

HƯỚNG DẪN

Quy trình thực hiện bộ phận một cửa đối với sinh viên hệ đào tạo từ xa

1. Mục đích, yêu cầu

1.1. Mục đích

- Thiết lập và thống nhất quy trình “một cửa” để tiếp nhận – xử lý – phản hồi các yêu cầu hỗ trợ của sinh viên hệ đào tạo từ xa (ĐTTX), bảo đảm đầu mỗi thực hiện rõ ràng, thuận tiện.
- Chuẩn hóa phương thức tiếp nhận yêu cầu qua biểu mẫu trực tuyến, giúp sinh viên gửi thông tin nhanh chóng, giảm thời gian đi lại và hạn chế thất lạc thông tin.
- Nâng cao tính minh bạch và khả năng theo dõi tiến độ xử lý; đảm bảo sinh viên nhận được kết quả qua kênh thông tin chính thức.

1.2. Yêu cầu

- Thực hiện đúng quy trình tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý và phản hồi theo hướng dẫn; bảo đảm đúng thẩm quyền, đúng nội dung, đúng thời hạn.
- Thông tin tiếp nhận phải đầy đủ, chính xác, rõ ràng; trường hợp thiếu/không hợp lệ cần hướng dẫn sinh viên bổ sung kịp thời.
- Bảo đảm bảo mật thông tin của sinh viên; lưu vết quá trình tiếp nhận và xử lý để phục vụ tra cứu, kiểm tra khi cần.
- Kết quả xử lý phải được thông báo qua email trường cấp cho sinh viên (riêng trường hợp cấp lại mật khẩu email trường: phản hồi qua email cá nhân sinh viên đã cung cấp).

2. Đối tượng và phạm vi áp dụng

Hướng dẫn này áp dụng cho tất cả sinh viên hệ ĐTTX.

3. Nội dung quy trình thực hiện bộ phận một cửa

3.1. Bước 1: Sinh viên đăng ký thông tin tại biểu mẫu

Sinh viên cung cấp thông tin liên quan đến vấn đề cần được hỗ trợ theo hướng dẫn tại đường dẫn: <https://link.hcmute.edu.vn/bophan1cuadttx>

3.2. Bước 2: Bộ phận một cửa của Trung tâm Học liệu và Dạy học số (TT.HLDHS) tiếp nhận, phân loại và chuyển thông tin của sinh viên đến cá nhân, đơn vị phụ trách liên quan xử lý

a) Đối với các thủ tục chỉ cần ý kiến của Trung tâm Học liệu và Dạy học số

- Thời gian xử lý tối đa: 2 ngày (trừ thứ Bảy, Chủ nhật) kể từ ngày sinh viên đăng ký thông tin tại biểu mẫu đối với các thủ tục:

- + Cấp lại mật khẩu trang LMS;
- + Cấp giấy chứng nhận sinh viên, bảng điểm;

- + Xác nhận vay vốn;
- + Chuyển lớp học;
- + Đề nghị nhận điểm I (điểm chưa hoàn tất);
- + Giải quyết SV nghỉ học tạm thời; (SV nộp đơn trước khi kết thúc học kỳ chậm nhất 02 tuần);
- + Tiếp nhận SV vào học (SV nộp đơn trước khi bắt đầu học kỳ chậm nhất 02 tuần);
- + Giải quyết thôi học (trừ trường hợp thôi học từ học kỳ đầu tiên);
- + Xác nhận hoàn tất chương trình Đại học.

b) Đối với các thủ tục cấp lại mật khẩu tài khoản email sinh viên trường

- Thời gian xử lý tối đa: 2 ngày (trừ thứ Bảy, Chủ nhật) kể từ ngày sinh viên đăng ký thông tin tại biểu mẫu, TT.HLDHS chuyển đến Trung tâm Thông tin - Máy tính cấp lại mật khẩu tài khoản email trường cấp cho sinh viên.

c) Đối với các thủ tục học môn tương đương, thay thế

- Thời gian xử lý tối đa: 3 ngày (trừ thứ Bảy, Chủ nhật) kể từ ngày sinh viên đăng ký thông tin tại biểu mẫu, TT.HLDHS chuyển đến Khoa liên quan để xử lý.

d) Đối với thủ tục bảo lưu điểm, phúc khảo

- Thời gian xử lý tối đa: 15 ngày (trừ thứ Bảy, Chủ nhật), TT.HLDHS chuyển đến Khoa liên quan để xử lý.

e) Đối với thủ tục xét đạt chuẩn ngoại ngữ đầu ra

- Thời gian xử lý tối đa: 20 ngày để xác minh tại các đơn vị tổ chức thi (mỗi năm xét 3 đợt), sinh viên đăng ký thông tin tại biểu mẫu chậm nhất ngày 01 tháng 2, tháng 6, tháng 10.

3.3. Bước 3: Thông báo kết quả

Sau khi xử lý, bộ phận một cửa sẽ thông báo kết quả qua tài khoản email trường cấp cho sinh viên, riêng trường hợp cấp lại mật khẩu tài khoản email trường, sinh viên sẽ nhận kết quả thông qua địa chỉ email cá nhân đã cung cấp tại biểu mẫu ở bước 1.

3.4. Các trường hợp khác

Đối với các trường hợp khác ngoài các trường hợp đã liệt kê trong hướng dẫn này, sinh viên hệ ĐTTX liên hệ qua địa chỉ mail: daotaotuxa@hcmute.edu.vn để được hỗ trợ xử lý./.

Nơi nhận:

- BGH;
- Các đơn vị;
- Các Cơ sở phối hợp đào tạo;
- SV hệ ĐTTX;
- Lưu: VT, HLDHS, Trú.

**KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**

TS. Quách Thanh Hải