

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định về Công dịch vụ, hỗ trợ người học trực tuyến
của Trường Đại học Nguyễn Tất Thành**

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH

Căn cứ Luật Giáo dục đại học ngày 18 tháng 6 năm 2012 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học ngày 19 tháng 11 năm 2018;

Căn cứ Nghị định số 99/2019/NĐ-CP ngày 30 tháng 12 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học;

Căn cứ Quyết định số 621/QĐ-TTg ngày 26 tháng 4 năm 2011 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập Trường Đại học Nguyễn Tất Thành;

Căn cứ Thông tư số 08/2021/TT-BGDĐT ngày 18 tháng 3 năm 2021 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy chế đào tạo trình độ đại học;

Căn cứ Thông tư số 23/2021/TT-BGDĐT ngày 30 tháng 8 năm 2021 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy chế tuyển sinh và đào tạo trình độ thạc sĩ;

Căn cứ Thông tư số 18/2021/TT-BGDĐT ngày 28 tháng 6 năm 2021 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy chế tuyển sinh và đào tạo trình độ tiến sĩ;

Căn cứ Quyết định số 02/QĐ-HĐT ngày 11 tháng 8 năm 2020 của Hội đồng trường Trường Đại học Nguyễn Tất Thành ban hành Quy chế Tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Nguyễn Tất Thành;

Căn cứ Quyết định số 23/QĐ-HĐT ngày 13 tháng 9 năm 2022 của Hội đồng trường Trường Đại học Nguyễn Tất Thành sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy chế Tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Nguyễn Tất Thành;

Xét đề nghị của Trường Phòng Quản lý đào tạo.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về Công dịch vụ, hỗ trợ người học trực tuyến của Trường Đại học Nguyễn Tất Thành.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng, Trường Phòng Quản lý đào tạo, trưởng các đơn vị thuộc và trực thuộc Trường Đại học Nguyễn Tất Thành; các tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận: *tu*

- Như Điều 3;
- HĐT (để b/c);
- Đăng eo2;
- Lưu: VT, QLĐT.



HIỆU TRƯỞNG

PGS.TS. Nguyễn Kim Hồng

QUY ĐỊNH

Về Công dịch vụ, hỗ trợ người học trực tuyến của Trường Đại học Nguyễn Tất Thành

(Kèm theo Quyết định số 1926/QĐ-NTT ngày 22 tháng 12 năm 2025 của
Hiệu trưởng Trường Đại học Nguyễn Tất Thành)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

1. Văn bản này quy định về Công dịch vụ, hỗ trợ người học trực tuyến (sau đây gọi tắt là Công dịch vụ) của Trường Đại học Nguyễn Tất Thành (sau đây gọi tắt là Trường hoặc Nhà trường) bao gồm: Yêu cầu, chức năng của Công dịch vụ; nguyên tắc quản lý, sử dụng Công dịch vụ; quy trình xử lý học vụ và hỗ trợ người học trên Công dịch vụ; trách nhiệm của tổ chức, cá nhân có liên quan.

2. Văn bản này áp dụng đối với tổ chức, cá nhân tham gia trực tiếp vào quá trình cung cấp dịch vụ, hỗ trợ trực tuyến đối với người học; các đơn vị thuộc và trực thuộc trường; tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong Quy định này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Công dịch vụ là ứng dụng trên nền tảng web của Trường Đại học Nguyễn Tất Thành (<http://hotro.ntt.edu.vn>) cung cấp các chức năng: Giải quyết học vụ, hỗ trợ người học trực tuyến; Tiếp nhận ý kiến góp ý, phản hồi của sinh viên về các vấn đề liên quan đến chất lượng dịch vụ, các vấn đề liên quan đến công tác đào tạo và quản lý người học của Nhà trường nhằm cải tiến và nâng cao chất lượng đào tạo.

2. Yêu cầu hỗ trợ là yêu cầu cung cấp thông tin hoặc thắc mắc, câu hỏi, vấn đề liên quan công tác sinh viên, công tác đào tạo cần tư vấn, hỗ trợ giải đáp.

