

# CỤC THÔNG TIN ĐỐI NGOẠI

## QUY TRÌNH XỬ LÝ VĂN BẢN ĐI

QT.VP.02

	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			 



## **1. MỤC ĐÍCH**

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 Thông tin đối ngoại (TTĐN).

- Đối tượng áp dụng: công chức, viên chức và người lao động 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

- CCVT: Công chức văn thư.

## **5. BỐI CẢNH CỦA VĂN PHÒNG CỤC**

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 Cục 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 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 ĐI

### 6.1. Sơ đồ quá trình xử lý văn bản đi

Người thực hiện	Quá trình thực hiện	Mô tả/ biểu mẫu
Công chức, viên chức	Soạn thảo VB theo yêu cầu nhiệm vụ	6.1.1
Lãnh đạo Đơn vị	Duyệt nội dung và thể thức. Không đạt chuyển lại CCVC. Đạt ký trình LĐC	6.1.2

Lãnh đạo Cục	Duyệt nội dung: Không đạt chuyển lại LD Đơn vị. Đạt chuyển VT	6.1.3
Văn thư Cục	Rà soát lại thể thức văn bản. không đạt chuyển lại LD Đơn vị. Đạt trình Lãnh đạo Cục	6.1.5
Lãnh đạo Cục	Duyệt ký	6.1.6
Văn thư Cục	Cấp số, phát hành văn bản	6.1.7

## MÔ TẢ CHI TIẾT:

### 6.1.1. Soạn văn bản theo yêu cầu nhiệm vụ

#### 6.1.1.1. Văn bản do một đơn vị soạn thảo

Lãnh đạo đơn vị được giao chủ trì phân công cho một hoặc một nhóm CV (trong đó có người chịu trách nhiệm chính) soạn thảo văn bản theo đúng kế hoạch, nội dung, thời gian cụ thể và kỹ thuật trình bày.

#### 6.1.1.2. Văn bản do một đơn vị chủ trì phối hợp với một hoặc nhiều đơn vị khác

- Trách nhiệm của Lãnh đạo đơn vị chủ trì:

+ Phân công cho một hoặc một nhóm CV (trong đó có một người chịu trách nhiệm chính) soạn thảo văn bản theo đúng kế hoạch, nội dung, thời gian, thể thức và kỹ thuật trình bày.

+ Trao đổi trực tiếp đối với Lãnh đạo các đơn vị phối hợp về nội dung cần soạn thảo/góp ý, thời hạn hoàn thành, tài liệu cần cung cấp, ... Trường hợp cần thiết, Đơn vị được giao chủ trì phối hợp lấy ý kiến các đơn vị liên quan.

- Trách nhiệm của Lãnh đạo Đơn vị phối hợp:

+ Cử người có năng lực, trách nhiệm tham gia soạn thảo;

+ Chịu trách nhiệm về nội dung chuyên môn do Đơn vị tham gia;

- + Bàn giao kết quả theo đúng yêu cầu của Đơn vị chủ trì;
- + Ký và ghi rõ tên, tên phòng và nội dung phối hợp vào Phiếu trình văn bản của Phòng chủ trì.

#### **6.1.1.3. Thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản**

Thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản, mẫu và ký hiệu của văn bản thực hiện đúng các yêu cầu quy định tại Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 của Thủ tướng Chính phủ về công tác văn thư.

#### **6.1.1.4. Hồ sơ trình ký**

- Đối với văn bản thuộc thẩm quyền ban hành của Cục, gồm:

- + Phiếu trình văn bản đi;
- + Dự thảo Văn bản;
- + Bản dự thảo gần nhất có ý kiến yêu cầu sửa của Lãnh đạo Cục;
- + Các phụ lục kèm theo văn bản chính (nếu có);
- + Các văn bản tham tra, thẩm định, góp ý kiến (nếu có);
- + Các văn bản liên quan khác.

