

QUY CHẾ

Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính đối với Người học tại Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-TĐHHN, ngày tháng năm 2024
của Hiệu trưởng Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Mục đích, phạm vi, đối tượng áp dụng

1. Mục đích

- Nhằm hỗ trợ tốt nhất cho Người học trong việc giải quyết các thủ tục hành chính trong quá trình đào tạo, liên quan đến các đơn vị trong Nhà trường quản lý.
- Quy định cụ thể trách nhiệm của từng cá nhân, đơn vị trong mỗi khâu khi giải quyết các thủ tục hành chính của Nhà trường.

2. Phạm vi áp dụng

Quy chế này quy định về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính cho Người học tại Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội.

3. Đối tượng áp dụng

Các đơn vị, cá nhân thuộc Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội có trách nhiệm, quyền hạn trong giải quyết thủ tục hành chính và tham gia vào quá trình giải quyết thủ tục hành chính cho tập thể, cá nhân.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này, những từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. *Cơ chế một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính đối với người học* là phương thức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho Người học của cá nhân, đơn vị thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội.

2. *Cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính đối với người học* là phương thức phối hợp giữa các đơn vị, cá nhân thuộc Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội trong tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết một thủ tục hành chính hoặc một nhóm thủ tục hành chính có liên quan với nhau, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho Người học thuộc trách nhiệm của Trường.

3. Bộ phận một cửa là tên gọi chung của Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và Trả kết quả theo cơ chế một cửa, thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận Một cửa bao gồm: hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho Người học, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội cho Người học; Là một Bộ phận trực

thuộc Phòng Công tác sinh viên.

4. Phần mềm Một cửa là phần mềm tích hợp thông tin về hoạt động giải quyết thủ tục hành chính, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở kết nối, truy xuất dữ liệu từ các phần mềm khác trong phần mềm quản trị tổng thể và các giải pháp hỗ trợ nghiệp vụ, kỹ thuật do cán bộ được phân công thuộc Phòng Công tác sinh viên là người quản trị.

5. Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính là nhận xét, kết luận của đơn vị, cá nhân có thẩm quyền về tiến độ, chất lượng của công tác hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Bộ phận một cửa, cán bộ, viên chức thực hiện và đơn vị giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Lấy sự hài lòng của Người học là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của viên chức, người lao động và các đơn vị liên quan.

2. Quy trình giải quyết thủ tục hành chính cho Người học theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất tại Bộ phận một cửa và niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời tại các bảng hướng dẫn và trên cổng thông tin điện tử của Trường (Mục Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả).

3. Giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đảm bảo công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch theo đúng quy định của Nhà trường và quy định của Pháp luật. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các đơn vị trong toàn trường trong giải quyết công việc.

4. Quá trình giải quyết thủ tục hành chính được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá trên phần mềm một cửa.

. Niêm yết bảng thu phí, lệ phí (nếu có) của các thủ tục hành chính đảm bảo theo đúng quy định của pháp luật và của Nhà trường

Điều 4. Yêu cầu và trách nhiệm của cán bộ Bộ phận Một cửa

1. Bộ phận một cửa là đầu mối tập trung hướng dẫn thủ tục hành chính; tiếp nhận hồ sơ của Người học để chuyển đến các đơn vị chuyên môn có thẩm quyền giải quyết và nhận, trả kết quả cho Người học..

2. Quy trình giải quyết ở Bộ phận một cửa đối với tập thể, cá nhân được triển khai thống nhất trong toàn trường, có sự phối hợp chặt chẽ giữa các đơn vị chức năng trong trường dưới sự chỉ đạo của Đảng ủy, Ban Giám hiệu.

3. Các đơn vị trong trường có nhiệm vụ phối hợp với Bộ phận một cửa để giải quyết các thủ tục, quy trình theo đúng quy định của Quy chế này.

4. Làm việc ở Bộ phận một cửa gồm có: các viên chức chuyên trách của Phòng Công tác sinh viên và các viên chức của các đơn vị trực thuộc Trường (nếu có) được phân công giải quyết và xử lý công việc tại Bộ phận một cửa.

5. Viên chức làm việc tại Bộ phận một cửa có trách nhiệm giải quyết công việc

theo đúng quy định của Quy chế này và các quy định khác của pháp luật và Nhà trường.

6. Yêu cầu đối với các viên chức thuộc các đơn vị trong việc bố trí viên chức làm việc tại Bộ phận một cửa:

a. Đảm bảo đủ về số lượng và chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp để đáp ứng yêu cầu công việc;

b. Có phẩm chất đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm và tính chuyên nghiệp cao;

c. Có tác phong, thái độ chuẩn mực, có khả năng giao tiếp tốt.

d. Có ít nhất 02 năm công tác tại trường.

7. Trách nhiệm đối với viên chức được phân công làm việc tại Bộ phận một cửa:

a. Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ quy chế hoạt động của Bộ phận một cửa;

b. Tạo điều kiện thuận lợi cho tập thể, cá nhân thực hiện các giao dịch hành chính;

c. Hướng dẫn tập thể, cá nhân thực hiện đầy đủ, rõ ràng, chính xác các thủ tục hành chính theo quy định;

d. Tiếp nhận hồ sơ hành chính của tập thể, cá nhân theo quy định;

e. Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc thực hiện thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với Nhà trường để sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế;

g. Thực hiện các quy định khác của pháp luật.

