

Số: **60** /SNV-VP  
V/v xây dựng quy trình nội  
bộ theo tiêu chuẩn ISO  
9001:2015

Hà Tĩnh, ngày **29** tháng 7 năm 2019

Kính gửi:

- Trưởng các phòng chuyên môn;
- Chánh Thanh tra Sở

Để triển khai xây dựng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, Văn phòng Sở và các phòng chuyên môn đã được Chuyên gia của Công ty Tư vấn Khoa học và Công nghệ Việt tư vấn các nội dung về việc xây dựng hồ sơ tài liệu theo tiêu chuẩn quốc gia ISO 9001:2015. Theo đó, Văn phòng Sở sẽ thực hiện tham mưu Ban Giám đốc ban hành hệ thống tiêu chuẩn chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trước ngày 15/8/2019.

Theo hướng dẫn của chuyên gia, hệ thống tài liệu theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 bao gồm:

- Thủ tục, hướng dẫn theo mô hình hệ thống quản lý chất lượng: Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng; hướng dẫn kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ); hướng dẫn quản lý rủi ro, cơ hội; hướng dẫn đánh giá nội bộ; hướng dẫn kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.

- Quy trình quản lý nội bộ: bao gồm các quy trình không phải là TTHC được công bố (giải quyết tại Trung tâm hành chính công tỉnh) nhưng là các hoạt động chuyên môn của từng phòng chuyên môn, cần được ban hành theo quy trình ISO theo TCVN 9001:2015 để thực hiện.

- Quy trình giải quyết TTHC: Là các TTHC được UBND tỉnh công bố (nội dung này Văn phòng Sở đang tham mưu UBND tỉnh công bố các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nội vụ) được đưa vào hệ thống tài liệu ISO 9001:2015 của Sở.

Để hoàn thiện hệ thống hồ sơ, tài liệu TCVN 9001:2015, Văn phòng Sở đề nghị các phòng chuyên môn soát xét lại các nhiệm vụ thực hiện thường xuyên tại phòng (trừ các nhiệm vụ đã được công bố thành TTHC) để xây dựng các quy trình nội bộ. VD về các quy trình nội bộ có thể xem xét để xây dựng:

+ Thanh tra sở: quy trình thanh tra; quy trình giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo; quy trình tiếp dân..

+ Phòng Công chức viên chức: Quy trình điều động thuyên chuyển tiếp nhận công chức, viên chức; quy trình tuyển dụng công chức; quy trình đào tạo

bồi dưỡng công chức; quy trình nâng lương; quy trình thi nâng ngạch, thăng hạng; quy trình nâng lương; quy trình giải quyết chế độ tinh giản biên chế...

+ Phòng Xây dựng chính quyền - Tổ chức biên chế: quy trình bổ nhiệm công chức giữ chức vụ lãnh đạo quản lý; quy trình xây dựng kế hoạch biên chế; quy trình giải quyết chế độ thanh niên xung phong; quy trình sắp xếp địa giới hành chính cấp xã..

+ Phòng Cải cách hành chính – Văn thư lưu trữ: quy trình xây dựng kế hoạch cải cách hành chính tỉnh; quy trình chấm điểm cải cách hành chính..

Văn phòng Sở gửi 01 quy trình nội bộ do Văn phòng Sở xây dựng để các phòng chuyên môn căn cứ xây dựng các quy trình nội bộ tại phòng. Số lượng quy trình nội bộ các phòng chuyên môn bao gồm tất cả các nhiệm vụ đang thực hiện tại phòng nhưng chưa được công bố thành thủ tục hành chính. Đề nghị các phòng chuyên môn rà soát, xây dựng và gửi về Văn phòng Sở trước ngày 9/8/2019 để tổng hợp, xây dựng hệ thống tài liệu, gửi chuyên gia thẩm định trước khi trình Giám đốc Sở ký quyết định công bố hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015. Chuyên gia sẽ thực hiện bốc mẫu hồ sơ các quy trình ISO vào tuần 3 tháng 8/2019, do đó, đề nghị các phòng chuyên môn sắp xếp tài liệu tại phòng theo đúng thành phần hồ sơ của mỗi quy trình ISO được xây dựng./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lãnh đạo Sở (để b/c)
- Lưu: VT, VP. *VT*



