

## QUY ĐỊNH

### Thực hiện cơ chế một cửa cho học sinh, sinh viên hệ chính quy tại Trường Cao đẳng Giao thông vận tải Trung ương III

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 03/QĐ-ĐBCLDN ngày 21 tháng 02 năm 2019  
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Giao thông vận tải Trung ương III)*

## Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng và quy định chung

1. Văn bản này quy định các nội dung thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho học sinh (HS), sinh viên (SV) hệ chính quy của Trường Cao đẳng Giao thông vận tải Trung ương III, bao gồm: những quy định chung; trách nhiệm của các đơn vị, cá nhân; nội dung công việc giải quyết tại Bộ phận tư vấn và hỗ trợ HS-SV; Quy chế phối hợp giữa các đơn vị liên quan; tổ chức thực hiện.

2. Cơ chế một cửa là cơ chế giải quyết công việc của phòng, khoa, ban, trung tâm (sau đây gọi là đơn vị chức năng) thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của một đơn vị chức năng hoặc nhiều đơn vị chức năng trong trường, từ hướng dẫn, tiếp nhận giấy tờ, hồ sơ, giải quyết đến trả kết quả cho HS, SV, được thực hiện tại một đầu mối là Bộ phận tư vấn và hỗ trợ HS-SV.

3. Việc thực hiện cơ chế một cửa phải được tiến hành từng bước và hoàn thiện dần. Trước mắt, Nhà trường chọn một số nội dung công việc cơ bản làm thí điểm, sau đó mở rộng cho phù hợp với tình hình thực tế.

4. Các danh mục và nội dung công việc chưa triển khai ở Bộ phận tư vấn và hỗ trợ HS-SV thì Trường các đơn vị công khai danh mục, nội dung, thời gian, quy trình giải quyết tại đơn vị để HS, SV được biết.

5. HS, SV khi đến giao dịch tại Bộ phận tư vấn và hỗ trợ HS-SV và tại các đơn vị chức năng theo nội dung của quy định này không phải nộp lệ phí giao dịch (Chỉ nộp các lệ phí theo quy định đã được niêm yết).

6. Các nội dung công việc khi xử lý, giải quyết liên quan đến nhiều đơn vị, làm việc ngoài giờ, đơn vị chức năng lập kế hoạch kinh phí trình Hiệu trưởng Nhà trường xem xét, giải quyết.

## **Điều 2. Mục đích, yêu cầu**

### **1. Mục đích**

- Tạo điều kiện giải quyết nhanh chóng, rõ ràng mọi thắc mắc của học sinh, sinh viên, tránh cho sinh viên phải đi lại nhiều lần và tới nhiều cửa.
- Làm rõ, đúng trách nhiệm của mỗi đơn vị, cá nhân, mỗi khâu xử lý trong bộ máy quản lý của Nhà trường tránh bị chồng chéo, né tránh, đùn đẩy.
- Công khai, minh bạch các thủ tục hành chính liên quan đến HS-SV.

### **2. Yêu cầu**

- Cán bộ, nhân viên thuộc Bộ phận tư vấn và hỗ trợ HS-SV 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 học sinh, sinh viên.
- Các thủ tục, quy trình, thời gian giải quyết phải được niêm yết công khai, rõ ràng, đầy đủ để học sinh, sinh viên được biết.
- Đảm bảo giải quyết công việc nhanh chóng thuận tiện không gây phiền hà cho học sinh, 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 3. Nguyên tắc giải quyết công việc**

- Bộ phận tiếp nhận hồ sơ từ học sinh, sinh viên khi có yêu cầu. Trả kết quả tại Bộ phận tư vấn và hỗ trợ HS-SV.
- Giải quyết các công việc kịp thời, đúng thẩm quyền, đúng quy định, đúng quy chế.
- Đảm bảo thực hiện công khai về thủ tục, đúng thời gian quy định.
- Quy định rõ trách nhiệm cán bộ các phòng khoa chức năng liên quan.

