

Quy trình Xử lý văn bản đến	TTNCYSH
Phiên bản 01	Mã tài liệu: TTNCYSH/QTQL/HC-01

1. MỤC ĐÍCH

Thông nhất quá trình quản lý các văn bản đến của Trung tâm Nghiên cứu Y sinh học (TTNCYSH) nhằm đảm bảo việc giải quyết kịp thời, chính xác những thông tin cần thiết, chuyên đúng địa chỉ, không để thất lạc, mất mát.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Quy trình này được áp dụng đối với tất cả các phòng ban/đơn vị/cá nhân của TTNCYSH khi: tiếp nhận, xử lý và phân phối các văn bản đến.
- Quy trình này được áp dụng đối với các văn bản đến (loại văn bản thường). *Đối với văn bản MẬT đến (nếu có), thì thực hiện theo quy định chung của Trường.*

3. TRÁCH NHIỆM

- Tất cả các phòng ban/đơn vị/cá nhân của TTNCYSH có trách nhiệm thực hiện quy trình này (trong đó, Bộ phận Hành chính thuộc TTNCYSH chịu trách nhiệm chính).
- Ban điều hành TTNCYSH có trách nhiệm giám sát việc thực hiện quy trình.

4. ĐỊNH NGHĨA, THUẬT NGỮ VÀ CHỮ VIẾT TẮT

4.1. Định nghĩa

Văn bản đến là các văn bản, tài liệu, thư tín.... do các cơ quan, tổ chức bên ngoài TTNCYSH cũng như các phòng, ban, trung tâm thuộc Trường được gửi đến (có thể nhận trực tiếp, qua đường bưu điện, fax, email...).

4.2. Chữ viết tắt

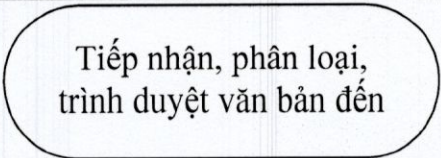
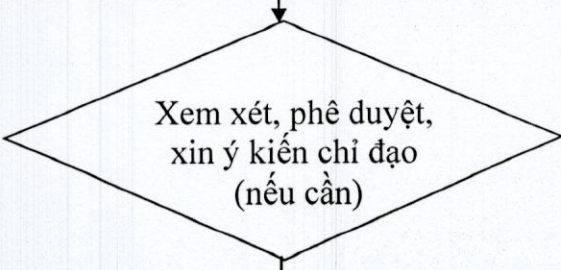
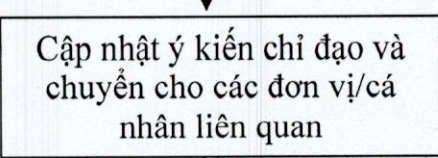
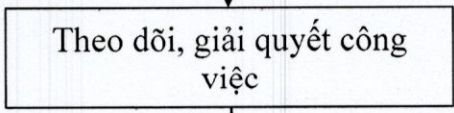
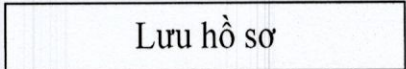
- HC: Hành chính
- PL: Phụ lục
- QL: Quản lý
- QT: Quy trình
- TTNCYSH: Trung tâm Nghiên cứu Y sinh học

