

### QUY TRÌNH XỬ LÝ VĂN BẢN ĐẾN

#### I. MỤC ĐÍCH:

Quy định các bước xử lý văn bản đến của Hệ thống quản lý chất lượng nhằm đảm bảo các văn bản đến được xử lý, giải quyết phù hợp.

#### II. QUY TRÌNH CHI TIẾT:

##### 1. Lưu trình:

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	Tiếp nhận văn bản, kiểm tra	Nhân viên văn thư
2	Phân loại VB	Nhân viên văn thư
3	Nhập hồ sơ văn bản đến	Nhân viên văn thư
4	Xử lý văn bản	Trưởng phòng HCTH
5	Trình Hiệu trưởng xem xét	Hiệu trưởng Nhân viên văn thư
6	Phát hành, lưu trữ văn bản	Nhân viên văn thư
7	Xử lý văn bản	Đơn vị/cá nhân có trách nhiệm
8	Kiểm tra giải quyết văn bản đến	Trưởng phòng HCTH

2. Mô tả chi tiết:

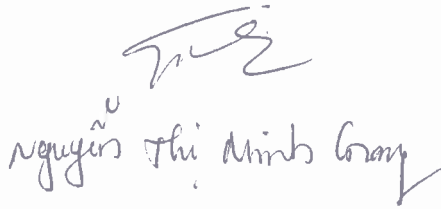
Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	- Khi tiếp nhận văn bản đến, nhân viên văn thư có nhiệm vụ xem nhanh bì văn bản, kiểm tra phong bì xem có gửi cho Trường không, có còn nguyên vẹn không. Nếu không đúng địa chỉ phải trả cho nơi gửi. Nếu bị bóc trước phải lập biên bản có chữ ký của người chuyển giao văn bản.	Nhân viên văn thư
2	- Sau khi tiếp nhận văn bản, nhân viên văn thư căn cứ vào "Nơi nhận" của văn bản để phân thành 2 loại chủ yếu: + <i>Loại phải đăng ký</i> : Tất cả các văn bản, giấy tờ gửi cho Trường, Ban Giám hiệu/Lãnh đạo các đơn vị. Đối với loại phải đăng ký thì tiếp tục quy trình tiếp theo. - + <i>Loại không phải đăng ký</i> : Tất cả các thư từ riêng, sách báo, tạp chí, bản tin... thì nhân viên văn thư chuyển cho người nhận ghi trên địa chỉ.	Nhân viên văn thư
3	- Khi bóc bì không được làm rách, mất phần số, ký hiệu đã được ghi ở ngoài phong bì và không làm mất dấu bur điện trên phong bì. - Đối chiếu số, ký hiệu văn bản đã được ghi ở ngoài phong bì với số, ký hiệu ghi trên văn bản. Phát hiện sai sót gửi lại cho cơ quan đã gửi văn bản đó. - Đối với văn bản có ngày tháng ghi trên văn bản với ngày tháng nhận văn bản cách nhau quá xa, đơn thư tổ giác, khiếu nại phải giữ lại phong bì.	Nhân viên văn thư
4	- Đóng dấu đến, ghi số đến, ghi ngày đến vào văn bản. + Số đến là số thứ tự của các văn bản đến Trường trong vòng 01 năm, bắt đầu từ số 01. + Ngày đến là ngày văn thư nhận được văn bản - Vào sổ đăng ký văn bản/máy tính - Chuyển văn bản đến Trưởng phòng HCTH	Nhân viên văn thư
5	- Ghi ý kiến phân phối văn bản đến đơn vị/cá nhân có trách nhiệm giải quyết vào văn bản. Đối với văn bản đến liên quan đến nhiều đơn vị hoặc nhiều cá nhân thì cần ghi rõ đơn vị hoặc cá nhân chủ trì, đơn vị hoặc cá nhân phối hợp và thời hạn giải quyết của mỗi đơn vị, cá nhân (nếu cần); hoặc xin ý	Trưởng phòng Hành chính Tổng hợp

	<p>kiến chỉ đạo của Ban Giám hiệu.</p> <p>- Sau khi được phân luồng, tùy theo ý kiến đó mà văn bản sẽ được bộ phận văn thư trình lên Hiệu trưởng hoặc được bộ phận văn thư làm thủ tục luân chuyển tới các đơn vị liên quan.</p>	
6	<p>- Nhân viên văn thư tiếp tục vào máy/sổ đăng ký văn bản đến ý kiến phân luồng và ý kiến chỉ đạo giải quyết khác của lãnh đạo (nếu có), sau đó tiến hành sao chụp/scan để gửi cho các đơn vị chịu trách nhiệm giải quyết.</p> <p>- Văn bản khi chuyển giao phải đảm bảo chuyển giao đúng, trực tiếp cho đối tượng chịu trách nhiệm giải quyết ngay trong ngày qua hệ thống quản lý văn bản hoặc theo đường công văn thông thường (có ký nhận vào sổ chuyển giao văn bản), không nhờ người khác hoặc đơn vị khác nhận thay.</p> <p>- Văn bản đến ngày nào phải được chuyển giao ngay trong ngày đó. Trong trường hợp nhiều đơn vị hoặc nhiều người cùng tham gia giải quyết một văn bản thì bộ phận văn thư có trách nhiệm chuyển văn bản ra đến từng đơn vị, cá nhân nhưng bản chính phải lưu.</p>	Nhân viên văn thư
7	<p>- Nội dung công việc nêu trong văn bản thuộc phạm vi trách nhiệm của viên chức, đơn vị nào, thì do viên chức, đơn vị đó trực tiếp giải quyết.</p> <p>- Các viên chức thừa hành, sau khi nhận được văn bản, phải nghiên cứu, nắm vững các vấn đề cần giải quyết, xử lý kịp thời các vấn đề đó. Những công việc liên quan đến các cán bộ khác, bộ phận khác phải khẩn trương phối hợp để cùng giải quyết tốt công việc. Không được tự ý chuyển văn bản cho bộ phận khác khi chưa có ý kiến của trưởng đơn vị.</p>	Đơn vị/cá nhân có trách nhiệm giải quyết văn bản
8	<p>- Hiệu trưởng có trách nhiệm kiểm tra việc giải quyết văn bản so với quy định, chế độ, chính sách của Đảng và Nhà nước.</p> <p>- Trưởng phòng HCTH có trách nhiệm kiểm tra đôn đốc việc giải quyết văn bản của các đơn vị.</p> <p>- Nhân viên văn thư có trách nhiệm kiểm tra tiến độ giao nhận văn bản, độ chính xác và thủ tục giao nhận văn bản.</p>	<p>- Hiệu trưởng</p> <p>- TP. HCTH</p> <p>- Nhân viên văn thư</p>

### III. BIỂU MẪU:

- Danh mục tài liệu bên ngoài
- Mẫu sổ công văn đến.

**Người soạn thảo**

  
Nguyễn Thị Minh Hằng

**Trưởng đơn vị**



**Nguyễn Thị Thảo Linh**

**Hiệu trưởng**



**PGS,TS Võ Văn Thắng**