## **Chương II**

### **TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC ĐƠN VỊ, CÁ NHÂN**

**Điều 4. Trách nhiệm của đơn vị quản lý trực tiếp Bộ phận tư vấn và hỗ trợ HS-SV:**

- Quản lý, điều hành và giải quyết nội dung công việc tại Bộ phận tư vấn và hỗ trợ HS-SV.
- Bố trí nhân viên trực tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

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

- Theo dõi, quản lý, đôn đốc, kiểm tra, đánh giá việc thực hiện các công việc tại Bộ phận tư vấn và hỗ trợ HS-SV.

- Thời gian tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả vào các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần, trừ các ngày Lễ.

+ Sáng: Từ 8h00' đến 11h30'.

+ Chiều: Từ 13h30' đến 17h00'.

+ Số điện thoại: (028)6.267.3094

+ Địa chỉ email: bophantvht@gmail.com

### **\*) Trách nhiệm của bộ phận tư vấn và hỗ trợ HS-SV**

- Kiểm tra và tiếp nhận hồ sơ HS-SV, viết phiếu hẹn trả khi hồ sơ đã đầy đủ và đúng quy định. Nếu hồ sơ chưa đầy đủ thì trả lại cho HS-SV, đồng thời hướng dẫn cụ thể để HS-SV bổ sung hồ sơ theo đúng quy định.

- Khi tiếp nhận hồ sơ phải ghi vào sổ theo dõi và ghi rõ ngày nhận, ngày trả hồ sơ, liệt kê giấy tờ hồ sơ có trong quy định.

- Chụp hình hồ sơ gửi về các phòng, khoa chuyên môn giải quyết kịp thời (thông qua nhóm zalo chung hoặc email).

- Phân loại hồ sơ, chuyển thông tin và tiếp nhận kết quả đã giải quyết xong từ các đơn vị liên quan trước **16h30'** từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần (trừ các ngày lễ).

- Trả kết quả cho học sinh, sinh viên trước hoặc đúng theo phiếu hẹn. Nếu xử lý sai quy trình thì Bộ phận tư vấn và hỗ trợ HS-SV phải chịu trách nhiệm trước đơn vị và Nhà trường.

- Theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ, kịp thời báo cáo lãnh đạo những vấn đề phát sinh.

- Tất cả các biểu mẫu liên quan đến hồ sơ HS-SV được phát hành tại Bộ phận tư vấn và hỗ trợ HS-SV và đăng trên Website của Nhà trường.

- Cán bộ, nhân viên tiếp nhận hồ sơ phải có thái độ niềm nở, hòa nhã, nhiệt tình, tác phong lịch sự.

### **Điều 5. Trách nhiệm của các đơn vị liên quan**

- Các đơn vị liên quan có trách nhiệm phối hợp với Bộ phận tư vấn và hỗ trợ HS-SV để thực hiện tốt quy trình giao nhận và giải quyết hồ sơ theo đúng thời gian quy định để hoàn thành công việc chung.

- Các phòng, khoa chức năng phân công 01 nhân viên phụ trách trực tiếp theo dõi Zalo hoặc email, cập nhật hồ sơ cần giải quyết hàng ngày để kịp thời xử lý theo đúng quy định. Nếu có vấn đề chậm chễ phát sinh, đề nghị các đơn vị kịp thời thông tin đến Bộ phận tư vấn và hỗ trợ HS-SV về thời gian giải quyết cụ thể để trả lời cho HS-SV và chịu trách nhiệm trước Nhà trường.

- Trả kết quả cho Bộ phận tư vấn và hỗ trợ HS-SV theo đúng thời gian quy định.

#### **Điều 6. Trách nhiệm của HS, SV, HV đến làm việc**

- Học sinh, sinh viên đến nộp hồ sơ phải trình thẻ HS-SV, tác phong, trang phục đúng theo quy định của Nhà trường.

- Phải xuất trình và nộp hồ sơ đầy đủ theo các thủ tục quy định.

- Trình giấy hẹn cho Bộ phận tư vấn và hỗ trợ HS-SV khi tới lấy kết quả.

