

Số: 276 /QĐ-VP

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 04 tháng 11 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH
Về việc công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng
phù hợp tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

CHÁNH VĂN PHÒNG ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Căn cứ Quyết định số 04/2021/QĐ-UBND ngày 24 tháng 3 năm 2021 của Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;

Căn cứ hồ sơ đánh giá nội bộ tại Văn phòng và Biên bản họp xem xét lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 ngày 14 tháng 10 năm 2022;

Căn cứ xác nhận của Trưởng Ban Điều hành ISO Văn phòng về việc Hệ thống quản lý chất lượng áp dụng có hiệu lực;

Theo đề nghị của Ban Điều hành ISO thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng tại Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 theo quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ đối với các lĩnh vực hoạt động trong Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ban hành, thay thế Quyết định số 321/QĐ-VP ngày 24 tháng 11 năm 2020 của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố.

Điều 3. Lãnh đạo Văn phòng, lãnh đạo và công chức, viên chức các Phòng, Ban, Trung tâm thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TTUB: CT, các PCT (để báo cáo);
- Sở Nội vụ;
- Sở Khoa học và Công nghệ;
- VPUB: CPVP;
- Các Phòng, Ban, Trung tâm;
- Lưu (HCTC/P.Th)



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BẢN CÔNG BỐ
VĂN PHÒNG ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

**Công bố lại Hệ thống quản lý chất lượng tại Văn phòng Ủy ban nhân dân
Thành phố phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 đối với hoạt động:
Tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân Thành phố thực hiện chức năng quản lý
nhà nước và giải quyết hồ sơ hành chính.**

*(Xem Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định số 276/QĐ-VP
ngày 04 tháng 11 năm 2022 của Chánh Văn phòng UBND Thành phố)*

Bản công bố này có hiệu lực kể từ ngày ban hành.

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 04 tháng 11 năm 2022

CHÁNH VĂN PHÒNG



Đặng Quốc Toàn



PHỤ LỤC

CÁC LĨNH VỰC HOẠT ĐỘNG CỦA VĂN PHÒNG ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH ĐƯỢC CÔNG BỐ PHÙ HỢP TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2015

(Ban hành kèm theo Quyết định số 276/QĐ-VP ngày 04 tháng 11 năm 2022 của
Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh).

Stt	Tên Quy trình	Ghi chú
1.	Quy trình xây dựng lịch công tác tuần của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân Thành phố;	
2.	Quy trình tổ chức cuộc họp tập thể Lãnh đạo Ủy ban nhân dân Thành phố;	
3.	Quy trình chung của các chuyên viên tổ chức cuộc họp do Lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố chủ trì;	
4.	Quy trình lấy ý kiến, tổng hợp ý kiến thành viên Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh;	Quy trình mới
5.	Quy trình trình dự thảo lấy ý kiến Ban cán sự đảng Ủy ban nhân dân Thành phố về đề nghị khen thưởng cấp nhà nước hoặc đề nghị hiệp y khen thưởng cấp nhà nước;	Quy trình mới
6.	Quy trình trình hồ sơ dự thảo Nghị quyết, gửi phiên họp Hội đồng nhân dân Thành phố;	Quy trình mới
7.	Quy trình xử lý đơn gửi đến Ủy ban nhân dân Thành phố;	
8.	Quy trình đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố tiếp công dân;	
9.	Quy trình rà soát, trình hồ sơ tranh chấp, khiếu nại và tố cáo;	
10.	Quy trình rà soát, trình văn bản Trung ương, Thông báo kết luận cuộc họp do TTUB chủ trì, chỉ đạo về giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo;	
11.	Quy trình rà soát, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố chỉ đạo thực hiện đối với các Kết luận thanh tra hành chính của Thanh tra Thành phố;	
12.	Quy trình rà soát, trình ký hồ sơ giao đất, cho thuê đất, chuyển mục đích sử dụng đất;	
13.	Quy trình rà soát, trình ký Quyết định xử lý vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ môi trường, tài nguyên nước và khoáng sản;	

