

Số: 2678/QĐ- ĐHCNGTVT

Hà Nội, ngày 16 tháng 4 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế tổ chức hoạt động của
văn phòng “Tiếp công dân và người học” Trường Đại học Công nghệ GTVT

HIỆU TRƯỞNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ GIAO THÔNG VẬN TẢI

Căn cứ Nghị quyết số 26/NQ-HĐT ngày 31 tháng 12 năm 2021 của Hội đồng trường Trường Đại học Công nghệ GTVT về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Công nghệ Giao thông vận tải;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Đào tạo,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này **Quy chế tổ chức hoạt động của văn phòng “Tiếp công dân và người học” Trường Đại học Công nghệ GTVT**

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Các văn bản trước đây trái với Quyết định này đều bị bãi bỏ.

Điều 3. Giám đốc các Cơ sở đào tạo, Trưởng các phòng chức năng, Trưởng các Khoa, Viện, Bộ môn, giảng viên, các đơn vị liên quan và sinh viên trong toàn Trường căn cứ Quyết định thi hành./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Hiệu trưởng (để báo cáo);
- Các Phó Hiệu trưởng (để p/h chỉ đạo);
- Công thông tin Trường;
- Lưu VT, ĐT.

KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG


TS. Nguyễn Văn Lâm

Hà Nội, ngày 16 tháng 4 năm 2024

QUY CHẾ
TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG CỦA VĂN PHÒNG “TIẾP CÔNG DÂN VÀ NGƯỜI HỌC”
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ GTVT

1. Mục tiêu

- Tạo môi trường công khai, minh bạch, thuận lợi cho sinh viên, các bậc phụ huynh đến liên hệ, giải quyết các thủ tục hành chính tại Trường;
- Góp phần cải cách thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng quản lý, phục vụ và tạo dựng uy tín, thương hiệu của Nhà trường.

2. Nguyên tắc

- Văn phòng “Tiếp công dân và người học” trực thuộc phòng Đào tạo. Cán bộ trực văn phòng một cửa 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 người học.
- Các thủ tục, quy trình, thời gian giải quyết phải được niêm yết công khai, rõ ràng, đầy đủ để sinh viên và các bậc phụ huynh được biết.
- Đảm bảo giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện không gây phiền hà cho sinh viên và các bậc phụ huynh.
- 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.

3. Mô hình tổ chức, triển khai Văn phòng tiếp công dân và người học

3.1. Mô hình tổ chức, mảng nhiệm vụ các đơn vị phụ trách

Trường Đại học Công nghệ GTVT tổ chức, bố trí Văn phòng “Tiếp công dân và người học” để thực hiện giao dịch theo “cơ chế một cửa” đối với tất cả sinh viên, cựu sinh viên và các bậc phụ huynh, tạo sự đồng bộ và liên thông trong các hoạt động: chỉ dẫn, tiếp nhận thông tin; giải đáp thắc mắc; cấp phát văn bằng; thu nộp học phí, lệ phí; giải quyết các thủ tục hành chính đối với người học.

3.2. Mô tả hoạt động công việc

TT	Mảng công việc	Các nhiệm vụ	Chế độ làm việc
1	Hướng dẫn, tiếp nhận thông tin và	- Cung cấp thông tin, hướng dẫn, tiếp nhận và giải đáp thắc mắc của người học và các bậc phụ huynh;	Thường trực