**Trần Đình Trung**

SỞ NỘI VỤ TỈNH HÀ TĨNH	Quy trình quản lý văn bản đi - đến	Mã hiệu: QT.NB.01
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: .... / .... / 2019

**MỤC LỤC**

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CÀN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên			
Chữ ký			
Chức vụ	Thư ký ISO	Phó Giám đốc	Giám đốc





<b>SỞ NỘI VỤ TỈNH HÀ TĨNH</b>	<b>Quy trình quản lý văn bản đi - đến</b>	Mã hiệu: QT.NB.01
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: .... / .... / 2019

## 1. MỤC ĐÍCH

Công tác Văn thư - lưu trữ của cơ quan đóng một vai trò quan trọng trong hệ thống quản lý Nhà nước, đảm bảo việc cung cấp và xem xét giải quyết một cách kịp thời, đầy đủ, chính xác, bảo mật và an toàn những thông tin cần thiết phục vụ nhiệm vụ quản lý Nhà nước của cơ quan, góp phần giải quyết công việc trong cơ quan được nhanh chóng và góp phần cải cách thủ tục hành chính của cơ quan.

## 2. PHẠM VI

Quy trình này được áp dụng đối với việc quản lý văn bản đi đến của đơn vị

## 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- TCVN ISO 9001:2015.
- Nghị định số 33/2002/NĐ-CP ngày 28/3/2002 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành Pháp lệnh Bảo vệ bí mật Nhà nước;
- Nghị định số 09/2010/NĐ-CP ngày 8 tháng 2 năm 2010 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 110/2004/NĐ-CP ngày 8 tháng 4 năm 2004 của Chính phủ quy định về công tác văn thư.
- Nghị định số 110/2004/NĐ-CP ngày 8 tháng 4 năm 2004 của Chính phủ quy định về công tác văn thư.
- Nghị định 111/2004/NĐ-CP ngày 08 tháng 04 năm 2004 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Pháp lệnh Lưu trữ quốc gia.
- Nghị định số 58/2001/NĐ-CP ngày 24 tháng 8 năm 2001 của Chính phủ về quản lý và sử dụng con dấu và Nghị định số 31/2009/NĐ-CP ngày 01/4/2009 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 58/2001/NĐ-CP.
- Thông tư liên tịch số 55/2005/TTLT/BNV-VPCP ngày 6 tháng 5 năm 2005 của Văn phòng Chính phủ và Bộ Nội vụ về việc hướng dẫn về thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản.
- Thông tư số 01/2011/TT-BNV ngày 19/01/2011 của Bộ Nội vụ về việc hướng dẫn thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản hành chính;
- Thông tư số 04/2013/TT-BNV ngày 16/4/2013 của Bộ Nội vụ hướng dẫn xây dựng Quy chế công tác văn thư, lưu trữ của các cơ quan tổ chức;
- Công văn số 425/VTLTNN-NVTW ngày 18/7/2005 của Cục Văn thư lưu trữ Nhà nước về việc hướng dẫn quản lý văn bản đi, văn bản đến.

## 4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

a) *Văn bản đi*: Tất cả các loại văn bản, bao gồm văn bản quy phạm pháp luật, văn bản hành chính và văn bản chuyên ngành (kể cả bản sao văn bản, văn bản lưu chuyển nội bộ và văn bản mật) do cơ quan, tổ chức phát hành được gọi chung là văn bản đi.

b) *Văn bản đến*: Tất cả các loại văn bản, bao gồm văn bản quy phạm pháp luật, văn bản hành chính và văn bản chuyên ngành (kể cả bản Fax, văn bản được chuyển qua

<b>SỞ NỘI VỤ TỈNH HÀ TĨNH</b>	<b>Quy trình quản lý văn bản đi - đến</b>	Mã hiệu: QT.NB.01
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: .../.../2019

mạng và văn bản mật) và đơn, thư gửi đến cơ quan, tổ chức được gọi chung là văn bản đến.

c) *Đăng ký văn bản*: Đăng ký văn bản là việc ghi chép hoặc cập nhật những thông tin cần thiết về văn bản như số, ký hiệu; ngày, tháng, năm ban hành; tên loại và trích yếu nội dung; nơi nhận v.v... vào sổ đăng ký văn bản hoặc cơ sở dữ liệu quản lý văn bản trên máy vi tính để quản lý và tra tìm văn bản.

