

## I. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

### 1. Mục đích

Nhằm hướng dẫn cho các đơn vị có liên quan thực hiện đầy đủ các bước để giải quyết các yêu cầu chính đáng của HSSV theo quy chế và các quy định hiện hành của Trường Cao đẳng Tiền Giang.

### 2. Phạm vi áp dụng

Quy trình này được áp dụng đối với toàn thể HSSV đang học tại Trường Cao đẳng Tiền Giang.

## II. ĐỊNH NGHĨA VÀ TỪ VIẾT TẮT

### 1. Định nghĩa

Giải quyết yêu cầu của HSSV là hoạt động tiếp nhận các thông tin và đáp ứng nguyện vọng chính đáng của HSSV theo đúng quy định.

### 2. Từ viết tắt

|           |   |
|-----------|---|
| BGH       | Ban Giám hiệu                             |
| GVCN      | Giáo viên chủ nhiệm                       |
| HSSV      | Học sinh – Sinh viên                      |
| CTCT&HSSV | Công tác chính trị & Học sinh – sinh viên |

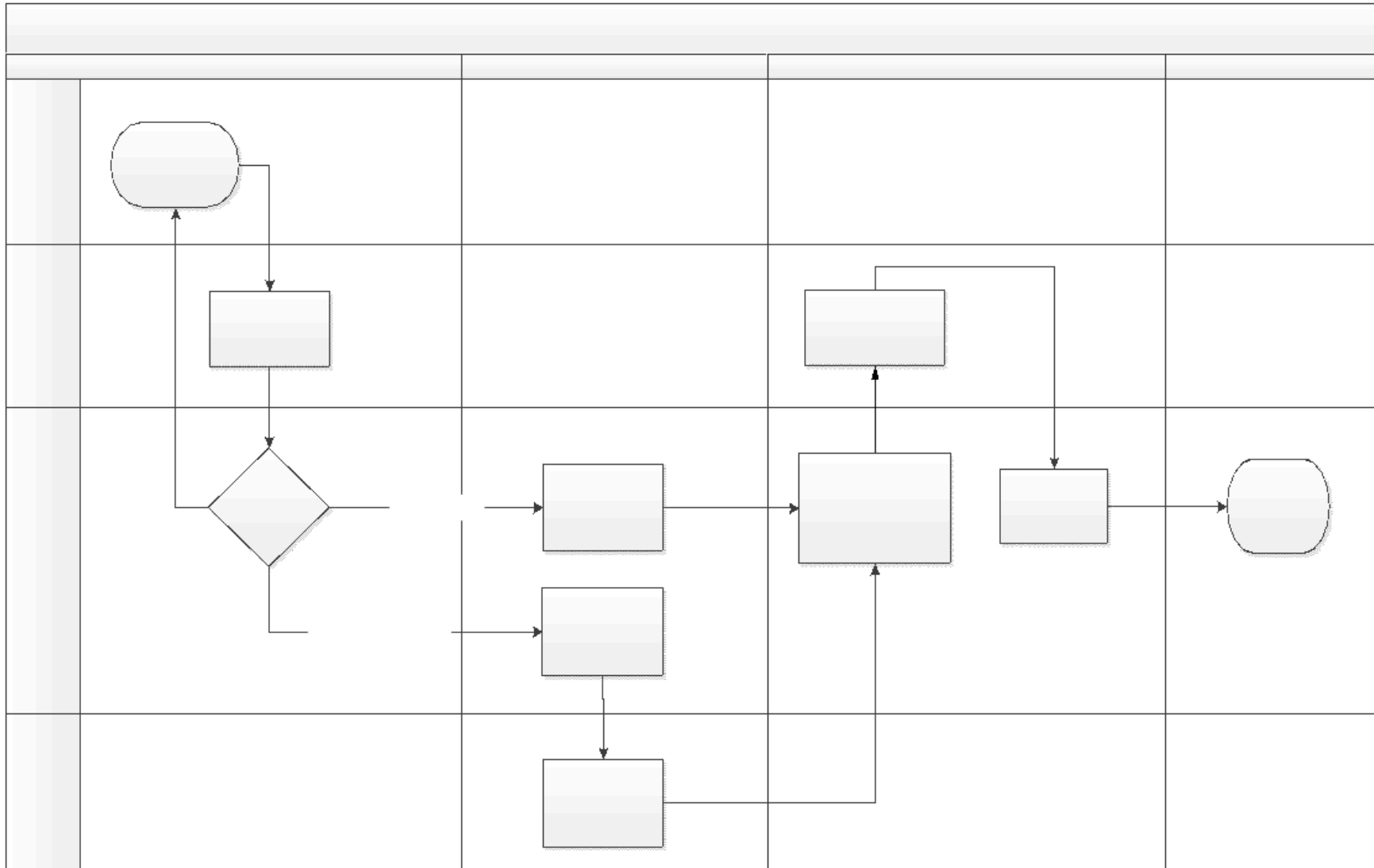
1.

