

Số: 2937 /QĐ- ĐHCNGTVT

Hà Nội, ngày 05 tháng 11 năm 2015

**QUYẾT ĐỊNH**

Về việc ban hành Quy chế tổ chức hoạt động của văn phòng “Một cửa”  
Trường Đại học Công nghệ GTVT

**HIỆU TRƯỞNG**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ GIAO THÔNG VẬN TẢI**

Căn cứ Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Công nghệ Giao thông vận tải ban hành theo Quyết định số 1702/QĐ-BGTVT ngày 09/5/2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải;

Xét đề nghị của Trường phòng Công tác HSSV,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này *Quy chế tổ chức hoạt động của văn phòng “Một cửa” Trường Đại học Công nghệ GTVT*

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Giám đốc các Cơ sở đào tạo, Trưởng các phòng chức năng, Trưởng các khoa, Bộ môn, giảng viên, giáo viên, các đơn vị liên quan và sinh viên trong toàn Trường căn cứ Quyết định thi hành./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Đảng ủy, BGH, CĐ, ĐTNCSHCM;
- Các lớp HSSV, GVCN-CVHT;
- Lưu VT, CTHSSV.

**HIỆU TRƯỞNG**



**PGS. TS. Đào Văn Đông**

Hà Nội, ngày 03 tháng 9 năm 2015

**QUY CHẾ**  
**TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG CỦA VĂN PHÒNG “MỘT CỬA”**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ GTVT**

**1. Mục tiêu**

- Tạo môi trường công khai, minh bạch, thuận lợi cho sinh viên, các bậc phụ huynh đến liên hệ, giải quyết các thủ tục hành chính tại Trường;
- Góp phần cải cách thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng quản lý, phục vụ và tạo dựng uy tín, thương hiệu của Nhà trường.

**2. Nguyên tắc**

- Văn phòng “một cửa” (viết tắt – VPMC) trực thuộc phòng Công tác HSSV. Cán bộ trực văn phòng một cửa 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 người học.
- Các thủ tục, quy trình, thời gian giải quyết phải được niêm yết công khai, rõ ràng, đầy đủ để sinh viên và các bậc phụ huynh được biết.
- Đảm bảo giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện không gây phiền hà cho sinh viên và các bậc phụ huynh.
- 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.

**3. Mô hình tổ chức, triển khai VPMC**

**3.1. Mô hình tổ chức, mảng nhiệm vụ các đơn vị phụ trách**

Trường Đại học Công nghệ GTVT tổ chức, bố trí VPMC để thực hiện giao dịch theo “cơ chế một cửa” đối với tất cả sinh viên và các bậc phụ huynh, tạo sự đồng bộ và liên thông trong các hoạt động: chỉ dẫn, tiếp nhận thông tin; giải đáp thắc mắc; cấp phát văn bằng; thu nộp học phí, lệ phí; giải quyết các thủ tục hành chính đối với người học.

Nhà trường bố trí vị trí làm việc và mảng công việc cho 4 đơn vị, cụ thể như sau:

TT	Đơn vị	Mảng nhiệm vụ	Số lao động làm việc	
			Thường trực	Theo lịch
1	Phòng CTHSSV	Hướng dẫn, tiếp nhận thông tin, giải đáp các thắc mắc, đối với sinh viên và các bậc phụ huynh liên quan đến công tác HSSV	2	



2	Phòng CTHSSV	Thực hiện giải quyết chế độ chính sách, xử lý trực tiếp thủ tục hành chính liên quan đến công tác HSSV		
3	Phòng Đào tạo	Thực hiện cấp phát văn bằng, chứng chỉ; giải quyết thủ tục hành chính liên quan công tác đào tạo theo quy trình xử lý		1
4	Phòng ĐBCLĐT	Giải quyết các thủ tục hành chính về công tác khảo thí đối với sinh viên theo quy trình xử lý		1
5	Phòng TCKT	Thu học phí, lệ phí các loại	1	
<b>Tổng cộng:</b>			<b>3</b>	<b>2</b>