	giải đáp thắc mắc	- Hướng dẫn chung thủ tục, địa chỉ/thời gian liên hệ của các đơn vị có liên quan; tiếp nhận và chuyển tiếp tới các đơn vị yêu cầu của sinh viên.	
2	Thủ tục hành chính đối với sinh viên	<ul style="list-style-type: none"> - Xác nhận sổ ưu đãi GD-ĐT cho sinh viên; - Xác nhận văn bản/giấy tờ liên quan đến sinh viên; - Bổ sung/hoàn thiện/mượn/rút hồ sơ lý lịch sinh viên; - Thực hiện thủ tục trả hồ sơ sinh viên; - Cấp thẻ/làm lại thẻ sinh viên; - Giải đáp thắc mắc về thủ tục xét cấp học bổng - Tiếp nhận hồ sơ miễn, giảm học phí và trợ cấp xã hội; - Trả thẻ bảo hiểm y tế bắt buộc cho sinh viên, đăng ký và điều chỉnh thẻ BHYT sinh viên; - Tiếp nhận thủ tục thanh toán BHTT sinh viên; - Tiếp nhận đơn, giải quyết, trả lời các thắc mắc về thu nộp học phí/lệ phí; - Chuyển tiếp việc xử lý tới Lãnh đạo phòng hoặc chuyên viên có liên quan và tiếp nhận kết quả xử lý; - Cấp, hoàn trả các kết quả đã theo đúng hẹn. 	Thường trực
3	Chế độ và công tác Đào tạo	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận các yêu cầu liên quan tới Đào tạo + Xin thôi học/ngừng học/học tiếp/chuyển trường; + Đăng ký học/ rút tín chỉ; học lại/ học bổ sung; học hai 2 chương trình...; + Xin miễn học/miễn thi; + Xin bảo lưu kết quả học tập; + Đăng ký thi lại/tốt nghiệp; + Thủ tục tốt nghiệp; - Tiếp nhận đơn/thư: phúc khảo, khiếu nại về tuyển sinh; - Tiếp nhận đơn/thư liên quan tới việc cấp văn bằng, chứng chỉ (xin cấp lại, xin xác nhận, xin đính chính,..). 	Thường trực
4	Trả văn bằng, chứng chỉ	<ul style="list-style-type: none"> - Cấp/trả văn bằng, chứng chỉ cho sinh viên; - Cấp/trả các loại bằng điểm. <i>(trong đợt sinh viên tốt nghiệp)</i> 	Làm việc vào thứ 3 và thứ 6 hàng tuần.
5	Thủ tục hành chính đối với công tác khảo thí	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận khiếu nại, thắc mắc của sinh viên về điều kiện dự thi/điểm thi; - Tiếp nhận đơn đăng ký thi cải thiện điểm/hoãn thi; 	Thường trực tiếp nhận và gửi Phòng KT&ĐBCL

PHỤ LỤC
QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC
TẠI VĂN PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN VÀ NGƯỜI HỌC

TT	Nội dung giải quyết	Biểu mẫu; giấy tờ kèm theo	Tóm tắt quy trình các bước thực hiện công việc	Thời gian giải quyết
1	XÁC NHẬN SỔ ƯU ĐÃI GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO	- Thẻ sinh viên - Sổ ưu đãi GD-ĐT	Sinh viên mang sổ ưu đãi Giáo dục và Đào tạo và trình thẻ sinh viên tại Văn phòng → kiểm tra, xác nhận và trả kết quả cho sinh viên tại Văn phòng.	Giải quyết Tối đa 01 ngày
2	XÁC NHẬN CÁC LOẠI VĂN BẢN GIẤY TỜ CHO SINH VIÊN	- Thẻ sinh viên - Giấy cần xác nhận	Sinh viên trình thẻ sinh viên và đăng ký yêu cầu với Văn phòng → kiểm tra, xác nhận và trả kết quả cho sinh viên tại Văn phòng	Giải quyết Tối đa 01 ngày
3	XÁC NHẬN THỜI GIAN HỌC TẬP, KẾT QUẢ HỌC TẬP CHO SINH VIÊN	- Thẻ sinh viên - Đơn theo mẫu quy định	Sinh viên trình thẻ sinh viên và đăng ký yêu cầu với Văn phòng → Cán bộ Văn phòng liên hệ trực tiếp hoặc chuyên các đơn vị chuyên môn xác nhận, trình ký → trả kết quả cho sinh viên tại Văn phòng.	Giải quyết trong 02 ngày
4	THANH TOÁN BHTTHSSV	- Thẻ sinh viên - Các chứng từ y tế	Sinh viên hoặc người nhà sinh viên đăng ký yêu cầu tại Văn phòng → chuyển đơn vị phụ trách bảo hiểm thân thể SV giải quyết → trả kết quả cho sinh viên tại Văn phòng.	Giải quyết trong 03 ngày
5	ĐĂNG KÝ, GIẢI ĐÁP, ĐIỀU CHỈNH THẺ BHYT	- Thẻ sinh viên - Đơn theo mẫu - Giấy khai sinh (bản photo)	Sinh viên hoặc người nhà sinh viên đến Văn phòng đăng ký yêu cầu → Phòng Đào tạo tra soát và điều chỉnh theo yêu cầu → chuyển bộ phận BHXH quận Thanh Xuân giải quyết → trả kết quả cho sinh viên tại Văn phòng.	Giải quyết trong 15 ngày
6	THU HỒ SƠ MGHP; HỖ TRỢ CHI PHÍ HỌC TẬP.	- Thẻ sinh viên - Hồ sơ theo quy định (Thời gian nhận hồ sơ: đối với HK I từ tháng 9 đến hết tháng 11; HK2 từ tháng 12 đến hết tháng 3)	Sinh viên nộp hồ sơ theo mẫu tại Văn phòng → Phòng Đào tạo giải quyết → sinh viên nhận tiền trực tiếp tại phòng Tài chính Kế toán (SV xem danh sách được MGHP và thông báo nhận lại tiền học phí tại bảng tin Phòng Đào tạo hoặc website trường).	Giải quyết trong 10 ngày khi kết thúc thời gian nhận hồ sơ
7	CẤP LẠI THẺ SINH VIÊN	- Đơn theo mẫu quy định. - CCCD bản photo	Sinh viên nộp bản sao CCCD (trình bản gốc để đổi chiều), đơn xin làm lại thẻ sinh viên, lệ phí, 1 ảnh 3x4 tại Văn phòng → chuyển bộ phận làm thẻ → Văn phòng trả thẻ cho sinh viên	Giải quyết trong 02 ngày
8	THẮC MẮC VỀ HỌC BỔNG, VÀ CHẾ ĐỘ CHÍNH SÁCH.	- Thẻ sinh viên	Sinh viên đến Văn phòng → Cán bộ Văn phòng trực tiếp giải đáp kịp thời cho sinh viên	Giải quyết ngay