8. Quyền lợi đối với viên chức được phân công làm việc tại Bộ phận một cửa:

a. Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ và văn hóa ứng xử, giao tiếp;

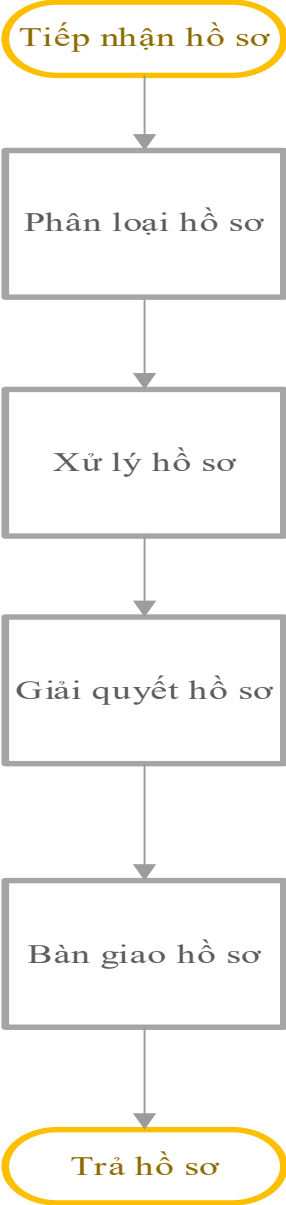
b. Được hưởng chế độ hỗ trợ theo quy định.

Chương II
QUY TRÌNH THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA,
CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG

Điều 5. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

5.1. Quy trình thực hiện trực tiếp

5.1.1. Sơ đồ quy trình

Đơn vị thực hiện	Sơ đồ tổng quát	Hình thức thực hiện
Bộ phận một cửa		Trực tiếp
Bộ phận một cửa		Gửi giấy hẹn kết quả
Bộ phận một cửa trình Lãnh đạo nhà trường		Xử lý hồ sơ
Đơn vị chủ trì		Giải quyết hồ sơ
Văn thu đơn vị/Bộ phận một cửa		Trực tiếp
Bộ phận một cửa		Trả kết quả theo giấy hẹn

5.1.2. Mô tả quy trình

a. Tiếp nhận hồ sơ

- Bộ phận một cửa tiếp nhận hồ sơ trực tiếp từ người học.
- Bộ phận một cửa kiểm tra hồ sơ, ghi sổ tiếp nhận hồ sơ.
- Người học nộp phí/lệ phí (nếu có) theo quy định.

b. Phân loại hồ sơ

- Bộ phận một cửa kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ.
- Phân loại hồ sơ theo chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị trong Nhà trường.
- Trường hợp hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết thì hướng dẫn đề tập thể, cá

nhân đến đơn vị có thẩm quyền giải quyết;

- Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ hoặc chưa đầy đủ thì hướng dẫn cụ thể theo mẫu phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ (mẫu số 01 tại Phụ lục I, ban hành kèm theo Quyết định này).

c. Xử lý hồ sơ

- Bộ phận một cửa cập nhập vào sổ theo dõi hồ sơ điện tử và sổ theo dõi hồ sơ bản cứng theo mẫu số 02 tại Phụ lục I; in Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả theo mẫu số 03 tại Phụ lục I ban hành kèm theo Quyết định này.

- Đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả ngay thì Bộ phận một cửa không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả mà thẩm định và trình đơn vị có thẩm quyền quyết định, trả kết quả giải quyết hồ sơ cho tập thể, cá nhân.

- Đối với hồ sơ quy định có thời hạn giải quyết: Bộ phận một cửa thẩm định, in Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; chuyển, trình đơn vị có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho tập thể, cá nhân theo lịch hẹn.

d. Giải quyết hồ sơ

Bộ phận một cửa thông báo văn thư các đơn vị đến nhận và trả hồ sơ theo thời hạn theo quy định.

+ Nếu hồ sơ liên quan đến nhiều đơn vị thì đơn vị chủ trì chủ động liên hệ với đơn vị để phối hợp giải quyết.

+ Nếu hồ sơ quá hạn giải quyết, đơn vị chủ trì giải quyết phải thông báo bằng văn bản cho bộ phận một cửa trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả.

e. Bàn giao hồ sơ

Văn thư của các đơn vị bàn giao kết quả giải quyết hồ sơ của đơn vị mình cho bộ phận một cửa theo đúng thời gian quy định.

g. Trả kết quả giải quyết hồ sơ

Bộ phận một cửa trả kết quả hồ sơ đã được giải quyết cho người học, tổ chức (theo giấy hẹn trả kết quả). Ghi sổ theo dõi kết quả giải quyết thủ tục hành chính một cửa của Nhà trường.

- *Các hồ sơ đã giải quyết xong*: Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho tập thể, cá nhân đã hoàn thành nghĩa vụ về nộp phí, lệ phí (nếu có) theo quy định; trường hợp tập thể, cá nhân đã đăng ký nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính thì việc trả kết quả, thu phí, lệ phí (nếu có) và cước phí được thực hiện qua dịch vụ bưu chính và ngân hàng.

- *Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết*: Liên hệ với tập thể, cá nhân để yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo của đơn vị chuyên môn giải quyết hồ sơ và văn bản xin lỗi của Bộ phận một cửa (nếu là lỗi do tiếp nhận hồ sơ).