3. Người học là sinh viên, học viên, nghiên cứu sinh đang tham gia học tập các trình độ đào tạo tại Trường.

4. Đơn vị là Khoa, Viện, Trung tâm, phòng ban chức năng thuộc Trường Đại học Nguyễn Tất Thành tham gia cộng tác trên Công dịch vụ.

Điều 3. Quy định chung về sử dụng Công dịch vụ

1. Tuân thủ bảo mật thông tin được quy định tại Điều 33 Nội quy lao động của Trường Đại học Nguyễn Tất Thành ban hành kèm Quyết định số 1823/QĐ-NTT ngày 04 tháng 9 năm 2024 của Hiệu trưởng Trường Đại học Nguyễn Tất Thành.

2. Các cá nhân được phân quyền sử dụng hệ thống và người học có trách nhiệm sử dụng tài khoản cá nhân đúng mục đích, đúng thẩm quyền, không chia sẻ tài khoản cho người khác.

3. Nghiêm cấm các hành vi sau:

a) Sử dụng thông tin cá nhân, tài khoản của người khác để truy cập hoặc thực hiện các hành vi trên Cổng dịch vụ;

b) Cung cấp thông tin sai lệch, quảng cáo hoặc thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật, quy chế của Nhà trường;

c) Đăng tải, chia sẻ, lưu trữ các nội dung có tính chất chống phá Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, kích động bạo lực, phỉ báng, xuyên tạc lịch sử, xâm phạm danh dự, nhân phẩm của tổ chức, cá nhân (theo Điều 8, Điều 16 Luật An ninh mạng 2018 và Bộ luật Hình sự);

d) Phát tán virus máy tính, mã độc, các chương trình gây hại hoặc thực hiện các hành vi làm tắc nghẽn, phá hoại Cổng dịch vụ và cơ sở dữ liệu của Nhà trường;

đ) Việc sử dụng Cổng dịch vụ đồng nghĩa với việc người học đã đồng ý cho đơn vị quản lý thu thập, xử lý và sử dụng dữ liệu cá nhân theo chính sách bảo mật đã công bố, phù hợp với quy định pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân.

Điều 4. Yêu cầu đối với Cổng dịch vụ

1. An toàn và bảo mật

a) Bảo vệ thông tin cá nhân của người học khỏi các truy cập trái phép, đảm bảo tính riêng tư;

b) Áp dụng các biện pháp bảo mật cho hệ thống và dữ liệu.

2. Dễ sử dụng và truy cập

a) Giao diện thân thiện, trực quan, giúp người học dễ dàng tìm kiếm thông tin và sử dụng các chức năng;

b) Có thể truy cập trên nhiều thiết bị khác nhau (máy tính, điện thoại) và mọi lúc, mọi nơi.

3. Tính năng tương tác và hỗ trợ

a) Cung cấp kênh để người học gửi câu hỏi, phản ánh, góp ý đến Nhà trường;

b) Liên kết trực tiếp đến các kênh liên lạc khác.

4. Hiệu quả và minh bạch

a) Cung cấp dịch vụ hỗ trợ nhanh chóng và kịp thời;

b) Đảm bảo tính minh bạch trong các quy trình và quyết định liên quan đến người học.

Điều 5. Chức năng chính của Cổng dịch vụ

1. Chức năng “Nộp đơn giải quyết học vụ”: cho phép người học thực hiện việc gửi các yêu cầu, đơn học vụ và đề nghị chính thức lên các đơn vị chức năng của Nhà trường theo phương thức trực tuyến và có hệ thống. Mục đích chính của chức năng này là số hóa quy trình hành chính liên quan đến việc học tập và rèn luyện, giúp người học tiết kiệm thời gian, theo dõi tiến độ xử lý các yêu cầu, đơn học vụ và các đề nghị một cách minh bạch và nhận kết quả nhanh chóng.

2. Chức năng “Gửi yêu cầu hỗ trợ”: cho phép người học gửi các yêu cầu cần được hỗ trợ, tư vấn về quy trình, quy định, kế hoạch, thông báo, hệ thống phần mềm hoặc cần được giải đáp, hướng dẫn các vấn đề chưa có trong danh mục thuộc chức năng “Nộp đơn giải quyết học vụ”.