9	CẤP PHÁT VĂN BẰNG TỐT NGHIỆP VÀ CHỨNG CHỈ	- CCCD - Thẻ sinh viên	Sinh viên đến nhận văn bằng, chứng chỉ tại Văn phòng vào các ngày thứ 3 – thứ 6 hàng tuần Ghi chú: Trường hợp nhận hộ phải có giấy ủy quyền, có dấu xác nhận của địa phương nơi cư trú, CCCD của người ủy quyền và người được ủy quyền.	Giải quyết Thứ 3, Thứ 6 hàng tuần
10	CẤP GIẤY CHỨNG NHẬN TỐT NGHIỆP TẠM THỜI, BẢNG ĐIỂM	- Thẻ sinh viên - Đơn theo mẫu	Sinh viên nộp đơn đăng ký tại Văn phòng → trình ký → Văn phòng trả kết quả cho sinh viên. (Sinh viên có thể đăng ký trước với Văn phòng qua cổng thông tin điện tử của Nhà trường).	Giải quyết trong 02 ngày
11	CẤP LẠI, SAO VĂN BẰNG CHỨNG CHỈ, BẢNG ĐIỂM	- Đơn theo mẫu - Nộp 2 ảnh 3x4 - Photo CCCD	Sinh viên nộp đơn đăng ký tại Văn phòng → giải quyết, trình ký → Văn phòng trả kết quả cho sinh viên. (Sinh viên có thể đăng ký trước với Văn phòng qua cổng thông tin điện tử của Nhà trường).	Giải quyết trong 03 ngày
12	XIN THÔI HỌC, BẢO LƯU	- Đơn theo mẫu - Giấy tờ xác nhận lý do - Thẻ sinh viên	Sinh viên nộp giấy tờ tại Văn phòng → xử lý, ra Quyết định → Văn phòng trả kết quả cho sinh viên.	
13	XIN HỌC TIẾP	- Đơn theo mẫu - Quyết định dừng học - Xác nhận của địa phương/cơ quan đối với sinh viên trong thời gian dừng học		
14	XIN CHUYỂN TRƯỜNG (ĐI HOẶC ĐẾN)	- Đơn theo mẫu - Bảng điểm (trường chuyển đi/chuyển đến)		
15	RÚT HỒ SƠ SINH VIÊN	- Thẻ sinh viên - Phiếu nhập học - Giấy tờ liên quan đến việc được rút hồ sơ	Sinh viên trình thẻ sinh viên và giấy tờ liên quan tại Văn phòng → gửi thông tin lên CSĐT VP (khó lưu hồ sơ) → Văn phòng trả kết quả cho sinh viên.	Giải quyết 03-05 ngày
16	ĐĂNG KÝ TRẢ NỢ HỌC PHẦN	- đơn theo mẫu; - Biên lai thu tiền	Sinh viên nộp giấy tờ liên quan tại Văn phòng → p.Đào tạo căn cứ TKB xếp lớp học → Sinh viên xem danh sách và lịch học lại tại cổng thông tin điện tử của Nhà trường	Giải quyết 03 ngày
17	XIN HỌC LẠI GIÁO DỤC QUỐC PHÒNG & GIÁO DỤC THỂ CHẤT	- Đơn theo mẫu; - Biên lai thu tiền	Sinh viên nộp giấy tờ liên quan tại Văn phòng → liên hệ TT GDQP-AN xếp lớp → sinh viên xem danh sách tại và lịch học lại tại Cổng thông tin điện tử Nhà trường.	Giải quyết từ 01 - 03 ngày
18	XIN XÉT CHUYỂN ĐIỂM HAY MIỄN HỌC	- Đơn theo mẫu; - Bảng điểm môn học được miễn hoặc chứng chỉ đã hoàn thành môn học được miễn	Sinh viên nộp giấy tờ liên quan tại Văn phòng → chuyên phòng KT&ĐBCLĐT xử lý, xác nhận, điểm nhập điểm vào chương trình đào tạo → sinh viên xem thông tin tại Cổng thông tin điện tử của Nhà trường	Giải quyết từ 01 - 03 ngày