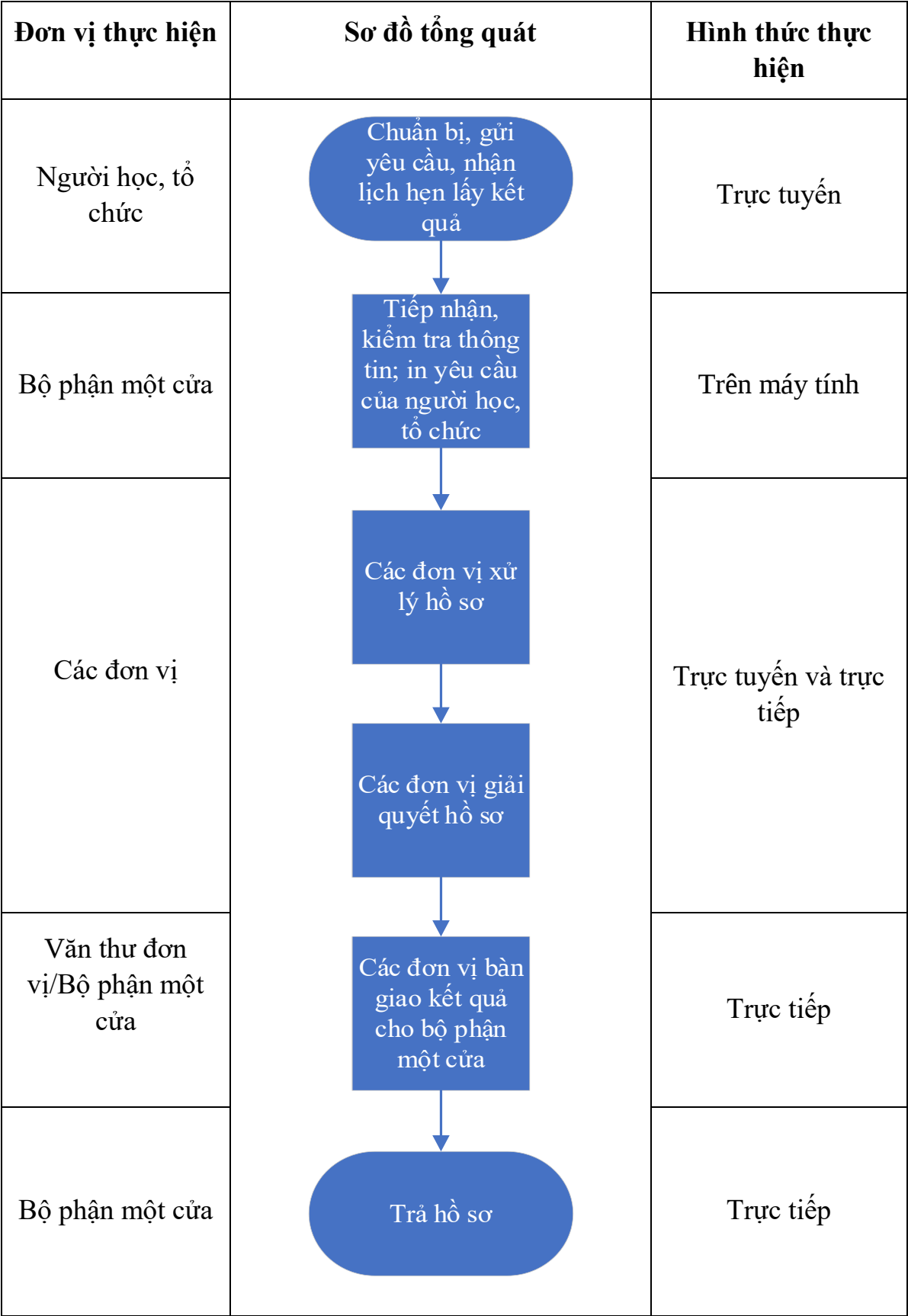
- *Đối với hồ sơ không giải quyết*: Liên hệ với tập thể, cá nhân để trả lại hồ sơ kèm theo thông báo lý do không giải quyết hồ sơ.

- *Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết*: Thông báo thời hạn trả kết quả lần sau và chuyển văn bản xin lỗi của đơn vị chuyên môn làm quá hạn giải quyết cho tập thể, cá nhân.

- Trường hợp tập thể, cá nhân chưa đến nhận hồ sơ theo giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì kết quả giải quyết hồ sơ được lưu giữ tại Bộ phận một cửa.

5.2. Quy trình thực hiện trực tuyến (online)

5.2.1. Sơ đồ quy trình



5.2.2. Mô tả quy trình

a. Chuẩn bị, gửi yêu cầu, nhận lịch hẹn lấy kết quả

Người học có yêu cầu nộp hồ sơ và phí, lệ phí (nếu có) qua dịch vụ bưu chính, nộp trực tuyến. Nếu lựa chọn hình thức nộp hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, nộp trực tuyến thì thực hiện nộp lệ phí (nếu có) qua tài khoản/ví điện tử Người học.