#### **6.1.2. Kiểm tra, rà soát văn bản trước khi trình ký**

Lãnh đạo các Đơn vị:

- Kiểm tra, soát xét về nội dung, thẩm quyền, thể thức, kỹ thuật trình bày văn bản.

- Chịu trách nhiệm trước lãnh đạo Cục về nội dung chuyên môn do mình phụ trách và về thể thức, kỹ thuật trình bày văn bản theo quy định.

- Trường hợp văn bản đủ điều kiện: chuẩn bị đầy đủ hồ sơ trình ký, kiểm tra hồ sơ và ký vào phiếu trình văn bản và ký nháy văn bản để trình Lãnh đạo Cục xem xét giải quyết.

- Trường hợp văn bản không đủ điều kiện thì trả lại Chuyên viên soạn thảo để thực hiện lại.

- Đề xuất mức độ Mật, Khẩn phạm vi lưu hành của văn bản.

#### **6.1.3. Xem xét, duyệt nội dung văn bản**

- Lãnh đạo Cục ghi nhận xét, đánh giá chất lượng xử lý văn bản trên Phiếu trình của Đơn vị đối với những văn bản Đạt và chuyển Văn thư Cục rà soát thể thức văn bản.

- Trường hợp văn bản chưa đủ điều kiện, Lãnh đạo Cục ghi ý kiến vào Phiếu trình của Đơn vị hoặc dự thảo văn bản sau đó trả lại LD Đơn vị soạn thảo chỉnh sửa và trình ký lại.

#### 6.1.4. Rà soát thể thức văn bản

Văn thư Cục xem xét rà soát lại thể thức văn bản.

- Trường hợp văn bản đủ điều kiện thì trình Lãnh đạo Cục ký phát hành.

- Trường hợp văn bản không đủ điều kiện thì trả lại các Lãnh đạo đơn vị để thực hiện lại.

#### 6.1.6. Ký duyệt văn bản

Lãnh đạo Cục ký duyệt Văn bản chuyển Văn thư Cục phát hành.

#### 6.1.7. Cấp số, phát hành văn bản

Văn thư tiếp nhận văn bản từ hệ thống văn bản điện tử, nhập các thông tin: Số văn bản, ký hiệu văn bản, ngày tháng năm văn bản để ký số văn bản và phát hành.

### 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 việc phát hành văn bản			x			x	Văn bản phải được phát hành ngay sau khi Lãnh đạo Cục ký
2	Văn bản ban hành thiếu đơn vị nơi nhận			x			x	Văn bản phải được phát hành bổ sung ngay khi phát hiện bị thiếu

### 8. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN QUY TRÌNH

#### 8.1 Các chỉ tiêu cần đánh giá



Chỉ tiêu đánh giá	Kết quả thực hiện	
	Đạt yêu cầu	Không đạt yêu cầu
Các văn bản xử lý nhanh không bị chậm	Văn bản chuyên để xử lý nhanh chóng, chính xác	Văn bản chậm

### **8.2. Thời gian đánh giá các chỉ tiêu tại Mục 9.1**

Thực hiện đánh giá sau khi kết thúc nhiệm vụ hằng năm.

### **8.3. Đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng**

Tiếp nhận ý kiến phản hồi từ công chức, viên chức được giao nhiệm vụ văn thư lưu trữ của đơn vị về kết quả từ đó đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng.

### **8.4. Phân tích kết quả đánh giá**

Trên cơ sở kết quả thực hiện các chỉ tiêu cần đánh giá nêu tại mục 9.1 và kết quả đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng, Văn phòng sẽ phân tích các nội dung sau đây:

- Các kết quả đầu ra của qui trình đã hoạch định có đạt được không?
- Các biện pháp đối phó rủi ro đã mang lại hiệu quả như mong đợi chưa?
- Đề xuất nhu cầu cải tiến qui trình và Hệ thống quản lý chất lượng?
- Mục tiêu chất lượng liên quan có đạt được không?