

CỤC THÔNG TIN ĐỐI NGOẠI

QUY TRÌNH XỬ LÝ VĂN BẢN ĐẾN

QT.VP.01

	Biên soạn	Kiểm tra	Phê duyệt
Họ và tên	Mai Thị Thu Lan	Đặng Thị Khánh Hòa	Phạm Anh Tuấn
Chức vụ	Chuyên viên	Phó Chánh Văn phòng	Cục trưởng
Ký		 	

Công tác Văn thư Lưu trữ 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.

Quy trình này quy định trách nhiệm trong việc quản lý, phân phối và kiểm soát các tài liệu, công văn từ bên ngoài chuyển đến và các công văn, tài liệu tại Cục Thông tin đối ngoại.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Phạm vi áp dụng: Quản lý, phân phối và kiểm soát các tài liệu, công văn từ bên ngoài chuyển đến và các công văn, tài liệu tại Cục TTĐN.

- Đối tượng áp dụng: công chức, viên chức làm việc tại Cục TTĐN.

3. CĂN CỨ PHÁP LÝ

- Luật Lưu trữ năm 2011;

- Nghị định số 01/2013/NĐ-CP ngày 03/01/2013 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Lưu trữ.

- Quyết định số 151/QĐ-TTĐN ngày 30/12/2015 của Cục trưởng Cục Thông tin đối ngoại ban hành Quy chế công tác văn thư, lưu trữ của Cục Thông tin đối ngoại;

- Quyết định số 2256/QĐ-BTTTT ngày 28/11/2018 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành quy chế tạm thời về việc tiếp nhận, xử lý, phát hành và quản lý văn bản điện tử của Bộ TTTT;

- Thông tư số 02/2019/TT-BNV ngày 24/01/2019 của Bộ Nội vụ quy định tiêu chuẩn dữ liệu thông tin đầu vào và yêu cầu bảo quản tài liệu lưu trữ điện tử.

- Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 của Thủ tướng Chính phủ về công tác văn thư;

- Quyết định số 1495/QĐ-BTTTT ngày 14/8/2023 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cục Thông tin đối ngoại.

4. ĐỊNH NGHĨA VÀ VIẾT TẮT

Một số định nghĩa và viết tắt được sử dụng trong quy trình này gồm:

- LDVP: Lãnh đạo Văn phòng

- CVVT: Chuyên viên văn thư.

5. BỐI CẢNH CỦA VĂN PHÒNG CỤC

5.1. Bối cảnh bên ngoài

Là một đơn vị thuộc Cục Thông tin đối ngoại, Văn phòng Cục có chung bối cảnh trong tổng thể bối cảnh của Cục Thông tin đối ngoại đã được phân tích tại Sổ tay chất lượng. Tuy nhiên, Văn phòng Cục có những nét đặc thù sau:

Văn phòng là bộ phận không thể thiếu trong cơ cấu tổ chức của bất kỳ cơ quan nào trong hệ thống cơ quan hành chính các cấp. Văn phòng là bộ máy điều hành tổng hợp của cơ quan, đơn vị, là nơi thu thập, xử lý thông tin hỗ trợ cho hoạt động quản lý, là nơi chăm lo mọi lĩnh vực dịch vụ hậu cần bảo đảm các điều kiện vật chất cho hoạt động của mỗi cơ quan tổ chức. Do đó, Văn phòng Cục có mối liên hệ chặt chẽ với các cơ quan, đơn vị thuộc Cục.

Ngoài ra, Văn phòng Cục có quan hệ công tác với đơn vị, cơ quan ngang Cục/Vụ để kịp thời nắm bắt thông tin cần thiết giúp lãnh đạo Cục tổ chức chỉ đạo đúng các quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và các cơ quan nhà nước cấp trên.

5.2. Bối cảnh bên trong

5.2.1. Về cơ cấu, tổ chức, biên chế

- Thuận lợi: Văn phòng Cục gồm 08 công chức và 02 hợp đồng lao động. Cơ cấu biên chế cơ bản bảo đảm phù hợp với chức năng, nhiệm vụ theo quy định và yêu cầu nhiệm vụ trong tình hình mới. Văn phòng Cục thực hiện hiện đại hoá công tác văn phòng, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu điều hành và xử lý công việc một cách linh hoạt - kịp thời - mọi lúc mọi nơi.

- Khó khăn: số lượng công chức tại một số bộ phận còn thiếu biên chế; lực lượng công chức trẻ, năng động nhưng kinh nghiệm chưa nhiều; trong khi đó khối lượng công việc lại rất lớn dẫn đến tình trạng công chức hầu hết đều làm việc quá tải.