Stt	Tên Quy trình	Ghi chú
14.	Quy trình rà soát, trình ký hồ sơ giải quyết khiếu nại lần 2 đối với vụ việc thuộc lĩnh vực Phòng Đô thị phụ trách.	Quy trình mới
15.	Quy trình trình duyệt Kế hoạch đầu thầu thực hiện dự án đầu tư;	
16.	Quy trình trình hồ sơ duyệt hoặc điều chỉnh dự án ODA/NGO/PPP;	
17.	Quy trình rà soát, trình ký Quyết định xử lý vi phạm hành chính về kinh tế;	
18.	Quy trình rà soát, trình ký Quyết định tịch thu hàng hóa vắng chủ thuộc lĩnh vực kinh tế;	
19.	Quy trình rà soát, trình ký Quyết định xử lý vi phạm hành chính về văn hóa - xã hội;	
20.	Quy trình trình duyệt Quyết định về bổ nhiệm, miễn nhiệm, điều động cán bộ, công chức, viên chức quản lý doanh nghiệp nhà nước;	
21.	Quy trình thẩm định, trình ký Quyết định cử, chấp thuận cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động đi nước ngoài;	
22.	Quy trình rà soát, trình ký Quyết định xét duyệt công chức, viên chức, người lao động đi học tập nước ngoài (từ 3 tháng trở lên);	
23.	Quy trình rà soát, trình ký hồ sơ thuê chuyên gia, huấn luyện viên thể thao nước ngoài huấn luyện đội tuyển thể thao Thành phố;	
24.	Quy trình rà soát, trình hồ sơ khen thưởng cấp nhà nước.	Quy trình mới
25.	Quy trình tiếp nhận và chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính (Trường hợp phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung);	
26.	Quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính, quy định hành chính tại Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố	Quy trình mới
27.	Quy trình biên tập xuất bản Công báo;	



**TÓM TẮT THỜI HẠN XỬ LÝ MỘT SỐ HỒ SƠ, CÔNG VIỆC CỦA VĂN PHÒNG UBND THÀNH PHỐ
ĐÃ ĐĂNG KÝ CHẤT LƯỢNG THEO TCVN ISO 9001:2015**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 276/QĐ-VP ngày 04 tháng 11 năm 2022 của Chánh Văn phòng)

THỜI HẠN CHI TIẾT CHO MỖI QUY TRÌNH (ĐƠN VỊ TÍNH: NGÀY)

TT	TÊN QUY TRÌNH	P. HÀNH CHÍNH (nhận, chuyển xử lý)	CHUYÊNVIÊN (Xử lý)		LĐVP (thông qua)	TTUB (duyet ký)	PHÒNG HC (Phát hành)	TỔNG (Thời gian)
1.	Quy trình xây dựng lịch công tác tuần của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân Thành phố;		Từ 9g-11g00 thứ sáu, hoàn chỉnh lịch đề trình Chánh VP		14g00 thứ sáu, Chánh VP xét duyệt, chuyển PHC phát hành		CVP thông qua, phát hành 17g00 (thứ sáu hàng tuần)	
	Quy trình tổ chức cuộc họp Lãnh đạo Ủy ban nhân dân Thành phố;		3 ngày trước cuộc họp, đã trình ký thư mời (tài liệu kèm)		Xét duyệt, ký thư mời		Phát hành thư mời và tài liệu (3 ngày trước cuộc họp)	
2.	“Lập thông báo kết luận cuộc họp của tập thể Lãnh đạo Ủy ban nhân dân Thành phố”.		Trình dự thảo (2,5 ngày sau cuộc họp)		1 ngày	1 ngày	1/2 ngày	5 ngày
3.	“Lập thông báo kết luận cuộc họp của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân Thành phố”.		Trình dự thảo (2,5 ngày sau cuộc họp)		1 ngày	1,5 ngày		5 ngày
4.	Quy trình lấy ý kiến, tổng hợp ý kiến Thành viên Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh;	1/2 ngày	Ch/v 02 ngày	LĐP 01 ngày	01 ngày	02 ngày	1/2 ngày	07 ngày

THỜI HẠN CHI TIẾT CHO MỖI QUY TRÌNH (ĐƠN VỊ TÍNH: NGÀY)

