

**ĐẠI HỌC QUỐC GIA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN**  

---

**KHOA VĂN HÓA HỌC**

**QUI TRÌNH**  
**GIẢI QUYẾT THẮC MẮC VÀ KHIẾU NẠI**

**MÃ SỐ : DCH-a1-059**  
**NGÀY HIỆU LỰC : 12.10.2008**

**PHÊ DUYỆT TÀI LIỆU**

Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Nguyễn Trọng Hùng	Lê Thị Ngọc Diệp	Nguyễn Văn Hiệu
Giáo vụ Sau đại học	P. Trưởng Khoa	Trưởng Khoa

**BẢNG THEO DÕI THAY ĐỔI TÀI LIỆU**

Ngày sửa đổi	Nội dung thay đổi	Phê duyệt	Ngày hiệu lực
28/3/2013	Quy định trách nhiệm, Lưu đồ		01/04/2013

**Chú ý:** những nội dung chỉnh sửa/ thay đổi mới trong tài liệu sẽ được *in nghiêng để dễ nhận biết*

	<b>QUI TRÌNH</b> <b>GIẢI QUYẾT THẮC MẮC</b> <b>VÀ KHIẾU NẠI</b>	Mã số : DCH- <b>a1-059</b>
		Ngày ban hành : <b>12.10.2008</b>
		Phiên bản : 02
<b>TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN</b>		

## 1. Mục đích:

Văn bản này quy định việc giải quyết thắc mắc, khiếu nại của HVCH và NCS Khoa Văn hoá học nhằm mục đích:

- Quản lý những thay đổi về kế hoạch đào tạo, chương trình đào tạo, tên đề tài, giáo viên hướng dẫn.... của HVCH, NCS Khoa Văn hoá học theo đúng yêu cầu của nhà trường;
- Đảm bảo tính đầy đủ và chính xác về các bước của công việc ở mức độ cao;

## 2. Phạm vi:

- Toàn bộ HVCH, NCS các khóa thuộc phạm vi Khoa Văn hoá học quản lý.

### Tài liệu tham khảo:

- Quy chế đào tạo thạc sĩ của ĐHQG TPHCM & Bộ GDĐT.

## 3. Định nghĩa:

### 4.1. Sử dụng một số chữ viết tắt sau:

- HVCH: Học viên cao học;
- NCS: nghiên cứu sinh
- GV SDH: Giáo vụ sau đại học
- BCS lớp CH: ban cán sự lớp cao học
- QĐ: quyết định

### 4.2. Ký hiệu tên các phòng ban, chức danh:

- P.SDH: phòng sau đại học;

## 5. Nội dung:

### 5.1. Quy định trách nhiệm:

#### 5.1.1. Giáo vụ SDH:

- Thực hiện đầy đủ, chính xác các bước của quy trình, xin ý kiến chỉ đạo kịp thời của BCN khoa trong khi xử lý các tình huống phát sinh ngoài quy trình.

- Thường xuyên báo cáo tiến độ công việc cho BCN.

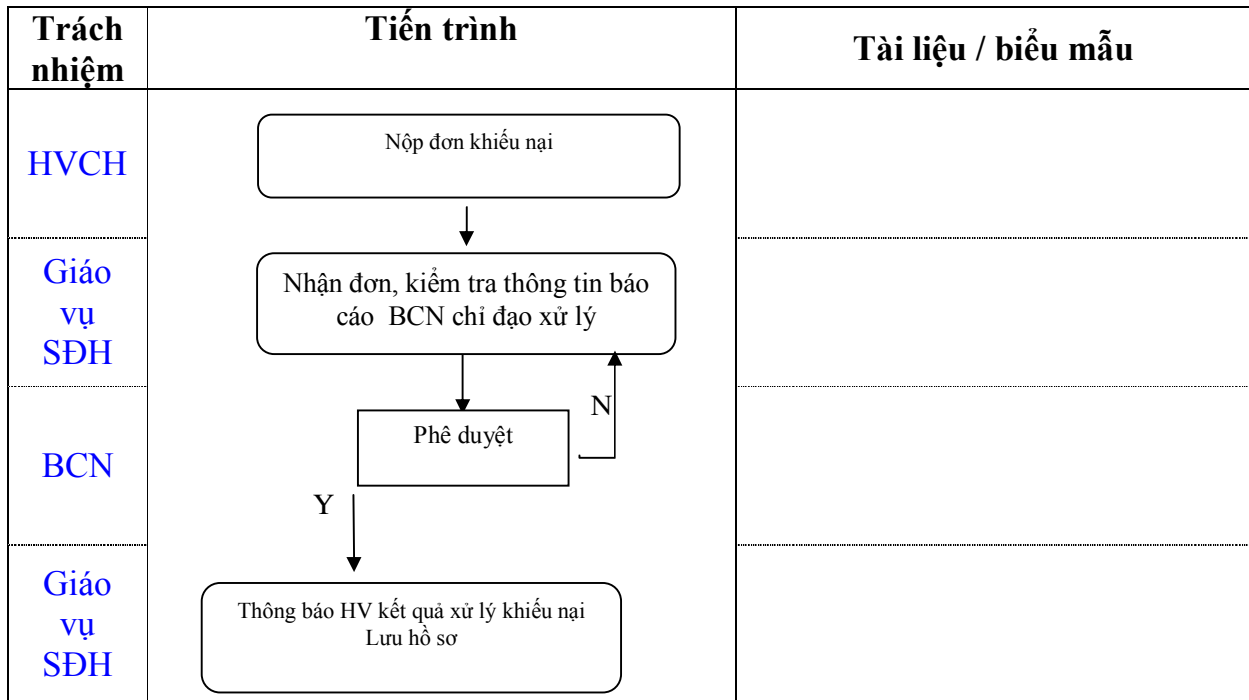
### 5.1.2. Ban chủ nhiệm Khoa:

