

Số: 554/QĐ-ĐHNL

Thành phố Huế, ngày 17 tháng 12 năm 2018

### QUYẾT ĐỊNH

Về việc Ban hành Quy định tiếp nhận và giải quyết công việc đối với sinh viên hệ chính quy theo quy trình “Phục vụ sinh viên”

### HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC NÔNG LÂM

Căn cứ Quyết định số 1389/QĐ-ĐHH ngày 10 tháng 7 năm 2014 của Giám đốc Đại học Huế về việc Ban hành quy định nhiệm vụ, quyền hạn của Đại học Huế và các trường Đại học thành viên và đơn vị trực thuộc;

Căn cứ quyết định số 1974/QĐ-ĐHH ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Giám đốc Đại học Huế về việc bổ nhiệm Hiệu trưởng Trường Đại học Nông Lâm, Đại học Huế nhiệm kỳ 2014-2019;

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

Căn cứ quyết định số 728/QĐ-ĐHNL ngày 31 tháng 8 năm 2015 của Hiệu trưởng trường Đại học Nông Lâm về việc ban hành Quy định về chức năng nhiệm vụ, quy trình giải quyết công việc và biểu mẫu của một số phòng chức năng;

Theo đề nghị của Ông Trưởng phòng Công tác sinh viên:

### QUYẾT ĐỊNH

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định tiếp nhận và giải quyết các công việc liên quan đối với sinh viên hệ chính quy theo học tại trường.

**Điều 2.** Giao cho phòng CTSV tổ chức thực hiện quy định này. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Các Ông (Bà) Trưởng các khoa, Trưởng các phòng chức năng liên quan và toàn thể sinh viên hệ chính quy chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /

**Nơi nhận:**

- Ban giám hiệu (để báo cáo);
- Như điều 3 (để thực hiện);
- Lưu: VT, CTSV;



PGS.TS. Lê Văn An

# QUY ĐỊNH VỀ TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC ĐỐI VỚI SINH VIÊN ĐÀO TẠO HỆ CHÍNH QUY THEO QUY TRÌNH “PHỤC VỤ SINH VIÊN”

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1554/QĐ-ĐHNL ngày 7 tháng 12 năm 2018 của Hiệu trưởng trường Đại học Nông Lâm)



## Chương 1. QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Giải thích thuật ngữ, mục đích, yêu cầu

1. “*Phục vụ sinh viên*”: quy trình giải quyết công việc đối với sinh viên hệ chính quy, thuộc thẩm quyền của Trường Đại học Nông Lâm từ tiếp nhận yêu cầu, hồ sơ, trả kết quả thông qua đầu mối “*bộ phận tiếp nhận*” tại Phòng Công tác sinh viên (sau đây gọi tắt là BPTN).

#### 2. 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 và tới nhiều phòng, Khoa của trường.

- Làm rõ, đúng trách nhiệm của mỗi đơn vị, cá nhân, mỗi khâu xử lý trong bộ máy quản lý của Nhà trường.

#### 3. Yêu cầu:

- BPTN trực thuộc phòng Công tác sinh viên. Cán bộ trực tiếp nhận 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.

- 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.

**Điều 2.** Quy chế này quy định về trình tự, thủ tục, thời gian và trách nhiệm của cán bộ, các phòng chức năng liên quan đến việc tiếp nhận, giải quyết công việc đối với sinh viên.

**Điều 3.** Nguyên tắc giải quyết công việc theo quy trình “*phục vụ sinh viên*” gồm:

1. Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại BPTN thuộc phòng CTSV.

2. Giải quyết công việc kịp thời, đúng thẩm quyền, đúng quy định, đúng Quy chế Công tác HSSV của Bộ Giáo dục và Đào tạo, Đại học Huế và của nhà trường.

3. Bảo đảm thực hiện công khai về thủ tục, thời gian.

4. Quy định rõ trách nhiệm của cán bộ và các phòng chức năng liên quan.

## Chương 2. NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ

### Điều 4: Các đơn vị liên quan và cơ chế phối hợp

#### 1. Các đơn vị liên quan

- Phòng Công tác sinh viên.
- Phòng Tổ chức – Hành chính.

- Phòng Đào tạo.
- Phòng Kế hoạch – Tài chính.
- Phòng Cơ sở vật chất.
- Phòng Khảo thí và đảm bảo chất lượng giáo dục.
- Phòng Khoa học công nghệ và hợp tác quốc tế.
- Trung tâm thông tin thư viện.
- Các Khoa chuyên môn.
- Đoàn thanh niên, Hội sinh viên.

