

Số: QĐ/ĐHTTr

Tuyên Quang, ngày tháng 3 năm 2024

## QUYẾT ĐỊNH

### Ban hành Quy định về giải quyết khiếu nại kết quả học tập

#### HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂN TRÀO

Căn cứ Luật Giáo dục đại học số 08/2012/QH13 ngày 18/6/2012 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học số 34/2018/QH14 ngày 19/11/2018;

Căn cứ Nghị định số 99/2019/NĐ-CP ngày 30/12/2019 của Chính phủ về 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;

Nghị quyết số 361/NQ-HĐTĐHTT ngày 29/4/2022 của Hội đồng trường Trường Đại học Tân Trào ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Tân Trào; Nghị quyết số 613/NQ-HĐTĐHTT ngày 18/8/2022 của Hội đồng trường Trường Đại học Tân Trào sửa đổi, bổ sung một số nội dung của Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Tân Trào”;

Căn cứ Quyết định số 667/QĐ-ĐHTTr ngày 25/8/2021 của Hiệu trưởng Trường Đại học Tân Trào về việc Ban hành Quy chế đào tạo trình độ Đại học của Trường Đại học Tân Trào;

Căn cứ Quyết định số 129/QĐ-ĐHTTr ngày 06/3/2023 của Hiệu trưởng Trường Đại học Tân Trào về việc sửa đổi, bổ sung Quy chế đào tạo trình độ đại học của Trường Đại học Tân Trào;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Khảo thí - ĐBCL.

## QUYẾT ĐỊNH

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về giải quyết khiếu nại kết quả học tập.

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

**Điều 3.** Các Ông (Bà) Trưởng các đơn vị công tác, viên chức, người lao động và người học trong Nhà trường chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

#### Nơi nhận:

- Lãnh đạo trường;
- Như điều 3 (t/h);
- Phòng Đào tạo (Đăng Website trường);
- Lưu: VT, KT-ĐBCL.

**KT. HIỆU TRƯỞNG**  
**PHÓ HIỆU TRƯỞNG**

**Vũ Quỳnh Loan**

## QUY ĐỊNH

### Về giải quyết khiếu nại kết quả học tập

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-ĐHTTr ngày tháng 3 năm 2024 của Hiệu trưởng Trường Đại học Tân Trào)

#### **Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng**

1. Văn bản này quy định mục đích, điều kiện, thẩm quyền, quy trình giải quyết khiếu nại kết quả học tập của người học tại Trường Đại học Tân Trào.

#### 2. Đối tượng áp dụng

- Giảng viên Trường Đại học Tân Trào và giảng viên khác tham gia giảng dạy tại Trường Đại học Tân Trào.

- Người học tham gia học các học phần trong chương trình đào tạo của các hệ đào tạo chính quy và phi chính quy các bậc học của Trường Đại học Tân Trào.

#### **Điều 2. Mục đích của việc giải quyết khiếu nại kết quả học tập**

1. Đảm bảo tính chính xác, khách quan, công bằng, công khai, dân chủ trong việc công bố kết quả học tập, đảm bảo quyền lợi chính đáng của người học.

2. Góp phần nâng cao tinh thần trách nhiệm của giảng viên trong quá trình tổ chức đánh giá kết quả học tập của người học.

3. Hoàn chỉnh hệ thống các quy trình trong hoạt động đào tạo nhằm nâng cao chất lượng giáo dục của Nhà trường.

#### **Điều 3. Giải thích từ ngữ**

1. Điểm chuyên cần: là thang điểm dùng để đánh giá mức độ chuyên cần, nghiêm túc tham gia đầy đủ các buổi học trên lớp, ý thức học tập, tham gia thảo luận của người học.

2. Điểm kiểm tra thường xuyên: Là điểm của người học đạt được do giảng viên giảng dạy trực tiếp chấm và lưu trữ.

3. Điểm bài thi kết thúc học phần: Là điểm của người học đạt được khi tham gia kỳ thi kết thúc học phần thuộc các chương trình đào tạo do Nhà trường tổ chức, bài thi được lưu tại phòng Khảo thí - ĐBCL.

4. Điểm học phần: Là điểm của người học được tính từ tổng các điểm thành phần nhân với trọng số tương ứng và được làm tròn tới một chữ số thập phân.