3. Chức năng “Hướng dẫn người học”: cung cấp tài liệu hướng dẫn sử dụng Cổng dịch vụ và hướng dẫn sinh viên về các quy trình, quy định và một số nội dung liên quan đến các vấn đề khác trong quá trình học tập tại Trường.

4. Chức năng “Hộp thư góp ý”: cho phép sinh viên gửi ý kiến góp ý, phản hồi của sinh viên về các vấn đề liên quan đến chất lượng dịch vụ, các vấn đề liên quan đến công tác đào tạo và quản lý sinh viên của Nhà trường nhằm cải tiến và nâng cao chất lượng đào tạo.

5. Chức năng “Trò chuyện”: cho phép người học trao đổi trực tuyến với nhân sự chuyên trách của Phòng Quản lý đào tạo thông qua nền tảng mạng xã hội Zalo.

Điều 6. Phân loại mức độ xử lý đơn học vụ

Các đơn học vụ được thực hiện qua Cổng dịch vụ theo danh mục ở Phụ lục I và được phân chia theo hai mức độ xử lý:

1. Mức độ 1: Đơn học vụ được xử lý 100% trực tuyến. Người học nộp đơn học vụ, yêu cầu và đề nghị trực tuyến và nhận kết quả trực tuyến trên Cổng dịch vụ.

2. Mức độ 2: Đơn học vụ được xử lý một phần trực tuyến. Người học nộp đơn giải quyết học vụ, hồ sơ trên Cổng dịch vụ, bổ sung hồ sơ và nhận kết quả trực tiếp tại đơn vị tiếp nhận hồ sơ.

Điều 7. Quy định về trạng thái đơn học vụ trên hệ thống

1. Đơn học vụ được chia thành 02 nhóm chính:

- a) Nhóm 1: Đơn học vụ được khoa, viện và phòng ban có liên quan xử lý;
- b) Nhóm 2: Đơn học vụ được phòng ban xử lý trực tiếp.

2. Trạng thái đơn học vụ đối với từng nhóm đơn học vụ được quy định ở Phụ lục II. Sinh viên theo dõi trạng thái đơn ở menu “Quản lý đơn giải quyết học vụ”.

3. Trường hợp đơn học vụ không được giải quyết, đơn vị xử lý phải ghi rõ lý do không giải quyết.

Điều 8. Quy định về tính pháp lý đối với các đơn học vụ trực tuyến

1. Các đơn học vụ được thực hiện, gửi và xử lý thông qua Cổng dịch vụ có giá trị pháp lý tương đương với các đơn giấy truyền thống, nếu đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau:
 - a) Được thực hiện bằng tài khoản sinh viên hợp lệ do Nhà trường cung cấp;
 - b) Được phê duyệt bởi các cá nhân/đơn vị được phân công tham gia vào quy trình giải quyết đơn học vụ;
 - c) Có hồ sơ hợp lệ theo đúng quy định, quy trình giải quyết học vụ hiện hành của Nhà trường.
2. Các đơn học vụ trực tuyến sau khi được phê duyệt, xác nhận trên hệ thống sẽ được xem là căn cứ pháp lý để giải quyết các thủ tục hành chính, học vụ liên quan cho người học.
3. Tất cả các đơn học vụ trực tuyến được lưu trữ trên hệ thống Cổng dịch vụ, đảm bảo tính toàn vẹn, minh bạch và có thể tra cứu khi cần thiết phục vụ công tác kiểm tra, thanh tra hoặc giải quyết khiếu nại.
4. Trong trường hợp cần thiết, Nhà trường có quyền yêu cầu người học bổ sung bản giấy hoặc xác thực bổ sung để đảm bảo tính chính xác, hợp pháp của đơn học vụ.