**VIẾT TẮT:**

- CBVT: Cán bộ văn thư.

**5. NỘI DUNG QUY TRÌNH:**

**5.1. Tổ chức và quản lý giải quyết văn bản:**

Để quản lý tập trung thống nhất công việc trong cơ quan, tất cả các văn bản đi, đến cơ quan đều phải chuyển qua văn thư đăng ký vào sổ và lấy số văn bản. Những văn bản chuyển giao qua bưu điện, cán bộ đi họp mang về hoặc văn bản chuyển giao trực tiếp giữa các cơ quan đều phải qua văn thư.

**5.1.1. Quản lý văn bản đến:**

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
5.1.1.1	Tiếp nhận công văn đến	CBVT	<p>CBVT tiếp nhận công văn đến theo hướng dẫn sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- CBVT xem nhanh qua một lượt ngoài bì xem có đúng công văn gửi cho cơ quan hay không, cái nào không đúng chuyển trả lại cho nhân viên Bưu điện.</li> <li>- Sau đó CBVT có nhiệm vụ bóc bì, sơ bộ phân chia văn bản, thư từ, sách báo, ... thành các loại riêng. Những thư từ đề tên riêng người nhận, sách báo, bản tin, ... không phải vào sổ công văn đến. Đối với văn bản gửi đến cơ quan đều phải vào sổ đăng ký công văn đến BM.NB.01.01, chia thành hai loại: Loại phải bóc bì và loại không bóc bì: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Loại bóc bì vào sổ: Là những văn bản ngoài bì đề tên cơ quan, không có dấu "Mật". Nếu văn bản khẩn, hỏa tốc, có nội dung quan trọng, cấp bách thì CBVT phải</li> </ul> </li> </ul>	BM.NB.01.01



<b>SỞ NỘI VỤ TỈNH HÀ TĨNH</b>	<b>Quy trình quản lý văn bản đi - đến</b>	Mã hiệu: QT.NB.01
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: .... / .... / 2019

			chuyển ngay đến Thủ trưởng cơ quan (hoặc Phó Thủ trưởng thường trực nếu Thủ trưởng đi vắng) trong thời gian ngắn nhất. + Loại không bóc bì mà chỉ vào sổ, chuyển cả bì những văn bản " <b>Mật</b> ", văn bản gửi Đảng uỷ và các đoàn thể đơn vị trực thuộc cơ quan.	
5.1.1.2	Đăng ký công văn đến	CBVT	Sau khi bóc bì, phân loại, CBVT đóng dấu đến, ghi số đến, ngày đến và đăng ký công văn vào sổ đăng ký công văn đến đối với các văn bản phải vào sổ đăng ký công văn đến.	BM.NB.01.01
5.1.1.3	Trình duyệt	Thủ trưởng cơ quan	Trình Thủ trưởng cơ quan xem xét duyệt chuyển cho các phòng chuyên môn.	
5.1.1.4	Phân phối, chuyển giao công văn	CBVT	CBVT có trách nhiệm: - Phân phối chuyển giao công văn đến cho phòng chuyên môn theo ý kiến phê duyệt của Thủ trưởng cơ quan. - Thông báo Trưởng phòng chuyên môn tới ký nhận vào sổ đăng ký công văn đến, văn bản ngày nào phải chuyển giao ngay trong ngày đó. CBVT không để người không có trách nhiệm xem văn bản của người khác, của phòng khác.	BM.NB.01.01

**5.1.2. Quản lý văn bản đi:**

Đối với Sở Nội vụ tất cả các văn bản của cơ quan gửi đi đều phải đăng ký như sau:

- Tất cả các văn bản đi được vào chung một quyển sổ gọi là **Sổ đăng ký công văn đi** (BM.NB.01.02).