5. Người học: bao gồm sinh viên, học viên, nghiên cứu sinh tham gia học tập tại Trường Đại học Tân Trào.

#### **Điều 4. Điều kiện khiếu nại kết quả học tập**

1. Người học có thắc mắc về các điểm đánh giá của một học phần đã liên hệ với giảng viên phụ trách hoặc trợ lý khoa nhưng chưa đồng ý với kết quả giải quyết.

2. Người học có tham gia lớp học, thực hiện đầy đủ các bài kiểm tra thường xuyên hoặc các hình thức đánh giá khác.

3. Không vi phạm khoản 8, điều 16. Các trường hợp không đủ điều kiện dự thi kết thúc học phần theo Quyết định số 667/QĐ-ĐHTT ngày 25/8/2021 của Hiệu trưởng Trường Đại học Tân Trào về việc Ban hành Quy chế đào tạo trình độ Đại học của Trường Đại học Tân Trào.

4. Người học không bị xử lý kỷ luật vì các hành vi vi phạm như học hộ, kiểm tra hộ, thi hộ.

5. Người học có gửi đơn yêu cầu khiếu nại trong thời gian 7 ngày kể từ ngày công bố điểm chính thức.

6. Các học phần thực hiện khiếu nại có hình thức thi trắc nghiệm, tự luận, vấn đáp (có ghi âm), bài tiểu luận; Không thực hiện khiếu nại đối với các học phần có hình thức thi thực hành, vấn đáp (không có ghi âm), các học phần thực tế, thực tập, kiến tập, khoá luận tốt nghiệp.

#### **Điều 5. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại kết quả học tập**

1. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại điểm kiểm tra thường xuyên

a. Giảng viên giảng dạy trực tiếp

Nếu có yêu cầu của người học về việc xem xét lại điểm kiểm tra thường xuyên thì giảng viên phụ trách học phần đó phải giải đáp yêu cầu của người học trong thẩm quyền của mình.

Trong trường hợp, đã giải quyết yêu cầu lần đầu nhưng người học vẫn không đồng ý và có đơn khiếu nại về điểm kiểm tra thường xuyên thì giảng viên phụ trách học phần đó phải trả lời bằng văn bản giải trình kèm theo bảng điểm, bài kiểm tra của người học và chuyển về Bộ môn.

b. Bộ môn có học phần khiếu nại

Bộ môn có học phần khiếu nại trực tiếp tiếp nhận đơn khiếu nại của người học, kèm theo bảng điểm và bài kiểm tra để thực hiện chấm phúc khảo. Trong 03 ngày kể từ ngày nhận được đơn, Bộ môn có trách nhiệm chuyển văn bản trả lời khiếu nại và bảng điểm (nếu có chỉnh sửa) của giảng viên chấm phúc khảo cho người học thông qua Phòng Khảo thí - ĐBCL.

2. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại điểm bài thi kết thúc học phần và điểm học phần

Phòng Khảo thí - ĐBCL sẽ tổ chức giải quyết khiếu nại điểm bài thi kết thúc học phần và điểm học phần thực hiện theo điều 6. Quy trình giải quyết khiếu nại kết quả học tập.

### **Điều 6. Quy trình giải quyết khiếu nại kết quả học tập**

#### ***Bước 1. Người học gửi đơn khiếu nại kết quả học tập***

Sau 7 ngày kể từ khi Nhà trường công bố kết quả học tập người học gửi đơn khiếu nại kết quả học tập (theo mẫu 1) đến phòng Khảo thí - ĐBCL.

Địa chỉ nhận đơn: Phòng 308, tầng 3, nhà A1, Trường Đại học Tân Trào.

#### ***Bước 2. Tiếp nhận đơn khiếu nại kết quả học tập***

Phòng Khảo thí - ĐBCL tiếp nhận đơn khiếu nại kết quả học tập của người học phân loại theo nội dung khiếu nại để xử lý theo thẩm quyền.

