|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI  **TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOẠI NGỮ**  ¯¯¯¯¯¯¯¯¯¯¯¯¯¯ |  | **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  ¯¯¯¯¯¯¯¯¯¯¯¯¯¯¯¯¯¯¯¯¯¯¯¯ |

##### QUY ĐỊNH TẠM THỜI

##### Thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa cho sinh viên

##### tại Trường Đại học Ngoại ngữ

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: ngày tháng năm 2019*

*của Hiệu trưởng Trường Đại học Ngoại ngữ)*

**¯¯¯¯¯¯¯¯¯¯¯¯¯¯**

**Chương I**

**QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng**

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 sinh viên hệ chính quy của Trường Đại học Ngoại ngữ- ĐHQG Hà Nội, bao gồm: những quy định chung, trách nhiệm của các đơn vị, cá nhân, nội dung công việc giải quyết tại Bộ phận Một cửa, nội dung công việc giải quyết tại các đơn vị, cách tổ chức và thực hiện.

2. Việc thực hiện cơ chế một cửa phải được tiến hành từng bước và hoàn thiện dần. Giai đoạn I, Nhà trường chọn một số nội dung công việc cơ bản làm thí điểm và phục vụ sinh viên hệ chính quy, sau đó mở rộng cho phù hợp với tình hình thực tế.

3. Cơ chế một cửa, một cửa liên thông được áp dụng cho: Tất cả các thủ tục được nêu tại Phụ lục của Quy định này và các nội dung công việc, các thủ tục liên quan đến sinh viên do Hiệu trưởng yêu cầu.

**Điều 2. Giải thích từ ngữ**

Cơ chế một cửa là cơ chế phối hợp giải quyết công việc của phòng, 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 sinh viên được thực hiện tại một đầu mối là Bộ phận Một cửa tại Phòng Chính trị và Công tác sinh viên (Gọi tắt là Bộ phận Một cửa).

**Điều 3. Mục đích, yêu cầu**

***1. Mục đích***

a) Tạo điều kiện thuận lợi cho sinh viên trong việc trao đổi và tiếp nhận thông tin, giải quyết các thủ tục hành chính liên quan đến các đơn vị chức năng trong trường.

b) Đề cao ý thức trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức đối với sinh viên. Nâng cao kỹ năng hành chính của đội ngũ cán bộ, viên chức.

c) Công khai, minh bạch, thân thiện, tiết kiệm đơn giản hóa các thủ tục hành chính liên quan đến sinh viên.

***2. Yêu cầu***

a) Quy trình giải quyết công việc theo cơ chế một cửa đối với sinh viên phải được triển khai thống nhất, đồng bộ trong toàn trường có sự phối hợp chặt chẽ giữa các đơn vị chức năng, các đơn vị liên quan dưới sự chỉ đạo của Ban Giám hiệu Nhà trường.

b) Các đơn vị chức năng xây dựng các thủ tục, quy trình, thời gian, nội dung công việc để Nhà trường duyệt và niêm yết công khai tại đơn vị, thông báo rộng rãi để người học được biết.

c) Sinh viên khi giải quyết công việc thuộc lĩnh vực đã quy định đều phải qua Bộ phận Một cửa. Nộp hồ sơ trực tuyến (hoặc trực tiếp) và nhận kết quả tại Bộ phận Một cửa theo quy trình và thời gian quy định**.**

d) Bộ phận Một cửa và các đơn vị chức năng trong trường có trách nhiệm giải quyết công việc cho sinh viên theo đúng quy định của Nhà trường.

đ) Bộ phận một cửa cho sinh viên do Phòng CT&CTHSSV quản lý.

**Điều 4. Nguyên tắc giải quyết công việc:**

- Giải quyết công việc kịp thời, đúng thẩm quyền, đúng quy chế công tác sinh viên và các quy định liên quan đến Quy chế đào tạo, quy định về đánh giá kết quả học tập và quản lý sinh viên của Trường Đại học Ngoại ngữ, quy định về thực hành thực tập..

- Quy định rõ trách nhiệm của cán bộ và các phòng chức năng liên quan.

- Bảo đảm thực hiện công khai quy trình, thủ tục, thời gian giải quyết các vấn đề liên quan đến đào tạo và công tác quản lý sinh viên. Trường hợp vượt quá thời gian quy định, Phòng CT&CTHSSV phải có trách nhiệm giải trình cho Ban Giám hiệu và thông báo cho sinh viên biết lý do chậm trễ.

- Phối hợp với các đơn vị chức năng, nhằm giải quyết công việc nhanh gọn, đúng thời gian, đúng tiến độ giữa các đơn vị chức năng trong Nhà trường, trên tinh thần trách nhiệm, hết lòng phục vụ sinh viên.