19	THI CẢI THIẾN ĐIỂM; THI LẠI; HỌC LẠI	- Đơn theo mẫu; - Biên lai thu tiền.	Sinh viên nộp giấy tờ liên quan tại Văn phòng → chuyên Phòng KT&ĐBCLĐT/Khoa Viện xử lý, xếp lịch thi, lịch học → Sinh viên xem thông tin tại công thông tin điện tử của Nhà trường và Website Trường.	Giải quyết từ 01 - 03 ngày
21	THU TIỀN HỌC PHÍ, HỌC LẠI, THI LẠI	- Thẻ sinh viên	Sinh viên trình thẻ sinh viên tại Văn phòng → hỗ trợ sinh viên thanh toán trực tuyến hoặc liên hệ Phòng TCKT giải quyết	Giải quyết ngay
22	LĨNH HỌC BỔNG, KHEN THƯỜNG	- Thẻ sinh viên	Sinh viên đến Văn phòng trình thẻ sinh viên được hỗ trợ về học bổng, học phí (thanh toán trực tuyến) hoặc nhận phần thưởng (giấy khen, quà tặng)	Giải quyết ngay
23	TRẢ LẠI HỌC PHÍ DO BẢO LƯU, NGỪNG HỌC, THÔI HỌC	- Thẻ sinh viên; - Quyết định bảo lưu, ngừng học, thôi học. - Giấy xác nhận không nợ giáo trình, dụng cụ học tập.	Sinh viên nộp giấy tờ liên quan tại Văn phòng → cán bộ TCKT kiểm tra trả lại tiền hoặc làm thủ tục bảo lưu sang kỳ tới cho sinh viên hoặc trả lại trong trường hợp sinh viên còn dư học phí khi thôi học.	Giải quyết ngay

BẢNG PHÍ DỊCH VỤ

TT	Nội dung giải quyết	Phí dịch vụ	Nội dung công việc
1	XÁC NHẬN CÁC LOẠI VĂN BẢN GIẤY TỜ CHO SINH VIÊN	5.000đ	Cung cấp biểu mẫu và đóng dấu xác nhận cho SV
2	CẤP GIẤY GIỚI THIỆU ĐĂNG KÝ XE MÁY; CẤP GIẤY GIỚI THIỆU ĐỊA ĐIỂM THỰC TẬP.		
3	XÁC NHẬN SINH VIÊN THAM GIA HOẶC ĐẠT ĐƯỢC CÁC THÀNH TÍCH TRONG HỌC TẬP & HOẠT ĐỘNG. .		
4	ĐĂNG KÝ, GIẢI ĐÁP, ĐIỀU CHỈNH THẺ BHYT		
5	CẤP LẠI THẺ SINH VIÊN	50.000đ	Cung cấp biểu mẫu và đóng dấu xác nhận cho SV
6	CẤP LẠI CHỨNG CHỈ TỐT NGHIỆP THAY BẰNG, BẢNG ĐIỂM TỐT NGHIỆP, CHỨNG CHỈ GDTC, GDQP (TRONG TRƯỜNG HỢP SV MẤT BẰNG, BẢNG ĐIỂM)	20.000đ – 50.000đ	Cung cấp biểu mẫu và đóng dấu xác nhận cho SV
7	CÁC DỊCH VỤ CÒN LẠI	0Đ	