### 3.2. Mô tả hoạt động công việc

TT	Mảng công việc	Các nhiệm vụ	Chế độ làm việc
1	Hướng dẫn, tiếp nhận thông tin và giải đáp thắc mắc	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cung cấp thông tin, hướng dẫn, tiếp nhận và giải đáp thắc mắc của người học và các bậc phụ huynh;</li> <li>- Hướng dẫn chung thủ tục, địa chỉ/thời gian liên hệ của các đơn vị có liên quan; tiếp nhận và chuyển tiếp tới các đơn vị yêu cầu của sinh viên.</li> </ul>	Thường trực
2	Thủ tục hành chính đối với sinh viên	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Xác nhận sổ ưu đãi GD-ĐT cho sinh viên;</li> <li>- Xác nhận văn bản/giấy tờ liên quan đến sinh viên;</li> <li>- Bổ sung/hoàn thiện/mượn/rút hồ sơ lý lịch sinh viên;</li> <li>- Thực hiện thủ tục trả hồ sơ sinh viên;</li> <li>- Cấp thẻ/làm lại thẻ sinh viên;</li> <li>- Giải đáp thắc mắc về thủ tục xét cấp học bổng</li> <li>- Tiếp nhận hồ sơ miễn, giảm học phí và trợ cấp xã hội;</li> <li>- Trả thẻ bảo hiểm y tế bắt buộc cho sinh viên, đăng ký và điều chỉnh thẻ BHYT HSSV;</li> <li>- Tiếp nhận thủ tục thanh toán BHTT HSSV;</li> <li>- Tiếp nhận đơn, giải quyết, trả lời các thắc mắc về thu nộp học phí/lệ phí;</li> <li>- Chuyển tiếp việc xử lý tới Lãnh đạo phòng hoặc chuyên viên có liên quan và tiếp nhận kết quả xử lý;</li> <li>- Cấp, hoàn trả các kết quả đã theo đúng hẹn.</li> </ul>	Thường trực
3	Chế độ và công tác Đào tạo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp nhận các yêu cầu liên quan tới Đào tạo</li> </ul>	Thường trực

		<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Xin thôi học/ngừng học/học tiếp/chuyển trường;</li> <li>+ Đăng ký học/ rút tín chỉ; học lại/ học bổ sung; học hai 2 chương trình...;</li> <li>+ Xin miễn học/miễn thi;</li> <li>+ Xin bảo lưu kết quả học tập;</li> <li>+ Đăng ký thi lại/tốt nghiệp;</li> <li>+ Thủ tục tốt nghiệp;</li> <li>- Tiếp nhận đơn/thư: phúc khảo, khiếu nại về tuyển sinh;</li> <li>- Tiếp nhận đơn/thư liên quan tới việc cấp văn bằng, chứng chỉ (xin cấp lại, xin xác nhận, xin đính chính,...).</li> </ul>	VPMC tiếp nhận và gửi Phòng Đào tạo xử lý theo Quy trình
4	Trả văn bằng, chứng chỉ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cấp/trả văn bằng, chứng chỉ cho sinh viên;</li> <li>- Cấp/trả các loại bằng điểm.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><i>(trong đợt sinh viên tốt nghiệp)</i></p>	Làm việc vào thứ 3 và thứ 6 hàng tuần.
5	Thủ tục hành chính đối với công tác khảo thí	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp nhận khiếu nại, thắc mắc của sinh viên về điều kiện dự thi/điểm thi;</li> <li>- Tiếp nhận đơn đăng ký thi cải thiện điểm/hoãn thi;</li> <li>- Đơn phúc tra/phúc khảo bài thi.</li> </ul>	Thường trực VPMC tiếp nhận và gửi Phòng ĐBCL xử lý theo quy trình
6	Thu/nộp học phí	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thu học phí và các khoản lệ phí;</li> <li>- Thanh toán học bổng và các khoản chi phí liên quan đến sinh viên.</li> </ul>	Làm việc thường trực

#### 4. Tổ chức thực hiện

##### 4.1. Đối với Văn phòng một cửa

- Đảm bảo giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện không gây phiền hà cho người học và các bậc phụ huynh.

- 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, đúng mục đích.

- Về thời gian làm việc:

+ Các ngày làm việc: Buổi sáng từ 7h30 tới 11h30;

Buổi chiều từ 13h00 tới 17h00.



+ Ngoài giờ hành chính: 17h00 tới 20h00, các ngày thứ 2, 5 hàng tuần  
(Các buổi ngoài giờ hành chính chỉ giải quyết các công việc xác nhận giấy tờ, trả BHYT và nhận các yêu cầu).

