

## QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI CỦA SINH VIÊN

**I.Mục đích :** Giải quyết đơn khiếu nại của sinh viên

**II.Quy trình chi tiết:**

**1.Lưu trình:**

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Nhận đơn khiếu nại của sinh viên</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Thanh tra đào tạo
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Xem xét đơn và chuyển về các đơn vị liên quan (thời gian tối đa 1 ngày)</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Chánh thanh tra
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Làm việc trực tiếp với đơn vị liên quan</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Chánh thanh tra Các đơn vị liên quan
4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Phối hợp với đơn vị khác (nếu cần)</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Các đơn vị liên quan
5	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Trả lời đơn khiếu nại</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Chánh thanh tra

6	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Thanh tra báo cáo nội dung và kết quả cho Ban Giám Hiệu </div>	Chánh thanh tra
7	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Chuyển đơn khiếu nại cho BGH ( nếu người khiếu nại chưa thỏa đáng) </div>	Chánh thanh tra

## **2.Mô tả chi tiết:**

<b>Bước</b>	<b>Trình tự thực hiện</b>	<b>Trách nhiệm</b>
1	Phòng thanh tra chỉ nhận đơn khiếu nại của sinh viên sau khi đương sự đã làm việc với các đơn vị liên quan nhưng chưa thỏa đáng. (vào sổ ghi nhận và phiếu hẹn ngày trả lời)	Thanh tra đào tạo
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Xem xét nội dung đơn khiếu nại .</li> <li>• Chuyển cho các đơn vị liên quan với nội dung khiếu nại của sinh viên.</li> <li>• Đề nghị đơn vị hẹn ngày làm việc trực tiếp với Thanh tra (thời gian trong 3 ngày)</li> </ul>	Chánh thanh tra
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Làm việc trực tiếp với đơn vị liên quan. (có biên bản)</li> </ul>	Chánh thanh tra Trưởng các đơn vị liên quan
4	Phối hợp với các đơn vị khác (nếu cần thiết). Xin ý kiến BGH (nếu thấy cần thiết)	Chánh thanh tra Trưởng các đơn vị liên quan
5	Gặp trực tiếp người khiếu nại để trả lời theo nội dung đơn.	Chánh thanh tra
6	Thanh tra báo cáo nội dung đã giải quyết xong cho Ban Giám Hiệu	Chánh thanh tra
7	Trường hợp người khiếu nại vẫn chưa thỏa đáng , đề nghị gặp trực tiếp BGH vào ngày quy gặp gỡ của sinh viên và lãnh đạo trường.	Chánh thanh tra

## **III.Biểu mẫu:**

1. Phiếu nhận đơn
2. Sổ ghi nhận đơn khiếu nại

**Người soạn thảo**

**Người xem xét**

**Người phê duyệt**

*Tp.HCM, ngày tháng năm 200*

## PHIẾU NHẬN ĐƠN

- Họ tên người khiếu nại:.....
- Hồ sơ đơn gồm: .....
- Ngày hẹn trả lời: ngày ..... tháng ..... năm 200...

**Người nhận đơn**  
*(ký và ghi rõ họ tên)*