#### ***Bước 3. Xử lý khiếu nại***

- Đối với những khiếu nại liên quan đến điểm điểm kiểm tra thường xuyên: Phòng Khảo thí - ĐBCL tập hợp đơn và chuyển cho Bộ môn phụ trách học phần đó sẽ thông báo cho giảng viên giảng dạy trực tiếp nộp văn bản giải trình kèm theo bảng điểm, bài kiểm tra của người học để thực hiện chấm phúc khảo. Trong 03 ngày kể từ ngày nhận được đơn, Bộ môn có trách nhiệm chuyển văn bản trả lời khiếu nại và bảng điểm (nếu có chỉnh sửa) của giảng viên chấm phúc khảo cho người học thông qua phòng Khảo thí - ĐBCL.

- Đối với những khiếu nại liên quan đến điểm bài thi kết thúc học phần và điểm học phần: Phòng Khảo thí - ĐBCL trực tiếp chủ trì thực hiện chấm lại bài thi kết thúc học phần theo quy trình chấm phúc khảo hoặc kiểm tra lại cách tính điểm và nhập điểm học phần theo đơn của người học.

#### ***Bước 4. Chấm phúc khảo và điều chỉnh điểm bài thi kết thúc học phần***

Phòng Khảo thí - ĐBCL chủ trì thực hiện bước này thực hiện theo điều 10. Phúc khảo, điều chỉnh điểm theo Quyết định số 846/QĐ-ĐHTTr ngày 13/10/2021 của Hiệu trưởng Trường Đại học Tân Trào về việc ban hành Quy định tổ chức thi kết thúc học phần.

#### ***Bước 5. Trả lời đơn khiếu nại kết quả học tập của người học***

Sau khi có báo cáo kết quả giải quyết khiếu nại, Phòng Khảo thí - ĐBCL thực hiện thông báo lại kết quả cho người học trong thời gian 7 ngày kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại kết quả học tập của người học.

### **Điều 7. Tổ chức thực hiện**

1. Quy định này có hiệu lực kể từ ngày ký.
2. Phòng Khảo thí - ĐBCL có trách nhiệm triển khai, hướng dẫn tổ chức thực hiện quy định này.
3. Các Phòng chức năng, các khoa chuyên môn, Bộ môn, Trung tâm trực thuộc Trường Đại học Tân Trào có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện quy định này đến từng cán bộ giảng viên trong đơn vị (Kể cả giảng viên kiêm nhiệm và hợp đồng thỉnh giảng).
4. Giáo vụ khoa, Cố vấn học tập có trách nhiệm phổ biến quy định này tới toàn thể người học.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vấn đề phát sinh hoặc khó khăn, vướng mắc, đề nghị kịp thời phản ánh về Phòng Khảo thí - ĐBCL để tổng hợp trình Lãnh đạo trường xem xét, quyết định.

---

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

....., ngày .....tháng ..... năm .....

**ĐƠN KHIẾU NẠI KẾT QUẢ HỌC TẬP**

Kính gửi:

- Khoa .....
- Phòng Khảo thí - Đảm bảo chất lượng.

Họ tên sinh viên: ..... Ngày sinh: ..... Giới tính: .....

Khoa: ..... Ngành: .....

Khóa học: ..... Hình thức đào tạo: .....

Lớp: ..... Mã số sinh viên: ..... Điện thoại: .....

Vừa qua, em đã tham gia kỳ thi hết học phần do Khoa .....  
tổ chức, tại địa điểm thi: .....

Ngày thi ..... Học phần dự thi: .....

Lần thi thứ: ..... Phòng thi số: ..... Số báo danh: .....

Ca thi : ..... Mã đề thi được phát: .....

Ngày ..... tháng ..... năm ..... Khoa ..... đã công bố  
điểm bài thi kết thúc học phần là: ..... điểm. Em cảm thấy kết quả điểm thi đã  
công bố chưa phản ánh đúng khả năng làm bài của em.

Nay em làm đơn này kính đề nghị Khoa ....., Phòng  
Khảo thí - Đảm bảo chất lượng xem xét lại điểm bài thi đối với học phần trên của em.

Em xin chân thành cảm ơn.

**XÁC NHẬN CỦA KHOA/BỘ MÔN**

(Ký và ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI LÀM ĐƠN**

(Ký và ghi rõ họ tên)

Ngày nhận đơn: .....

Ngày dự kiến trả kết quả: .....

**NGƯỜI NHẬN ĐƠN**

(Ký và ghi rõ họ tên)