4.2. Đối với các đơn vị, phòng ban, Khoa liên quan đến sinh viên có trách nhiệm phối hợp với văn phòng một cửa triển khai thực hiện các nội dung công việc theo đúng Quy trình và kế hoạch.

4.3. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn vướng mắc, đề nghị các đơn vị, cá nhân phản ánh bằng văn bản (gửi phòng Công tác HSSV) để Ban Giám Hiệu xem xét, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp.

4.4. Giao Phòng Công tác HSSV triển khai thực hiện văn phòng một cửa phục vụ sinh viên bắt đầu từ năm học 2015 - 2016. Hàng tháng văn phòng một cửa có trách nhiệm báo cáo tình hình hoạt động của đơn vị đến Ban Giám hiệu bằng văn bản.

**HIỆU TRƯỞNG**



**PGS. TS. Đào Văn Đông**



## QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC TẠI VPMC

TT	Nội dung cv giải quyết	Quy trình các bước thực hiện công việc	Thời gian thực hiện
1	XÁC NHẬN SỔ ƯU ĐÃI GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO	Sinh viên mang sổ ưu đãi Giáo dục và Đào tạo và trình thẻ sinh viên tại VPMC → Phòng CTSV kiểm tra, xác nhận và trả kết quả cho sinh viên tại VPMC	Giải quyết ngay
2	XÁC NHẬN CÁC LOẠI VĂN BẢN GIẤY TỜ CHO SINH VIÊN	Sinh viên trình thẻ sinh viên và đăng ký yêu cầu với VPMC → Phòng CTSV kiểm tra, xác nhận và trả kết quả cho sinh viên tại VPMC	Giải quyết ngay
3	XÁC NHẬN THỜI GIAN HỌC TẬP, KẾT QUẢ HỌC TẬP CHO SINH VIÊN	Sinh viên trình thẻ sinh viên và đăng ký yêu cầu với VPMC → Cán bộ VPMC liên hệ trực tiếp hoặc chuyển các đơn vị chuyên môn xác nhận, trình ký → VPMC trả kết quả cho sinh viên	Giải quyết trong 2 ngày
4	THANH TOÁN BHTTHSSV	Sinh viên hoặc người nhà sinh viên đăng ký yêu cầu tại VPMC → VPMC chuyển Phòng CTHSSV và đơn vị phụ trách bảo hiểm thân thể HSSV giải quyết → VPMC trả kết quả cho sinh viên	Giải quyết trong 3 ngày
5	ĐĂNG KÝ, GIẢI ĐÁP, ĐIỀU CHỈNH THẺ BHYT	Sinh viên hoặc người nhà sinh viên đến VPMC đăng ký yêu cầu → Phòng CTSV tra soát và điều chỉnh theo yêu cầu → chuyển bộ phận BHXH quận Thanh Xuân giải quyết → VPMC trả kết quả cho sinh viên.	Giải quyết trong 15 ngày
6	THU HỒ SƠ MGHP; HỖ TRỢ CHI PHÍ HỌC TẬP	Sinh viên nộp hồ sơ theo mẫu tại VPMC → Phòng CTSV giải quyết → sinh viên nhận tiền trực tiếp tại phòng Tài chính Kế toán (SV xem danh sách được MGHP và thông báo nhận lại tiền học phí tại bảng tin phòng CTSV hoặc webside trường).	Giải quyết trong 10 ngày khi kết thúc thời gian nhận hồ sơ
7	CẤP LẠI THẺ SINH VIÊN	Sinh viên nộp bản sao CMND (trình bản gốc để đối chiếu), đơn xin làm lại thẻ sinh viên, lệ phí, 1 ảnh 3x4 tại VPMC → chuyển bộ phận làm thẻ → VPMC trả thẻ cho sinh viên	Giải quyết trong 2 ngày