- HS-SV có quyền phản ánh với lãnh đạo Nhà trường về thái độ, hành vi của cán bộ, nhân viên tại Bộ phận tư vấn và hỗ trợ HS-SV khi giải quyết công việc.

### **Chương III**

#### **NỘI DUNG, HỒ SƠ, THỦ TỤC, QUY TRÌNH**

#### **VÀ THỜI GIAN GIẢI QUYẾT TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA**

#### **Điều 7: Tư vấn, giải đáp**

Bộ phận tư vấn và hỗ trợ HS-SV có trách nhiệm tư vấn giải đáp các vấn đề về chế độ, chính sách liên quan đến học tập của học sinh, sinh viên tại trường. Giải quyết các khiếu nại liên quan đến công tác phục vụ HS-SV tại trường.

#### **Điều 8: Xác nhận học sinh, sinh viên.**

1. Xác nhận học sinh, sinh viên để làm các thủ tục: Xin tạm hoãn nghĩa vụ quân sự ở địa phương, giấy xác nhận bổ túc hồ sơ, xác nhận làm chế độ bảo hiểm tai nạn, giấy xác nhận HSSV của trường.....).

*\*) Thủ tục hồ sơ bao gồm:*

+ Giấy yêu cầu (Đề nghị):

+ Biên lai đóng học phí (học kỳ đang học).

(Ghi chú: Nếu xác nhận để hưởng chế độ bảo hiểm tai nạn, HSSV phải kèm các giấy tờ liên quan như: Giấy ra viện, đơn thuốc, giấy phép lái xe...).

*\*) Thời gian trả hồ sơ:* Không quá 02 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ (Trừ trường hợp xác nhận BHYT, BHTN kết quả trả hồ sơ tùy thuộc vào BHXH thành phố).

2. Xác nhận vay vốn ngân hàng chính sách tại địa phương

*\*) Thủ tục hồ sơ bao gồm:*

- + Giấy yêu cầu (Đề nghị).
- + Biên lai đóng học phí (học kỳ đang học)

*\*) Thời gian trả hồ sơ:* Không quá 03 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ.

3. Xác nhận chế độ chính sách cho học sinh, sinh viên.

*\*) Thủ tục hồ sơ gồm*

- + Biên lai đóng học phí (học kỳ đang học)
- + Sổ ưu đãi trong giáo dục do Sở lao động Thương binh và Xã hội cấp.
- + Các loại giấy xác nhận HSSV hiện đang học tập tại trường (để hưởng các

chế độ chính sách tại địa phương).

*\*) Thời gian trả hồ sơ:* Không quá 03 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ.

### **Điều 9: Miễn giảm học phí cho HSSV**

*\*) Thủ tục hồ sơ bao gồm:*

- Đơn đề nghị miễn giảm học phí.
- Các giấy tờ liên quan (tùy theo từng đối tượng miễn, giảm).
- Bản sao biên lai đóng học phí.

*\*) Thời gian trả hồ sơ:* Sau khi được Hiệu trưởng phê duyệt.

### **Điều 10: Làm thẻ học sinh, sinh viên**

*\*) Thủ tục hồ sơ bao gồm:*

- Giấy yêu cầu (Đề nghị)
- Ảnh màu 3x4 (01 tấm/thẻ, áo sơ mi trắng nền xanh)
- Biên lai thu tiền làm thẻ HSSV.

*\*) Kết quả trả hồ sơ:* Thẻ tạm HSSV

*\*) Thời gian giải quyết:* Không quá 03 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ.

### **Điều 11: Đăng ký vào ở ký túc xá**

*\*) Thủ tục hồ sơ bao gồm:*

- Giấy yêu cầu (Đề nghị).
- Bản cam kết.
- Biên lai đóng học phí, KTX.
- Phiếu báo thay đổi hộ khẩu, nhân khẩu
- Bản khai nhân khẩu.
- 02 tấm hình 3x4, CMND phôtô.

- Bảo hiểm y tế, bảo hiểm tai nạn.