- Người học đăng nhập tài khoản cá nhân và cung cấp các thông tin cần thiết theo yêu cầu của hệ thống.
- Điền đầy đủ thông tin, yêu cầu vào các danh mục liên quan
- Chọn thủ tục cần giải quyết, tải file (hồ sơ) về điền thông tin, tải file lên đường

dẫn, ấn nút “Gửi hồ sơ” và nhận lịch hẹn tự động trên giao diện vừa thực hiện.

b. Tiếp nhận, kiểm tra thông tin, phân loại hồ sơ, in hồ sơ

- Bộ phận một cửa tiếp nhận hồ sơ từ Người học.
- Bộ phận một cửa kiểm tra thông tin, hồ sơ của Người học, kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ; phân loại/lập danh sách hồ sơ nào có thể tiếp nhận qua Cổng thông tin sinh viên để xử lý trực tuyến và hồ sơ nào bắt buộc phải xử lý trực tiếp.
- Phân loại hồ sơ theo chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị trong Nhà trường.
- In hồ sơ hợp lệ (nếu cần), gửi về các đơn vị để giải quyết theo yêu cầu hoặc theo dõi tiến trình xử lý nếu hồ sơ được chuyển trực tiếp tới đơn vị.
- Trường hợp hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết thì hướng dẫn để Người học đến đơn vị có thẩm quyền giải quyết (*trả lại hồ sơ yêu cầu kèm hướng dẫn*);
- Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ hoặc chưa đầy đủ thì trả lại kèm hướng dẫn cụ thể để Người học bổ sung, hoàn thiện và nộp lại hồ sơ.

c. Xử lý hồ sơ

- Bộ phận một cửa cập nhập vào sổ theo dõi hồ sơ điện tử và sổ theo dõi hồ sơ bản cứng theo mẫu số 02 tại Phụ lục I;
- Đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả ngay thì Bộ phận một cửa thẩm định và trình đơn vị có thẩm quyền quyết định, trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Người học.
- Đối với hồ sơ quy định có thời hạn giải quyết: Bộ phận một cửa thẩm định, chuyển, trình đơn vị có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Người học theo quy định.

d. Giải quyết hồ sơ

Bộ phận một cửa thông báo văn thư các đơn vị đến nhận và trả hồ sơ theo thời hạn theo quy định.

+ Nếu hồ sơ liên quan đến nhiều đơn vị thì đơn vị chủ trì chủ động liên hệ với đơn vị để phối hợp giải quyết.

+ Nếu hồ sơ quá hạn giải quyết, đơn vị chủ trì giải quyết phải thông báo bằng văn bản cho bộ phận một cửa trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả.

f. Bàn giao kết quả cho bộ phận một cửa

Văn thư các đơn vị bàn giao kết quả đã giải quyết như **Khoản 5.1.2 mục e**

g. Trả hồ sơ

Như **Khoản 5.1.2 mục g**

Chương III

HỒ SƠ, THỦ TỤC, QUY TRÌNH VÀ THỜI GIAN GIẢI QUYẾT TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA

Điều 6. Trình ký các văn bản, giấy tờ giải quyết các công việc hành chính đối với Người học

1. Hồ sơ, thủ tục, quy trình

Các đơn vị trình Ban Giám hiệu ký văn bản, tờ trình công việc nộp tại Bộ phận một cửa. Bộ phận một cửa thực hiện các nhiệm vụ theo Khoản 1, Điều 5, Chương II của Quy chế này và Quy chế công tác văn thư, lưu trữ của Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội.

2. Thời gian giải quyết

a. Đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả ngay, Bộ phận một cửa giải quyết ngay khi có hồ sơ đầy đủ, hợp lệ và theo quy trình được quy định trong Quy chế công tác văn thư, lưu trữ Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội.

b. Đối với hồ sơ quy định có thời hạn giải quyết, Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả in Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; thẩm định, trình đơn vị có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho tập thể, cá nhân.

Điều 7. Hồ sơ, thủ tục, quy trình và thời gian giải quyết (xem Phụ lục II kèm theo)

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 8. Trách nhiệm của các đơn vị

1. Phòng Công tác sinh viên:

a. Xây dựng và ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông giải quyết các thủ tục hành chính đối với người học tại Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội.

b. Công khai các quy định, thủ tục hành chính đầy đủ, thường xuyên, rõ ràng, dễ tiếp cận, dễ khai thác, sử dụng theo quy định; công khai các chuẩn mực, các quy định hành chính để tạo thuận lợi cho việc giám sát.

c. Tập huấn về nghiệp vụ và cách giao tiếp với tập thể, cá nhân trong quá trình giải quyết công việc đối với đội ngũ làm việc ở Bộ phận một cửa.

d. Định kỳ 6 tháng, hàng năm kiểm tra việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại Bộ phận một cửa.

2. Ban Truyền thông: Thông tin, tuyên truyền để tập thể, cá nhân biết về hoạt động của cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội.

3. Phòng Quản trị thiết bị: Cung cấp trang thiết bị đầy đủ, đảm bảo hoạt động cho

Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả.

4. Trung tâm Thư viện và Công nghệ thông tin: Chủ trì và phối hợp với Phòng Công tác sinh viên và các phòng chức năng để xây dựng Phần mềm Một cửa kèm hướng dẫn chi tiết, đảm bảo hoạt động của cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội.

5. Các đơn vị trong Trường:

- Bố trí và phân công cán bộ có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp phối hợp với Bộ phận một cửa.

- Định kỳ cập nhật các văn bản quản lý để điều chỉnh quy trình giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa đảm bảo phù hợp với quy định của pháp luật và thực tiễn hoạt động của Nhà trường.

Điều 9. Khen thưởng, kỷ luật

1. Trách nhiệm và kết quả thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông là một trong những căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác hàng năm của các đơn vị, cá nhân.

2. Đơn vị, cá nhân hoàn thành tốt nhiệm vụ về thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông được xem xét, khen thưởng hàng năm theo quy định.

3. Tập thể, cá nhân có hành vi vi phạm các quy định hoặc cản trở việc tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý thi đua, kỷ luật theo quy định.