Điều 9. Nguyên tắc giải quyết đơn học vụ, yêu cầu của người học

1. Giải quyết đơn học vụ, yêu cầu của người học kịp thời, đúng thẩm quyền, đúng quy chế và các quy định liên quan của Trường Đại học Nguyễn Tất Thành.
2. Quy định cụ thể trách nhiệm của cá nhân, đơn vị liên quan trong quy trình giải quyết đơn học vụ, yêu cầu trực tuyến của người học.
3. Bảo đảm thực hiện công khai quy trình, thủ tục, thời gian giải quyết các vấn đề liên quan đến đơn học vụ, yêu cầu của người học. Trường hợp xử lý chậm hơn thời gian quy định, các đơn vị liên quan có trách nhiệm giải trình với Ban Giám hiệu và thông báo lý do chậm trễ đến người học.
4. Các cá nhân, đơn vị liên quan phối hợp chặt chẽ, trên tinh thần trách nhiệm, hết lòng phục vụ sinh viên nhằm đảm bảo giải quyết đơn học vụ, yêu cầu hỗ trợ của người học đúng thời hạn theo quy trình đã công bố với người học và các bên liên quan.

Chương II

QUY TRÌNH THỰC HIỆN CÁC GIAO DỊCH QUA CỔNG DỊCH VỤ

Điều 10. Quy trình xử lý đơn học vụ tại cổng dịch vụ

1. Quy trình xử lý đơn học vụ nhóm 1
 - a) Bước 1. Sinh viên nộp đơn học vụ tại Cổng dịch vụ theo các mốc thời gian quy định tại Phụ lục I;
 - b) Bước 2. Khoa/Viện/Trung tâm tiếp nhận và giải quyết đơn học vụ trong ngày làm việc tiếp theo kể từ ngày sinh viên nộp đơn;

Trường hợp đơn hợp lệ: Khoa/Viện/Trung tâm đồng ý và chuyển đơn đến phòng ban liên quan xử lý tiếp theo.

Trường hợp đơn không hợp lệ: Khoa/Viện/Trung tâm không duyệt đơn. Kết thúc quy trình tại đây.

c) Bước 3. Phòng ban chức năng kiểm tra và duyệt đơn theo thời gian quy định ở Phụ lục I kể từ ngày Khoa/Viện/Trung tâm chuyển đơn đến phòng ban liên quan;

d) Bước 4. Người học xem kết quả xử lý đơn học vụ tại menu “Quản lý đơn giải quyết học vụ”.

2. Quy trình xử lý đơn học vụ nhóm 2

a) Bước 1. Sinh viên nộp đơn học vụ tại Cổng dịch vụ theo các mốc thời gian quy định tại Phụ lục I;

b) Bước 2. Phòng ban liên quan tiếp nhận và giải quyết đơn học vụ tối đa trong 02 ngày làm việc tiếp theo kể từ ngày sinh viên nộp đơn;

c) Bước 3. Người học xem kết quả xử lý đơn học vụ tại menu “Quản lý đơn giải quyết học vụ”.

Điều 11. Quy trình xử lý yêu cầu hỗ trợ

1. Bước 1. Sinh viên gửi yêu cầu hỗ trợ tại Cổng dịch vụ.

2. Bước 2. Phòng Quản lý đào tạo tiếp nhận sinh viên trong ngày làm việc tiếp theo.

Trường hợp yêu cầu hỗ trợ thuộc chức năng, nhiệm vụ của Phòng Quản lý đào tạo: xử lý trong cùng ngày tiếp nhận yêu cầu.

Trường hợp yêu cầu hỗ trợ không thuộc chức năng, nhiệm vụ của Phòng Quản lý đào tạo: chuyển cho đơn vị phụ trách xử lý trong cùng ngày tiếp nhận yêu cầu.

3. Bước 3. Đơn vị phụ trách xử lý yêu cầu trong ngày làm việc tiếp theo kể từ ngày Phòng Quản lý đào tạo chuyển yêu cầu.

4. Bước 4. Sinh viên theo dõi kết quả xử lý yêu cầu hỗ trợ tại menu “Quản lý yêu cầu hỗ trợ”.

Điều 12. Quy trình tiếp nhận, xử lý góp ý

1. Bước 1. Người học có thể góp ý thông qua chức năng “Hộp thư góp ý” trên Cổng dịch vụ.

2. Bước 2. Phòng Quản lý đào tạo là đơn vị thường trực tiếp nhận, có trách nhiệm phân loại góp ý theo nhóm (đào tạo, công tác sinh viên, học phí, khác), mức độ ưu tiên (khẩn, cao, thường) và chuyển góp ý đến đơn vị có trách nhiệm xử lý trong vòng 01 ngày làm việc kể từ ngày người học gửi góp ý.