8	THẮC MẮC VỀ HỌC BỔNG, VÀ CHẾ ĐỘ CHÍNH SÁCH.	Sinh viên đến VPMC → Cán bộ VPMC trực tiếp giải đáp kịp thời cho sinh viên	Giải quyết ngay
9	CẤP PHÁT VĂN BẰNG TỐT NGHIỆP VÀ CHỨNG CHỈ	Sinh viên đến nhận văn bằng, chứng chỉ tại VPMC vào các ngày thứ 3 – thứ 6 hàng tuần <b>Ghi chú:</b> Trường hợp nhận hộ phải có giấy ủy quyền, có dấu xác nhận của địa phương nơi cư trú, CMND của người ủy quyền và người được ủy quyền.	Theo lịch trực VPMC của phòng Đào tạo
10	CẤP GIẤY CHỨNG NHẬN TỐT NGHIỆP TẠM THỜI, BẢNG ĐIỂM	Sinh viên nộp đơn đăng ký tại VPMC → cán bộ VPMC chuyển phòng Đào tạo giải quyết, trình ký → VPMC trả kết quả cho sinh viên.	Giải quyết trong 2 ngày
11	CẤP LẠI, SAO VĂN BẰNG CHỨNG CHỈ, BẢNG ĐIỂM	Sinh viên nộp đơn đăng ký tại VPMC → cán bộ VPMC chuyển phòng Đào tạo giải quyết, trình ký → VPMC trả kết quả cho sinh viên. (Sinh viên có thể đăng ký trước với VPMC qua cổng thông tin điện tử của Nhà trường).	Giải quyết trong 3 ngày làm việc (Lưu ý: Sinh viên nộp đơn trong 4 tuần trước khi bắt đầu kỳ học mới)
12	XIN THỜI HỌC, BẢO LƯU	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bước 1: Sinh viên nộp giấy tờ tại VPMC vào thứ 3 và thứ 6 hàng tuần</li> <li>- Bước 2: 16h30 thứ 3 và thứ 6 hàng tuần, Phòng Đào tạo cử chuyên viên nhận hồ sơ từ VPMC và xử lý, ra Quyết định sau đó gửi về VPMC trước 16h00 thứ 2 và thứ 5 tại VPMC</li> <li>- Bước 3: VPMC trả kết quả cho sinh viên (thời gian: Sáng từ 8h00 – 11h30; chiều từ 14h – 17h, sinh viên nộp đơn thứ 3 nhận kết quả vào thứ 6 và nộp vào thứ 6 nhận kết quả vào thứ 3 của tuần kế tiếp)</li> </ul>	
13	XIN HỌC TIẾP		
14	XIN CHUYỂN TRƯỜNG (ĐI HOẶC ĐẾN)		
15	RÚT HỒ SƠ SINH VIÊN	Sinh viên trình thẻ sinh viên và giấy tờ liên quan tại VPMC → Phòng Công tác SV xử lý trả hồ sơ tại VPMC	Giải quyết ngay
16	ĐĂNG KÝ TRẢ NỢ HỌC PHẦN	Sinh viên nộp giấy tờ liên quan tại VPMC → Đào tạo căn cứ TKB xếp lớp học → Sinh viên xem danh sách tại bảng tin phòng Đào tạo hoặc SV có thể xem danh sách và lịch học lại tại cổng thông tin điện tử của Nhà trường	3 ngày



17	XIN HỌC LẠI GIÁO DỤC QUỐC PHÒNG & GIÁO DỤC THỂ CHẤT	Sinh viên nộp giấy tờ liên quan tại VPMC → cán bộ của VPMC liên hệ phòng Đào tạo và Bộ môn GDQP-AN và bộ môn GDTC xếp lớp → sinh viên xem danh sách tại bảng tin phòng Đào tạo hoặc có thể xem danh sách và lịch học lại tại Cổng thông tin điện tử Nhà trường.	Giải quyết từ 1 - 3 ngày
18	XIN XÉT CHUYÊN ĐIỂM HAY MIỄN HỌC	Sinh viên nộp giấy tờ liên quan tại VPMC → VPMC chuyển phòng ĐBCLĐT xử lý, xác nhận, điểm nhập điểm vào chương trình đào tạo → sinh viên xem thông tin tại Cổng thông tin điện tử của Nhà trường	Giải quyết từ 1 - 3 ngày
19	THI CẢI THIẾN ĐIỂM; THI LẠI; HỌC LẠI	Sinh viên nộp giấy tờ liên quan tại VPMC → chuyển Phòng ĐBCLĐT xử lý, Phòng ĐBCLĐT xếp lịch thi, lịch học → Sinh viên xem thông tin tại bảng tin Đào tạo hoặc cổng thông tin điện tử của Nhà trường và Website Trường.	Giải quyết từ 1 - 3 ngày
21	THU TIỀN HỌC PHÍ, HỌC LẠI, THI LẠI	Sinh viên trình thẻ sinh viên tại VPMC, nộp học phí và lệ phí học lại hoặc thi lại	Giải quyết ngày
22	LĨNH HỌC BỔNG, KHEN THƯỞNG	Sinh viên đến VPMC trình thẻ sinh viên và nhận học bổng, học phí (hoặc tiền thưởng)	Giải quyết ngày
23	TRẢ LẠI HỌC PHÍ DO BẢO LƯU, NGỪNG HỌC, THÔI HỌC	Sinh viên nộp giấy tờ liên quan tại VPMC → cán bộ TCKT kiểm tra trả lại tiền hoặc làm thủ tục bảo lưu sang kỳ tới cho sinh viên	Giải quyết ngày