TT	TÊN QUY TRÌNH	P. HÀNH CHÍNH (nhận, chuyển xử lý)	CHUYÊNVIÊN (Xử lý)		LĐVP (thông qua)	TTUB (duyet ký)	PHÒNG HC (Phát hành)	TỔNG (Thời gian)
5.	Quy trình trình dự thảo lấy ý kiến Ban cán sự đảng Ủy ban nhân dân Thành phố về đề nghị khen thưởng cấp nhà nước hoặc đề nghị hiệp y khen thưởng cấp nhà nước;	1/2 ngày	Ch/v (Thành viên TGV) 02 ngày	LĐP (Thành viên TGV) 01 ngày	Chánh Văn phòng (Tổ trưởng TGV) 01 ngày	//	1/2 ngày	05 ngày
6.	Quy trình trình hồ sơ dự thảo Nghị quyết, gửi phiên họp Hội đồng nhân dân Thành phố;	1/2 ngày	Ch/v 02 ngày	LĐP 01 ngày	01 ngày	02 ngày	1/2 ngày	07 ngày
7.	Quy trình xử lý đơn gửi đến Ủy ban nhân dân thành phố;	02 ngày	04 ngày		01 ngày	01 ngày	02 ngày	10 ngày
8.	Quy trình đề xuất và tổ chức để Lãnh đạo thành phố tiếp công dân;	02 ngày (Chuyên viên và Trưởng phòng)	02 ngày Lãnh đạo Ban và phòng HC trình		02 ngày	02 ngày	02 ngày Phòng HCTC chuyển Ban, Ban phát hành	10 ngày
9.	Quy trình rà soát, trình ký hồ sơ giải quyết tranh chấp, khiếu nại và tố cáo;	1/2 ngày	06 ngày		03 ngày	02 ngày	01 ngày	12 + 1/2 ngày
10.	Quy trình rà soát, trình văn bản Trung ương, Thông báo kết luận cuộc họp do TTUB chủ trì, chỉ đạo về giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo;	1/2 ngày	03 ngày		01 ngày	02 ngày	01 ngày	7 + 1/2 ngày
11.	Quy trình rà soát, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố chỉ đạo thực hiện đối với các Kết luận thanh tra hành chính của Thanh tra Thành phố;	01 ngày	07 ngày		02 ngày	04 ngày	01 ngày	15 ngày

THỜI HẠN CHI TIẾT CHO MỖI QUY TRÌNH (ĐƠN VỊ TÍNH: NGÀY)

TT	TÊN QUY TRÌNH	P. HÀNH CHÍNH (nhận, chuyển xử lý)	CHUYÊNVIÊN (Xử lý)			LĐVP (thông qua)	TTUB (duyet ký)	PHÒNG HC (Phát hành)	TỔNG (Thời gian)
12.	Quy trình rà soát, trình ký hồ sơ giao đất, cho thuê đất, chuyển mục đích sử dụng đất;	1/2 ngày	4 ngày			1 ngày	1 ngày	1/2 ngày	07 ngày
13.	Quy trình rà soát, trình ký Quyết định xử lý vi phạm hành chính trong lĩnh vực bảo vệ môi trường, tài nguyên nước và khoáng sản;	1/2 ngày	5 ngày			1 ngày	3 ngày	1/2 ngày	10 ngày
14.	Quy trình rà soát, trình ký hồ sơ giải quyết khiếu nại lần 2 đối với vụ việc thuộc lĩnh vực Phòng Đô thị phụ trách.	1/2 ngày	LĐP ½ ngày	Ch/v 06 ngày	LĐP 1,5 ngày	2 ngày	3 ngày	1/2 ngày	14 ngày
15.	Quy trình trình duyệt Kế hoạch đấu thầu thực hiện dự án đầu tư;	1/2 ngày	4 ngày			2 ngày	3 ngày	1/2 ngày	10 ngày
16.	Quy trình trình hồ sơ duyệt hoặc điều chỉnh dự án ODA/NGO/PPP;	1/2 ngày	3 ngày			1 ngày	3 ngày	1/2 ngày	8 ngày
17.	Quy trình rà soát, trình ký Quyết định xử lý vi phạm hành chính về kinh tế,	1/2 ngày	5 ngày			1 ngày	3 ngày	1/2 ngày	10 ngày
18.	Quy trình rà soát, trình ký Quyết định tịch thu hàng hóa vi phạm chủ thuộc lĩnh vực kinh tế;	1/2 ngày	3 ngày			1 ngày	2 ngày	1/2 ngày	7 ngày
19.	Quy trình rà soát, trình ký Quyết định xử lý vi phạm hành chính về văn hóa - xã hội;	1/2 ngày	5 ngày			1 ngày	3 ngày	1/2 ngày	10 ngày