3. Bước 3. Đơn vị được giao phản hồi và hoàn tất xử lý trong thời gian 01 ngày làm việc (mức độ khẩn), 02 ngày làm việc (mức độ cao) và 03 ngày làm việc (mức độ thường). Trường hợp trễ hạn, đơn vị phải thông báo lý do và thời điểm hoàn tất mới.

4. Bước 4. Phòng Quản lý đào tạo phản hồi chính thức đối với góp ý của người học trong thời hạn 01 ngày làm việc kể từ ngày nhận phản hồi của đơn vị.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 13. Điều kiện bảo đảm vận hành Cổng dịch vụ

1. Điều kiện về phần mềm

a) Cổng dịch vụ được triển khai trên nền tảng web tại địa chỉ <https://hotro.ntt.edu.vn> bảo đảm tính ổn định, thân thiện, hỗ trợ đa thiết bị (máy tính, máy tính bảng, điện thoại thông minh);

b) Bảo đảm thời gian sẵn sàng dịch vụ từ 99,9%/tháng trở lên (không tính thời gian bảo trì có kế hoạch), thời gian bảo trì phải được thông báo đến các bên liên quan trước ít nhất 24 giờ);

c) Bảo mật ứng dụng: bắt buộc HTTPS, mã hóa dữ liệu khi truyền và khi lưu trữ; đăng nhập SSO với tài khoản do Trường cấp; quản lý phiên đăng nhập và tự động đăng xuất khi không hoạt động;

d) Nhật ký và truy vết: ghi nhận đầy đủ audit log các thao tác truy cập, phê duyệt, chỉnh sửa; lưu trữ tối thiểu 24 tháng; cung cấp log theo phân quyền và mục đích kiểm tra/giám sát;

đ) Khả năng tiếp cận: có mục Hướng dẫn sử dụng và Câu hỏi thường gặp (FAQ) ngay trên Cổng;

e) Chống spam/lạm dụng: cơ chế rate-limit, kiểm tra định dạng hồ sơ đính kèm (quét mã độc đối với tệp tải lên).

2. Điều kiện về hạ tầng

a) Tài nguyên tính toán và lưu trữ đáp ứng truy cập đồng thời theo nhu cầu từng kỳ; có kế hoạch dự phòng năng lực (capacity planning) hằng năm;

b) An toàn, an ninh mạng: triển khai WAF, cơ chế chống tấn công từ chối dịch vụ (DDoS); phân đoạn mạng, tường lửa lớp ứng dụng; đồng bộ thời gian hệ thống (NTP) để bảo đảm tính chính xác của nhật ký;

c) Lưu trữ và nhật ký tập trung: tập trung log ứng dụng/hệ thống tại kho lưu trữ an toàn;

d) Địa điểm và phương án dự phòng: có phương án offsite cho bản sao lưu quan trọng.

3. Điều kiện về nhân sự

a) Đảm bảo nhân sự chuyên trách quản trị, vận hành hệ thống, theo dõi chất lượng dịch vụ;

b) Bố trí đầu mối để giám sát, phối hợp xử lý các yêu cầu phát sinh từ người học.

Điều 14. Yêu cầu phối hợp

1. Các đơn vị trong Trường có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ trong việc xử lý đơn học vụ, yêu cầu hỗ trợ, góp ý của người học.

2. Việc phối hợp phải bảo đảm:

- a) Trách nhiệm rõ ràng, đúng chức năng, nhiệm vụ được giao;
- b) Thời hạn xử lý đúng theo quy định, không để tồn đọng, chậm trễ;
- c) Thông tin trao đổi minh bạch, được ghi nhận trên hệ thống.