Điều 10. Tổ chức thực hiện

Các đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này. Trong quá trình thực hiện nếu có những vấn đề phát sinh, Bộ phận một cửa đề xuất với Ban Giám hiệu để bổ sung vào quy chế, kịp thời giải quyết các thủ tục cho các đối tượng thuận lợi, nhanh chóng, đúng quy định. Mọi ý kiến trong quá trình tổ chức thực hiện, các đơn vị, cá nhân phản ánh về Trường (qua Phòng Công tác sinh viên) để xem xét, bổ sung, điều chỉnh./.

PHỤ LỤC I
MỘT SỐ BIỂU MẪU

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-TĐHHN, ngày tháng năm 2023
của Hiệu trưởng Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội)*

STT	Tên biểu mẫu
Mẫu số 01	Mẫu phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ
Mẫu số 02	Mẫu sổ theo dõi hồ sơ
Mẫu số 03	Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
Mẫu số 04	Mẫu phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ

TRƯỜNG ĐẠI HỌC
TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG HÀ NỘI
**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN HỒ SƠ
VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:...../HDHS

Hà Nội, ngày tháng..... năm 20..

PHIẾU HƯỚNG DẪN HOÀN THIỆN HỒ SƠ

Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội nhận hồ sơ của:

Anh/Chị:

Thông tin cá nhân đối với người học:

Mã sinh viên/học viên: Ngày sinh:

Lớp: Ngành:

Khoa:

Hệ đào tạo: Hình thức đào tạo:

Khóa học:

Địa chỉ:

Số điện thoại: Email:

Thông tin đối với cá nhân, đơn vị ngoài trường:

Họ và tên:

Số CCCD: Ngày cấp: Nơi cấp:

Đơn vị công tác:

Địa chỉ:

Số điện thoại: Email:

Nội dung yêu cầu giải quyết:

.....
.....
.....

Yêu cầu hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

1.
 2.
 3.
 4.
 5.
-

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có khó khăn vướng mắc, xin vui lòng liên hệ với
..... số điện thoại để được hướng dẫn.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN
(Ký và ghi rõ họ tên)

Mẫu số 02

TRƯỜNG ĐẠI HỌC
TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG HÀ NỘI
**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN HỒ SƠ
VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

SỔ THEO DÕI HỒ SƠ

TT	Mã hồ sơ	Tên thủ tục hành chính	Số lượng hồ sơ (bộ)	Tên cá nhân, tổ chức	Địa chỉ, SĐT	Đơn vị chủ trì giải quyết	Ngày, tháng, năm				Trả kết quả		Ghi chú
							Nhận hồ sơ	Hẹn trả kết quả	Chuyển hồ sơ đến đơn vị giải quyết	Nhận kết quả từ đơn vị giải quyết	Ngày, tháng, năm	Ký nhận	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

Ghi chú: Sổ theo dõi hồ sơ được lập theo từng lĩnh vực hoặc nhóm lĩnh vực tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả

TRƯỜNG ĐẠI HỌC
TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG HÀ NỘI
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN HỒ SƠ
VÀ TRẢ KẾT QUẢ

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội nhận hồ sơ của:

Anh/Chị:

Thông tin cá nhân đối với người học:

Mã sinh viên/học viên: Ngày sinh:

Lớp: Ngành:

Khoa:

Hệ đào tạo: Hình thức đào tạo:

Khóa học:

Địa chỉ:

Số điện thoại: Email:

Thông tin đối với cá nhân, đơn vị ngoài trường:

Họ và tên:

Số CCCD: Ngày cấp: Nơi cấp:

Đơn vị công tác:

Địa chỉ:

Số điện thoại: Email:

Nội dung yêu cầu giải quyết:

1. Thành phần hồ sơ, yêu cầu và số lượng mỗi loại giấy tờ gồm:

STT	Tên hồ sơ	Số lượng bản	
		Chính	Sao
1			
2			
3			
...			

2. Số lượng hồ sơ:

3. Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là:.....(ngày làm việc)

4. Thời gian nhận hồ sơ: 5. Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ:

5. Địa chỉ nhận kết quả bằng chuyển phát nhanh/bưu điện:

Vào sổ theo dõi hồ sơ, Quyền số: số thứ tự:

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ
(Ký và ghi rõ họ tên)

Ghi chú: Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả được lập thành 2 liên; một liên chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả; một liên giao cho tập thể, cá nhân nộp hồ sơ.

THÔNG TIN ĐƯỜNG DÂY NÓNG

Trong quá trình giải quyết nếu có khó khăn vướng mắc xin vui lòng liên hệ hoặc gửi kiến nghị theo đường dây nóng như sau:

1. Số điện

thoại:

2. Địa chỉ thư điện

tử:

3. Địa chỉ: 41A, Phường Phú Diễn, Quận Bắc Từ Liêm, Hà Nội

4. Số điện thoại: - số fax:; cổng TTĐT:

<https://hunre.edu.vn>

Trân trọng cảm ơn sự phối hợp của anh/chị!