5. NỘI DUNG THỰC HIỆN

5.1. Tổ chức quản lý công văn đến

- Để tập trung quản lý thống nhất văn bản đến TTNCYSH (tiếp nhận, phân loại, trình duyệt, chuyển giao và lưu hồ sơ), tất cả các văn bản đến (kể cả văn bản chuyển giao qua bưu điện, cá nhân đi họp mang về, chuyển giao trực tiếp giữa các đơn vị, ...) đều phải chuyển qua đầu mối tiếp nhận là Thư ký Trung tâm để đăng ký vào Sổ văn bản đến và xử lý theo quy trình.
- Đối với các văn bản “khẩn”, “hỏa tốc”: Ban điều hành/phòng ban/đơn vị/cá nhân của TTNCYSH, bất cứ tại khâu nào trong quy trình, trong phạm vi nhiệm vụ được giao, phải có trách nhiệm xử lý NGAY khi nhận được văn bản đến. Riêng các thời hạn xử lý (trình bày tiếp theo bên dưới), chỉ được áp dụng cho các văn bản thông thường.
- Quy trình bắt đầu từ khâu tiếp nhận văn bản đến và kết thúc khi văn bản đã được xử lý qua các khâu và được đưa vào hệ thống lưu trữ.

5.2. Lưu đồ quá trình xử lý văn bản đến

STT	Trách nhiệm	Trình tự công việc	Tài liệu/ Biểu mẫu/ Phụ lục	Thời hạn xử lý
1.	Thư ký Trung tâm		5.2.1 PL I, PL II, PL III	Trong vòng 4g làm việc.
2.	Phó Trưởng Trung tâm		5.2.2 PL II	Trong vòng 8g làm việc.
3.	Thư ký Trung tâm		5.2.3 PL II, PL III, PL IV	Trong vòng 2g làm việc.
4.	Phòng ban/ Đơn vị/ cá nhân liên quan		5.2.4	Trong thời hạn quy định.
5.	Thư ký Trung tâm		PL II, PL III, PL IV	Cuối ngày

Quy trình Xử lý văn bản đến	TTNCYSH
Phiên bản 01	Mã tài liệu: TTNCYSH/QTQL/HC-01

Mô tả quá trình xử lý văn bản đến

5.2.1. Tiếp nhận, phân loại, trình duyệt văn bản đến

- Thư ký Trung tâm là đầu mối tiếp nhận tất cả các văn bản đến TTNCYSH.
- Đối với các văn bản gửi đến đích danh tên phòng ban/đơn vị/cá nhân, Thư ký Trung tâm sẽ chuyển thẳng vào phòng ban/đơn vị/cá nhân đó.
- Đối với các văn bản gửi đến TTNCYSH bằng văn bản trực tiếp, hoặc qua đường bưu điện, hoặc cá nhân đi họp mang về....., Thư ký Trung tâm:
 - bóc bì, phân loại
 - đóng dấu “ĐẾN”, ghi số và ngày đến (PL I)
 - điền Phiếu xử lý văn bản đến (PL II), bấm dính kèm trang đầu văn bản đến.
 - vào sổ VB đến (PL III)
 - tập hợp trình Phó trưởng Trung tâm xin ý kiến chỉ đạo xử lý.
- Đối với văn bản được gửi đến qua email của TTNCYSH với địa chỉ trungtamncysh@pnt.edu.vn, Thư ký Trung tâm có nhiệm vụ in ra 01 bộ, đóng dấu “ĐẾN”, rồi thực hiện các bước kế tiếp như trên.
- Thư ký Trung tâm kiểm tra email ở địa chỉ trungtamncysh@pnt.edu.vn định kỳ 2 lần trong ngày làm việc (8g00 và 13g30).
- Thời hạn xử lý: trong vòng 04 giờ làm việc, kể từ lúc nhận được các văn bản đến TTNCYSH dưới mọi hình thức (trực tiếp, email...).