5.2.2. Về chức năng, nhiệm vụ

Văn phòng là đơn vị thuộc Cục Thông tin đối ngoại, có chức năng tham mưu, giúp Cục trưởng thực hiện công tác tổ chức cán bộ; kế hoạch - tài chính; thi đua khen thưởng; thực hiện công tác hành chính, quản trị, văn thư, lưu trữ tổng hợp, theo dõi, đôn đốc các đơn vị thuộc Cục thực hiện chương trình, kế hoạch công tác của Cục; cải cách hành chính (gồm cả cải cách hành chính và triển khai chuẩn hóa chất lượng hành chính), kiểm soát thủ tục hành chính; tổ chức triển khai thực hiện giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Cục, tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo quy định của pháp luật và làm đầu mối phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan phục vụ hoạt động của Cục.

5.2.3. Tri thức của Văn phòng

Đội ngũ công chức có phẩm chất chính trị vững vàng, có năng lực chuyên môn khá, đáp ứng được yêu cầu chỉ đạo tập trung, quyết liệt và ngày càng cao của lãnh đạo Cục. Bộ phận chuyên viên được tuyển chọn, đáp ứng cả về trình độ và phẩm chất đạo đức. Do vậy, chất lượng tham mưu, tổng hợp, tham gia xây dựng các chương trình công tác lớn của Bộ đã được nâng lên; biên tập, thu thập xử lý thông tin, đảm bảo kịp thời, đúng pháp luật và đúng thẩm quyền. Bộ phận phục vụ trung thực, tận tụy, trách nhiệm với công việc được giao.

5.3. Nhu cầu mong đợi của các bên quan tâm

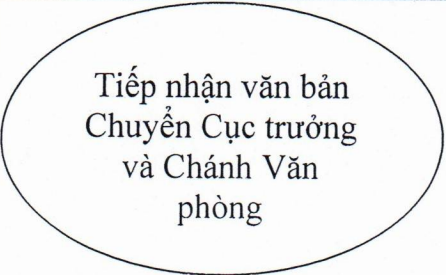
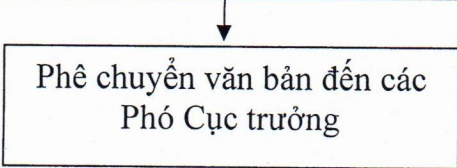
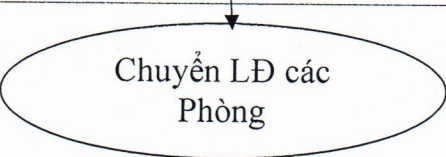
Lãnh đạo Cục yêu cầu và mong đợi Văn phòng trong công tác tham mưu tổng hợp ngày càng được nâng cao về chất lượng; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện các văn bản, ý kiến chỉ đạo điều hành của Lãnh đạo Bộ; Lãnh đạo Cục; cải cách hành chính; kiểm soát thủ tục hành chính, tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức được giải quyết kịp thời; tài chính kế toán.

Thực hiện ứng dụng công nghệ thông tin, triển khai dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3,4 đáp ứng nhu cầu của các tổ chức, cá nhân trong việc tiếp nhận và giải quyết các thủ tục hành chính.

Các đơn vị thuộc Cục mong đợi Văn phòng Cục trong quá trình làm việc phối hợp kịp thời đảm bảo đúng tiến độ.

6. TIẾP NHẬN, XỬ LÝ VĂN BẢN ĐẾN

6.1. LƯU ĐỒ, QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN

Người thực hiện	Quá trình thực hiện	Mô tả/ biểu mẫu
Văn thư Cục		6.2.1
Cục trưởng		6.2.2
Các Phó Cục trưởng		6.2.3



LĐ các Phòng	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Chuyển các chuyên viên xử lý</div>	6.2.4
Chuyên viên	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Tiếp nhận, tổ chức giải quyết văn bản đến (tiếp theo của quy trình văn bản đi với những văn bản cần giải quyết)</div>	6.2.5

6.2. MÔ TẢ CHI TIẾT

6.2.1. Tiếp nhận văn bản (Văn thư Cục)

Tất cả các văn bản từ các đơn vị đến Cục (nộp trực tiếp, qua đường thư, văn bản điện tử) đều phải làm thủ tục tiếp nhận từ văn thư.

