

THÔNG BÁO
Về quy định liên hệ, giải quyết thủ tục hành chính của Phòng Quản lý đào tạo

Nhằm bảo đảm việc thông tin từ Nhà trường đến sinh viên cũng như công tác hỗ trợ sinh viên trong các vấn đề liên quan đến công tác đào tạo được thực hiện kịp thời, chính xác và chuyên nghiệp, Nhà trường thông báo các kênh thông tin chính thức và một số quy định khi liên hệ, giải quyết thủ tục hành chính tại Phòng Quản lý đào tạo (sau đây gọi tắt là Phòng QLĐT), cụ thể như sau:

1. Đối tượng: Sinh viên; sinh viên mới tốt nghiệp; cựu sinh viên; phụ huynh, các cá nhân, đơn vị ngoài Trường.

Lưu ý quan trọng: Đối với sinh viên, Trường chỉ tiếp nhận, xử lý và phản hồi kết quả cho sinh viên qua email mà Trường đã cấp cho sinh viên (*email có định dạng: mssv@nttu.edu.vn, ví dụ: 1600000001@nttu.edu.vn*).

2. Thời gian hoạt động của các kênh thông tin

Từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần trong khung giờ:

+ Buổi sáng: 07h30 đến 12h00

+ Buổi chiều: 13h00 đến 16h30

Đối với các kênh trực tuyến (Zalo OA, Fanpage, Email) thời gian phản hồi trong vòng 24 giờ đến 48 giờ làm việc.

3. Kênh thông tin, liên hệ chính thức

TT	Kênh	Thông tin kênh	Chức năng	Yêu cầu
1	Trực tiếp	- Văn phòng cơ sở chính: 300A Nguyễn Tất Thành, Phường Xóm Chiếu, Thành phố Hồ Chí Minh - Văn phòng cơ sở An Phú Đông: 331A Đỗ Mười, Phường An Phú Đông, Thành phố Hồ Chí Minh	- Tiếp nhận và giải đáp các thắc mắc, câu hỏi, vấn đề liên quan đến công tác quản lý đào tạo trình độ đại học chính quy của Nhà trường theo chức năng nhiệm vụ được phân công. - Tiếp nhận các hồ sơ học vụ do Phòng QLĐT phụ trách. - Phát văn bằng (Cơ sở chính) hoặc	- Đối với sinh viên: Phải mang theo thẻ sinh viên hoặc căn cước công dân hoặc căn cước để đối chiếu thông tin trước khi làm việc. Đối với cá nhân, đơn vị khác ngoài Trường: - Đối với cá nhân: Cần có giấy tờ tùy thân hoặc giấy tờ liên quan đến nội dung cần liên hệ. - Đối với đơn vị/tổ chức: Cần có công văn hoặc

TT	Kênh	Thông tin kênh	Chức năng	Yêu cầu
			chứng chỉ hoặc trả kết quả xử lý hồ sơ.	giấy giới thiệu đối với đơn vị tổ chức.
2	Điện thoại	Hotline: 19002039 - Bấm phím 2 (văn phòng Cơ sở chính); - Bấm 423 (văn phòng Cơ sở An Phú Đông).	Giải đáp nhanh các thắc mắc, câu hỏi, vấn đề liên quan đến công tác quản lý đào tạo của Nhà trường.	
3	Website chính thức	Cổng thông tin người học https://phongdaotao.ntt.edu.vn	- Đăng tải các Quy trình, quy định, thông báo chính thức về hoạt động đào tạo của Nhà trường; - Phục vụ cho sinh viên tra cứu quy định, biểu mẫu, thông tin và thông báo chung.	
4	Hộp thư điện tử 1 Email 1 (*)	phongdaotao@ntt.edu.vn	- Tiếp nhận và giải đáp các thắc mắc, câu hỏi, vấn đề liên quan đến công tác quản lý đào tạo trình độ đại học chính quy của Nhà trường theo chức năng nhiệm vụ được phân công. - Xác minh văn bằng, chứng chỉ và các thông tin khác theo đúng quy định và chức năng nhiệm vụ của Phòng QLĐT.	- Đối với sinh viên: Phải sử dụng tài khoản email do Trường cung cấp (<i>email có định dạng mssv@nttu.edu.vn</i>) để liên hệ trao đổi thông tin. Trong trường hợp sinh viên sử dụng email cá nhân hoặc email rác để liên hệ Phòng QLĐT sẽ BỎ QUA EMAIL và KHÔNG phản hồi thông tin email đó. - Cấu trúc nội dung (Tiêu đề): Ghi rõ theo cú pháp: - [HỌ TÊN] - [MSSV] - [VẤN ĐỀ CẦN HỖ TRỢ]