5.2.2. Xem xét, phê duyệt, xin ý kiến chỉ đạo (nếu cần)

- Căn cứ các văn bản đến do Thư ký Trung tâm trình duyệt, Phó Trưởng Trung tâm xem xét, chỉ đạo xử lý hoặc đề xuất chuyển cho Trưởng phòng ban / đơn vị / cá nhân theo lĩnh vực đã được phân công.
- Đối với những văn bản ngoài thẩm quyền giải quyết, Phó Trưởng Trung tâm xin ý kiến của cấp thẩm quyền cao hơn (*cụ thể là xin ý kiến Trưởng Trung tâm, trong trường hợp Trưởng Trung tâm đi công tác xa thì sẽ xin ý kiến Hiệu trưởng*) để chỉ đạo giải quyết.
- Do Trưởng Trung tâm quá bận nhiều việc, nên chỉ trong trường hợp Phó trưởng Trung tâm đi vắng (đã báo lịch trước), Thư ký Trung tâm mới trực tiếp trình Trưởng Trung tâm xin ý kiến chỉ đạo.
- Tùy nội dung từng văn bản, Ban điều hành Trung tâm sẽ xem xét, bút phê chỉ đạo xử lý trực tiếp trên Phiếu xử lý văn bản đến (Phụ lục II). Ý kiến chỉ đạo, bút phê gồm có: nơi nhận thực hiện, nội dung thực hiện, thời hạn thực hiện, phương thức chuyển văn bản (email và / hoặc phô tô gửi trực tiếp), khác (nếu có).
- Để đơn giản thủ tục hành chính, đa số văn bản khuyến cáo sẽ được gửi qua email công vụ của phòng ban / đơn vị / cá nhân; trong những trường hợp thật cần thiết (liên quan đến tính pháp lý,...), Ban điều hành Trung tâm mới chỉ định phô tô gửi trực tiếp.
- Thời hạn xử lý: trong vòng 08 giờ làm việc, kể từ lúc nhận được các văn bản do Thư ký Trung tâm trình duyệt.

5.2.3. Cập nhật ý kiến chỉ đạo và chuyển cho các đơn vị/cá nhân liên quan

Sau khi có ý kiến chỉ đạo, bút phê của Ban điều hành Trung tâm, Thư ký Trung tâm:

- Bỏ sung ghi vào dấu “ĐẾN”, sổ đăng ký văn bản đến (PL I, PL III).

Quy trình Xử lý văn bản đến	TTNCYSH
Phiên bản 01	Mã tài liệu: TTNCYSH/QTQL/HC-01

- Chuyển văn bản cùng nội dung ý kiến chỉ đạo, bút phê của Ban điều hành Trung tâm (PL II) đến các phòng ban / đơn vị / cá nhân liên quan.
- Các hình thức chuyển văn bản: Dựa chỉ đạo của Ban điều hành Trung tâm (mục 5.3.2).
 - Đối với các phòng ban / đơn vị / cá nhân trực thuộc Trung tâm có nối mạng Internet, Thư ký Trung tâm có trách nhiệm scan văn bản và gửi qua email công vụ. Trong trường hợp này, mục ký nhận của PL II và PL III sẽ không có chữ ký của người nhận. Thư ký Trung tâm phải ghi vào mục Ghi chú (*Đã gửi qua email công vụ, ngày .../.../...*) và lưu email đó để làm bằng chứng.
 - Đối với các phòng ban / đơn vị / cá nhân không nối mạng Internet, Thư ký Trung tâm có trách nhiệm phô tô và gửi trực tiếp tới nơi nhận. Thư ký Trung tâm yêu cầu nơi nhận ký vào các sổ lưu theo quy định.
 - Trường hợp các phòng ban / đơn vị / cá nhân đến nhận văn bản trực tiếp tại Thư ký Trung tâm, thì người nhận phải ký nhận vào các sổ lưu theo quy định.
- Thời hạn xử lý: trong vòng 02 giờ làm việc, kể từ lúc nhận được sự phê duyệt của Ban Điều hành Trung tâm.

