



KHOA QUẢN LÝ ĐẤT ĐAI & BẤT ĐỘNG SẢN
Quy trình
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA SINH VIÊN
(về điểm và đăng ký môn học)

Mã số:
Ban hành lần:
Ngày hiệu lực:
Trang/Tổng số trang:

I. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG:

1. Mục đích:

Việc xây dựng, thực hiện và duy trì hướng dẫn này nhằm đảm bảo khiếu nại của sinh viên hệ chính quy về điểm và đăng ký môn học được giải quyết nhanh chóng, chặt chẽ, phù hợp với thẩm quyền và trách nhiệm của Khoa Quản lý đất đai & Bất động sản cũng như tuân theo quy định của nhà trường.

2. Phạm vi áp dụng: Khoa Quản lý đất đai & Bất động sản

II. TỪ VIẾT TẮT:

CVHT – cố vấn học tập

TLGV- Trợ lý giáo vụ


GV - giảng viên

BCN – Ban chủ nhiệm

SV - sinh viên

ĐKMH- Đăng ký môn học

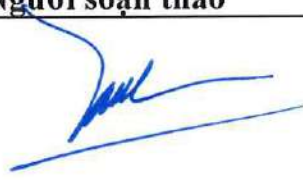


III. NỘI DUNG :

Lưu đồ các bước công việc (nêu rõ các bước thực hiện quy trình)	Nội dung thực hiện (Mô tả các bước công việc) (mô tả chi tiết các bước, trình tự thực hiện ở mỗi bước)	Người chịu trách nhiệm (là cá nhân, hiệu trưởng, hiệu phó, người được hiệu trưởng ủy quyền, trưởng đơn vị, người được phân công, đơn vị soạn thảo, sửa đổi...)	Hồ sơ lưu (Loại hồ sơ lưu sau khi thực hiện một bước trong quy trình, như quyết định, biên bản, danh sách, bản sao...)
	Tiếp nhận đơn khiếu nại bằng văn bản của sinh viên kèm theo minh chứng bằng bản in hoặc photo.	Bộ phận văn phòng khoa (thư ký, các TLGV)	Đơn khiếu nại, minh chứng
	Phân loại các loại khiếu nại (Tư vấn đăng ký môn học, đề nghị đăng ký bổ sung, khiếu nại điểm thi, điểm thành phần, khiếu nại về cấm thi...) để kiểm tra thông tin và liên hệ giải quyết	TLGV	

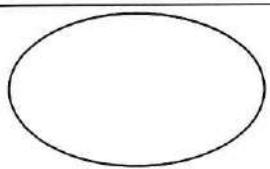

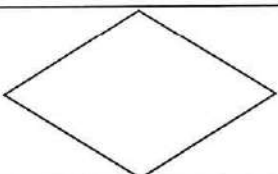
Lưu đồ các bước công việc (nêu rõ các bước thực hiện quy trình)	Nội dung thực hiện (Mô tả các bước công việc) (mô tả chi tiết các bước, trình tự thực hiện ở mỗi bước)	Người chịu trách nhiệm (là cá nhân, hiệu trưởng, hiệu phó, người được hiệu trưởng ủy quyền, trưởng đơn vị, người được phân công, đơn vị soạn thảo, sửa đổi...)	Hồ sơ lưu (Loại hồ sơ lưu sau khi thực hiện một bước trong quy trình, như quyết định, biên bản, danh sách, bản sao...)
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Kiểm tra các thông tin liên quan</div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">↓</div>	TLGV về điểm và GV phụ trách môn học kiểm tra, thu thập các thông tin, minh chứng cho các khiếu nại về điểm CVHT, GV phụ trách môn học và TLGV về ĐKMH thống nhất hướng giải quyết các khiếu nại về tư vấn đăng ký môn học và đăng ký bổ sung	TLGV về ĐKMH TLGV về điểm GV phụ trách môn học CVHT	Bảng điểm, bài thi, những minh chứng liên quan,...
<div style="text-align: center; margin: 0 auto;"> <div style="border: 1px solid black; width: 60px; height: 60px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> BCN khoa phê duyet </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">↓</div> </div>	BCN khoa căn cứ vào các thông tin đã được thu thập và đề xuất giải quyết khiếu nại của các bên liên quan để phê duyệt hướng giải quyết đơn khiếu nại của sinh viên	BCN khoa	
<div style="text-align: center; margin: 0 auto;"> <div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 80px; border-radius: 50%; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> Trả lời khiếu nại SV </div> </div>	Trả kết quả khiếu nại của sinh viên, hướng dẫn sinh viên nộp kết quả khiếu nại đến các phòng ban liên quan (nếu cần thiết)	Bộ phận văn phòng khoa (thư ký, các TLGV)	Văn bản trả lời khiếu nại của SV

IV. MẪU BIỂU SỬ DỤNG :

STT	Tên biểu mẫu	Mã số biểu mẫu	Thời gian lưu tối thiểu	Nơi lưu	Người/bộ phận chịu trách nhiệm
1					
2					
3					

	Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Chữ ký			
Chức danh	GIÁO VỤ	PHÓ ĐƠN VỊ	TRƯỞNG ĐƠN VỊ
Họ và tên	ThS. NGUYỄN THỊ CHÍ TÂM	THS. NGUYỄN NGỌC THY	TS. LÊ NGỌC LÃM

Chú thích:

Ký hiệu hình vẽ được sử dụng trong lưu đồ	Diễn giải
	Mở đầu, hay kết thúc một quy trình
	Một bước trong quy trình
	Bước kiểm tra, xem xét, phê duyệt