TT	Kênh	Thông tin kênh	Chức năng	Yêu cầu
			- Thông báo kết quả xử lý các vấn đề cho sinh viên.	- Ngôn ngữ chuẩn mực: Sử dụng tiếng Việt có dấu hoặc tiếng Anh (<i>nếu là sinh viên quốc tế</i>), lời văn lịch sự, tôn trọng. Tránh sử dụng ngôn ngữ mạng hoặc từ ngữ thiếu trang trọng.
5	Các hộp thư điện tử khác (Email khác)	quanlydaotao1@nttu.edu.vn quanlydaotao2@nttu.edu.vn quanlydaotao3@nttu.edu.vn quanlydaotao4@nttu.edu.vn	Các địa chỉ email này chỉ được sử dụng để gửi kết quả giải quyết học vụ trực tuyến tự động từ hệ thống phần mềm giải quyết học vụ trực tuyến .	- Sinh viên phải đăng nhập vào tài khoản email do Nhà trường cấp cho sinh viên (<i>email có định dạng mssv@nttu.edu.vn</i>) để kiểm tra trạng thái và kết quả giải quyết hồ sơ.
6	Fanpage	Phòng Quản lý đào tạo – NTTU www.facebook.com/pqltdt.nttu	- Đăng tải, quảng bá các thông tin về hoạt động đào tạo, tuyển sinh và thông báo của Nhà trường; - Tiếp nhận và giải đáp trực tuyến các vấn đề liên quan đến công tác quản lý đào tạo trình độ đại học chính quy của Trường thông qua chức năng Trò chuyện (chat) của fanpage.	- Cung cấp đầy đủ thông tin theo yêu cầu. - Không gửi một nội dung nhiều lần trên cùng một kênh. - Về ngôn ngữ: Sử dụng tiếng Việt có dấu hoặc tiếng Anh (<i>nếu là sinh viên quốc tế</i>), lời văn lịch sự, tôn trọng để bình luận hoặc trò chuyện (chat) với đội ngũ hỗ trợ. - Tránh sử dụng ngôn ngữ mạng hoặc từ ngữ thiếu trang trọng. Tránh viết tắt các từ để tránh hiểu nhầm nội dung muốn truyền đạt.