- Tất cả các quyết định đi được vào chung một quyển sổ gọi là **Sổ đăng ký quyết định đi** (BM.NB.01.03).

Đơn vị quản lý văn bản đi theo các bước sau:

<b>SỞ NỘI VỤ TỈNH HÀ TĨNH</b>	<b>Quy trình quản lý văn bản đi - đến</b>	Mã hiệu: QT.NB.01
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: .... / .... / 2019

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
5.1.2.1	Giải quyết hồ sơ/ công văn đến	Cán bộ, công chức được giao trực tiếp xử lý hồ sơ/ công văn	Cán bộ, công chức có trách nhiệm giải quyết: - Dự thảo văn bản, quyết định (nếu có). - Trình Thủ trưởng đơn vị xem xét, ký tắt, chuyển cho Văn phòng.	
5.1.2.2	Thẩm tra pháp chế hành chính	Trưởng các phòng chuyên môn/CBVT	- Trưởng phòng các phòng chuyên môn thẩm tra pháp chế hành chính văn bản thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ do cán bộ, công chức phòng mình soạn thảo và tiến hành thẩm tra pháp chế hành chính văn bản. Những văn bản, quyết định không đạt yêu cầu, trả lại người soạn thảo để bổ sung, hoàn thiện v.v... (quay lại bước 5.1.2.1) - CBVT có trách nhiệm kiểm tra thể thức văn bản trước khi lấy số, vào sổ, đóng dấu (đối với những văn bản Trưởng hoặc Phó Trưởng ban ký trực tiếp).	
5.1.2.3	Ký tắt	LĐ Văn phòng	Các văn bản, quyết định sau khi được phòng chuyên môn thẩm tra pháp chế hành chính được chuyển tới Lãnh đạo Văn phòng xem xét, ký tắt.	
5.1.2.4	Ký duyệt	Thủ trưởng cơ quan	Sau khi Lãnh đạo Văn phòng ký tắt, văn bản, quyết định được trình Thủ trưởng cơ quan ký duyệt: - Thủ trưởng cơ quan ký các văn bản, quyết định thuộc thẩm quyền. - Thủ trưởng cơ quan duyệt các văn bản, quyết định để hoàn tất thủ tục trình Thủ trưởng cơ quan cấp trên ký. - Trường hợp văn bản, quyết định không đạt yêu cầu sẽ được chuyển trả lại	



SỞ NỘI VỤ TỈNH HÀ TĨNH	Quy trình quản lý văn bản đi - đến	Mã hiệu: QT.NB.01
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: .... / .... / 2019

			cho phòng soạn thảo để bổ sung, hoàn thiện theo chỉ đạo của Thủ trưởng cơ quan (quay lại bước 5.1.2.1).	
5.1.2.5	Vào sổ lấy số, nhân bản, đóng dấu	CBVT	<p><b>- Đối với các văn bản, quyết định thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng cơ quan ký:</b></p> <p>Tất cả các văn bản, quyết định sau khi được Thủ trưởng cơ quan ký, CBVT có trách nhiệm vào sổ, lấy số và phối hợp với chuyên môn được giao trực tiếp xử lý hồ sơ/công văn xác định số lượng văn bản, quyết định cần thiết để chuyên nhân bản, đóng dấu và tiếp tục thực hiện theo bước 5.1.2.7.</p> <p><b>- Đối với các văn bản, quyết định trình Thủ trưởng cơ quan cấp trên hoặc chuyển các cơ quan liên quan ký:</b></p> <p>Tất cả các văn bản, quyết định sau khi được Thủ trưởng cơ quan phê duyệt, phòng chuyên môn tiếp nhận và CBVT thực hiện tiếp tục theo bước 5.1.2.6.</p>	BM.NB.01.02 BM.NB.01.03
5.1.2.6	Trình cơ quan cấp trên hoặc chuyển các cơ quan liên quan ra văn bản, quyết định	Trưởng các phòng chuyên môn	Trưởng các phòng chuyên môn có trách nhiệm trình Thủ trưởng cơ quan cấp trên ký văn bản, quyết định hoặc chuyển các cơ quan liên quan ra văn bản, quyết định.	Sổ theo dõi hồ sơ
5.1.2.7	Gửi văn bản, quyết định	CBVT	CBVT phối hợp với phòng chuyên môn được giao trực tiếp xử lý hồ sơ/công văn thực hiện việc gửi văn bản, quyết định.	Sổ theo dõi hồ sơ
5.1.2.8	Lưu hồ sơ	CBVT và Trưởng các phòng chuyên	Phòng chuyên môn được giao trực tiếp xử lý hồ sơ/công văn và CBVT có trách nhiệm lưu trữ hồ sơ theo quy định hiện hành.	