3. Phòng Quản lý đào tạo có trách nhiệm điều phối chung; các đơn vị liên quan có trách nhiệm phản hồi, xử lý nội dung được phân công, đồng thời chịu trách nhiệm về chất lượng và tiến độ giải quyết.

Điều 15. Trách nhiệm của người học

1. Có trách nhiệm tự bảo quản tên đăng nhập và mật khẩu của mình. Tuyệt đối không chia sẻ, tiết lộ thông tin tài khoản cho bất kỳ cá nhân/tổ chức nào khác. Khi phát hiện tài khoản bị xâm nhập hoặc có hành vi sử dụng trái phép, người học cần lập tức báo cáo cho Phòng Quản lý đào tạo.

2. Chịu trách nhiệm về các nội dung, thông tin và yêu cầu đã gửi trên Cổng dịch vụ; về tính chính xác, trung thực của nội dung đơn và các tài liệu đính kèm lên hệ thống.

3. Chủ động đăng nhập, kiểm tra thông báo, và trạng thái của đơn học vụ hoặc yêu cầu hỗ trợ trên Cổng dịch vụ.

4. Bổ sung giấy tờ (khi có yêu cầu), nhận kết quả đúng hạn, hoàn thành nghĩa vụ tài chính (nếu có). Trường hợp không thực hiện đúng, người học sẽ bị xử lý theo quy chế công tác sinh viên, bị ghi nhận công nợ (nếu có).

5. Sử dụng địa chỉ email do Nhà trường cung cấp từ đầu khóa học để nhận các thông báo từ hệ thống về kết quả xử lý đơn học vụ, yêu cầu hỗ trợ.

6. Báo cáo kịp thời các sự cố kỹ thuật hoặc khó khăn trong quá trình sử dụng Cổng dịch vụ về Phòng Quản lý đào tạo thông qua chức năng “Hộp thư góp ý” hoặc tính năng trò chuyện của hệ thống hoặc trực tiếp tại văn phòng.

7. Khi liên hệ trực tiếp để nhận kết quả hoặc yêu cầu xử lý đơn học vụ, người học cần cung cấp mã yêu cầu hoặc mã đơn học vụ đã nộp, đồng thời xuất trình thẻ sinh viên hoặc giấy tờ tùy thân có dán ảnh.

Điều 16. Trách nhiệm của đơn vị liên quan

1. Phòng Quản lý đào tạo

a) Duyệt và xử lý đơn học vụ liên quan công tác đào tạo theo thẩm quyền và đúng thời gian quy định;

b) Phối hợp với các đơn vị liên quan để giải quyết các yêu cầu của người học theo chức năng, nhiệm vụ;

c) Hỗ trợ các đơn vị trong quá trình vận hành và sử dụng Cổng dịch vụ;

d) Cập nhật, sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ các loại đơn học vụ phù hợp với thực tiễn của Nhà trường;

đ) Đề xuất, tổng hợp các kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng Công dịch vụ từ các đơn vị, trình Ban Giám hiệu xét duyệt;

e) Có trách nhiệm duy trì, nâng cấp, đảm bảo hoạt động ổn định của Công dịch vụ về mặt chức năng nghiệp vụ.

2. Phòng Công tác sinh viên

a) Xử lý các đơn học vụ liên quan đến công tác sinh viên theo thẩm quyền và thời gian quy định;

b) Phối hợp với các đơn vị khác giải quyết các yêu cầu của người học;

c) Kiến nghị các giải pháp cải thiện chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên trực tuyến.

3. Phòng Kiểm tra nội bộ: Tổ chức kiểm tra hoạt động quản lý và xử lý đơn học vụ, yêu cầu của người học tại Công dịch vụ theo quy định kiểm tra nội bộ của Nhà trường.

4. Phòng Quản trị thông tin

a) Quản lý hạ tầng kỹ thuật đảm bảo Công dịch vụ hoạt động thông suốt;

b) Đảm bảo an ninh, an toàn thông tin trong quá trình vận hành của Công dịch vụ;

c) Có trách nhiệm duy trì, nâng cấp, đảm bảo hoạt động ổn định của Công dịch vụ về mặt hạ tầng mạng và thiết bị phần cứng.