THỜI HẠN CHI TIẾT CHO MỖI QUY TRÌNH (ĐƠN VỊ TÍNH: NGÀY)

TT	TÊN QUY TRÌNH	P. HÀNH CHÍNH (nhận, chuyển xử lý)		CHUYÊNVIÊN (Xử lý)		LĐVP (thông qua)	TTUB (duyet ký)	PHÒNG HC (Phát hành)	TỔNG (Thời gian)
20.	Quy trình trình duyệt Quyết định về bổ nhiệm, miễn nhiệm. điều động cán bộ, công chức, viên chức quản lý doanh nghiệp nhà nước;	1/2 ngày		3 ngày		1 ngày	2 ngày	1/2 ngày	7 ngày
21.	Quy trình thẩm định, trình ký Quyết định cử, chấp thuận cho cán bộ, công chức, viên chức đi nước ngoài;	1/2 ngày		Ch/v 2 ngày	LĐP ½ ngày	1/2 ngày	1 ngày	1/2 ngày	5 ngày
22.	Quy trình rà soát, trình ký Quyết định xét duyệt công chức, viên chức, người lao động đi học tập nước ngoài (từ 3 tháng trở lên);	1/2 ngày		2 ngày		1 ngày	2 ngày	1/2 ngày	6 ngày
23.	Quy trình rà soát, trình ký hồ sơ thuê chuyên gia, huấn luyện viên thể thao nước ngoài huấn luyện đội tuyển thể thao Thành phố;	1/2 ngày		Ch/v 02 ngày	LĐP 1/2 ngày	1/2 ngày	3 ngày	1/2 ngày	7 ngày (có cập nhật)
24.	Quy trình rà soát, trình hồ sơ khen thưởng cấp nhà nước.	B1:Lấy ý kiến thành viên Ban Cán sự đảng theo quy trình 5 ở trên	½ ngày B2: Trình ký hồ sơ khen thưởng khi đã có ý kiến của Ban Cán sự đảng	Ch/v 02 ngày	LĐP 01 ngày	01 ngày	03 ngày	½ ngày	08 ngày

THỜI HẠN CHI TIẾT CHO MỖI QUY TRÌNH (ĐƠN VỊ TÍNH: NGÀY)

TT	TÊN QUY TRÌNH	P. HÀNH CHÍNH (nhận, chuyển xử lý)	CHUYÊNVIÊN (Xử lý)			LĐVP (thông qua)	TTUB (duyet ký)	PHÒNG HC (Phát hành)	TỔNG (Thời gian)
25.	Quy trình tiếp nhận và chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính (Trường hợp phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung);	Chuyên viên nhận trực tiếp qua email, điện thoại báo, Công DVC QG	Ch/v xử lý 01 ngày	LĐP duyệt 01 ngày	Ch/v chuyển trên Công DVC 01 ngày	//	//		3 ngày (chỉnh lý từ 5,5 ngày còn 3 ngày)
26.	Quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính, quy định hành chính tại Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố	01 ngày	LĐP 01 ngày	Ch/v xử lý từ 6 đến 9 ngày	LĐP 01 ngày	02 ngày	//	01 ngày	+ xử lý 13-15 ngày + Kết thúc trên Công DVC: tùy thuộc vào thời gian do Ch/v đơn đốc thực hiện.
27.	Quy trình biên tập xuất bản Công báo;		Thực hiện theo quy trình						Phát hành vào ngày đầu và giữa tháng