**Chương II**

**TRÁCH NHIỆM CỦA SINH VIÊN VÀ CÁN BỘ LIÊN QUAN**

**Điều 5. Trách nhiệm của sinh viên**

- Chịu trách nhiệm về nội dung thông tin cung cấp và yêu cầu sử dụng dịch vụ.

- Sinh viên đến liên hệ, yêu cầu giải quyết công việc và nhận kết quả phải đem theo thẻ sinh viên hoặc giấy tờ tùy thân có dán ảnh; đối với công việc thuộc danh mục có ghi giấy hẹn trả kết quả thì phải mang theo giấy hẹn.

- Sinh viên thực hiện thủ tục hành chính qua Website phải có trách nhiệm nhận giấy tờ theo lịch hẹn. Trường hợp sinh viên đăng ký mà không nhận sẽ bị đánh giá điểm rèn luyện theo quy chế sinh viên (kèm theo quyết định 32/QĐ-ĐHQGHN ngày 05/01/2017 của Đại học Quốc gia Hà Nội.

**Điều 6. Trách nhiệm của cán bộ thực hiện thủ tục hành chính một cửa**

- Cán bộ của Bộ phận Một cửa phải có tác phong lịch sự, thái độ vui vẻ, làm việc chuyên nghiệp, nhiệt tình hướng dẫn sinh viên quy trình thủ tục, giải quyết và trả kết quả đúng hẹn.

- Tiếp nhận kết quả đã giải quyết và trả kết quả cho sinh viên đúng theo lịch hẹn.

- Thường xuyên theo dõi quá trình giải quyết công việc, nếu có vướng mắc khó khăn trong quá trình giải quyết thì báo cáo lãnh đạo Phòng CT&CTHSSV để có phương hướng giải quyết kịp thời.

- Nắm vững các quy chế, quy định và quy trình về các hoạt động liên quan đến đào tạo, công tác ,sinh viên.

- Nắm rõ chức năng, nhiệm vụ và thực hiện giải quyết công việc mang tính chuyên nghiệp, đúng quy trình, quy định, đúng pháp luật.

- Tạo điều kiện thuận lợi cho sinh viên trong việc giải quyết các thủ tục hành chính liên quan đến đào tạo và công tác quản lý học sinh sinh viên hoặc liên hệ với các đơn vị chức năng trong Nhà trường để giải đáp những thắc mắc của sinh viên.

- Hướng dẫn và tư vấn cho sinh viên các quy định của Nhà trường liên quan đến quyền và nghĩa vụ của sinh viên.

**Chương III**

**NỘI DUNG, QUY TRÌNH THỰC HIỆN**

**Điều 7. Nội dung thủ tục hành chính liên quan**

- Các văn bản biểu mẫu liên quan thủ tục trực tuyến: sinh viên thực hiện trên địa chỉ [uliser.ulis.vnu.edu.vn](http://uliser.ulis.vnu.edu.vn/) hoặc [112.137.136.18](http://112.137.136.18/#1) (Xem quy đinh tại Phụ lục 1)

- Các văn bản biểu mẫu chưa áp dụng trực tuyến: sinh viên tải đơn trên địa chỉ <http://hssv.ulis.vnu.edu.vn/bieu-mau/>, điền đầy đủ thông tin và gửi đến Bộ phận Một cửa (Xem quy định tại Phụ lục 2).

- Các biểu mẫu văn bản khác sinh viên đến Bộ phận Một cửa để liên hệ trực tiếp.

**Điều 8: Các thủ tục trực truyến**

1. Hồ sơ, thủ tục

Sinh viên đăng nhập trang website chính thức của Bộ phận Một cửa tại địa chỉ: [uliser.ulis.vnu.edu.vn](http://uliser.ulis.vnu.edu.vn/) hoặc [112.137.136.18](http://112.137.136.18/#1) tìm yêu cầu, điền đầy đủ thông tin và gửi yêu cầu đến Bộ phận Một cửa.

1. Quy trình

Bộ phận Một cửa tiếp nhận yêu cầu của sinh viên và xử lý dựa theo quy định này (Phụ lục 1)

1. Thời gian giải quyết

Kết quả được trả tại Bộ phận Một cửa, thời gian trả được quy định trong phụ lục 1 ban hành kèm theo Quy này.

**Điều 9. Các thủ tục trực tiếp**

Các thủ tục trực tiếp về một cửa được nêu trong phụ lục 2 ban hành kèm theo Quy định này.

1. Hồ sơ, thủ tục

Sinh viên lên trang Web chính thức của nhà trường tại địa chỉ: <http://hssv.ulis.vnu.edu.vn/bieu-mau/> tìm biểu mẫu, tải về, điền đầy đủ thông tin, xin xác nhận của các phòng ban chức năng và nộp về Bộ phận Một cửa.

