

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ - KỸ THUẬT BÌNH DƯƠNG



QUY TRÌNH
TIẾP NHẬN, XỬ LÝ ĐƠN THƯ KHIẾU NẠI CỦA SINH
VIÊN VÀ PHỤ HUYNH SINH VIÊN
(Kèm theo Quyết định số: 228/QĐ-ĐHKTKT ngày 28 tháng 12 năm 2020 của Hiệu trưởng trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Bình Dương)

Mã số quy trình: QT-TTGD&CTSV-01
Số trang: 02

Năm 2020

I. MỤC ĐÍCH

Giải quyết đơn thư khiếu nại của sinh viên và phụ huynh căn cứ vào quy định của Nhà trường.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng đối với tất cả sinh viên chính quy trong toàn trường.

III. TÀI LIỆU THAM KHẢO

Thông tư số 10/2016/TT-BGDĐT ngày 05 tháng 4 năm 2016 Thông tư ban hành Quy chế công tác sinh viên đối với chương trình đào tạo đại học hệ chính quy;

Nội quy số 348/QĐ-ĐHKTKT, ngày 26 tháng 10 năm 2010 của Hiệu trưởng trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Bình Dương.

IV. QUY TRÌNH

1. Lưu trình

Bước	Trách nhiệm chính	Trình tự thực hiện
Bước 1	Phòng TTGD&CTSV	<pre>graph TD; A[Tiếp nhận đơn khiếu nại của sinh viên và phụ huynh sinh viên] --> B{Làm việc trực tiếp với người khiếu nại}; B --> C[Làm việc với các đơn vị liên quan]; C --> D([Kết luận và trả đơn khiếu nại]);</pre>
Bước 2	Phòng TTGD&CTSV	
Bước 3	Phòng TTGD&CTSV và các đơn vị liên quan	
Bước 4	Phòng TTGD&CTSV	

2. Diễn giải quy trình

STT	Nội dung chi tiết	Đơn vị/ cá nhân chịu trách nhiệm
Bước 1	Phòng Thanh tra Giáo dục & Công tác sinh viên nhận đơn khiếu nại của sinh viên và phụ huynh sau khi đương sự đã làm việc với các đơn vị liên quan nhưng chưa thỏa đáng, ghi vào sổ nhận đơn khiếu nại và ghi phiếu hẹn trả lời:	Phòng TTGD&CTSV
Bước 2	- Xem xét nội dung khiếu nại - Gặp trực tiếp người khiếu nại để làm rõ nội dung khiếu nại	Phòng TTGD&CTSV
Bước 3	Làm việc với đơn vị liên quan nội dung khiếu nại của sinh viên và phụ huynh sinh viên (<i>ghi biên bản cuộc họp</i>)	Phòng TTGD&CTSV và các đơn vị liên quan
Bước 4	Trả lời theo nội dung khiếu nại	Phòng TTGD&CTSV