- Phê duyệt và chỉ đạo hướng xử lý đơn thư khiếu nại.

### 5.1.3. Học viên cao học:

- Nộp đơn thư khiếu nại chính xác, đầy đủ thông tin.

### 5.2. Lưu đồ:



## 6. Mô tả chi tiết các quy trình:

### 6.1. Bảo lưu điểm thành phần môn học

**Yêu cầu :** đã tham gia đầy đủ các buổi học trên lớp, có điểm thảo luận, điểm thuyết trình... nhưng chưa dự thi kết thúc môn học.

Bước 1. HVCH/ NCS làm đơn xin bảo lưu điểm thành phần môn học, và xin thi cùng với khóa sau gửi GV phụ trách môn học.

Bước 2. Khi có ý kiến đồng ý của GV phụ trách môn học (ký trực tiếp trong đơn), HVCH/NCS nộp đơn cho VP Khoa.

Bước 3. Nhắc HV theo dõi thông báo lịch thi trên web của khoa để đăng ký thi lại cùng với khóa sau.

## **6.2. Nghỉ chuyên đề / Nghỉ học phần**

**Yêu cầu** : chỉ giải quyết khi đi công tác xa có QĐ của cơ quan, sinh con, đau ốm có giấy của bệnh viện.

Bước 1. HVCH làm 2 bản đơn xin phép nghỉ môn học/ nghỉ học phần gửi Trưởng Khoa, có kèm minh chứng theo đơn nộp cho VP Khoa.

Bước 2. Giáo vụ SDH trình Trưởng khoa phê duyệt.

Bước 3. Khi có ý kiến đồng ý của Trưởng Khoa thông báo cho HVCH đến nhận 1 bản đơn nộp Phòng SDH, 1 lưu tại Khoa.

Bước 4. Nhắc HV theo dõi TKB thông báo trên web để đăng ký học lại những môn học bảo lưu

## **6.3. Thắc mắc Điểm thi**

Bước 1. Khi nhận được thông tin thắc mắc về điểm thi - chấm sót điểm cuối kỳ

Bước 2. Giáo vụ kiểm tra lại danh sách nộp nhận tiểu luận và file tiểu luận, *tiểu luận bản in* của từng khóa, xem HV đã nộp cho VP Khoa chưa.

Bước 3. Kiểm tra, nếu đã nộp đúng theo thời gian Khoa qui định, gửi file TL cho GV phụ trách môn học nhờ chấm bổ sung. Nếu GV ở ngoài trường gửi file kèm bảng điểm giấy cho GV để có chữ ký của GV vào bảng điểm.

Bước 4. Khi nhận được điểm chấm bổ sung từ GV, thông báo điểm cho HV.

Bước 5. Trình Trưởng Khoa ký tên vào bảng điểm, nộp điểm bổ sung cho Phòng SDH sau khi đã sao lưu 1 bản tại Khoa.

## **6.4. Thay đổi tên đề tài**

**Yêu cầu** : chỉ giải quyết trong năm nhận QĐ đề tài

Bước 1. Làm đơn xin thay đổi đề tài gửi Trưởng Khoa và Phòng SDH có chữ ký đồng ý của GV hướng dẫn (có nộp kèm đề cương của đề tài đã thay đổi), nộp cho VP Khoa.

Bước 2. Giáo vụ SDH trình Trưởng khoa phê duyệt.

Bước 3. Khi có ý kiến đồng ý của Trưởng Khoa thông báo cho HVCH đến nhận đơn nộp trực tiếp cho Phòng SDH.

Bước 4. Nếu Phòng SDH đồng ý, sẽ làm QĐ thay đổi tên đề tài. Khi có QĐ, lưu 1 bản tại Khoa, thông báo HV đến nhận 2 bản QĐ (1 của HV, 1 chuyển cho GV hướng dẫn).

**7. Lưu hồ sơ:**

- GVSDH sau xử lý đơn thư khiếu nại của HV theo quy trình, lưu trong hồ sơ HV khóa đó, cất tủ HS của Khoa.

**8. Phụ lục:**