**III. LƯU ĐỒ QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT YÊU CẦU CỦA HSSV** (xem trang 2)

**IV. ĐẶC TẢ QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT YÊU CẦU CỦA HỌC SINH – SINH VIÊN** (xem trang 3 đến 5)

## V. CÁC BIỂU MẪU

| Stt | Tên biểu mẫu/ hướng dẫn                      | Mã hóa            |
|-----|--|-------------------|
| 1.  | Xác nhận HSSV đang học tại trường            | BM.QT25.P.HSSV.01 |
| 2.  | Xác nhận vay vốn học tập                     | BM.QT25.P.HSSV.02 |
| 3.  | Đề nghị xác nhận diện chính sách cho HSSV    | BM.QT25.P.HSSV.03 |
| 4.  | Đơn đề nghị miễn, giảm học phí               | BM.QT25.P.HSSV.04 |
| 5.  | Sổ theo dõi việc giải quyết yêu cầu của HSSV | BM.QT25.P.HSSV.05 |



ĐẶC TẢ QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT YÊU CẦU CỦA HỌC SINH – SINH VIÊN

| STT | Tên bước                     | Nội dung công việc  | Bộ phận/người thực hiện | Bộ phận/người phối hợp thực hiện | Kết quả đạt được  | Hạn hoàn thành | Biểu mẫu/hồ sơ   |
|-----|------------------------------|---|-------------------------|----------------------------------|---|----------------|--|
| 1   | Đề xuất yêu cầu              | - HSSV đề xuất yêu cầu cần được giải quyết.<br>- HSSV làm đơn theo hướng dẫn (nếu cần), ghi đầy đủ thông tin, nội dung yêu cầu giải quyết trong đơn.  | CTCT&HSSV               | GVCN                             | - Yêu cầu của HSSV<br>- Đơn của HSSV                              |                | BM.QT25.P.HSSV.01<br>BM.QT25.P.HSSV.02<br>BM.QT25.P.HSSV.03<br>BM.QT25.P.HSSV.04 |
| 2   | Xác nhận đơn (nếu có)        | Khi nhận được yêu cầu hoặc đơn của HSSV, xác nhận các thông tin, kiểm tra quy cách đơn  | GVCN                    | HSSV                             | - Đơn của HSSV đã được xác nhận                                   |                |  |
| 3   | Tiếp nhận, kiểm tra          | - Tiếp nhận yêu cầu của HSSV qua trình bày hoặc đơn. Nếu có đơn kiểm tra quy cách đơn.<br>- Yêu cầu HSSV làm lại đơn nếu chưa đạt quy cách.<br>- Kiểm tra nội dung và tìm phương án giải quyết yêu cầu của HSSV | CTCT&HSSV               | CTCT&HSSV                        | - Đơn của HSSV đã có xác nhận của khoa chuyên môn (nếu có)        | 0,5 ngày       |  |
| 4   | Giải quyết cấp khoa (nếu có) | - Nếu yêu cầu của HSSV thuộc thẩm quyền giải quyết của khoa thì khoa trực tiếp giải quyết. Sau đó khoa thông báo kết quả giải   | Khoa chuyên môn         | - HSSV<br>- Phòng CTCT&HSSV      | - Kết quả giải quyết đối với yêu cầu của HSSV (nếu có thẩm quyền) | 0,5 ngày       |  |

