẫn gặp các đơn vị trực tiếp giải quyết

TT	Nội dung công việc	Đơn vị giải quyết	Quy trình	Biểu mẫu, giấy tờ kèm theo
1	Sao y văn bằng, chứng chỉ, bảng điểm	Phòng đào tạo	Sinh viên mang văn bằng, chứng chỉ, bảng điểm đến phòng Đào tạo → Phòng Đào tạo thực hiện kiểm tra và sao y bản chính → Sinh viên nộp lệ phí sao y và nhận lại bản chính và bản sao	Đơn xin sao y văn bằng, chứng chỉ, bảng điểm
2	Chuyên trường (đi hoặc đến)	Phòng Đào tạo	Sinh viên nộp giấy tờ liên quan tại phòng Đào tạo → phòng Đào tạo xét duyệt, trả lời sinh viên → Làm quyết định trình Hiệu trưởng → Thông báo kết quả cho sinh viên	- Bảng điểm (trường chuyên đi)

3	Xét chuyển điểm hay miễn môn học	Phòng Đào tạo	Sinh viên nộp giấy tờ liên quan tại phòng Đào tạo → Xem xét kết luận, xác nhận điểm → Thông báo kết quả cho sinh viên.	- Bảng điểm
4	Cấp giấy chứng nhận tốt nghiệp, bảng điểm tạm thời	Phòng Đào tạo	Sinh viên đến Phòng Đào tạo xin giấy chứng nhận, bảng điểm tạm thời → Sinh viên nhận giấy chứng nhận tốt nghiệp	Đơn xin cấp giấy chứng nhận, bảng điểm
5	Cấp bằng, bảng điểm tốt nghiệp, chứng chỉ GDTC, GDQP	Phòng Đào tạo	Sinh viên đến Phòng kế toán nộp tiền → Phòng Đào tạo → đến phòng Đào tạo nhận văn bằng, bảng điểm, chứng chỉ.	Biên lai thu tiền
6	Nộp, lưu hồ sơ sinh viên	Phòng Đào tạo	Sinh viên nộp giấy tờ liên quan tại phòng Đào tạo → Phòng Đào tạo kiểm tra → Nhập phần mềm	Các giấy tờ theo giấy báo nhập học
7	Nộp và kiểm tra bằng, học bạ cấp 3	Phòng Đào tạo	Sinh viên nộp giấy tờ liên quan tại phòng Đào tạo → Phòng Đào tạo kiểm tra → Nhập phần mềm	Nộp bản sao công chứng, có bản chính để đối chiếu
8	Thanh toán bảo hiểm sinh viên	Phòng Tài chính	Sinh viên đến giao dịch trực tiếp với phòng Tài chính để được hướng dẫn chi tiết	
9	Trả lại học phí do bảo lưu, ngưng học, thôi học	Phòng Tài chính	Sinh viên nộp giấy tờ liên quan tại phòng Tài chính → phòng kiểm tra trả lại tiền hoặc làm thủ tục bảo lưu sang kỳ tới cho sinh viên	- Quyết định bảo lưu, ngưng học, thôi học bản photo - Thẻ sinh viên

10	Gia đình sinh viên xin rút học phí theo quyết định thôi học	Phòng Tài chính, Phòng Đào tạo	- Gia đình sinh viên nộp giấy tờ liên phòng Đào tạo - Gia đình sinh viên nhận tiền được chuyển khoản theo tài khoản mà gia đình đóng	- Quyết định thôi học bản photo - CMND của phụ huynh bản photo. - Giấy khai sinh của sinh viên
11	Thắc mắc danh sách thi, ca thi, phòng thi	Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng	Sinh viên đến phòng Khảo thí và ĐBCL → phòng giải đáp kịp thời cho sinh viên	
12	Thắc mắc về điểm	Khoa chủ quản	Sinh viên đến Khoa chủ quản → Khoa giải đáp kịp thời cho sinh viên → Khoa chuyển về phòng Đào tạo	
13	Nộp chứng chỉ TOEIC	Khoa Ngoại ngữ	Sinh viên nộp giấy tờ liên quan tại khoa Ngoại ngữ → Khoa tra điểm, bằng cấp → Phòng đào tạo xét tốt nghiệp	

V. ĐIỀU KIỆN TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Cơ sở vật chất

- Phần mềm quản lý sinh viên
- Trang thiết bị cần thiết phục vụ cho mô hình (bàn, máy tính, máy in...)

2. Nhân sự

Sử dụng cán bộ hiện tại của phòng Công tác sinh viên

3. Địa điểm và thời gian

- a) Địa điểm: 8C Tổng Hữu Định, Phường Thảo Điền, Quận 2, TPHCM
- b) Thời gian: Thứ 2 & thứ 6 hàng tuần tiếp nhận yêu cầu và trả kết quả

- Sáng từ 7h00 đến 11h30

- Chiều 13h30 đến 17h00

** Các trường hợp đặc biệt, cán bộ hỗ trợ sinh viên liên hệ với các bộ phận chức năng để giải quyết kịp thời cho sinh viên.

4. Tổ chức thực hiện

- Giao phòng công tác sinh viên triển khai thực hiện

- Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn vướng mắc, đề nghị các đơn vị, cá nhân phản ánh bằng văn bản qua email của trường (admission@siu.edu.vn) để Ban giám hiệu Nhà trường xem xét, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp.

- Ban Giám hiệu có trách nhiệm giám sát, kiểm tra quá trình thực hiện, sau khi thực hiện 3 tháng phải có báo cáo Ban giám hiệu.

Người soạn thảo

Người xem xét

Người phê duyệt

Nguyễn Thị Trung Thủy

Văn Thị Thiên Hà

Trần Xuân Định