5. Khoa, Viện, Trung tâm, Phòng Liên kết đào tạo

a) Duyệt đơn học vụ theo thẩm quyền của đơn vị, đảm bảo các đơn học vụ được kiểm tra, phê duyệt và trả kết quả hoặc chuyển đến các đơn vị liên quan đúng hạn;

b) Phối hợp với các đơn vị có liên quan xử lý các yêu cầu, góp ý của người học;

c) Kiến nghị các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ người học qua Công dịch vụ.

Điều 17. Trách nhiệm của cá nhân liên quan

1. Lãnh đạo đơn vị

a) Chịu trách nhiệm trực tiếp hoặc phân công nhân sự kiểm tra và phê duyệt các đơn học vụ, xử lý các yêu cầu của người học trên Công dịch vụ;

b) Kiểm tra, theo dõi, chỉ đạo việc thực hiện nhiệm vụ được phân công.

2. Nhân sự tham gia cộng tác trên hệ thống

a) Xử lý các đơn học vụ, yêu cầu của người học theo phân công của lãnh đạo đơn vị và đúng quy định của Nhà trường;

b) Báo cáo lãnh đạo đơn vị kết quả xử lý đơn học vụ, yêu cầu của sinh viên;

c) Đề xuất sáng kiến cải tiến, cập nhật hệ thống nhằm nâng cao chất lượng và tăng cường sự tiện lợi trong quá trình sử dụng Cổng dịch vụ (nếu có);

d) Bảo mật dữ liệu và thông tin tài khoản cá nhân, chịu trách nhiệm về các nội dung, thông tin kiểm tra, phê duyệt đơn học vụ sinh viên; các nội dung trả lời, hướng dẫn sinh viên.

Điều 18. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Khen thưởng

a) Tập thể, cá nhân thực hiện tốt, có sáng kiến cải tiến nâng cao hiệu quả vận hành Cổng dịch vụ; hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ hỗ trợ người học được Phòng Quản lý đào tạo tổng hợp, đề xuất Ban Giám hiệu khen thưởng định kỳ hoặc đột xuất theo quy định của Nhà trường;

b) Các góp ý có giá trị của người học góp phần cải tiến quy trình, nâng cao chất lượng đào tạo được Nhà trường ghi nhận, xem xét khen thưởng theo chính sách khuyến khích của Trường.

2. Đơn vị, cá nhân vi phạm các quy định về bảo mật thông tin, cung cấp thông tin sai lệch, trì hoãn xử lý đơn học vụ, yêu cầu hỗ trợ của người học sẽ bị xử lý theo quy định hiện hành của Nhà trường và pháp luật có liên quan.

3. Người học cố tình gửi thông tin giả mạo, xuyên tạc, gây mất uy tín Nhà trường sẽ bị xử lý theo quy chế công tác sinh viên và các văn bản liên quan.

4. Tùy theo mức độ vi phạm, người học có thể bị áp dụng các hình thức xử lý từ cảnh cáo, khóa tài khoản tạm thời hoặc vĩnh viễn trên Cổng dịch vụ, cho đến việc bị xử lý theo quy định kỷ luật sinh viên, quy chế đào tạo của Nhà trường và pháp luật hiện hành của Việt Nam.

Điều 19. Báo cáo, lưu trữ

1. Hằng năm, từng học kỳ, Phòng Quản lý đào tạo có trách nhiệm tổng hợp số liệu và báo cáo với Ban Giám hiệu kết quả sử dụng Cổng dịch vụ.