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả số:
(Chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ này)

TÊN CƠ QUAN	THỜI GIAN GIAO, NHẬN HỒ SƠ		KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ (trước hạn/đúng hạn/quá hạn)	Ghi chú
1. Giao: Bộ phận TNHS & TKQ 2. Nhận:	... giờ ... phút, ngày ... tháng ... năm ...			
	Người giao <i>(Ký và ghi rõ họ tên)</i>	Người nhận <i>(Ký và ghi rõ họ tên)</i>		
1. Giao:	... giờ ... phút, ngày ... tháng ... năm ...			
2. Nhận:	Người giao	Người nhận		
				1
1. Giao:.....	... giờ ... phút, ngày ... tháng ... năm ...			
2. Nhận:	Người giao	Người nhận		
1. Giao:.....	... giờ ... phút, ngày ... tháng ... năm ...			
2. Nhận:	Người giao	Người nhận		
1. Giao:	... giờ ... phút, ngày ... tháng ... năm ...			
2. Nhận: Bộ phân TNHS & TKQ	Người giao	Người nhận		

Ghi chú:

- Trường hợp hồ sơ được chuyển qua dịch vụ bưu chính thì thời gian giao, nhận hồ sơ và việc ký nhận thể hiện trong hóa đơn của cơ quan Bưu chính;
- Kết quả giải quyết hồ sơ do bên nhận ghi khi nhận bàn giao hồ sơ.

DANH MỤC THỦ TỤC MỘT CỬA CHO NGƯỜI HỌC
TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG HÀ NỘI

(Đính kèm Quyết định số /QĐ- TĐHHN, ngày tháng năm 2024)

TT	Thủ tục	Bộ phận tiếp nhận hồ sơ	Bộ phận giải quyết	Hồ sơ	Thời hạn giải quyết	Bộ phận trả kết quả	Biểu mẫu số	Ghi chú
I	LĨNH VỰC CÔNG TÁC SINH VIÊN							
1	Xác nhận Đăng ký làm thẻ vé tháng xe buýt	BPMC	P.CTSV	Đăng ký làm thẻ xe buýt (đã dán ảnh) người đăng ký làm thẻ vé tháng	Trong ngày	BPMC	01	
2	Xác nhận cho sinh viên vay vốn tín dụng	BPMC	P.CTSV	Giấy xác nhận sinh viên vay vốn tín dụng	Trong ngày	BPMC	02a,b	
3	Xác nhận là sinh viên của Trường	BPMC	P.CTSV	Đơn xin xác nhận là sinh viên của Trường	Trong ngày	BPMC	03a,b	
4	Cấp Giấy giới thiệu cho sinh viên, học viên	BPMC	P.CTSV	Giấy giới thiệu	Trong ngày	BPMC	04	
5	Xin thôi học	BPMC	P.CTSV	- Đơn xin thôi học (mẫu 05a). - Xác nhận không nợ sách thư viện và nợ học phí của phòng Kế hoạch - Tài chính (mẫu 05b).	1 tuần làm việc	BPMC	05a,05b	
6	Xác nhận là sinh viên của Trường để tạm hoãn nghĩa vụ quân sự	BPMC	P.CTSV	Đơn xin xác nhận để tạm hoãn nghĩa vụ quân sự	Trong ngày	BPMC	06a,b,c	
7	Xin phép nghỉ học	BPMC	P.CTSV	Đơn xin phép nghỉ học	Trong	BPMC	07	

TT	Thủ tục	Bộ phận tiếp nhận hồ sơ	Bộ phận giải quyết	Hồ sơ	Thời hạn giải quyết	Bộ phận trả kết quả	Biểu mẫu số	Ghi chú
					ngày			
8	Làm lại thẻ sinh viên, học viên	BPMC	P.CTSV	Đơn xin cấp lại thẻ sinh viên, học viên	Trong ngày	BPMC	08	Thu phí theo quy định
9	Xác nhận việc chấp hành quy định chính sách, pháp luật của Đảng, Nhà nước và của Trường trong thời gian học tập tại Trường	BPMC	P.CTSV	Theo hồ sơ của người đi thẩm tra	Trong ngày	BPMC	09	
10	Sửa thông tin sinh viên, học viên trên hệ thống	BPMC	P.CTSV	Đơn xin sửa thông tin hồ sơ	Trong ngày	BPMC	10	
11	Xác nhận về việc hưởng ưu đãi trong giáo dục	BPMC	P.CTSV	Giấy xác nhận để giải quyết chế độ xem xét, ưu đãi trong giáo dục đào tạo	Trong ngày	BPMC	11	
II	Lĩnh vực Y tế							
1	Thanh toán bảo hiểm thân thể	BPMC	P.CTSV	a) Đối với trường hợp SV, HV bị tai nạn - SV, HV làm đơn đề nghị thanh	Giải quyết trực tiếp ngay sau	BPMC	36a,b	Không thu phí

TT	Thủ tục	Bộ phận tiếp nhận hồ sơ	Bộ phận giải quyết	Hồ sơ	Thời hạn giải quyết	Bộ phận trả kết quả	Biểu mẫu số	Ghi chú
				toán bảo hiểm (Mẫu 36a). - Biên bản tai nạn có xác nhận của chính quyền địa phương, hoặc công an nơi người bảo hiểm bị tai nạn - Giấy ra viện, bản sao bệnh án; - Các giấy tờ, hồ sơ liên quan (nếu có). b) Đối với trường hợp SV, HV bị ốm đau phải nằm điều trị tại bệnh viện - SV, HV làm đơn đề nghị thanh toán bảo hiểm (Mẫu 36a). - Phiếu điều trị (trường hợp điều trị nội trú) - Phiếu mổ (Trường hợp phẫu thuật) - Giấy ra viện, bản sao bệnh án. - Các giấy tờ, hồ sơ liên quan (nếu có). c) Đối với trường hợp SV, HV tử vong do tai nạn - Người thân (cha, mẹ, anh, chị, em ruột) làm đơn đề nghị đền bù bảo hiểm (Mẫu 36b). - Chứng từ chứng minh quyền	khi nhận đầy đủ hồ sơ hợp lệ.			