TT	Kênh	Thông tin kênh	Chức năng	Yêu cầu
7	Zalo OA	Hỗ trợ sinh viên trực tuyến NTTU OA ID: 1832392703143921672 	- Đăng tải, quảng bá các thông tin về hoạt động đào tạo, tuyển sinh và thông báo của Nhà trường; - Tiếp nhận và giải đáp trực tuyến các vấn đề liên quan đến công tác quản lý đào tạo trình độ đại học chính quy của Trường.	- Cung cấp đầy đủ thông tin theo yêu cầu. - Không gửi một nội dung nhiều lần trên cùng một kênh. - Về ngôn ngữ: Sử dụng tiếng Việt có dấu hoặc tiếng Anh (<i>nếu là sinh viên quốc tế</i>), lời văn lịch sự, tôn trọng để bình luận hoặc trò chuyện (chat) với đội ngũ hỗ trợ. - Tránh sử dụng ngôn ngữ mạng hoặc từ ngữ thiếu trang trọng. Tránh viết tắt các từ để tránh hiểu nhầm nội dung muốn truyền đạt.
8	Công dịch vụ người học	Truy cập ứng dụng: https://hotro.ntt.edu.vn		
		Chức năng “Hộp thư góp ý”	Tiếp nhận các ý kiến đóng góp của sinh viên và các bên liên quan về lĩnh vực đào tạo của Trường.	- Cung cấp đầy đủ thông tin: Họ và tên, số điện thoại, email và nội dung ý kiến đóng góp. - Về ngôn ngữ: Sử dụng tiếng Việt có dấu hoặc tiếng Anh (<i>nếu là sinh viên quốc tế</i>), lời văn lịch sự, tôn trọng. Tránh sử dụng ngôn ngữ mạng hoặc từ ngữ thiếu trang trọng. Tránh viết tắt các từ để tránh hiểu nhầm nội dung muốn truyền đạt.
		Chức năng “Nộp đơn giải quyết học vụ” Chức năng “Gửi yêu cầu hỗ trợ”	- Giải quyết học vụ trực tuyến; - Giải đáp các thắc mắc, câu hỏi của sinh viên trực tuyến.	- Phải có tài khoản hệ thống do Trường cấp. - Người dùng chịu hoàn toàn trách nhiệm về các nội dung được gửi đi từ tài khoản của mình.

4. Quy trình tiếp nhận, xử lý, phản hồi

a) Đối với sinh viên

- Bước 1. Trình thẻ sinh viên / Căn cước công dân / Căn cước cho nhân viên Phòng QLĐT và trình bày nội dung cần hỗ trợ.
- Bước 2. Nhân viên Phòng QLĐT kiểm tra, xác thực danh tính sinh viên và giải đáp yêu cầu của sinh viên.
- Bước 3. Sinh viên đánh giá chất lượng dịch vụ bằng cách quét mã QR phía dưới.

b) Đối với sinh viên đã tốt nghiệp

- Bước 1. Trình Căn cước công dân / Căn cước cho nhân viên Phòng QLĐT và trình bày nội dung cần hỗ trợ.
- Bước 2. Nhân viên Phòng QLĐT kiểm tra, xác thực danh tính cựu sinh viên và giải đáp yêu cầu của cựu sinh viên.
- Bước 3. Cựu sinh viên đánh giá chất lượng dịch vụ bằng cách quét mã QR phía dưới.

c) Đối với người thân của sinh viên

- Bước 1. Trình căn cước công dân, nói rõ mối quan hệ với sinh viên và trình bày nội dung cần hỗ trợ.
- Bước 2. Nhân viên Phòng QLĐT kiểm tra, xác thực danh tính người thân của sinh viên và giải đáp yêu cầu của người thân của sinh viên.
- Bước 3. Người thân của sinh viên đánh giá chất lượng dịch vụ bằng cách quét mã QR phía dưới.

d) Đối với cá nhân, đơn vị ngoài Trường (gọi tắt là khách)

- Bước 1. Trình Căn cước công dân / Căn cước (kèm Giấy giới thiệu nếu cá nhân đến làm việc theo phân công của cơ quan) cho nhân viên Phòng QLĐT và trình bày nội dung cần hỗ trợ.
- Bước 2. Nhân viên Phòng QLĐT giải đáp yêu cầu của khách.
- Bước 3. Khách đánh giá chất lượng dịch vụ bằng cách quét mã QR phía dưới.



Mã QR khảo sát chất lượng dịch vụ của Phòng QLĐT.

Trên đây là nội dung thông báo các kênh thông tin chính thức để thực hiện giao tiếp với sinh viên trình độ đại học của Phòng Quản lý đào tạo và quy trình thực hiện. Nhà trường thông báo để sinh viên, các đơn vị, cá nhân liên quan biết và nghiêm túc thực hiện theo nội dung đã thông báo./.

Nơi nhận:

- BGH (báo cáo)
- Các đơn vị thuộc NTTU;
- Đăng cổng TTNH;
- Lưu: VT, QLĐT.

**KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**

(Đã ký)

TS. Phan Thị Việt Nam