## **2. Quy chế phối hợp**

- Phòng Công tác sinh viên làm đầu mối tiếp nhận, giải quyết mọi thông tin, thủ tục hành chính đối với sinh viên hệ chính quy của Nhà trường.

- Thời gian từ khi các đơn vị nhận thông tin yêu cầu từ BPTN đến khi trả lời tùy theo nội dung thông tin được yêu cầu phải thực hiện theo thời gian (*theo phụ lục*) trong quy định này.

- Hình thức trả lời có thể qua điện thoại; email; văn bản, hồ sơ (*tùy theo nội dung thông tin được yêu cầu*).

- Cán bộ BPTN sẽ làm việc trực tiếp với các đơn vị liên quan để giải quyết các yêu cầu của sinh viên.

## **Điều 5. Đối với phòng Công tác sinh viên**

1. Bố trí cán bộ trực tiếp nhận yêu cầu và trả kết quả.

2. Phổ biến và niêm yết công khai các thủ tục, quy trình, thời gian cho từng nội dung công việc theo quy định.

3. Mỗi tuần tiếp sinh viên: 10 buổi, theo lịch từ thứ Hai đến thứ Sáu

4. Thời gian tiếp nhận và giải quyết:

- Buổi Sáng: từ 07h45 đến 10h30.

- Buổi Chiều: từ 13h45 đến 16h30.

## **Điều 6. Đối với sinh viên đến giải quyết công việc**

1. Sinh viên đến giải quyết công việc phải xuất trình thẻ sinh viên, mặc trang phục đúng quy định.

2. Sinh viên có nhu cầu giải quyết công việc cần phải nghiên cứu rõ quy trình các cấp từ ban cán sự lớp tới cố vấn học tập, khoa chuyên môn, phòng CTSV; các hình thức triển khai công việc như giải quyết trực tiếp tại phòng làm việc, giải quyết qua các kênh thông tin trực tuyến (*email, facebook...*).

3. Nộp hồ sơ đầy đủ theo các thủ tục quy định.

4. Đến nhận lại hồ sơ đúng thời gian quy định và phải xuất trình giấy hẹn.

## **Điều 7. Trách nhiệm của BPTN và phòng CTSV**

1. Kiểm tra và tiếp nhận các yêu cầu của sinh viên, cấp phiếu hẹn giải quyết yêu cầu

sau khi sinh viên đảm bảo các quy định. Trường hợp sinh viên chưa đủ thủ tục và đáp ứng các yêu cầu chung, BPTN có trách nhiệm hướng dẫn cụ thể để sinh viên thực hiện bổ sung các yêu cầu.

2. BPTN có trách nhiệm với các thủ tục, hồ sơ của sinh viên sau khi tiếp nhận; trình phê duyệt các cấp theo quy trình; có phương án lưu trữ, bảo quản, đảm bảo độ an toàn, cho tới khi trả kết quả theo thời hạn đã giao hẹn.

### **Điều 8. Trách nhiệm của các phòng, trung tâm, khoa liên quan khi giải quyết công việc tại BPTN**

1. Các phòng, khoa, trung tâm liên quan có trách nhiệm phối hợp cùng với BPTN để giải quyết các yêu cầu của sinh viên theo đúng thời gian quy định.

2. Các đơn vị liên quan có trách nhiệm phân công nhiệm vụ cho một cán bộ trong phòng phụ trách tiếp nhận các yêu cầu của sinh viên từ BPTN chuyển lên cũng như giải quyết các yêu cầu theo chức năng, nhiệm vụ của đơn vị.

## **Chương 3. NỘI DUNG VÀ THỜI GIAN GIẢI QUYẾT CÁC CÔNG VIỆC**

### **Điều 9. Xác nhận sinh viên**

Xác nhận đơn vay vốn tín dụng, xác nhận sinh viên để làm các thủ tục: nhận trợ cấp ưu đãi, hoãn nghĩa vụ quân sự ở địa phương, xác nhận làm chế độ bảo hiểm thân thể, xin cấp học bổng tài trợ...

### **Điều 10. Làm thủ tục miễn giảm học phí và chế độ chính sách cho sinh viên**

Tiếp nhận hồ sơ về xét miễn giảm học phí và các chế độ chính sách cho sinh viên như: miễn giảm học phí cho sinh viên thuộc diện chính sách, xác nhận sổ ưu đãi giáo dục, xét chế độ cho sinh viên cử tuyển, dân tộc thiểu số hộ nghèo,...