5.2.4. Theo dõi, giải quyết công việc

- Các phòng ban / đơn vị / cá nhân liên quan:
 - Thực hiện giải quyết công việc (căn cứ ý kiến trong Phiếu xử lý văn bản đến (PL II) và nội dung đề cập trong văn bản cần xử lý).
 - Báo cáo kết quả thực hiện cho Ban điều hành Trung tâm (đối với trường hợp cần phải báo cáo).
 - Thời hạn xử lý: trong thời hạn quy định, nếu có (*căn cứ ý kiến trong Phiếu xử lý văn bản đến (PL II) hoặc thời hạn đề cập trong văn bản cần xử lý*).
 - Cập nhật kết quả hoạt động đã thực hiện vào báo cáo tuần định kỳ (theo Thông báo 02/TB-TTNCYSH, 22/11/2018).
- Thư ký Trung tâm:
 - Đối với trường hợp cần nhắc nhở, theo dõi tiến độ (do Ban điều hành Trung tâm chỉ định), Thư ký Trung tâm có trách nhiệm định kỳ nhắc nhở và cập nhật tiến độ xử lý của các phòng ban / đơn vị / cá nhân, rồi báo cáo lại cho Ban điều hành Trung tâm.
 - Cuối giờ làm việc hàng ngày (16h), tổng hợp số lượng văn bản đến, chốt sổ văn bản đến trong ngày.
 - Cập nhật kết quả hoạt động đã thực hiện vào báo cáo tuần định kỳ (theo Thông báo 02/TB-TTNCYSH, 22/11/2018).

Ghi chú:

- Thời gian tiếp nhận, chốt sổ xử lý văn bản trong ngày, được tính từ 7g30 đến 16g00 cùng ngày. Đối với những văn bản đến sau 16g00, sẽ được để lại và xử lý vào ngày làm việc kế tiếp.
- Tuy nhiên, đối với những văn bản gấp cần xử lý ngay, Thư ký Trung tâm sẽ xin ý kiến của Ban điều hành qua điện thoại và phối hợp với các phòng ban / đơn vị / cá nhân để xử lý kịp thời. Hồ sơ lưu sẽ được giải quyết bằng phương pháp chèn sổ và ký bổ sung.
- Trường hợp Thư ký Trung tâm đi vắng (công tác, nghỉ phép,...), Thư ký phải báo trước lịch và đề xuất với Ban điều hành Trung tâm về 01 thành viên trong TTNCYSH tạm thời đảm trách thay, trong khoảng thời gian Thư ký Trung tâm đi vắng, về công việc quản

Quy trình Xử lý văn bản đến	TTNCYSH
Phiên bản 01	Mã tài liệu: TTNCYSH/QTQL/HC-01

ly công văn đến. Tùy vào thực tế ở thời điểm đó, Ban điều hành Trung tâm xem xét chuẩn y hoặc chỉ định thành viên thay thế, Thư ký Trung tâm có nhiệm vụ bàn giao, hướng dẫn công việc cụ thể cho thành viên (được chuẩn y / chỉ định) để thành viên đó hoàn thành nhiệm vụ được giao. Sau khi đi làm lại, Thư ký Trung tâm có nhiệm vụ nhận lại hồ sơ bàn giao đầy đủ từ thành viên đó, để đảm bảo công việc tiếp tục xuyên suốt.

6. LƯU TRỮ HỒ SƠ

- Tất cả văn bản đến đều được tổ chức lưu trữ (chi tiết theo Quy trình Kiểm soát Hồ sơ).
- Cuối mỗi ngày: Thư ký Trung tâm có trách nhiệm rà soát, chốt sổ và hoàn tất các mục thông tin trong hồ sơ lưu của văn bản đến trong ngày theo đúng quy định.
- Cuối mỗi năm: Thư ký Trung tâm có trách nhiệm theo dõi, quản lý văn bản đến và tổng kết vào cuối tháng 12 hàng năm. Văn bản đến được lưu theo từng loại văn bản (công văn, quyết định, báo cáo, ...). Mỗi loại được đánh số bắt đầu từ số 01/năm ban hành.
- Các hồ sơ lưu:
 - Phiếu xử lý văn bản đến (Phụ lục II)
 - Sổ đăng ký văn bản đến (Phụ lục III)
 - Sổ chuyển giao văn bản đến (Phụ lục IV)
 - Bản gốc các văn bản đến.
- Thời gian lưu: Các hồ sơ này lưu tại Bộ phận hành chính 01 năm, sau đó được chuyển lên kho lưu trữ.