<b>SỞ NỘI VỤ TỈNH HÀ TĨNH</b>	<b>Quy trình quản lý văn bản đi - đến</b>	Mã hiệu: QT.NB.01
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: .../.../2019

		môn được giao trực tiếp xử lý hồ sơ/công văn	
--	--	--	--

## **5.2. Tổ chức quản lý và sử dụng dấu:**

### **5.2.1. Quản lý dấu:**

5.2.1.1. Văn phòng có trách nhiệm quản lý dấu của cơ quan.

5.2.1.2. Thủ trưởng cơ quan và CBVT được giao quản lý dấu chịu trách nhiệm trước pháp luật việc quản lý và sử dụng dấu.

### **5.2.2. Sử dụng dấu:**

5.2.2.1. Người được giao giữ dấu chỉ được đóng dấu khi văn bản đúng thể thức và có chữ ký đúng thẩm quyền của người ký văn bản.

5.2.2.2. Dấu trên văn bản phải đúng chiều, rõ ràng và trùm lên 1/3 – 1/4 chữ ký ở phía trái; Trường hợp đóng dấu nhầm, không được đóng trùm lên dấu cũ mà phải đóng vào bên cạnh dấu cũ.

5.2.2.3. Khi đóng dấu các bản phụ lục kèm theo, văn thư đóng dấu vào góc bên trái của phụ lục và đề lên hàng chữ đầu trang 1/3 – 1/4 đường kính dấu (dấu treo). Nếu phụ lục gồm nhiều trang thì ngoài việc đóng dấu treo, phải đóng dấu giáp lai cho bản phụ lục đó.

5.2.2.4. Khi đóng dấu những văn bản, tài liệu không bảo quản bản lưu ở văn thư (trường hợp đóng dấu các hợp đồng, các loại biên bản nghiệm thu và các loại giấy chứng nhận...) thì cán bộ văn thư phải lập Sổ theo dõi các văn bản không giữ bản lưu tại văn thư.

5.2.2.5. Nghiêm cấm việc đóng dấu không.

## **6. BIỂU MẪU**

<b>TT</b>	<b>Mã hiệu</b>	<b>Tên Biểu mẫu</b>
1.	BM.NB.01.01	Sổ đăng ký công văn đến
2.	BM.NB.01.02	Sổ đăng ký công văn đi
3.	BM.NB.01.03	Sổ đăng ký quyết định đi

## **7. HỒ SƠ CÀN LƯU**

<b>SỞ NỘI VỤ TỈNH HÀ TĨNH</b>	<b>Quy trình quản lý văn bản đi - đến</b>	Mã hiệu: QT.NB.01
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: .../.../2019

TT	Tên Biểu mẫu
1.	Sổ đăng ký công văn đến
2.	Sổ đăng ký công văn đi
3.	Sổ đăng ký quyết định đi
<p>Hồ sơ được lưu trữ, bảo quản tại bộ phận chuyên môn sau đó chuyển xuống lưu trữ của cơ quan theo quy định</p>	