### **Điều 11. Cấp bằng điểm trong học kỳ và cấp lại bằng điểm quá trình học tập**

Tiếp nhận và xác nhận bằng điểm trong học kỳ cho sinh viên nhận học bổng tài trợ, xét khen thưởng các cấp, xác nhận để làm hồ sơ xin vào Đảng; cấp lại bằng điểm toàn khóa học cho sinh viên đã tốt nghiệp. Trong trường hợp nhờ người khác làm thủ tục xin cấp bằng điểm thì phải có giấy ủy quyền của người ủy quyền và giấy giới thiệu của người được ủy quyền, CMND của người được ủy quyền.

### **Điều 12. Giải quyết nghỉ học có thời hạn, thôi học**

Tiếp nhận và giải quyết các trường hợp cho sinh viên nghỉ học, thôi học:

- Trường hợp sinh viên nghỉ học do ốm đau: Phải có giấy xác nhận của y tế có thẩm quyền (*bệnh viện trường Đại học Y Dược Huế hay bệnh viện cấp Huyện hoặc tương đương trở lên*).

- Trường hợp sinh viên nghỉ học do hoàn cảnh gia đình khó khăn: Phải kèm bản khai hoàn cảnh gia đình khó khăn có xác nhận của chính quyền địa phương (*từ cấp Phường, Xã trở lên*).

- Sinh viên xin nghỉ học ngắn hạn trên 03 ngày phải có đơn xin phép nghỉ học, có ý kiến của CVHT và có sự đồng ý của phòng CTSV. (*Sinh viên nghỉ học từ 03 ngày trở xuống Trường ủy quyền cho CVHT xem xét giải quyết*).

### **Điều 13. Giải quyết vào học lại**

Tiếp nhận và giải quyết thủ tục cho sinh viên vào học lại sau khi nghỉ học có thời hạn:

- Giấy xác nhận của y tế có thẩm quyền đảm bảo sức khỏe vào học lại (*bệnh viện trường Đại học Y Dược - Huế hay bệnh viện cấp Huyện hoặc tương đương trở lên*) đối với sinh viên nghỉ học vì lý do sức khỏe.

- Giấy nhận xét của chính quyền địa phương nơi cư trú trong thời gian ngừng học.

### **Điều 14. Cấp giấy giới thiệu**

- Tiếp nhận và làm thủ tục cấp giấy giới thiệu cho sinh viên khi đến làm việc với các đơn vị ngoài trường để thực hiện quá trình tiếp cận nghề nghiệp, thực tập thao tác nghề, thực tế nghề, thực tập tốt nghiệp, nghiên cứu khoa học...

- Trường hợp cấp giấy giới thiệu sinh viên đi làm nghiên cứu khoa học ngoài trường phải có giấy xác nhận của giáo viên hướng dẫn.

- Trường hợp cấp giấy giới thiệu để sinh viên đi thực tập thì sau khi đã có quyết định cử sinh viên đi thực tập của nhà trường.

- Trường hợp cấp giấy giới thiệu để đi liên hệ thực tập thì phải có xác nhận của khoa chuyên môn hoặc giáo viên hướng dẫn đoàn thực tập.

### **Điều 15. Quản lý sinh viên cư trú**

BPTN có trách nhiệm hướng dẫn sinh viên kê khai thông tin cư trú theo từng học kỳ của năm học; thực hiện việc cập nhật và báo cáo theo quy định chung của Ban CTHSSV ĐHH và Vụ GDCTHSSV-Bộ GD&ĐT.

### **Điều 16. Làm thẻ ngân hàng.**

BPTN có trách nhiệm tiếp nhận các thông tin từ sinh viên, phối hợp các ngân hàng TMCP trên địa bàn thành phố Huế, có liên kết với nhà trường trong nội dung thu, nộp học phí qua ngân hàng để tổ chức làm các loại thẻ cần thiết, phục vụ quá trình học tập, tham gia nghiên cứu; thẻ ngân hàng để giao dịch tài chính cho sinh viên.

### **Điều 17. Tiếp nhận hồ sơ làm thủ tục cho sinh viên đi thực tập nước ngoài**

Tiếp nhận và làm thủ tục cho sinh viên đi thực tập nước ngoài. Sinh viên có nhu cầu cần mang theo các giấy tờ sau:

- Công văn, thư mời đi thực tập (*bản đã dịch sang tiếng Việt, có công chứng*).