7. TÀI LIỆU LIÊN QUAN

- Phụ lục I: Dấu “ĐẾN”
- Phụ lục II: Phiếu xử lý văn bản đến
- Phụ lục III: Sổ đăng ký văn bản đến
- Phụ lục IV: Sổ chuyển giao văn bản đến

8. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Thông tư số 01/2011/TT-BNV, ngày 19/01/2011 của Bộ Nội vụ, hướng dẫn Thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản hành chính.
- Thông tư số 07/2012/TT-BNV ngày 22/ 11/ 2012 của Bộ Nội vụ về hướng dẫn, quản lý văn bản, lập hồ sơ và nộp lưu hồ sơ, tài liệu vào Lưu trữ cơ quan.
- Quyết định 5530/QĐ-BYT ngày 22/12/2015 của Bộ Y tế về hướng dẫn xây dựng quy trình thực hành chuẩn trong quản lý chất lượng xét nghiệm.
- Quy định của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch về thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản Hành chính.
- Thông báo 01/TB-TTNCYSH ngày 22/11/2018 về việc Phân công nhiệm vụ Quản lý điều hành TTNCYSH.
- Thông báo 02/TB-TTNCYSH ngày 22/11/2018 về việc Phân công công tác cho các thành viên TTNCYSH và các quy trình thường quy.

PHỤ LỤC I

DẤU “ĐẾN”

1. Mẫu dấu “Đến”

	50mm
	TRUNG TÂM NGHIÊN CỨU Y SINH HỌC
35 mm	ĐẾN Số:(1) Ngày:(2) Chuyên:(3) Lưu hồ sơ số:(4)

2. Cách ghi

1) Số đến

Số đến là số thứ tự đăng ký văn bản đến. Số đến được đánh liên tục, bắt đầu từ số 01 vào ngày đầu năm và kết thúc vào ngày 31 tháng 12 hàng năm.

2) Ngày đến

- Ngày đến là ngày, tháng, năm mà Trung tâm nhận được văn bản (hoặc đơn, thư), đóng dấu đến và đăng ký; đối với những ngày dưới 10 và tháng 1, 2 thì phải thêm số 0 ở trước; năm được ghi bằng hai chữ số cuối của năm, ví dụ: 03/01/11, 27/7/11, 31/12/11.
- Giờ đến: đối với văn bản đến có đóng dấu “Thượng khẩn” và “Hỏa tốc” (kể cả “Hỏa tốc” hẹn giờ), Thư ký phải ghi giờ nhận (trong những trường hợp cần thiết, cần ghi cả giờ và phút, ví dụ: 14.30).

3) Chuyên

Ghi tên đơn vị hoặc cá nhân có trách nhiệm giải quyết

4) Lưu hồ sơ số

Ghi số ký hiệu hồ sơ mà văn bản được lập theo Danh mục hồ sơ Trung tâm.

PHỤ LỤC III SỔ ĐĂNG KÝ VĂN BẢN ĐẾN

1. Mẫu sổ: in sẵn, kích thước: 210mm x 297mm

a) Bìa và trang đầu

<p>Trường Đại Học Y khoa Phạm Ngọc Thạch Trung tâm Nghiên cứu Y sinh học</p> <p>SỔ ĐĂNG KÝ VĂN BẢN ĐẾN</p> <p>Năm: 20..... (1)...</p> <p>Từ ngày đến ngày (2).....</p> <p>Từ số đến số (3).....</p> <p>Quyển số:(4)...</p>

Ghi chú:

- (1): Năm mở sổ đăng ký văn bản đến;
- (2): Ngày, tháng bắt đầu và kết thúc đăng ký văn bản trong quyển sổ;
- (3): Số thứ tự đăng ký văn bản đến đầu tiên và cuối cùng trong quyển sổ;
- (4): Số thứ tự của quyển sổ.