\*) Thời gian giải quyết: Không quá 05 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ.

### **Điều 12: Cấp bằng điểm kết quả học tập**

\*) Thủ tục hồ sơ bao gồm:

- Giấy yêu cầu (Đề nghị).

- Đóng lệ phí cấp bằng điểm theo quy định.

\*) Thời gian giải quyết: Không quá 03 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ.

### **Điều 13: Bảo lưu kết quả học tập và xin học lại sau khi hết bảo lưu**

#### **a) Bảo lưu kết quả học tập:**

\*) Thủ tục hồ sơ bao gồm:

- Đơn xin bảo lưu kết quả học tập.

- Hoàn tất học phí trước khi bảo lưu.

- Giấy báo trúng tuyển hoặc lệnh điều động (Trường hợp HSSV bảo lưu do được điều động vào lực lượng vũ trang).

- Giấy xác nhận của y tế có thẩm quyền - do bệnh viện đa khoa cấp tỉnh, bệnh viện cấp huyện hoặc tương đương trở lên (Trường hợp HSSV bảo lưu do sức khỏe yếu).

- Giấy xác nhận hoàn cảnh gia đình khó khăn của chính quyền địa phương – từ cấp phường, xã trở lên cấp (Trường hợp HSSV bảo lưu do hoàn cảnh gia đình khó khăn).

- Đơn đã được Hiệu trưởng chấp thuận (Trường hợp HSSV không thuộc các diện xét trên).

\*) Thời gian giải quyết: Không quá 03 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ.

#### **b) Đăng ký học lại sau thời gian bảo lưu.**

\*) Thủ tục hồ sơ bao gồm:

- Đơn đăng ký học lại sau thời gian bảo lưu

- Quyết định bảo lưu kết quả học tập.

\*) Thời gian giải quyết: Không quá 03 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ.

### **Điều 14: Xin chuyển điểm kết quả học tập (miễn môn học, miễn học văn hóa)**

\*) Thủ tục hồ sơ bao gồm:

- Đơn xin miễn giảm môn học.

- Bảng điểm học tập có xác nhận từ đơn vị trường đã học.

\*) Thời gian giải quyết: Không quá 03 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ.

#### **Điều 15: Học lại, thi lại MH/MĐ**

\*) Thủ tục hồ sơ bao gồm:

- Đơn đăng ký học lại, thi lại MH/MĐ.

- Biên lai đóng lệ phí học lại theo quy định

\*) Thời gian giải quyết: Không quá 03 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ.

#### **Điều 16: Cấp giấy giới thiệu đi thực tập**

Áp dụng đối với HSSV tự liên hệ nơi thực tập: Thực tập nhận thức, thực tập sản xuất, thực tập tốt nghiệp.

\*) Thủ tục hồ sơ bao gồm: Giấy yêu cầu (Đề nghị).

\*) Thời gian giải quyết: Không quá 02 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ.

#### **Điều 17: Giấy xác nhận tốt nghiệp**

\*) Thủ tục hồ sơ bao gồm: Giấy yêu cầu (Đề nghị).

\*) Thời gian giải quyết: Không quá 03 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ.

#### **Điều 18: Xin cấp lại bản sao bằng tốt nghiệp**

\*) Thủ tục hồ sơ bao gồm:

- Giấy yêu cầu (Đề nghị).

- Đóng lệ phí cấp bản sao bằng tốt nghiệp theo quy định.

\*) Thời gian giải quyết: Không quá 03 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ.

#### **Điều 19: Đăng ký thi lại tốt nghiệp**

\*) Thủ tục hồ sơ bao gồm: Đơn đăng ký thi lại tốt nghiệp.

\*) Thời gian giải quyết: Trước 30 ngày thi tốt nghiệp, sau thời gian đó HSSV lên trường xem danh sách dự thi và đóng lệ phí thi.

#### **Điều 20: Phức khảo điểm thi**

\*) Thủ tục hồ sơ bao gồm:

- Giấy yêu cầu (Đề nghị).