- Công văn cử đi thực tập nước ngoài có xác nhận của lãnh đạo khoa.

- Phiếu kê khai thông tin sinh viên.

- Hộ chiếu sinh viên.

- Đơn xin tham gia và cam kết của gia đình sinh viên khi sinh viên tham gia chương trình

*Trường hợp sinh viên đi internship, thực tập hưởng lương dài hạn (từ 30 ngày trở lên) thì làm theo quy định quản lý sinh viên thực tập nước ngoài của trường.*

#### **Điều 18. Tiếp nhận hồ sơ làm thủ tục xét cấp học bổng tài trợ**

Tiếp nhận hồ sơ xét cấp học bổng tài trợ cho sinh viên, khi nộp hồ sơ sinh viên cần nộp kèm theo các giấy tờ sau:

- Bảng điểm xác nhận kết quả học tập và rèn luyện.
- Giấy xác nhận gia đình hộ nghèo, cận nghèo, đơn trình bày gia cảnh, thư giới thiệu (nếu được yêu cầu).

#### **Điều 19. Cấp lại biên lai thu học phí**

Tiếp nhận hồ sơ xin cấp lại biên lai thu học phí để sinh viên làm thủ tục miễn giảm học phí trong quá trình học tập tại trường. Trường hợp nhờ người khác làm thủ tục thì phải có giấy ủy quyền của người ủy quyền và giấy giới thiệu của người được ủy quyền, CMND của người được ủy quyền .

#### **Điều 20. Làm thủ tục xét tốt nghiệp**

Tiếp nhận thủ tục xét tốt nghiệp cho sinh viên sau khi tích lũy đủ số tín chỉ và hoàn thành kế hoạch học tập của mình.

- Trường hợp xin xét tốt nghiệp theo tập thể lớp theo đúng đợt xét tốt nghiệp của nhà trường thì sinh viên hoàn thiện đơn và nộp theo lớp (kèm danh sách tổng hợp sinh viên xin xét tốt nghiệp) và nộp tại phòng Đào tạo.
- Trường hợp sinh viên xin xét tốt nghiệp theo cá nhân, không theo đợt xét tốt nghiệp của trường thì không tổng hợp theo danh sách lớp.
- Sinh viên xét tốt nghiệp các đợt riêng, phải nộp các chứng chỉ điều kiện để xét tốt nghiệp như: Ngoại ngữ không chuyên, GDQP, GDTC, kỹ năng sử dụng CNTT cơ bản đến phòng Đào tạo; nộp các khoản học phí, lệ phí còn thiếu đến thời điểm xét tốt nghiệp tại phòng KHTC để được cập nhật vào hệ thống trước khi xin xét tốt nghiệp.

#### **Điều 21. Cấp lại hồ sơ sinh viên**

Tiếp nhận thủ tục cho sinh viên rút lại hồ sơ sinh viên sau khi đã tốt nghiệp tại trường và sinh viên bị buộc thôi học.

- Trường hợp rút hồ sơ khi mới tốt nghiệp phải trình quyết định công nhận tốt nghiệp (bản photocopy).
- Trường hợp rút hồ sơ khi thôi học thì phải nộp kèm quyết định thôi học của Hiệu trưởng nhà trường.

#### **Điều 22. Cho mượn sử dụng các loại giấy tờ trong hồ sơ sinh viên**

Tiếp nhận thủ tục cho sinh viên mượn lại các giấy tờ trong hồ sơ sinh viên như: Giấy báo nhập học, sơ yếu lý lịch, học bạ THPT, bằng tốt nghiệp THPT, quyết định khen thưởng kỷ luật sinh viên,... Trường hợp mượn giấy báo nhập học, học bạ THPT hoặc bằng tốt nghiệp THPT thì phải trình bày lý do kèm văn bản của việc mượn lại giấy tờ.

#### **Điều 23. Điều chỉnh thông tin sinh viên trong hồ sơ, hệ thống, BHYT, BHTT**

Tiếp nhận thủ tục điều chỉnh các thông tin của sinh viên trong hồ sơ, thẻ BHYT, BHTT, thẻ sinh viên, hệ thống quản lý giáo dục, phần mềm của nhà trường,...