Trên trang đầu của các loại sổ phải có chữ ký của Trường Trung tâm và đóng dấu vuông của Trung tâm trước khi sử dụng. Việc ký và đóng dấu được thực hiện ở khoảng giấy trống giữa Từ số... đến số... và Quyển số.

b) Các trang sau (nội dung)

Giấy khổ A3 (420mm x 297mm), gồm 09 cột theo mẫu dưới đây:

Ngày đến	Số đến	Tác giả	Số, ký hiệu	Ngày tháng	Tên loại và trích yếu nội dung	Đơn vị hoặc người nhận	Ký nhận	Ghi chú
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)

2. Cách ghi

Cột 1: Ghi theo ngày, tháng được ghi trên dấu “Đến”, ví dụ: 03/01, 27/7, 31/12.

Cột 2: Ghi theo số được ghi trên dấu “Đến”.

Cột 3: Ghi tên cơ quan, tổ chức ban hành văn bản hoặc họ tên, địa chỉ của người gửi đơn, thư.

Cột 4: Ghi số và ký hiệu của văn bản đến.

Cột 5: Ghi ngày, tháng, năm của văn bản đến hoặc đơn, thư. Đối với những ngày dưới 10 và tháng 1, 2 thì phải thêm số 0 ở trước; năm được ghi bằng hai chữ số cuối năm, ví dụ: 03/01/11, 31/12/11.

Cột 6: Ghi tên loại của văn bản đến (trừ công văn; tên loại văn bản có thể viết tắt) và trích yếu nội dung. Trường hợp văn bản đến hoặc đơn, thư không có trích yếu thì người đăng ký phải tóm tắt nội dung của văn bản hoặc đơn, thư đó.

Cột 7: Ghi tên đơn vị hoặc cá nhân nhận văn bản đến căn cứ ý kiến phân phối, ý kiến chỉ đạo giải quyết của Ban điều hành Trung tâm.

Cột 8: Chữ ký của người trực tiếp nhận văn bản.

Cột 9: Ghi những điểm cần thiết về văn bản đến (văn bản không có số, ký hiệu, ngày tháng, trích yếu, bản sao v.v...).

PHỤ LỤC IV
SỔ CHUYỂN GIAO VĂN BẢN ĐẾN

1. Mẫu sổ: in sẵn, kích thước: 210mm x 297mm hoặc 148mm x 210mm.

a) Bìa và trang đầu

Trường Đại Học Y khoa Phạm Ngọc Thạch Trung tâm Nghiên cứu Y sinh học
SỔ CHUYỂN GIAO VĂN BẢN ĐẾN
Năm: 20..... Từ ngày đến ngày
Quyển số:

b) Các trang sau (nội dung)

Giấy khổ A4 theo chiều rộng (210mm x 297mm) hoặc theo chiều dài (297mm x 210mm), gồm 05 cột theo mẫu sau:

Ngày chuyển	Số đến	Đơn vị hoặc người nhận	Ký nhận	Ghi chú
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

2. Cách ghi

Cột 1: Ghi ngày, tháng, năm chuyển giao văn bản đến cho các đơn vị, cá nhân; đối với những ngày dưới 10 và tháng 1, 2 thì phải thêm số 0 ở trước, ví dụ: 05/02, 27/7, 31/12.

Cột 2: Ghi theo số được ghi trên dấu “Đến”.

Cột 3: Ghi tên đơn vị hoặc cá nhân nhận văn bản căn cứ theo ý kiến phân phối, ý kiến chỉ đạo giải quyết của Ban điều hành Trung tâm.

Cột 4: Chữ ký của người trực tiếp nhận văn bản.

Cột 5: Ghi những điểm cần thiết (bản sao, số lượng bản...).