### BẢNG PHÍ DỊCH VỤ

TT	Nội dung giải quyết	Phí dịch vụ	Nội dung công việc
1	XÁC NHẬN CÁC LOẠI VĂN BẢN GIẤY TỜ CHO SINH VIÊN	2.000 - 5.000đ	Cung cấp biểu mẫu và đóng dấu xác nhận cho SV
2	CẤP GIẤY GIỚI THIỆU ĐĂNG KÝ XE MÁY; CẤP GIẤY GIỚI THIỆU ĐỊA ĐIỂM THỰC TẬP.		
3	XÁC NHẬN SINH VIÊN THAM GIA HOẶC ĐẠT ĐƯỢC CÁC THÀNH TÍCH TRONG HỌC TẬP & HOẠT ĐỘNG. .		
4	ĐĂNG KÝ, GIẢI ĐÁP, ĐIỀU CHỈNH THẺ BHYT		
5	CẤP LẠI THẺ SINH VIÊN	50.000đ	Cung cấp biểu mẫu và đóng dấu xác nhận cho SV
6	CẤP LẠI CHỨNG CHỈ TỐT NGHIỆP THAY BẰNG, BẢNG ĐIỂM TỐT NGHIỆP, CHỨNG CHỈ GDTC, GDQP (TRONG TRƯỜNG HỢP SV MẤT BẰNG, BẢNG ĐIỂM)	20.000đ	Cung cấp biểu mẫu và đóng dấu xác nhận cho SV

