

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG
HỆ THỐNG TIẾP SINH VIÊN TRỰC TUYẾN
PHÒNG QUẢN LÝ ĐÀO TẠO – TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOẠI THƯƠNG
(Áp dụng cho sinh viên và cựu sinh viên)

I. Mục đích và phạm vi

- Hướng dẫn sinh viên, cựu sinh viên thực hiện đúng quy trình gửi yêu cầu học vụ/ cấp giấy tờ, tiếp nhận và giải đáp thắc mắc thông qua hệ thống trực tuyến student.ftu.edu.vn
- Thay thế hình thức nộp hồ sơ trực tiếp, góp phần giảm tải giấy tờ, tạo thuận lợi cho sinh viên/cựu sinh viên và nâng cao hiệu quả công tác quản lý, xử lý hồ sơ.

II. Phân loại yêu cầu trên hệ thống

Hệ thống tiếp sinh viên trực tuyến của phòng Quản lý đào tạo gồm 03 nhóm:

- Nhóm 1: Yêu cầu học vụ
- Nhóm 2: Yêu cầu cấp giấy tờ
- Nhóm 3: Liên hệ hỗ trợ

Khi tạo yêu cầu, sinh viên bắt buộc chọn đúng nhóm và đúng loại yêu cầu để được xử lý.

III. Hướng dẫn sử dụng hệ thống

1. Đăng nhập hệ thống

- **Đối với sinh viên:** Truy cập trang ftugate.ftu.edu.vn, chọn mục “**Hệ thống tiếp sinh viên trực tuyến**”, điền đầy đủ các thông tin theo yêu cầu để đăng nhập và bắt đầu sử dụng hệ thống.
- **Đối với cựu sinh viên:** Thực hiện tạo tài khoản tại trang student.ftu.edu.vn, sau đó đăng nhập và bắt đầu sử dụng hệ thống.

2. Thông tin và quy trình yêu cầu học vụ

2.1 Thông tin học vụ:

STT	Nội dung yêu cầu học vụ	Thời gian giải quyết	Giấy tờ đính kèm (Bản scan)
1	Đăng ký chuyển thi	03 ngày làm việc	Minh chứng hợp lệ trong trường hợp có lý do sức khỏe/ bất khả kháng
2	Đăng ký hoãn thi	03 ngày làm việc	
3	Đăng ký thi ghép (sau khi hoãn thi)	03 ngày làm việc	

4	Mượn, đổi phòng học	03 ngày làm việc	Xác nhận của Giảng viên/ Đơn vị phụ trách
5	Chuyển điểm do khác mã môn học	05-07 ngày làm việc	Đơn xin xét học phần tương đương (đối với các học phần chưa có trong danh mục tương đương)
6	Kiểm tra điểm bị mất trên hệ thống	05 ngày làm việc	
7	Đăng ký/ Huỷ/ Chuyển lớp tín chỉ (đối với các trường hợp bất khả kháng)	05 ngày làm việc	Minh chứng hợp lệ trong trường hợp có lý do sức khỏe/ bất khả kháng
8	Đề nghị học ghép/hoãn/tập trung muộn/tự di chuyển đổi với môn học Giáo dục quốc phòng và An ninh	05 ngày làm việc	Minh chứng hợp lệ trong trường hợp có lý do sức khỏe/ bất khả kháng
9	Đăng ký chương trình đào tạo thứ 2	Theo thông báo	Chứng chỉ ngoại ngữ quốc tế trong thời hạn (đối với các TH sử dụng CCNNQT để xét)
10	Xin nghỉ học tạm thời	07-10 ngày làm việc	- Đơn xin xác nhận tình trạng sinh viên (Có xác nhận của các đơn vị liên quan) - Bảng kê chi tiết hoàn thành nghĩa vụ học phí (Phòng KH-TC cung cấp và xác nhận) - Minh chứng đối với phần lý do - Các yêu cầu cụ thể khác theo thông tin chi tiết trên hệ thống
11	Đăng ký chuyển hình thức đào tạo (từ ĐHCQ sang VLVH)	07-10 ngày làm việc	
12	Xin chuyển chương trình đào tạo	07-10 ngày làm việc	
13	Xin chuyển cơ sở đào tạo	07-10 ngày làm việc	
14	Xin chuyển trường	07-10 ngày làm việc	
15	Xin thôi học	07-10 ngày làm việc	
16	Nhập học lại sau thời gian nghỉ học tạm thời	07-10 ngày làm việc	Quyết định cho phép sinh viên nghỉ học tạm thời
17	Gửi Bằng tốt nghiệp, Bảng điểm từ email của FTU đến cơ sở đào tạo/đối tác nước ngoài (*)	05 ngày làm việc	- Bằng tốt nghiệp - Bảng điểm