VĂN PHÒNG UBND THÀNH PHỐ

MỤC LỤC TÀI LIỆU ISO NĂM 2022

TT	TÀI LIỆU	GHI CHÚ
1.	Quyết định số 276/QĐ-VP ngày 04 tháng 11 năm 2022 về công bố lại hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại Văn phòng và thành lập nhóm đánh giá nội bộ. Kèm theo - Tóm tắt thời hạn xử lý của các quy trình; - Danh sách các đánh giá viên.	
	TÀI LIỆU BẮT BUỘC CỦA HỆ THỐNG CHẤT LƯỢNG	
2.	Tài liệu ISO của Lãnh đạo Văn phòng: 2.1. Chính sách chất lượng của Văn phòng; 2.2. Sổ tay chất lượng Văn phòng; 2.3. Mục tiêu và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng mỗi năm	
3.	Xem xét của Lãnh đạo Văn phòng về Hệ thống chất lượng	
4.	Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản	
5.	Quy trình nhận diện xử lý rủi ro và cơ hội	
6.	Quy trình đánh giá nội bộ Công văn số 10976/VP-TTTH ngày 22/8/2017 về Trang web nội bộ (Trang Điều hành tác nghiệp)	
7.	Quy trình kiểm soát hồ sơ (<i>chuyển xử lý/phát hành</i>) (Bìa vàng: thường – Bìa đỏ: Khẩn; - Bìa ISO: dùng cho HS ISO/TTHC) (1) Mẫu Phiếu trình, (2) Mẫu Phiếu kiểm soát ISO, (3) Mẫu Giấy mời, (4) Mẫu Quyết định QPPL, (5) Mẫu Quyết định ban hành quy định (6) Mẫu Phiếu trình BCSD, (7) Mẫu Công văn BCSD;	
8.	Quy trình kiểm soát tài liệu/văn bản (<i>luôn có sẵn nơi làm việc để đối chiếu/viện dẫn</i>)	
9.	Quy trình kiểm soát văn bản không phù hợp	
10.	Quy trình thu thập và giải quyết các ý kiến của tổ chức, cá nhân	
	CÁC QUY TRÌNH NỘI BỘ	
11.	Quy định cụ thể trong công tác văn thư – lưu trữ tại Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố Tham khảo Quyết định số 212/QĐ-VP năm 2019 và 233/QĐ-VP năm 2020 của Văn phòng	
12.	Quy trình đào tạo Cán bộ, công chức;	
13.	Quy trình xét thi đua, khen thưởng;	
14.	Quy trình Thanh toán tiền mặt – chuyển khoản qua kho bạc, ngân hàng;	
15.	Quy trình mua sắm và bảo trì thiết bị;	
16.	Quy trình Sử dụng chức năng “Theo dõi việc thực hiện các văn bản chỉ đạo của Thường trực Ủy ban nhân dân Thành phố”	
17.	Quy trình sử dụng, vận hành máy vi tính	
18.	Quy trình bảo trì máy vi tính, thiết bị và kiểm soát cơ sở dữ liệu.	
19.	Quy trình Kiểm duyệt thông tin Trang thông tin điện tử Văn phòng	