1. Quy trình

Bộ phận Một cửa tiếp nhận yêu cầu trực tiếp của sinh viên và xử lý dựa theo phụ lục 2 của Quy định này.

1. Thời gian giải quyết

Kết quả được trả tại Bộ phận Một cửa, thời gian trả được quy định trong phụ lục 2 ban hành kèm theo Quy định này.

**Điều 10. Thời gian nhận, trả kết quả**

- Thời gian nhận và trả các văn bản, hồ sơ vào giờ hành chính các ngày từ thứ Hai đến thứ Sáu trong tuần

- Thời gian trả kết quả được tính khi hồ sơ đủ điều kiện và hợp lệ

- Thời gian trả kết quả tùy thuộc nội dung công việc được quy định tại Phụ lục đính kèm cuối văn bản này

**Chương IV**

**TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 11. Nhiệm vụ và quyền hạn của** **Phòng CT&CTHSSV**

- Chủ trì giải quyết các nội dung công việc đối với công tác đào tạo và quản lý học sinh sinh viên; kết nối, phối hợp với các đơn vị chức năng để giải quyết các yêu cầu của sinh viên theo quy trình và thời gian quy định.

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

- Phân công chuyên viên chuyên trách trực tiếp nhận, giải quyết yêu cầu và trả kết quả (tiếp nhận và trả lời trực tiếp đối với các biểu mẫu, nội dung đề xuất trên hệ thống Website của Nhà trường).

- Quản lý, tập huấn, hướng dẫn và điều hành nhân sự một cách khoa học, thể hiện tính chuyên nghiệp, nhân văn, có lộ trình rõ ràng, kịp thời điều chỉnh mọi hoạt động trong quá trình thực hiện, hạn chế những sai sót có thể xảy ra nhằm phục vụ tốt nhất cho sinh viên.

- Phối hợp và đôn đốc các đơn vị giải quyết triệt để các yêu cầu, thắc mắc của sinh viên và trả kết quả cho sinh viên đúng thời gian quy định. Trong trường hợp kết quả giải quyết cho sinh viên chưa thỏa đáng, phải báo ngay với Ban Giám hiệu để giải quyết.

- Định kỳ tổ chức rút kinh nghiệm về công tác tiếp sinh viên nhằm cải thiện tác phong phục vụ sinh viên, đảm bảo duy trì tính chuyên nghiệp và nét văn hóa giao tiếp, ứng xử hòa nhã, thân thiện, nhưng nguyên tắc, dứt khoát với mọi đối tượng tham gia giao dịch.

- Xây dựng hình ảnh đẹp của nhà trường đối với sinh viên và phụ huynh.

- Phối hợp và hỗ trợ các đơn vị chức năng thực hiện tốt các công việc thuộc chức năng, nhiệm vụ của Phòng hoặc các đơn vị đảm trách.

- Theo dõi quá trình giải quyết công việc của chuyên viên Bộ phận Một cửa, các đơn vị phối hợp thực hiện để kịp thời cải tiến, chấn chỉnh. Những trường hợp khác nằm ngoài thẩm quyền giải quyết, lãnh đạo Phòng báo cáo với Ban Giám hiệu để có hướng chỉ đạo, xử lý kịp thời.

**Điều 12. Trách nhiệm của phòng Đào tạo**

- Phối hợp với phòng Chính trị và Công tác Học sinh sinh viên trong giải quyết thủ tục hành chính cho sinh viên theo quy định.

- Chịu trách nhiệm liên kết thông tin từ phần mềm quản lý đào tạo với phần mềm hỗ trợ thủ tục hành chính một cửa.

**Điều 13. Trách nhiệm của các đơn vị chức năng liên quan khi giải quyết công việc tại bộ phận một cửa**

- Các Phòng ban chức năng, các khoa đào tạo, các bộ môn và trung tâm liên quan có trách nhiệm phối hợp cùng với bộ phận một cửa để thực hiện quy trình giao nhận hồ sơ và xử lý hồ sơ không quá 2 ngày làm việc.

- Trưởng đơn vị có trách nhiệm giải quyết hoặc chỉ đạo phân công cán bộ, giảng viên giải quyết các công việc liên quan đến đơn vị mình, nếu công việc bị ách tắc tại đơn vị nào thì trưởng đơn vị đó phải chịu trách nhiệm trước Hiệu trưởng.

- Trưởng các đơn vị đào tạo có trách nhiệm phổ biến, quán triệt đến từng sinh viên để biết và cùng phối hợp thực hiện.