2. Thời gian lưu trữ đơn học vụ trực tuyến được quy định tại Phụ lục I.



HIỆU TRƯỞNG

PGS.TS. Nguyễn Kim Hồng

Phụ lục I
DANH MỤC ĐƠN HỌC VỤ GIẢI QUYẾT TẠI CÔNG DỊCH VỤ
(Kèm theo Quyết định số 2926/QĐ-NTT ngày 22 tháng 12 năm 2025
của Hiệu trưởng Trường Đại học Nguyễn Tất Thành)

TT	Tên đơn học vụ	Mức độ xử lý	Nhóm đơn	Thời gian xử lý ⁽¹⁾	Thời gian lưu đơn điện tử ⁽²⁾	Ghi chú
1	Đăng ký học phần	1	1	03	01	ĐT
2	Rút học phần	1	1	03	01	ĐT
3	Cấp bằng điểm	1	2	03	01	ĐT
4	Nghỉ học tạm thời và bảo lưu kết quả học tập	2	1	10	01	ĐT
5	Quay trở lại học tập	2	1	10	01	ĐT
6	Cấp giấy xác nhận thời gian học	1	2	05	01	ĐT
7	Cấp giấy xác nhận hoàn thành chương trình học	1	2	05	01	ĐT
8	Cấp giấy xác nhận khối lượng học tập	1	2	05	01	ĐT
9	Cấp giấy xác nhận sinh viên	1	2	02	01	CTSV
10	Cấp giấy xác nhận vay vốn	1	2	02	01	CTSV

Ghi chú:

- (1): Thời gian xử lý tính theo ngày làm việc.
- (2): Thời gian lưu đơn học vụ điện tử: tính theo năm, kể từ ngày nộp đơn.
- ĐT: Đơn học vụ thuộc công tác đào tạo.
- CTSV: Đơn học vụ thuộc công tác sinh viên.

Phụ lục II
TRẠNG THÁI ĐƠN HỌC VỤ GIẢI QUYẾT TẠI CÔNG DỊCH VỤ
*(Kèm theo Quyết định số 296/QĐ-NTT ngày 22 tháng 12 năm 2025
của Hiệu trưởng Trường Đại học Nguyễn Tất Thành)*

Nhóm đơn học vụ	Bước xử lý đơn học vụ		
	Tạo đơn học vụ	Tiếp nhận - xử lý đơn học vụ	Kết quả xử lý đơn học vụ
Nhóm 1	- Yêu cầu mới - Đã gửi yêu cầu	- Đã tiếp nhận; - Đã chuyển phòng QLĐT.	- Đồng ý giải quyết; - Đơn vị chủ quản học phần không đồng ý giải quyết; - Khoa không đồng ý giải quyết; - Không duyệt đơn; - Hoàn thành.
Nhóm 2	- Yêu cầu mới - Đã gửi yêu cầu	- Phòng CTSV tiếp nhận đơn; - Phòng QLĐT đã tiếp nhận.	- Phòng CTSV không duyệt đơn; - Chờ sinh viên đến nhận kết quả; - Hoàn thành.

Ý nghĩa trạng thái đơn học vụ

a) Tạo đơn học vụ

- Đã gửi yêu cầu: Người học đã thực hiện gửi đơn học vụ đến bộ phận xử lý.
- Yêu cầu mới: Đơn học vụ được tạo thành công và được chuyển đến bộ phận xử lý.

b) Tiếp nhận - xử lý đơn học vụ

- Đã tiếp nhận: Đơn học vụ đã được khoa, viện tiếp nhận và xử lý.
- Đã chuyển phòng QLĐT: Đơn học vụ đã được chuyển từ khoa, viện đến Phòng QLĐT và sẽ được Phòng QLĐT xử lý.

- Phòng CTSV tiếp nhận đơn / Phòng QLĐT đã tiếp nhận: Phòng CTSV hoặc Phòng QLĐT đã nhận đơn và đang xử lý đơn.

c) Kết quả xử lý đơn học vụ

- Đơn vị chủ quản học phần không đồng ý giải quyết / Khoa không đồng ý giải quyết / Phòng CTSV không duyệt đơn / Không duyệt đơn: Đơn không được duyệt. Người học xem lý do đơn không được duyệt tại chức năng "Xem phản hồi".
- Đồng ý giải quyết: Đơn được bộ phận xử lý đồng ý giải quyết.
- Chờ sinh viên đến nhận kết quả: Người học xem thời gian hẹn nhận kết quả tại chức năng "Xem phản hồi".
- Hoàn thành: Đơn học vụ đã hoàn thành xử lý.