	CÁC QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ CHUNG	
20.	Quy trình xây dựng lịch công tác tuần của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân Thành phố.	
21.	Quy trình tổ chức cuộc họp của Tập thể Lãnh đạo Ủy ban nhân dân Thành phố	
22.	Quy trình Chuyên viên tổ chức cuộc họp do Lãnh đạo Ủy ban nhân dân Thành phố chủ trì	
23.	Quy trình thẩm định, trình ký quyết định cử, chấp thuận cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động đi nước ngoài về việc riêng;	
24.	Quy trình rà soát, trình hồ sơ xử lý tranh chấp, khiếu nại, tố cáo; (Phòng NC-PC và các phòng khối nghiên cứu – tổng hợp)	
25.	Quy trình lấy ý kiến thành viên Ủy ban nhân dân Thành phố	
26.	Quy trình lấy ý kiến Ban cán sự đảng về khen thưởng	
27.	Quy trình trình Hồ sơ dự thảo Nghị quyết gửi phiên họp Hội đồng nhân dân Thành phố.	
28.	Quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị về TTHC (phù hợp với yêu cầu của Nghị định số 20/2008/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung)	
29.	Quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị về TTHC, quy định hành chính tại Văn phòng	
30.	Quy trình rà soát, trình Chủ tịch UBNDTP chỉ đạo thực hiện đối với các kết luận Thanh tra hành chính của Thanh tra Thành phố	
	BỘ TÀI LIỆU ISO CỦA TỪNG ĐƠN VỊ	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Danh mục các tài liệu cần kiểm soát. 2. Mục tiêu chất lượng hàng năm của VP và của đơn vị. 3. Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng hàng năm. 4. Sơ đồ tổ chức. 5. Bảng mô tả trách nhiệm quyền hạn từng vị trí công tác của cán bộ công chức. 6. Bảng Đánh giá rủi ro và cơ hội hàng năm. 7. Các quy trình xử lý hồ sơ công việc theo chuyên môn do đơn vị đăng ký, lãnh đạo Văn phòng phụ trách duyệt. 8. 	
	CÁC TÀI LIỆU LIÊN QUAN KHÁC	
	<ul style="list-style-type: none"> - Các Văn bản liên quan đến việc xây dựng, bảo trì, vận hành bộ tài liệu ISO hàng năm - Các thống kê hàng tháng của Ban Điều hành ISO Văn phòng - Các ghi nhận về kiểm soát rủi ro và cơ hội. - Thống kê việc xử lý các hồ sơ ISO tại đơn vị. - Thống kê xử lý các thủ tục hành chính liên thông trên Hệ thống. 	

* Bộ tiêu chuẩn ISO để tham khảo

ỦY BAN NHÂN DÂN TP. HCM
VĂN PHÒNG ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ

SỔ TAY
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THEO TCVN ISO 9001:2015

Mã hiệu : STCL01/VP
Ngày hiệu lực : 01/8/2019
Lần ban hành : 01

	Soạn thảo	Kiểm tra	Phê duyệt
Chức vụ	Phó Phòng HC-TC	Ban Điều hành ISO	Chánh Văn phòng
Chữ ký		 	
Họ và tên	Phạm Phương Vinh	Phạm Văn Thanh	Hà Phước Thắng

UBND TP.HCM VĂN PHÒNG UBND TP	SỔ TAY	Mã hiệu: STCL 01/VP
	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TCVN ISO 9001:2015	Ngày hiệu lực: 01/8 /2019 Lần ban hành: 01

TRANG THEO DÕI NỘI DUNG SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

S TT	Tóm lược nội dung cần sửa đổi	Cơ sở pháp lý hoặc căn cứ về việc sửa đổi	Lần sửa đổi
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

MỤC LỤC

1. Giới thiệu chung
 - 1.1 Giới thiệu về Sổ tay chất lượng
 - 1.2 Một số thông tin căn bản về Văn phòng; cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ
2. Phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng
3. Ngoại lệ áp dụng và lý giải
4. Mô tả sự tương tác giữa các quá trình
5. Danh mục tài liệu trong HTQLCL tương ứng với ISO 9001:2015
6. Giới thiệu khái quát hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9001:2015
7. Các Biểu mẫu
8. Các phụ lục
 - 8.1. Quy chế làm việc của Văn phòng
 - 8.2. Văn bản phân công nhiệm vụ của Lãnh đạo Văn phòng và các Phòng ban
 - 8.3. Danh mục các tài liệu nội bộ (quy trình, thủ tục, quy định, v.v...) của các phòng ban theo thủ tục kiểm soát tài liệu.

PHẦN 1: GIỚI THIỆU CHUNG

Sổ tay này là tài liệu tổng quát, xác định phạm vi áp dụng; chính sách và mục tiêu chất lượng; giới thiệu hoạt động và cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ của Văn phòng; các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng; danh mục các quy trình, thủ tục đã ban hành để Lãnh đạo và cán bộ chủ chốt của Văn phòng làm cơ sở điều hành hệ thống quản lý chất lượng của mình.