**Chương V**

**ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

**Điều 14.** Quy định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Trong quá trình thực hiện nếu có vấn đề vướng mắc, phát sinh phòng CT&CTHSSV báo cáo Ban Giám hiệu xem xét quyết định./

**HIỆU TRƯỞNG**

**Đỗ Tuấn M****inh**

**Phụ lục 1: Về các thủ tục trực tuyến**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Nội dung** | **Quy trình thực hiện** | **Thời gian trả kết quả** |
|  | Cấp Giấy chứng nhận sinh viên | **Bước 1**: - Sinh viên truy cập vào trang web [uliser.ulis.vnu.edu.vn](http://uliser.ulis.vnu.edu.vn/) hoặc [112.137.136.18](http://112.137.136.18/#1)  -Sinh viên chọn yêu cầu  **Bước 2**: - SV nhận kết quả tại bộ phận một cửa P106A1  -Sau 3 ngày làm việc nếu yêu cầu chưa được xử lý , xin vui lòng gửi về địa chỉ Email ulis.motcua@vnu.edu.vn | Sau 3 ngày làm việc |
|  | Cấp Giấy giới thiệu |
|  | Xác nhận vay vốn sinh viên |
| 4 | Sửa thông tin sinh viên trên phần mềm QLĐT | **Bước 1**: -Sinh viên truy cập vào trang web [uliser.ulis.vnu.edu.vn](http://uliser.ulis.vnu.edu.vn/) hoặc [112.137.136.18](http://112.137.136.18/#1)  -Sinh viên chọn yêu cầu  **Bước 2**: -Cán bộ tiếp nhận yêu cầu, kiểm tra và xử lý trực tiếp trên phần mềm.  - Sau 3 ngày làm việc nếu yêu cầu chưa được xử lý , xin vui lòng gửi về địa chỉ Email: ulis.motcua@vnu.edu.vn |
| 5 | Cấp lại mật khẩu vào cổng thông tin Đào tạo Đại học (Portal) |

1. **Về các thủ tục trực tiếp**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Nội dung** | **Quy trình thực hiện** | **Thời gian trả kết quả** |
| 1 | Xin nghỉ học có thời hạn (bảo lưu) | **Bước 1**: Sinh viên tải đơn trên trang web tại địa chỉ <http://hssv.ulis.vnu.edu.vn/bieu-mau/>, điền thông tin vào đơn  **Bước 2**:- SV nộp đơn tại bộ phận Một cửa P106 A1. Sinh viên điền thông tin vào sổ đăng ký.  -Cán bộ tiếp nhận kiểm tra thông tin sinh viên, kiểm tra học phí và xử lý yêu cầu  **-**Phòng CT & CT HSSV làm Quyết định và xử lý Quyết định tới các bộ phận liên quan  **Bước 3**: : SV nhận kết quả tại bộ phận một cửa P106A1 | Sau 5 ngày làm việc |
| 2 | Xin học tiếp |
| 3 | Xin thôi học |
| 4 | Xin chuyển khóa |
| 5 | Xin đi giao lưu, đi học ở nước ngoài |
| 6 | Xác nhận lí lịch sinh viên | **Bước 1**: Sinh viên tải đơn trên <http://hssv.ulis.vnu.edu.vn/bieu-mau/>, điền thông tin vào đơn  -Sinh viên điền đầy đủ thông tin theo yêu cầu vào mẫu.  **Bước 2**: - Sinh viên nộp đơn tại Bộ phận Một cửa P106A1.  - SV nhận kết quả tại bộ phận một cửa P106A1 | Sau 3 ngày làm việc |
| 7 | Xin xác nhận ở KTX |
| 8 | Đăng ký thực tập Nghiệp vụ |
| 9 | Đăng kí hỗ trợ, giới thiệu việc làm |
| 10 | Đăng kí vé tháng xe buýt | **Bước 1**: - Sinh viên xin mẫu đăng ký xe buýt tại trạm bán vé xe buýt   * Sinh viên điền đầy đủ thông tin vào mẫu   **Bước 2: -** Sinh viên nộp đơn tại tại Bộ phận Một cửa P106A1. |
| 11 | Đơn xin cấp bảng điểm dành cho sinh viên chính quy | **Bước 1: -** Sinh viên truy cập vào Portal sinh viên ***http://daotao.vnu.edu.vn*** vào mục ***Danh sách biểu mẫu*** hoặc trên website Trường <http://daotao.ulis.vnu.edu.vn/cac-bieu-mau/>  **Bước 2:** Bộ phần một cửa gửi cho cán bộ phụ trách xử lý thông tin.  **Bước 3:** SV nhận kết quả tại Bộ phận một cửa P106 nhà A1. | Sau 4 ngày làm việc |
| 12 | Đơn xin xác nhận trình độ ngoại ngữ 2 (dành cho sinh viên ĐHNN và SV ĐHQGHN) |
| 13 | Đơn xin xác nhận trình độ ngoại ngữ 2 (dành cho sinh viên BK) |