Ghi chú: (*) Áp dụng cho sinh viên và cựu sinh viên

2.2 Quy trình thực hiện

Sau khi đăng nhập thành công vào hệ thống, sinh viên/cựu sinh viên thực hiện quy trình như sau:

Bước 1: Chọn chức năng **Gửi yêu cầu**.

Bước 2: Chọn **Yêu cầu học vụ**.

Bước 3:

- Chọn **Loại yêu cầu học vụ** cụ thể cần thực hiện.
- Đọc kỹ **quy định, hướng dẫn và lưu ý** (nếu có) liên quan đến yêu cầu.
- Khai đầy đủ và chính xác các thông tin, đồng thời tải lên các **giấy tờ kèm theo** theo yêu cầu (nếu có).
- Kiểm tra lại toàn bộ thông tin đã khai báo và nhấn **Xác nhận gửi yêu cầu** để hoàn tất.

Bước 4: Theo dõi kết quả xử lý

- Kết quả xử lý hồ sơ sẽ được thông báo qua **địa chỉ thư điện tử đã đăng ký**, đồng thời sinh viên/cựu sinh viên có thể theo dõi tình trạng xử lý hồ sơ trên hệ thống tại mục **Yêu cầu của tôi**.
- **Trường hợp yêu cầu được xử lý thành công:** Sinh viên/cựu sinh viên thực hiện theo các hướng dẫn (nếu có) hiển thị trên hệ thống hoặc trong thông báo qua email.
- **Trường hợp yêu cầu bị từ chối:** Sinh viên/cựu sinh viên kiểm tra lý do từ chối được hiển thị trên hệ thống/email hoặc chỉnh sửa/bổ sung thông tin theo yêu cầu và gửi lại hồ sơ.

3. Thông tin và quy trình yêu cầu cấp giấy tờ

3.1 Thông tin loại giấy tờ

STT	Loại giấy tờ	Đối tượng áp dụng		Thời gian giải quyết
		SV	Cựu SV	
1	Bảng điểm	X	X	BĐ cho SV: 3-5 ngày làm việc BĐ cho cựu SV: 7 ngày làm việc
2	Giấy chứng nhận học bổng khuyến khích học tập (theo học kỳ)	X	X	05 ngày làm việc
3	Giấy chứng nhận học bổng doanh nghiệp	X	X	05 ngày làm việc
4	Giấy chứng nhận hoàn thành khóa học	X		05 ngày làm việc
5	Giấy chứng nhận tốt nghiệp tạm thời	X		05 ngày làm việc
6	Giấy chứng nhận xếp hạng	X	X	05 ngày làm việc
7	Xác nhận điểm Giáo dục thể chất	X	X	05 ngày làm việc
8	Giấy chứng nhận hoàn thành Giáo dục quốc phòng	X	X	05 ngày làm việc
9	Bản sao bằng Tốt nghiệp		X	10 ngày làm việc
10	Giải thích hệ thống thang điểm	X	X	03-05 ngày làm việc
11	Trích lục mô tả học phần	X	X	10 ngày làm việc

3.2 Quy trình thực hiện

Sau khi đăng nhập thành công vào hệ thống, sinh viên/cựu sinh viên thực hiện quy trình như sau:

Bước 1: Chọn chức năng **Gửi yêu cầu**.