## PHỤ LỤC

### QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC TẠI VPMC

TT	Nội dung giải quyết	Biểu mẫu; giấy tờ kèm theo	Quy trình các bước thực hiện công việc	Thời gian giải quyết
1	XÁC NHẬN SỐ ƯU ĐÃI GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO	- Thẻ sinh viên - Sổ ưu đãi GD-ĐT	Sinh viên mang sổ ưu đãi Giáo dục và Đào tạo và trình thẻ sinh viên tại VPMC → Phòng CTHSSV kiểm tra, xác nhận và trả kết quả cho sinh viên tại VPMC	Giải quyết ngay
2	XÁC NHẬN CÁC LOẠI VĂN BẢN GIẤY TỜ CHO SINH VIÊN	- Thẻ sinh viên - Giấy cần xác nhận	Sinh viên trình thẻ sinh viên và đăng ký yêu cầu với VPMC → Phòng CTHSSV kiểm tra, xác nhận và trả kết quả cho sinh viên tại VPMC	Giải quyết ngay
3	XÁC NHẬN THỜI GIAN HỌC TẬP, KẾT QUẢ HỌC TẬP CHO SINH VIÊN	- Thẻ sinh viên - Đơn theo mẫu quy định	Sinh viên trình thẻ sinh viên và đăng ký yêu cầu với VPMC → Cán bộ VPMC liên hệ trực tiếp hoặc chuyển các đơn vị chuyên môn xác nhận, trình ký → VPMC trả kết quả cho sinh viên	Giải quyết trong 2 ngày
4	THANH TOÁN BHTTHSSV	- Thẻ sinh viên - Các chứng từ y tế	Sinh viên hoặc người nhà sinh viên đăng ký yêu cầu tại VPMC → VPMC chuyển Phòng CTHSSV và đơn vị phụ trách bảo hiểm thân thể HSSV giải quyết → VPMC trả kết quả cho sinh viên	Giải quyết trong 3 ngày
5	ĐĂNG KÝ, GIẢI ĐÁP, ĐIỀU CHỈNH THẺ BHYT	- Thẻ sinh viên - Đơn theo mẫu - Giấy khai sinh (bản photo)	Sinh viên hoặc người nhà sinh viên đến VPMC đăng ký yêu cầu → Phòng CTHSSV tra soát và điều chỉnh theo yêu cầu → chuyển bộ phận BHXH quận Thanh Xuân giải quyết → VPMC trả kết quả cho sinh viên.	Giải quyết trong 15 ngày
6	THU HỒ SƠ MGHP; HỖ TRỢ CHI PHÍ HỌC TẬP.	- Thẻ sinh viên - Hồ sơ theo quy định (Thời gian nhận hồ sơ: đối với HK I từ tháng 9 đến hết tháng 11; HK2 từ tháng 12 đến hết tháng 3)	Sinh viên nộp hồ sơ theo mẫu tại VPMC → Phòng CTHSSV giải quyết → sinh viên nhận tiền trực tiếp tại phòng Tài chính Kế toán (SV xem danh sách được MGHP và thông báo nhận lại tiền học phí tại bảng tin phòng CTHSV hoặc webside trường).	Giải quyết trong 10 ngày khi kết thúc thời gian nhận hồ sơ
7	CẤP LẠI THẺ SINH VIÊN	- Đơn theo mẫu quy định. - CMND bản photo	Sinh viên nộp bản sao CMND (trình bản gốc để đối chiếu), đơn xin làm lại thẻ sinh viên, lệ phí, 1 ảnh 3x4 tại VPMC → chuyển bộ phận làm thẻ → VPMC trả thẻ cho sinh viên	Giải quyết trong 2 ngày
8	THẮC MẮC VỀ HỌC BỔNG, VÀ CHẾ ĐỘ CHÍNH SÁCH.	- Thẻ sinh viên	Sinh viên đến VPMC → Cán bộ VPMC trực tiếp giải đáp kịp thời cho sinh viên	Giải quyết ngay