TT	Thủ tục	Bộ phận tiếp nhận hồ sơ	Bộ phận giải quyết	Hồ sơ	Thời hạn giải quyết	Bộ phận trả kết quả	Biểu mẫu số	Ghi chú
				thừa kế hợp pháp (CCCD phô tô công chứng, giấy khai sinh công chứng) - Biên bản tai nạn có xác nhận của chính quyền địa phương, hoặc công an nơi người bảo hiểm bị tai nạn - Giấy chứng tử của cơ quan pháp luật. - Số tài khoản tại ngân hàng của người nhận.				
III	LĨNH VỰC ĐÀO TẠO							
I	NGHIỆP VỤ ĐÀO TẠO ĐẠI HỌC							
1	Hủy học phần đăng ký trong học kỳ chính	BPMC	P. Đào tạo	Đơn đề nghị hủy học phần đã đăng ký	03 ngày làm việc	Chủ nhiệm lớp	12	
2	Đăng ký học vượt chương trình	BPMC	P. Đào tạo	Đơn đăng ký học vượt	03 ngày làm việc	Chủ nhiệm lớp	13	
3	Đề nghị nghỉ học tạm thời và bảo lưu kết quả học tập	BPMC	P. Đào tạo	Đơn đề nghị nghỉ học tạm thời và bảo lưu kết quả học tập	05 ngày làm việc	Chủ nhiệm lớp	14	
4	Đề nghị quay trở lại học tập	BPMC	P. Đào tạo	Đơn đề nghị quay trở lại học tập	05 ngày làm việc	Chủ nhiệm lớp	15	

TT	Thủ tục	Bộ phận tiếp nhận hồ sơ	Bộ phận giải quyết	Hồ sơ	Thời hạn giải quyết	Bộ phận trả kết quả	Biểu mẫu số	Ghi chú
5	Tổ chức bảo vệ khóa luận tốt nghiệp	BPMC	P. Đào tạo	Đơn đề nghị bảo vệ đồ án/khóa luận tốt nghiệp	Theo kế hoạch của Nhà trường	Khoa, bộ môn	16	
6	Xét công nhận tốt nghiệp	BPMC	P. Đào tạo	Đơn đề nghị xét tốt nghiệp	Theo kế hoạch của Nhà trường	Khoa, bộ môn	17	
7	Hoãn xét công nhận tốt nghiệp	BPMC	P. Đào tạo	Đơn đề nghị hoãn xét tốt nghiệp	Theo kế hoạch của Nhà trường	Khoa, bộ môn	18	
8	Cấp bản sao kết quả học tập	BPMC	P. Đào tạo	Đơn đề nghị cấp bản sao kết quả học tập	4 ngày làm việc	Phòng Đào tạo	19	
9	Xét tuyển học cùng lúc hai chương trình	BPMC	P. Đào tạo	Đơn đăng ký xét tuyển học cùng lúc hai chương trình	Theo kế hoạch của Nhà trường	Khoa, bộ môn	20	
10	Đăng ký học cho sinh viên song bằng	BPMC	P. Đào tạo	Phiếu đăng ký lớp học phần dành cho sinh viên song bằng	Theo kế hoạch của Nhà trường	Khoa, bộ môn	21	

TT	Thủ tục	Bộ phận tiếp nhận hồ sơ	Bộ phận giải quyết	Hồ sơ	Thời hạn giải quyết	Bộ phận trả kết quả	Biểu mẫu số	Ghi chú
11	Cho sinh viên thôi học ngành thứ hai	BPMC	P. Đào tạo	Đơn đề nghị thôi học ngành thứ hai	03 ngày làm việc	Khoa, bộ môn	22	
III	NGHIỆP VỤ ĐÀO TẠO THẠC SĨ							
12	Hủy học phần đăng ký trong học kỳ chính	BPMC	P. Đào tạo	Đơn đề nghị hủy học phần đăng ký	3-5 ngày làm việc	Chủ nhiệm lớp	12	
13	Cấp bản sao kết quả học tập	BPMC	P. Đào tạo	Đơn đề nghị cấp bản sao kết quả học tập	5-8 ngày làm việc	Phòng Đào tạo	19	
14	Đề nghị nghỉ học tạm thời và bảo lưu kết quả học tập	BPMC	P. Đào tạo	Đơn đề nghị nghỉ học tạm thời và bảo lưu kết quả học tập	5 ngày làm việc	Chủ nhiệm lớp	14	
15	Đề nghị quay trở lại học tập	BPMC	P. Đào tạo	Đề nghị quay trở lại học tập	3-5 ngày làm việc	Chủ nhiệm lớp	15	
16	Gia hạn thời gian học tập	BPMC	P. Đào tạo	Đơn gia hạn thời gian học tập	5-8 ngày làm việc	Khoa, bộ môn	23	
17	Đổi tên đề tài và thay đổi người hướng dẫn	BPMC	P. Đào tạo	Đơn đổi tên đề tài và thay đổi người hướng dẫn	5-8 ngày làm việc hoặc theo thông báo	Khoa, bộ môn	24	
18	Gia hạn thời gian thực hiện đề án	BPMC	P. Đào tạo	Đơn gia hạn thực hiện đề án	3-5 ngày làm việc	Khoa, bộ môn	25	
19	Đề nghị xét tốt nghiệp	BPMC	P. Đào tạo	Đơn đề nghị xét tốt nghiệp	Theo kế hoạch	Khoa, bộ môn	17	