Quy trình: GIẢI QUYẾT YÊU CẦU CỦA HỌC SINH – SINH VIÊN

|   |                       |  |                 |                 |   |          |  |
|---|-----------------------|--|-----------------|-----------------|---|----------|--|
|   |                       | quyết yêu cầu trực tiếp cho HSSV<br>- Nếu yêu cầu của HSSV vượt thẩm quyền giải quyết của khoa, khoa chuyên môn gửi yêu cầu của HSSV lên phòng CTCT&HSSV đề nghị giải quyết                            |                 |                 | - Văn bản đề nghị phòng CTCT& HSSV giải quyết (nếu không đủ thẩm quyền) |          |  |
| 5 | Giải quyết cấp trường | - Phòng CTCT&HSSV tiếp nhận đề nghị giải quyết yêu cầu của HSSV từ khoa chuyên môn.<br>- Phòng CTCT&HSSV tìm hiểu nội dung, đề xuất phương án giải quyết yêu cầu của HSSV. Sau đó trình BGH phê duyệt. | Phòng CTCT&HSSV | BGH             | - Phương án giải quyết yêu cầu của HSSV                                 | 0,5 ngày |  |
| 6 | Phê duyệt             | - Từ nội dung yêu cầu của HSSV và phương án giải quyết do phòng CTCT&HSSV đề xuất, BGH nhà trường đưa ra quyết định cuối cùng đối với yêu cầu của HSSV. Sau đó trả kết quả cho phòng CTCT&HSSV         | BGH             | Phòng CTCT&HSSV | - Kết quả giải quyết yêu cầu của HSSV                                   | 01 ngày  |  |
| 7 | Thông tin kết quả     | - Phòng CTCT&HSSV tiếp nhận kết quả phê duyệt từ BGH.<br>- Sau khi hoàn tất, Phòng CTCT&HSSV gửi kết quả   | Phòng CTCT&HSSV | Khoa chuyên môn | - Kết quả giải quyết yêu cầu của HSSV                                   | 01 ngày  |  |

Quy trình: GIẢI QUYẾT YÊU CẦU CỦA HỌC SINH – SINH VIÊN

|    |                      |   |                                    |                 |  |          |                   |
|----|----------------------|---|------------------------------------|-----------------|--|----------|-------------------|
|    |                      | xử lý yêu cầu của HSSV về cho Khoa chuyên môn   |                                    |                 |  |          |                   |
| 8  | Trả kết quả cho HSSV | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nếu yêu cầu của HSSV thuộc thẩm quyền giải quyết của khoa thì khoa giải quyết và thông báo kết quả cho HSSV ngay sau Bước 4</li> <li>- Nếu không thuộc thẩm quyền, Khoa sẽ nhận kết quả giải quyết từ phòng CTCT&amp;HSSV và trả kết quả cho HSSV</li> </ul> | Khoa chuyên môn<br>Phòng CTCT&HSSV | HSSV            | - Kết quả giải quyết yêu cầu của HSSV        | 0,5 ngày |                   |
| 9  | Tổng hợp, báo cáo    | - Khi có yêu cầu từ BGH hoặc các bộ phận, phòng CTCT&HSSV tổng hợp hồ sơ giải quyết yêu cầu của HSSV để báo cáo. Việc này yêu cầu có sự phối hợp của các Khoa chuyên môn trong việc tổng hợp số liệu, hồ sơ.  | Phòng CTCT&THSSV                   | Khoa chuyên môn | Sổ theo dõi việc giải quyết yêu cầu của HSSV |          | BM.QT25.P.HSSV.05 |
| 10 | Lưu hồ sơ            | - Phòng ĐT&CTHSSV thực hiện lưu hồ sơ về việc giải quyết yêu cầu của HSSV như: họ tên HSSV; yêu cầu của HSSV; ngày nhận được yêu cầu; ngày trả kết quả giải quyết;...   | Phòng ĐT&CTHSSV                    | Khoa chuyên môn |  |          |                   |