9	CẤP PHÁT VĂN BẰNG TỐT NGHIỆP VÀ CHỨNG CHỈ	- CMND - Thẻ sinh viên	Sinh viên đến nhận văn bằng, chứng chỉ tại VPMC vào các ngày thứ 3 – thứ 6 hàng tuần <b>Ghi chú:</b> Trường hợp nhận hộ phải có giấy ủy quyền, có dấu xác nhận của địa phương nơi cư trú, CMND của người ủy quyền và người được ủy quyền.	Theo lịch trực VPMC của phòng Đào tạo
10	CẤP GIẤY CHỨNG NHẬN TỐT NGHIỆP TẠM THỜI, BẢNG ĐIỂM	- Thẻ sinh viên - Đơn theo mẫu	Sinh viên nộp đơn đăng ký tại VPMC → cán bộ VPMC chuyển phòng Đào tạo giải quyết, trình ký → VPMC trả kết quả cho sinh viên. (Sinh viên có thể đăng ký trước với VPMC qua cổng thông tin điện tử của Nhà trường).	Giải quyết trong 2 ngày
11	CẤP LẠI, SAO VĂN BẰNG CHỨNG CHỈ, BẢNG ĐIỂM	- Đơn theo mẫu - Nộp 2 ảnh 3x4 - Photo CMND	Sinh viên nộp đơn đăng ký tại VPMC → cán bộ VPMC chuyển phòng Đào tạo giải quyết, trình ký → VPMC trả kết quả cho sinh viên. (Sinh viên có thể đăng ký trước với VPMC qua cổng thông tin điện tử của Nhà trường).	Giải quyết trong 3 ngày
12	XIN THÔI HỌC, BẢO LƯU	- Đơn theo mẫu - Giấy tờ xác nhận lý do - Thẻ sinh viên	<div>- Bước 1: Sinh viên nộp giấy tờ tại VPMC vào thứ 3 và thứ 6 hàng tuần</div> <div>- Bước 2: 16h30 thứ 3 và thứ 6 hàng tuần, Phòng Đào tạo cử chuyên viên nhận hồ sơ từ VPMC và xử lý, ra Quyết định sau đó gửi về VPMC trước 16h00 thứ 2 và thứ 5 tại VPMC</div> <div>- Bước 3: VPMC trả kết quả cho sinh viên (thời gian: Sáng từ 8h00 – 11h30; chiều từ 14h – 17h, sinh viên nộp đơn thứ 3 nhận kết quả vào thứ 6 và nộp vào thứ 6 nhận kết quả vào thứ 3 của tuần sau)</div>	
13	XIN HỌC TIẾP	- Đơn theo mẫu - Quyết định dừng học - Xác nhận của địa phương/cơ quan đối với sinh viên trong thời gian dừng học		
14	XIN CHUYỂN TRƯỜNG (ĐI HOẶC ĐẾN)	- Đơn theo mẫu - Bảng điểm (trường chuyển đi/chuyển đến)		
15	RÚT HỒ SƠ SINH VIÊN	- Thẻ sinh viên - Phiếu nhập học - Giấy tờ liên quan đến việc được rút hồ sơ	Sinh viên trình thẻ sinh viên và giấy tờ liên quan tại VPMC → Phòng Công tác HSSV xử lý trả hồ sơ tại VPMC	Giải quyết ngay
16	ĐĂNG KÝ TRẢ NỢ HỌC PHẦN	- đơn theo mẫu; - Biên lai thu tiền	Sinh viên nộp giấy tờ liên quan tại VPMC → Đào tạo căn cứ TKB xếp lớp học → Sinh viên xem danh sách tại bảng tin phòng Đào tạo hoặc SV có thể xem danh sách và lịch học lại tại cổng thông tin điện tử của Nhà trường	3 ngày
17	XIN HỌC LẠI GIÁO DỤC QUỐC PHÒNG & GIÁO DỤC THỂ CHẤT	- Đơn theo mẫu; - Biên lai thu tiền	Sinh viên nộp giấy tờ liên quan tại VPMC → cán bộ của VPMC liên hệ phòng Đào tạo và Bộ môn GDQP-AN và bộ môn GDTC xếp lớp → sinh viên xem danh sách tại bảng tin phòng Đào tạo hoặc có thể xem danh sách và lịch học lại tại Cổng thông tin điện tử Nhà trường.	Giải quyết từ 1 - 3 ngày
18	XIN XÉT CHUYỂN ĐIỂM HAY	- Đơn theo mẫu; - Bảng điểm môn học được miễn hoặc chứng	Sinh viên nộp giấy tờ liên quan tại VPMC → VPMC chuyển phòng ĐBCLĐT xử lý, xác nhận, điểm nhập điểm vào chương trình đào tạo → sinh	Giải quyết từ 1 - 3 ngày

	MIỄN HỌC	chỉ đã hoàn thành môn học được miễn	viên xem thông tin tại Cổng thông tin điện tử của Nhà trường	
19	THI CẢI THIẾN ĐIỂM; THI LẠI; HỌC LẠI	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn theo mẫu;</li> <li>- Biên lai thu tiền.</li> </ul>	Sinh viên nộp giấy tờ liên quan tại VPMC → chuyển Phòng ĐBCLĐT xử lý, Phòng ĐBCLĐT xếp lịch thi, lịch học → Sinh viên xem thông tin tại bảng tin Đào tạo hoặc cổng thông tin điện tử của Nhà trường và Website Trường.	Giải quyết từ 1 - 3 ngày
21	THU TIỀN HỌC PHÍ, HỌC LẠI, THI LẠI	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thẻ sinh viên</li> </ul>	Sinh viên trình thẻ sinh viên tại VPMC, nộp học phí và lệ phí học lại hoặc thi lại	Giải quyết ngày
22	LĨNH HỌC BỔNG, KHEN THƯỞNG	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thẻ sinh viên</li> </ul>	Sinh viên đến VPMC trình thẻ sinh viên và nhận học bổng, học phí (hoặc tiền thưởng)	Giải quyết ngày
23	TRẢ LẠI HỌC PHÍ DO BẢO LƯU, NGỪNG HỌC, THÔI HỌC	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thẻ sinh viên;</li> <li>- Quyết định bảo lưu, ngừng học, thôi học.</li> <li>- Giấy xác nhận không nợ giáo trình, dụng cụ học tập.</li> </ul>	Sinh viên nộp giấy tờ liên quan tại VPMC → cán bộ TCKT kiểm tra trả lại tiền hoặc làm thủ tục bảo lưu sang kỳ tới cho sinh viên	Giải quyết ngày