- Trường hợp điều chỉnh lại thông tin trên hệ thống quản lý, hồ sơ thì phải ghi rõ và đầy đủ thông tin cần điều chỉnh theo giấy khai sinh và CMND của cá nhân.

- Trường hợp điều chỉnh thông tin trong thẻ BHYT, BHTT, bảng tên sinh viên phải ghi rõ thông tin theo hồ sơ sinh viên.

#### **Điều 24. Kiểm tra kết quả rèn luyện của sinh viên trong học kỳ, năm học**

Tiếp nhận thủ tục cho sinh viên kiểm tra, đối chiếu kết quả rèn luyện của sinh viên trong học kỳ, năm học và của toàn khóa học. Sinh viên phải ghi rõ điểm rèn luyện do cá nhân, lớp và do khoa chuyên môn đánh giá.

#### **Điều 25. Kiểm tra khen thưởng năm học và học bổng khuyến khích học tập**

Tiếp nhận thủ tục kiểm tra khen thưởng năm học và danh sách sinh viên được nhận học bổng khuyến khích học tập trong học kỳ.

- Trường hợp kiểm tra danh sách khen thưởng năm học phải ghi rõ và đầy đủ kết quả học tập và rèn luyện của cá nhân trong năm học.

- Trường hợp kiểm tra danh sách nhận học bổng KKHT trong học kỳ thì phải ghi rõ kết quả học tập (*các học phần học lại, học cải thiện, hủy đăng ký học lại, học cải thiện,...*) và kết quả rèn luyện trong học kỳ sau khi đã được khoa duyệt.

#### **Điều 26. Xác nhận thủ tục nhận chứng chỉ Giáo dục thể chất và chứng chỉ Giáo dục quốc phòng**

Tiếp nhận thủ tục cho sinh viên đi nhận chứng chỉ GDTC và chứng chỉ GDQP để xét tốt nghiệp:

- Trường hợp nhận hồ sơ xin việc cho tập thể lớp (*theo đợt chung*): đại diện cán sự lớp lập danh sách những thành viên của lớp đã học xong các chứng chỉ.

- Trường hợp nhận hồ sơ theo cá nhân (*theo đợt riêng*), sinh viên phải hoàn thiện mẫu đơn và kèm quyết định công nhận kết quả có tên sinh viên trong danh sách.

## Chương 4. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

### Điều 27. Quy trình thực hiện

1. Phòng Công tác sinh viên chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra thực hiện những nội dung trong Quy định này. Trong quá trình thực hiện có vấn đề gì phát sinh thì trình Ban giám hiệu xem xét.

#### 2. Quy trình thực hiện

TT	Lưu đồ	Biểu mẫu	Phân công
1		Giấy hẹn BPTN	Bộ phận tiếp nhận
2		Quy trình thực hiện Nhập vào sổ theo dõi BPTN	Bộ phận tiếp nhận
3		Biểu mẫu, giấy tờ từng nội dung công việc giải quyết theo chương 3 của quy định	Các đơn vị chức năng
4		Mẫu sổ theo dõi giải quyết công việc BPTN	Bộ phận tiếp nhận

### Điều 28. Biểu mẫu

Tất cả các biểu mẫu có thể tải trên website của nhà trường theo địa chỉ: [sinhvien.huaf.edu.vn](http://sinhvien.huaf.edu.vn) hoặc nhận tại “bộ phận tiếp nhận”.

### Điều 29. Khen thưởng và kỷ luật

1. Khen thưởng: các cá nhân, tập thể sinh viên khi đến giải quyết các công việc tại “bộ phận tiếp nhận” đúng quy định, hiệu quả sẽ được nhà trường xem xét để có những khen thưởng vào cuối học kỳ và năm học.

2. Kỷ luật: Sinh viên khi đến giải quyết công việc tại “bộ phận tiếp nhận” phải chấp hành nghiêm túc quy định này. Những trường hợp vi phạm, tùy theo mức độ, nhà trường sẽ có những hình thức kỷ luật theo quy định của nhà trường và Bộ Giáo dục và Đào tạo.

### Điều 30. Điều khoản thi hành

Quy định này có hiệu lực kể từ ngày ký, những quy định trước đây trái với quy định này không còn giá trị.



Trưởng các Phòng, Khoa và các đơn vị trong trường có trách nhiệm phổ biến, quán triệt đến từng CBVC&LD và sinh viên để cùng phối hợp thực hiện.

Thành phố Huế, ngày ..... tháng .... năm 2018



PGS.TS. LÊ VĂN AN