Bước 2: Chọn **Yêu cầu cấp giấy tờ**.

Bước 3:

- Lựa chọn **loại giấy tờ** cần đề nghị cấp.
- Kê khai đầy đủ, chính xác các thông tin và tải lên các giấy tờ theo yêu cầu (nếu có).
- Kiểm tra lại thông tin đã đăng ký và xác nhận gửi yêu cầu.

Bước 4: Theo dõi kết quả xử lý và nhận giấy tờ.

- Kết quả xử lý hồ sơ sẽ được thông báo qua **địa chỉ thư điện tử đã đăng ký** hoặc hiển thị tình trạng xử lý hồ sơ trên hệ thống tại mục **Yêu cầu của tôi**.

- Tải xuống **Phiếu hẹn** có mã QR.
- Thực hiện nhận giấy tờ theo thông tin ghi trên Phiếu hẹn và xuất trình Phiếu hẹn cho cán bộ tại **Phòng Tiếp sinh viên – A204 – Tầng 2 – Nhà A** vào **thứ Ba và thứ Năm hàng tuần**.
- Thực hiện **thanh toán lệ phí** khi đến nhận các giấy tờ đã yêu cầu.

Lưu ý:

- Sinh viên/cựu sinh viên có trách nhiệm đến nhận kết quả và hoàn tất nghĩa vụ tài chính **trước thời hạn quy định trên Phiếu hẹn** để hồ sơ được xác nhận hoàn thành. Trường hợp hồ sơ chưa hoàn tất theo quy định sẽ ảnh hưởng đến việc đăng ký các yêu cầu cấp giấy tờ và các thủ tục học vụ khác trên hệ thống.
- Đối với yêu cầu cấp **Bản sao bằng tốt nghiệp**, khi đến nhận giấy tờ, cựu sinh viên cần nộp lại 01 bản in Căn cước điện tử hoặc bản sao có chứng thực Thẻ Căn cước công dân, Thẻ Căn cước hoặc Hộ chiếu còn giá trị sử dụng. Đồng thời, Cựu sinh viên cần xuất trình Căn cước điện tử/Bản chính CCCD hoặc hộ chiếu để đối chiếu; *Trường hợp không thể đến nhận trực tiếp, người được ủy quyền cần mang theo:*
 - Bản sao có chứng thực hoặc bản gốc Giấy ủy quyền nhận giấy tờ (có xác nhận của cơ quan có thẩm quyền);
 - Căn cước điện tử hoặc Bản chính/Bản sao có chứng thực Thẻ Căn cước công dân hoặc Thẻ căn cước hoặc Hộ chiếu còn giá trị sử dụng của người được ủy quyền.

4. Tiếp nhận và giải đáp thắc mắc

- Trong trường hợp cần giải đáp thông tin liên quan đến học tập, sinh viên/cựu sinh viên gửi câu hỏi tại phần **Liên hệ hỗ trợ** (góc dưới bên phải màn hình) bằng cách tạo câu hỏi mới.
- Hệ thống tự động chuyển câu hỏi đến cán bộ phụ trách để tiếp nhận và phản hồi. Sinh viên/cựu sinh viên theo dõi và kiểm tra nội dung phản hồi tại **mục Liên hệ hỗ trợ** trên hệ thống.

IV. Hỗ trợ & liên hệ

Trong quá trình sử dụng hệ thống, nếu có thắc mắc hoặc cần hỗ trợ, sinh viên/cựu sinh viên vui lòng liên hệ Phòng Quản lý đào tạo qua các kênh sau:

- Hotline: 0352.530.798 hoặc 0352.285.564
- Email: student@ftu.edu.vn
- Mục **Liên hệ hỗ trợ** trên hệ thống.