

# QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ HỖ TRỢ SINH VIÊN KHÓ KHĂN

Mã hiệu : HTSV.QT.04

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực: 24/8/2018

	Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người xem xét	Người phê duyệt
Họ và tên	Quan Hán Xương/ ThS. Hoàng Thị Thu Hiền	ThS. Ngô Văn Phong	PGS.TS. Nguyễn Hữu Huy Nhật	GS.TS. Nguyễn Đông Phong
Chức vụ/ chức danh	Chuyên viên/ Chuyên viên chính	Giám đốc	Trưởng ban ISO-UEH	Hiệu Trưởng
Chữ ký	(Đã ký)	(Đã ký)	(Đã ký)	(Đã ký)





## QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ HỖ TRỢ SINH VIÊN KHÓ KHĂN

Mã hiệu : HTSV.QT.04  
Lần ban hành : 01  
Ngày hiệu lực : 24/8/2018  
Trang số : 3/9

### I. MỤC ĐÍCH

Quy trình này nhằm quy định rõ các bước tiến hành từ việc hướng dẫn tiếp nhận thông tin, xử lý thông tin đến cách thức hỗ trợ cho sinh viên có hoàn cảnh khó khăn theo đúng trình tự tại UEH.

- Việc tiếp nhận và hỗ trợ sinh viên khó khăn phải đảm bảo các tiêu chí sau:Đảm bảo việc xem xét và đề xuất các mức hỗ trợ khó khăn cho sinh viên được tiến hành công bằng, đúng đối tượng, có xác thực hoàn cảnh thực tế;
- Tạo cơ hội để tất cả sinh viên gặp hoàn cảnh khó khăn có thể tiếp cận được các chương trình hỗ trợ kịp thời từ UEH để chi trả cho việc học tập đúng hạn;
- Mỗi sinh viên chỉ được nhận mức hỗ trợ tương đương mức học phí trung bình của năm học (Trừ trường hợp đặc thù xét riêng).
- Mức hỗ trợ khó khăn chỉ được cấp trong thời gian kế hoạch của khóa đào tạo.
- Ngoài ra việc xem xét hỗ trợ này còn căn cứ vào quy định học bổng và tín dụng học tập đang áp dụng tại UEH nếu các đối tượng xem xét được đề xuất nộp hồ sơ học bổng hoặc nộp hồ sơ tín dụng học tập.

### II. PHẠM VI ÁP DỤNG

- *Đối tượng áp dụng*: Dành cho tất cả sinh viên hệ đại học chính quy, còn trong thời gian đào tạo theo kế hoạch của khóa học có nhu cầu hỗ trợ khi gặp hoàn cảnh khó khăn trong quá trình học tập tại UEH.

- *Trách nhiệm áp dụng*: TT.HTSV; các đơn vị phối hợp, sinh viên có nhu cầu hỗ trợ khi gặp hoàn cảnh khó khăn trong quá trình học tập tại UEH. Trách nhiệm các đơn vị tham gia trong quy trình cụ thể như sau:

+ *TT.HTSV*:

- Tiếp nhận các nguồn tài trợ từ các đơn vị ngoài trường cho các sinh viên diện khó khăn cần hỗ trợ (nếu có).
- Là đầu mối, phối hợp với các đơn vị liên quan tiếp nhận các thông tin sinh viên khó khăn và xác minh hoàn cảnh khó khăn;
- Tư vấn, hướng dẫn SV làm thủ tục, hồ sơ đầy đủ để xem xét;
- Thẩm định xác minh hoàn cảnh thực tế sinh viên nhằm đảm bảo sự công bằng và trung thực cho người nhận;
- Lập danh sách và gửi công văn đề xuất SV có hoàn cảnh khó khăn lên Ban giám hiệu xem xét.
- Tham mưu cho Ban Giám hiệu về việc xem xét liên quan.
- Tổng hợp, báo cáo định kỳ kết quả công tác trong năm theo quy định.



## QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ HỖ TRỢ SINH VIÊN KHÓ KHĂN

Mã hiệu : HTSV.QT.04  
Lần ban hành : 01  
Ngày hiệu lực : 24/8/2018  
Trang số : 4/9

### + P.TT&QHCC:

- Tiếp nhận các nguồn tài trợ từ các đơn vị ngoài trường cho các sinh viên diện khó khăn cần hỗ trợ (nếu có).
- Là đầu mối tiếp nhận các thông tin sinh viên khó khăn thông qua các kênh báo đài và xác minh hoàn cảnh khó khăn trước khi chuyển cho TT.HTSV.

### + P.TC-KT:

- Thực hiện việc cấp tiền hỗ trợ cho sinh viên sau khi Ban giám hiệu duyệt.
- Là đơn vị quản lý tài khoản, tiếp nhận các nguồn tài trợ (nếu có) từ các đơn vị tài trợ.

+ P.QLĐT- CTSV, P.CTCT: Phối hợp cung cấp thông tin đến sinh viên và cung cấp thông tin sinh viên khó khăn cho TT.HTSV.


+ Các khoa/viện đào tạo, Đoàn TN - Hội SV: Phối hợp với TT.HTSV trong việc tiếp nhận thông tin và xác minh thông tin (nếu có); triển khai thông tin đến sinh viên.

## III. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Nghị định 86/2015/NĐ-CP, ngày 02 tháng 10 năm 2015 của chính phủ quy định về cơ chế thu, quản lý học phí và chính sách hỗ trợ học phí học tập từ năm học 2015-2016 đến năm học 2020-2021;
- Quy định về chính sách học bổng cho sinh viên đại học chính quy giai đoạn 2015-2017 trong đào tạo theo hệ thống tín chỉ tại trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh, được ban hành theo Quyết định 3562/QĐ-ĐHK-T-QHDN của Hiệu trưởng trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh ngày 17 tháng 11 năm 2015;
- Đề án tín dụng học tập tại UEH giai đoạn 2018-2020 trong đào tạo theo hệ thống tín chỉ tại trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh;
- TCVN ISO 9001:2015.

## IV. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ VÀ CÁC CHỮ VIẾT TẮT

- *Sinh viên khó khăn đặc thù*: là sinh viên có hoàn cảnh khó khăn đặc biệt, không có khả năng chi trả các khoản chi phí cho quá trình học tập. VD: Sinh viên không có người nuôi dưỡng; sinh viên bị bệnh nặng, gặp tai nạn, chết, hoặc có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn,...
- CV: công văn
- BGH: Ban giám hiệu
- TT.HTSV: Trung tâm Hỗ trợ sinh viên
- P.QLĐT-CTSV: Phòng Quản lý đào tạo - Công tác sinh viên

	<b>QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ HỖ TRỢ SINH VIÊN KHÓ KHĂN</b>	Mã hiệu : <b>HTSV.QT.04</b> Lần ban hành : 01 Ngày hiệu lực : 24/8/2018 Trang số : 5/9
---	---	---

- P.TC-KT: Phòng Tài chính - Kế toán
- P.CTCT: Phòng Công tác chính trị
- P.TT&QHCC: Phòng Truyền thông và quan hệ công chúng
- CVHT: Cố vấn học tập
- ĐTN-HSV: Đoàn Thanh niên - Hội Sinh viên
- SV: Sinh viên
- KKĐT: Khó khăn đặc thù
- HTHT: Hỗ trợ học tập
- CVPT: Chuyên viên phụ trách, là người được Ban Giám đốc TT.HTSV phân công thực hiện nhiệm vụ theo quy trình.