TT	Thủ tục	Bộ phận tiếp nhận hồ sơ	Bộ phận giải quyết	Hồ sơ	Thời hạn giải quyết	Bộ phận trả kết quả	Biểu mẫu số	Ghi chú
20	Đề nghị hoãn xét tốt nghiệp	BPMC	P. Đào tạo	Đơn đề nghị hoãn xét tốt nghiệp	Theo kế hoạch	Khoa, bộ môn	18	
21	Đăng ký học lại	BPMC	P. Đào tạo	Đơn đăng ký học lại, học cải thiện điểm	Theo thông báo	Chủ nhiệm lớp	26	
II	TỔ CHỨC THI							
22	Hoãn thi	BPMC	P. Đào tạo	Đơn xin hoãn thi và giấy tờ theo quy định	Trước khi thi ít nhất 03 ngày	Chủ nhiệm lớp	27	
III	HỌC LẠI							
23	Đăng ký học, học lại, cải thiện điểm	BPMC	P. Đào tạo	Đơn xin đăng ký học, học lại, cải thiện điểm	Trong thời gian đăng ký học theo thông báo nhà Trường	Chủ nhiệm lớp	26	
24	Đăng ký xin mở lớp học phần	BPMC	P. Đào tạo	Đơn đăng ký xin mở lớp học phần	Trong thời gian đăng ký theo kế hoạch nhà Trường	Chủ nhiệm lớp	28	
25	Hủy học phần đăng ký học (Học lại, học cải thiện điểm)	BPMC	P. Đào tạo	Đơn đề nghị hủy học phần đã đăng ký	Trong ngày (trước thời gian bắt đầu môn học)	Chủ nhiệm lớp	12	

TT	Thủ tục	Bộ phận tiếp nhận hồ sơ	Bộ phận giải quyết	Hồ sơ	Thời hạn giải quyết	Bộ phận trả kết quả	Biểu mẫu số	Ghi chú
IV	NGHIỆP VỤ VĂN BẰNG, CHỨNG CHỈ							
26	Xin cấp bản sao bảng điểm toàn khóa	BPMC	P. Đào tạo	- Đơn đề nghị cấp lại bảng điểm học tập toàn khóa - Xuất trình CCCD/ hộ chiếu để kiểm tra	05 ngày làm việc	P.Đào tạo	29	
27	Xin cấp bản sao văn bằng, chứng chỉ	BPMC	P. Đào tạo	- Đơn đề nghị cấp bản sao văn bằng, chứng chỉ - Xuất trình CCCD/ hộ chiếu để kiểm tra	03 - 07 ngày làm việc	P.Đào tạo	30	
28	Nhận bằng tốt nghiệp, chứng chỉ GDQP-AN	P. Đào tạo	P. Đào tạo	- Đăng ký nhận bằng trên: https://dt.hunre.edu.vn/link-dang-ky-nhan-van-bang-chung-chi-thu-5-hang-tuan-nam-2023.html - Xuất trình CCCD/ hộ chiếu để kiểm tra - Giấy xác nhận không nợ (đối với sinh viên nhận bằng còn nợ sách, tài liệu và học phí)	Trả bằng, chứng chỉ vào thứ 5 hàng tuần	P.Đào tạo	31	
29	Xác minh văn bằng, bảng điểm	BPMC	P. Đào tạo	- Đơn xin xác minh văn bằng/bảng điểm + bản photo văn bằng, bảng điểm cần xác minh - Hoặc Công văn đề nghị xác minh hoặc theo Hồ sơ của người đi thẩm tra xác minh - Xuất trình CCCD/ hộ chiếu để kiểm tra	02- 05 ngày làm việc. Tùy số lượng cần xác minh	BPMC	32	

TT	Thủ tục	Bộ phận tiếp nhận hồ sơ	Bộ phận giải quyết	Hồ sơ	Thời hạn giải quyết	Bộ phận trả kết quả	Biểu mẫu số	Ghi chú
30	Xin cấp Giấy chứng nhận tốt nghiệp tạm thời và bảng điểm	BPMC	P. Đào tạo	- Đơn đề nghị cấp Giấy chứng nhận tốt nghiệp tạm thời và bảng điểm	03 ngày làm việc	P.Đào tạo	33	
IV	LĨNH VỰC TÀI CHÍNH – KẾ TOÁN							
1	Kiểm tra, phản ánh sai lệch thông tin về học phí trên hệ thống	BPMC	P. KH-TC	- Giấy đề nghị kiểm tra thông tin về học phí trên hệ thống - Các minh chứng kèm theo hóa đơn thu tiền, ảnh chụp màn hình thể hiện thông tin sai lệch, lịch sử đăng ký học (nếu có).	Trong ngày	BPMC	34	Không thu phí
2	Thanh toán học phí còn dư sau khi thôi học	Phòng KH-TC	P. KH-TC	Giấy đề nghị, kèm theo Quyết định thôi học, xóa tên, chuyển trường.	Trong ngày	P. KH-TC	35	Không thu phí
V	LĨNH VỰC CƠ SỞ VẬT CHẤT							
1	Đăng ký sử dụng phòng học, hội trường	BPMC	P. Quản trị thiết bị	Giấy đăng ký sử dụng Hội trường (37a); Giấy đăng ký sử dụng phòng học (Mẫu 37b).	Trong ngày	BPMC	37a,b	
2	Đăng ký tổ chức hoạt động ngoài trời	BPMC	TT Dịch vụ trường học	Giấy động ngoài trời đăng ký tổ chức hoạt	Trong ngày	BPMC	38	
VI	CÁC LĨNH VỰC KHÁC	BPMC	Theo thực tế					