- Văn thư Cục có trách nhiệm làm thủ tục tiếp nhận tất cả các văn bản đến của Cục;

- Văn thư Cục trả lại nơi gửi những văn bản sai địa chỉ nơi nhận (trừ bản fax, các văn bản trong hồ sơ kèm theo).

- Trường hợp nhận văn bản qua bản fax hoặc mạng điện tử, văn thư phải kiểm tra số trang và văn bản đính kèm, trường hợp thiếu hoặc sai sót phải báo ngay cho nơi gửi và báo cáo Chánh Văn phòng giải quyết.

- Văn thư không bóc bì các văn bản gửi đích danh các nhân “chỉ có người có tên trên bì thư mới được bóc”.

- Văn thư phải giữ lại bì thư kèm với văn bản đối với những đơn thư khiếu nại, tố cáo, thư nặc danh.

- Thông thường văn bản đến trước 16h trong ngày, Văn thư Cục phải làm thủ tục đăng ký và chuyển cho Cục trưởng xử lý trong ngày. Đối với những văn bản đến ngoài giờ hành chính, cần ưu tiên xử lý các văn bản có dấu “hỏa tốc”, “Thượng khẩn”, “Khẩn” Văn thư cần báo ngay cho Cục trưởng để giải quyết.

- Những thông tin, thông báo qua điện thoại, truyền miệng, đường thư có liên quan đến phạm vi, thẩm quyền giải quyết của Cục thì cá nhân tiếp nhận có trách nhiệm ghi lại thông tin theo mẫu chuyển qua văn thư làm thủ tục tiếp nhận.

- Văn bản, tài liệu mang bí mật nhà nước (sau đây gọi tắt là văn bản Mật) được đăng ký, quản lý theo quy định của pháp luật hiện hành về bảo vệ bí mật nhà nước và hướng dẫn cụ thể về công tác văn thư.

6.2.2. Phê duyệt văn bản đến các Phó Cục trưởng

Cục trưởng phê văn bản tới các Phó Cục trưởng được phân công.

6.2.3. Phê chuyển văn bản đến Lãnh đạo các phòng

Các phó Cục trưởng được giao lĩnh vực phụ trách: Xử lý văn bản theo nhiệm vụ được phân công và chuyển về Lãnh đạo các đơn vị thuộc Cục.

6.2.4. Chuyển chuyên viên thực hiện

- Lãnh đạo các đơn vị thuộc Cục tiếp nhận lại văn bản từ lãnh đạo Cục và phê chuyên các văn bản đến chuyên viên xử lý trực tiếp theo chỉ đạo của LĐ Cục, LĐ các đơn vị thuộc Cục và báo cáo Lãnh đạo Cục trường hợp nhận được văn bản không thuộc phạm vi giải quyết của đơn vị để Lãnh đạo Cục phân công, xử lý.

- Chủ động phối hợp với các đơn vị khác xử lý các văn bản liên quan đến nhiều đơn vị hoặc phối hợp theo yêu cầu nội dung, tính chất của văn bản.

- Chủ động kiểm tra, xử lý các văn bản mang tính chất khẩn, có hạn trả lời đúng thời gian quy định.

6.2.5. Tiếp nhận, tổ chức giải quyết văn bản đến

Chuyên viên thực hiện tiếp nhận, tổ chức giải quyết văn bản đến. Xử lý văn bản đến theo yêu cầu của Lãnh đạo Cục, Lãnh đạo phòng. Gửi văn bản đến các cá nhân cần phối hợp. Báo cáo Lãnh đạo đơn vị trường hợp văn bản không thuộc phạm vi, thuộc quyền xử lý của mình.

* Lãnh đạo Văn phòng: Theo dõi, đôn đốc

7. CÁC RỦI RO CHÍNH

Một số rủi ro chính có thể xảy ra khi thực hiện quy trình này gồm:

STT	Rủi ro chính có thể xảy ra	Tần suất xuất hiện			Mức độ ảnh hưởng			Biện pháp đối phó
		Thường xuyên	Thỉnh thoảng	Hiếm khi	Lớn	Vừa	Nhỏ	
1	Không thực hiện, hoặc thực hiện không kịp thời chuyển văn bản đến Lãnh đạo Cục			x			x	Chuyển văn bản đến ngay khi nhận được văn bản đến tại Cục
2	Lãnh đạo các đơn vị thực hiện không kịp thời chuyển văn bản đến các chuyên viên			x			x	Chuyển văn bản đến ngay khi nhận được văn bản đến từ lãnh đạo Cục