- Nộp lệ phí phức khảo theo quy định.

\*) Thời gian giải quyết: Không quá 06 ngày kể từ ngày hết hạn thông báo phức khảo.

#### **Điều 21: Xin nghỉ học (từ 02 ngày trở lên)**

\*) Thủ tục hồ sơ bao gồm: Đơn xin phép nghỉ học.

\*) Thời gian giải quyết: Không quá 03 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ

**Điều 22: Học bổ sung các môn còn thiếu (do nhập học muộn).**

\*) Thủ tục hồ sơ bao gồm: Đơn xin học bổ sung.

\*) Thời gian giải quyết: Không quá 03 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ.

**Điều 23: Đăng ký tham gia các hoạt động ngoại khóa**

\*) Thủ tục hồ sơ bao gồm: Giấy yêu cầu (Đề nghị).

\*) Thời gian giải quyết: Không quá 03 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ.

## Chương IV

### QUY CHẾ PHỐI HỢP GIỮA CÁC ĐƠN VỊ LIÊN QUAN

**Điều 24: Đối với đơn vị thực hiện trực tiếp**

- Bộ phận tư vấn và hỗ trợ HS-SV là đầu mối tiếp nhận, giải quyết mọi thông tin, thủ tục hành chính đối với học sinh, sinh viên hệ chính quy của Nhà trường.

- Bộ phận tư vấn và hỗ trợ HS-SV gửi hồ sơ bằng bản cứng, bản mềm cho các đơn vị chuyên môn. Các đơn vị chuyên môn tùy theo nội dung công việc có trách nhiệm cung cấp đầy đủ chính xác và kịp thời các thông tin học sinh, sinh viên cho Bộ phận tư vấn và hỗ trợ HS-SV, để trả lời cho học sinh, sinh viên

- Thời gian từ khi các đơn vị nhận thông tin yêu cầu từ Bộ phận tư vấn và hỗ trợ HS-SV đến khi trả lời tùy theo nội dung thông tin được yêu cầu phải thực hiện theo thời gian được quy định.

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

- Nhân viên Bộ phận tư vấn và hỗ trợ HS-SV được giao dịch trực tiếp với các đơn vị liên quan để lấy các thông tin trả lời kịp thời cho học sinh, sinh viên.

**Điều 25: Đối với đơn vị phối hợp thực hiện**

- Bộ phận tư vấn và hỗ trợ HS-SV gửi hồ sơ bằng bản cứng, bản mềm cho các đơn vị phối hợp thực hiện (qua nhóm zalo chung hoặc email).

- Các đơn vị phối hợp thực hiện tùy theo nội dung công việc có trách nhiệm xác nhận lại thông tin với Bộ phận tư vấn và hỗ trợ HS-SV. (Gửi bản xác nhận qua địa chỉ Email: bophantvht@gmail.com)



- Thời gian từ khi các đơn vị phối hợp thực hiện nhận thông tin yêu cầu từ Bộ phận tư vấn và hỗ trợ HS-SV đến khi trả lời tối đa 01 ngày.

- Bộ phận tư vấn và hỗ trợ HS-SV tổng hợp bản xác nhận từ các đơn vị phối hợp thực hiện, sau đó gửi cho đơn vị thực hiện trực tiếp xử lý và trả kết quả cho Bộ phận tư vấn và hỗ trợ HS-SV theo đúng thời gian quy định.

## Chương V

### ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

#### Điều 26. Hiệu lực thi hành

Quy định về việc thực hiện cơ chế một cửa cho HS, SV hệ chính quy tại Trường Cao đẳng Giao thông vận tải Trung ương III được thực hiện kể từ ngày ký.

#### Điều 27. Tổ chức thực hiện

Các đơn vị, tổ chức trong trường và HS, SV có trách nhiệm thực hiện quy định tạm thời này. Trong quá trình thực hiện nếu có gì vướng mắc phản ánh về trường (qua phòng Đảm bảo chất lượng dạy nghề) để bổ sung, điều chỉnh. *trave*



*Ưu Đức Thiệu*

