

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CHO SINH VIÊN

I. MỤC ĐÍCH:

- Làm căn cứ để nhà trường thống nhất việc giải quyết khiếu nại, thắc mắc của sinh viên.

- Quy trình thực hiện giải quyết khiếu nại phải minh bạch, công khai, dân chủ.

II. QUY TRÌNH CHI TIẾT:

1. Lưu trình

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	Nộp “Đơn thắc mắc khiếu nại”	Sinh viên
2	Tiếp nhận đơn của sinh viên, xem xét và xử lý	P.CTSV
3	Xem xét	P.CTSV
4	Công bố kết quả giải quyết khiếu nại	BGH, P.CTSV
5	Thông báo đến Sinh viên	P.CTSV, Các Khoa
6	Lưu hồ sơ	P.CTSV

2. Mô tả chi tiết


Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	Phòng Công tác Sinh viên ban hành biểu mẫu “Đơn thắc mắc khiếu nại” đưa lên website của phòng. Sinh viên có thắc mắc khiếu nại download mẫu đơn và nộp về Phòng Công tác Sinh viên.	Sinh viên

2	Phòng Công tác Sinh viên nhận đơn thắc mắc khiếu nại của sinh viên. Trưởng phòng Công tác Sinh viên xem xét nội dung cụ thể, tìm hiểu nguyên nhân, bàn bạc với các bên liên quan, đưa ra hướng giải quyết.	P.CTSV
3	Phòng Công tác Sinh viên tham mưu với Ban Giám hiệu về việc đưa ra phương án giải quyết khiếu nại có liên quan đến sinh viên.	P.CTSV
4	Nhà trường có văn bản trả lời đến sinh viên biết. Nếu thông tin phản hồi của sinh viên đã giải quyết nhưng chưa thỏa đáng thì Phòng Công tác Sinh viên xin ý kiến Ban Giám hiệu để thực hiện biện pháp xử lý tiếp theo. Sau khi xử lý Phòng CTSV sẽ thông báo kết quả giải quyết khiếu nại đến sinh viên và kết thúc.	BGH, P.CTSV
5	Thông báo kết quả giải quyết khiếu nại.	P.CTSV, Các Khoa
6	Lưu thông tin khiếu nại, xử lý khiếu nại của sinh viên và thông báo kết quả giải quyết khiếu nại của SV.	P.CTSV


III. Biểu mẫu

- Đơn thắc mắc khiếu nại của sinh viên.
- Biên bản họp giải quyết khiếu nại của các bên liên quan.

Người soạn thảo


Trần Trung Quốc

Trưởng đơn vị


Nguyễn Thị Thanh Loan

Hiệu trưởng



PGS, TS Võ Văn Thắng