

QUY TRÌNH

Tiếp nhận, giải quyết các yêu cầu, kiến nghị của học sinh, sinh viên

Trường Cao đẳng Sơn La

(Ban hành theo Quyết định số /QĐ-CĐSL ngày /4/2025 của
Hiệu trưởng trường Cao đẳng Sơn La)

I. Yêu cầu và phạm vi áp dụng

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 quy trình tiếp nhận, giải quyết các yêu cầu, kiến nghị của học sinh, sinh viên trường Cao đẳng Sơn La, từ đó tạo lòng tin của HSSV đối với trường.

II. Các văn bản có liên quan

- Căn cứ Thông tư số 17/2017/TT-BLĐTBXH ngày 30/6/2017 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội về việc ban hành Quy chế công tác học sinh, sinh viên trong trường trung cấp, cao đẳng;
- Căn cứ Quyết định số 138/QĐ-CĐSL ngày 17/02/2025 của Hiệu trưởng trường Cao đẳng Sơn La về việc ban hành Quy chế công tác học sinh, sinh viên;

III. Quy trình tiếp nhận, giải quyết các yêu cầu, kiến nghị của HSSV

Lưu đồ các bước công việc	Các công việc cần thực hiện và chuẩn chất lượng	Người chịu trách nhiệm	Hồ sơ liên quan
Tiếp nhận yêu cầu của HSSV ↓	- Trợ lý K/BM hướng dẫn HSSV ghi phiếu yêu cầu theo Biểu mẫu số 01 - Trợ lý K/BM vào sổ theo dõi giải quyết yêu cầu của HSSV ngay khi HSSV ghi phiếu yêu cầu xong theo Biểu mẫu số 02	HSSV Trợ lý K/BM	Phiếu yêu cầu của HSSV Sổ theo dõi
Xin ý kiến về việc giải quyết yêu cầu, kiến nghị của HSSV ↓	- Trợ lý K/BM xin ý kiến trưởng đơn vị, ý kiến của các đơn vị trong trường liên quan đến yêu cầu của HSSV ngay sau khi trợ lý K/BM vào sổ theo dõi để xác định và ghi vào Phiếu yêu cầu của HSSV Biểu mẫu số và sổ theo dõi Biểu mẫu số 02 cụ thể ngày giờ giải quyết xong (Chậm nhất là 03 ngày từ ngày ghi	Trợ lý K/BM	Phiếu yêu cầu của HSSV Sổ theo dõi

Lưu đồ các bước công việc	Các công việc cần thực hiện và chuẩn chất lượng	Người chịu trách nhiệm	Hồ sơ liên quan
	phiếu yêu cầu) - Trợ lý K/BM thông báo cho HSSV ngày giờ sẽ giải quyết xong bằng Phiếu hẹn trả kết quả Biểu mẫu số 03		Phiếu hẹn trả kết quả
↓ Giải quyết yêu cầu của HSSV ↓	- Trợ lý K/BM đến các đơn vị liên quan để giải quyết các yêu cầu của HSSV ngay sau khi hoàn tất các biểu mẫu số 1,2,3 - Các đơn vị liên quan nhận Hồ sơ yêu cầu của HSSV, giải quyết và gửi trả kết quả cho trợ lý K/BM theo đúng hoặc trước thời hạn hẹn trả kết quả.	Trợ lý K/BM; Cán bộ được phân công giải quyết	Hồ sơ yêu cầu của HSSV Kết quả giải quyết xong
↓ Thông báo kết quả cho HSSV	- Đến thời hạn, HSSV đem theo Phiếu hẹn, Thẻ HSSV đến văn phòng K/BM. - Trợ lý K/BM thông báo và trả kết quả giải quyết. - Hoàn thành phiếu yêu cầu: Trợ lý K/BM ghi thời hạn đã giải quyết, đúng hạn hay không đúng hạn, nguyên nhân không đúng hạn. HSSV ký xác nhận vào phiếu yêu cầu theo mẫu - Trợ lý K/BM ghi chép đầy đủ vào Sổ theo dõi giải quyết yêu cầu của HSSV	HSSV Trợ lý K/BM Trợ lý K/BM; HSSV Trợ lý K/BM	Phiếu hẹn trả kết quả Phiếu yêu cầu đã xác nhận xong Sổ theo dõi

PHIẾU YÊU CẦU GIẢI QUYẾT CỦA HSSV SỐ ...
(Thời lượng giải quyết từ 03 ngày làm việc trở lên)

1. Họ và tên HSSV yêu cầu:.....Lớp.....Khóa.....

Mã HSSV:Khoa/ Bộ môn.....

2. Nội dung yêu cầu:

.....
.....

Ngày tháng năm 20.....

HSSV YÊU CẦU
(Ký, ghi rõ họ tên)

Thời hạn dự kiến giải quyếtgiờ, ngàythángnăm 20...

Đã giải quyết xong giờ, ngày tháng năm 20.....

☐ Đúng hạn

☐ Không đúng hạn. Nguyên.....

Xác nhận của HSSV

Trợ lý Khoa/ Bộ môn
(Ký, ghi họ và tên)

Ngàythángnăm 20....

(Ký , ghi họ tên)

Ghi chú:

Trong ngày HSSV gửi phiếu yêu cầu đến văn phòng K/BM, yêu cầu K/BM vào sổ theo dõi và HSSV ký xác nhận.

Trợ lý K/BM, theo dõi việc giải quyết như: xin ý kiến Trưởng đơn vị, liên hệ với các đơn vị trong trường để biết thời hạn giải quyết , báo cho HSSV thời hạn giải quyết xong và ghi thời hạn này vào sổ theo dõi giải quyết yêu cầu của HSSV.

PHIẾU HẸN TRẢ KẾT QUẢ SỐ ...

(V/v giải quyết yêu cầu của HSSV, thời lượng giải quyết từ 03 ngày làm việc trở lên)

3. Họ tên HSSV yêu cầu:
4. Mã số HSSVLớp.....Khóa.....Khoa/ Bộ môn
5. Thời gian hẹn trả kết quả: giờ, ... ngày ... tháng ... năm 20...

Ngày tháng năm 20.....

Thư ký Khoa/Bộ môn

(Ký, ghi họ tên)

PHIẾU HẸN TRẢ KẾT QUẢ SỐ ...

(V/v giải quyết yêu cầu của HSSV, thời lượng giải quyết từ 03 ngày làm việc trở lên)

1. Họ tên HSSV yêu cầu:
2. Mã số HSSVLớp.....Khóa.....Khoa/ Bộ môn
3. Thời gian hẹn trả kết quả: giờ, ... ngày ... tháng ... năm 20...

Ngày tháng năm 20.....

Thư ký Khoa/Bộ môn

(Ký, ghi họ tên)