## V. NỘI DUNG


### 5.1. Lưu đồ:



## QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ HỖ TRỢ SINH VIÊN KHÓ KHĂN

Mã hiệu : HTSV.QT.04  
 Lần ban hành : 01  
 Ngày hiệu lực : 24/8/2018  
 Trang số : 6/9

Bước	Lưu đồ	Trách nhiệm thực hiện	Tài liệu/Biểu mẫu
1		CVHT, ĐTN-HSV, P.QLĐT-CTSV, P.TT&QHCC P.TC-KT, SV...	Thông tin sinh viên khó khăn
2		CVPT	
3		CVPT	
4		CVPT học bổng	Quy trình học bổng (Mã hiệu: HTSV.QT.06)
5		CVPT học bổng	
6		CVPT tín dụng học tập	Quy trình triển khai tín dụng học tập (Mã hiệu: HTSV.QT.03)
7		CVPT tín dụng học tập	Danh sách SV trả nợ vay đúng hạn (HTSV.QT.03.05)/Danh sách còn nợ (HTSV.QT.03.06)

	<b>QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ HỖ TRỢ SINH VIÊN KHÓ KHĂN</b>	Mã hiệu : <b>HTSV.QT.04</b> Lần ban hành : 01 Ngày hiệu lực : 24/8/2018 Trang số : 7/9
---	---	---

8	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Lập tờ trình xin ý kiến BGH</div>	CVPT	Tờ trình xin ý kiến chỉ đạo của BGH (HTSV.QT.04.01)
9	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Lưu và cập nhật hồ sơ báo cáo</div>	CVPT	Báo cáo tình hình tiếp nhận và hỗ trợ SV khó khăn (Mẫu HTSV.QT.04.02)

## 5.2. Diễn giải các bước thực hiện:

### ***Bước 1: Cung cấp thông tin***

Khi có thông tin SV gặp hoàn cảnh khó khăn cần được hỗ trợ, các đơn vị và chuyên viên (P.TT&QHCC, CVHT, P.QLĐT-CTSV, P. TC-KT, ĐTN-HSV, SV,...) tiến hành cung cấp thông tin cho TT.HTSV bằng các hình thức sau:

- Gọi điện thoại, email trực tiếp cho chuyên viên TT.HTSV;
- Thông qua facebook hoặc fanpage TT.HTSV;
- Viết thư trình bày hoàn cảnh của SV đến hộp mail điện tử: trungtamhotrosinhvien@ueh.edu.vn;
- Liên hệ trực tiếp tại văn phòng TT.HTSV - cơ sở B, 279 Nguyễn Tri Phương, Phường 5, Quận 10;
- Website TT.HTSV: <http://tthtsv.ueh.edu.vn> (tương tác trực tuyến với người trực hoặc để lại tin nhắn trên web nếu ngoài thời gian làm việc)

### ***Bước 2: Tiếp nhận xử lý và xác minh thông tin***

- CVPT tiếp nhận và xử lý thông tin SV sau đó tiến hành xác minh lại thông tin khó khăn thực tế của SV để tiến hành các bước hỗ trợ theo từng loại hình hỗ trợ hiện có của UEH.
- Sau khi xác minh, nếu SV thuộc diện SV KKĐT thì CVPT sẽ tham mưu cho Ban Giám đốc TT.HTSV xem xét từng trường hợp cụ thể và xin ý kiến chỉ đạo của BGH để thực hiện tiếp bước 8.

### ***Bước 3: Giới thiệu học bổng***

- CVPT xem xét từng điều kiện của sinh viên xem có phù hợp với các loại hình học bổng hiện có, nếu sinh viên phù hợp với học bổng thì giới thiệu sang cho CVPT học bổng hướng dẫn sv nộp hồ và thực hiện tiếp bước 4 đồng thời chuyển thông tin SV cho CVPT học bổng thụ lý hồ sơ.



## QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ HỖ TRỢ SINH VIÊN KHÓ KHĂN

Mã hiệu : HTSV.QT.04  
Lần ban hành : 01  
Ngày hiệu lực : 24/8/2018  
Trang số : 8/9

- Nếu không có học bổng phù hợp với SV thì tiếp tục thực hiện bước 6: Hướng dẫn SV vay tín dụng học tập, chuyển hồ sơ SV cho CVPT tín dụng học tập.

### ***Bước 4: Hướng dẫn SV đăng ký học bổng phù hợp***

CVPT học bổng hướng dẫn SV chuẩn bị hồ sơ và nộp hồ sơ theo yêu cầu của học bổng, đề nghị và theo dõi kết quả xét duyệt.

