

**QUY TRÌNH**

Mã số: QT.08.06 – ĐHMC

**GIẢI QUYẾT ĐÚNG HẠN MỘT CỬA CÁC  
YÊU CẦU CỦA SINH VIÊN**

Ngày ban hành: 17/05/2016

Lần ban hành: 02

**Bảng theo dõi phân phối**

<b>TT</b>	<b>Bộ phận được phân phối tài liệu</b>	<b>Ngày phân phối tài liệu</b>	<b>Ký nhận</b>
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			



## I. MỤC ĐÍCH

Việc xây dựng, thực hiện và duy trì quy trình này nhằm thực hiện cơ chế một cửa và đúng hạn theo chỉ thị của chính phủ khi giải quyết các yêu cầu của sinh viên trong trường, từ đó tạo lòng tin của sinh viên đối với trường.

## II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng đối với tất cả sinh viên của trường Đại học tài nguyên và Môi trường Hà Nội.

## III. TÀI LIỆU LIÊN QUAN

- Tiêu chuẩn ISO 9001: 2008

## IV - ĐỊNH NGHĨA VÀ TỪ VIẾT TẮT

### 1. Định nghĩa

- Một cửa: Việc nhận và trả lời kết quả giải quyết yêu cầu của sinh viên được thực hiện một cửa tại Phòng công tác sinh viên là nơi quản lý sinh viên một cách toàn diện.
- Đúng hạn: là thời hạn giải quyết yêu cầu của sinh viên do Phòng công tác sinh viên đưa ra sau khi đã tham khảo ý kiến của các bộ phận trong trường liên quan đến việc giải quyết yêu cầu cụ thể của SV. Đúng hạn chỉ áp dụng đối với những yêu cầu giải **quyết cần thời hạn từ 02 ngày làm việc trở lên** và có liên quan đến một hay nhiều đơn vị khác trong trường.

### 2. Từ viết tắt :

- QT: Quy trình
- PCTSV: Phòng Công tác sinh viên.
- SV: Sinh viên
- TPCTSV: Trưởng phòng Công tác sinh viên.
- CVPT: Chuyên viên phụ trách.
- VT: Văn thư.

## V. NỘI DUNG

Trách nhiệm	Trình tự công việc	Diễn giải	Biểu mẫu
- CVPT - SV	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Tiếp nhận phiếu yêu cầu</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chuyên viên PCTSV tiếp nhận phiếu yêu cầu của SV.</li> <li>- Hẹn SV 02 ngày sau nhận lại kết quả.</li> </ul>	BM.08.06.01 BM.08.06.02 BM.08.06.03 BM.08.06.04 BM.08.06.05
- CVPT	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Thẩm định yêu cầu</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chuyên viên PCTSV thẩm định yêu cầu của sinh viên.</li> </ul>	
- TPCTSV - CVPT - VT	<div style="text-align: center;"> <div style="text-align: center; margin: 0 auto;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Ký duyệt</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chuyên viên PCTSV trình Trưởng phòng phê duyệt các yêu cầu của sinh viên.</li> <li>- Sau khi TP duyệt xong chuyên viên PCTSV chuyển yêu cầu của sinh viên sang đơn vị liên quan để hoàn thiện yêu cầu của sinh viên. (sang Văn thư đóng dấu).</li> </ul>	BM.08.06.01 BM.08.06.02 BM.08.06.03 BM.08.06.04 BM.08.06.05
- CVPT - SV	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Trả kết quả cho sinh viên</div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đến hạn sinh viên đến phòng Công tác sinh viên nhận kết quả.</li> <li>- CVPT trả kết quả cho sinh viên.</li> </ul>	

**VI. HỒ SƠ:** Không có

**VII. PHỤ LỤC**

STT	Mã Biểu mẫu	Diễn giải
1	BM.08.06.01	Xác nhận về việc sinh viên đang học tại Trường.
2	BM.08.06.02	Xác nhận về việc học sinh, sinh viên vay vốn ưu đãi (theo học chế tín chỉ).
3	BM.08.06.03	Xác nhận về việc học sinh, sinh viên vay vốn ưu đãi (theo học niên chế).
4	BM.08.06.04	Giấy giới thiệu.
5	BM.08.06.05	Xác nhận làm vé tháng xe buýt.