

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	Nhận đơn khiếu nại của sinh viên	Phòng Thanh Tra Giáo Dục
2	Làm việc trực tiếp với người khiếu nại	Trưởng Phòng TTGD
4	Làm việc với các đơn vị liên quan	Trưởng Phòng TTGD Các đơn vị liên quan
5	Kết luận và trả lời đơn khiếu nại	Trưởng Phòng TTGD

2. Mô tả chi tiết

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	Phòng Thanh Tra Giáo Dục 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, ghi vào sổ nhận đơn khiếu nại (Biểu mẫu: BM1/QT-	Phòng Thanh Tra Giáo Dục

	TTGD-GQKN) và ghi phiếu hẹn trả lời. (Biểu mẫu: BM2/QT-TTGD-GQKN).	
2	- Xem xét nội dung khiếu nại. - Gặp trực tiếp người khiếu nại để làm rõ nội dung khiếu nại.	Trưởng Phòng TTGD
3	Làm việc với đơn vị liên quan nội dung khiếu nại của sinh viên. (Ghi biên bản cuộc họp)	Trưởng Phòng TTGD Các đơn vị liên quan
4	Trả lời theo nội dung đơn khiếu nại.	Trưởng Phòng TTGD

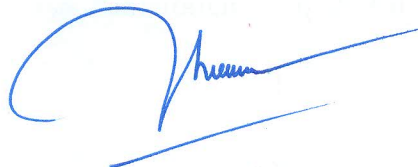
III. Biểu mẫu

1. Biểu mẫu 1: Sổ ghi nhận đơn khiếu nại.
2. Biểu mẫu 2: Phiếu nhận đơn.

Người soạn thảo

Người xem xét 

Người phê duyệt


KS. Trần Minh Chánh

PGS.TS Lê Hiếu Giang

PGS.TS. Đỗ Văn Dũng