### ***Bước 5: Theo dõi kết quả học bổng***

CVPT theo dõi danh sách SV được nhận học bổng

- Nếu SV không đạt học bổng thì tiếp tục thực hiện bước 6
- Nếu SV đạt được học bổng thì tiếp tục thực hiện bước 10

Trường hợp tiến độ xét duyệt học bổng kéo dài, không kịp thời hỗ trợ SV, CVPT sẽ tham mưu Ban Giám đốc TT.HTSV để xem xét tham mưu xin ý kiến Ban Giám hiệu (Bước 8).

### ***Bước 6: Hướng dẫn SV vay tín dụng học tập***

CVPT tín dụng học tập hướng dẫn SV chuẩn bị hồ sơ và nộp hồ sơ theo yêu cầu của chương trình tín dụng học tập UEH.

### ***Bước 7: Nhắc nhở SV hoàn trả khoản vay và lãi***

Trước khi đến hạn (15 ngày), CVPT có trách nhiệm nhắc nhở SV hoàn trả khoản vay và lãi đúng hạn.

- Nếu SV có khả năng hoàn trả, thì tiếp tục thực hiện bước 9.
- Nếu SV và gia đình không có khả năng hoàn trả đúng hạn thì tiếp tục thực hiện bước 8.

### ***Bước 8: Tham mưu xin ý kiến BGH về các trường hợp đặc thù (vượt quá thẩm quyền)***

Tùy theo từng trường hợp cụ thể của SV, CVPT sẽ tham mưu Ban Giám đốc TT.HTSV xin ý kiến Ban Giám hiệu về các trường hợp đặc thù để hỗ trợ SV vượt qua khó khăn.

### ***Bước 9: Lưu và cập nhật hồ sơ.***

Sau khi hoàn tất các thủ tục trao học bổng, vay tín dụng học tập của SV thì chuyên viên phụ trách lưu trữ hồ sơ tại văn phòng Trung tâm HTSV để phục vụ công tác thống kê, báo cáo.





## QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ HỖ TRỢ SINH VIÊN KHÓ KHĂN

Mã hiệu : HTSV.QT.04  
Lần ban hành : 01  
Ngày hiệu lực : 24/8/2018  
Trang số : 9/9

### VI. HIỆU LỰC ÁP DỤNG

Quy trình tiếp nhận và hỗ trợ sinh viên khó khăn (Mã hiệu: HTSV.QT.04) có hiệu lực áp dụng từ ngày 24/8/2018.

### VII. HỒ SƠ LƯU

STT	Tên hồ sơ	Mã biểu mẫu	Trách nhiệm lưu trữ	Thời hạn lưu trữ
1	Thông tin sinh viên khó khăn do các đơn vị cung cấp (bằng email, điện thoại hoặc văn bản)		CVPT (bản chính hoặc bản file)	2 năm
2	Danh sách sinh viên đã trả nợ vay đúng hạn	HTSV.QT.03.05	CVPT	2 năm
3	Danh sách sinh viên còn nợ	HTSV.QT.03.06	CVPT	2 năm
4	Tờ trình xin ý kiến chỉ đạo của Ban Giám hiệu	HTSV.QT.04.01	CVPT	2 năm
5	Báo cáo tình hình tiếp nhận và hỗ trợ sinh viên khó khăn	HTSV.QT.04.02	CVPT	5 năm

### VIII. CÁC BIỂU MẪU KÈM THEO

STT	Biểu mẫu	Mã hiệu
1	Danh sách sinh viên đã trả nợ vay đúng hạn	HTSV.QT.03.05
2	Danh sách sinh viên còn nợ	HTSV.QT.03.06
3	Tờ trình xin ý kiến chỉ đạo của Ban Giám hiệu	HTSV.QT.04.01
4	Báo cáo tình hình tiếp nhận và hỗ trợ sinh viên khó khăn	HTSV.QT.04.02