Văn phòng UBND Thành phố

Địa chỉ: 86 Lê Thánh Tôn, phường Bến Nghé, Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh

Số điện thoại: (028) 38291054 – 38295026 - 38296052

Web: vpub.hochiminhcity.gov.vn; Email: ubnd@tphcm.gov.vn

1. Vị trí, chức năng, nhiệm vụ của Văn phòng:

Theo Quyết định số 20/2016/QĐ-UBND ngày 09 tháng 6 năm 2016 của Ủy ban nhân dân thành phố về ban hành quy chế về tổ chức và hoạt động của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố (gọi tắt là Văn phòng), Văn phòng có những nhiệm vụ sau đây:

1.1 Công tác tham mưu - tổng hợp và phục vụ các hoạt động của Ủy ban nhân dân thành phố:

- a) Trình Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân thành phố; các văn bản quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố.
- b) Trình Ủy ban nhân dân thành phố chương trình làm việc, kế hoạch công tác hàng tuần, tháng, quý, sáu tháng và cả năm của Ủy ban nhân dân thành phố. Đôn đốc, kiểm tra các sở - ngành, Ủy ban nhân dân quận - huyện trong việc thực hiện chương trình, kế hoạch công tác của Ủy ban nhân dân thành phố.
- c) Thu thập, xử lý thông tin; chuẩn bị báo cáo phục vụ công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành của Ủy ban nhân dân thành phố và Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố theo quy định của pháp luật. Thực hiện công tác thông tin báo cáo định kỳ, đột xuất được giao theo quy định của pháp luật.
- d) Giúp Ủy ban nhân dân thành phố và Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố giữ mối quan hệ phối hợp công tác với với Thành ủy, Thường trực Thành ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Thành phố, các đoàn thể khác của Thành phố, Đoàn Đại biểu Quốc hội Thành phố và các cơ quan, tổ chức của Trung ương.
- đ) Chủ trì soạn thảo các đề án, dự thảo văn bản theo phân công của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố; theo dõi, đôn đốc các sở - ngành, Ủy ban nhân dân quận - huyện soạn thảo, chuẩn bị các đề án được phân công phụ trách.
- e) Có ý kiến thẩm tra độc lập đối với các đề án, dự thảo văn bản của các sở - ngành, Ủy ban nhân dân quận - huyện trình Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố; chịu trách nhiệm rà soát trình tự thủ tục, thể thức đề án, văn bản trước khi trình Ủy ban nhân dân thành phố và Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, quyết định.
- g) Giúp Ủy ban nhân dân thành phố theo dõi, đôn đốc và kiểm tra các sở - ngành, Ủy ban nhân dân quận - huyện trong việc thực hiện ý kiến chỉ đạo của Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch và các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra công tác phối hợp giữa các Sở - ngành, Ủy ban nhân dân quận - huyện theo quy định của pháp luật.

h) Chủ trì phối hợp với các cơ quan liên quan lập, điều chỉnh Chương trình xây dựng văn bản quy phạm pháp luật của Ủy ban nhân dân thành phố trình Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, quyết định.

i) Tổ chức công bố, truyền đạt các quyết định, chỉ thị của Ủy ban nhân dân thành phố; các văn bản quy phạm pháp luật của cơ quan nhà nước cấp trên có liên quan.

k) Thực hiện nhiệm vụ phát ngôn của Ủy ban nhân dân thành phố theo quy định của pháp luật. Cung cấp thông tin cho công chúng về các hoạt động chủ yếu, những quyết định quan trọng của Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố; những sự kiện kinh tế, chính trị, xã hội nổi bật được dư luận quan tâm theo quy định pháp luật và chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

l) Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc phạm vi, thẩm quyền quản lý của Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố theo quy định pháp luật. Giúp Chủ tịch và các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố tổ chức tiếp công dân, tiếp nhận và giải quyết các đơn thư khiếu nại, tố cáo theo quy định.

m) Tổng hợp nội dung, chuẩn bị tài liệu, tổ chức các cuộc họp của Ủy ban nhân dân thành phố, Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố; các buổi làm việc của Ủy ban nhân dân thành phố với các sở - ngành, quận - huyện về tình hình kinh tế - xã hội trên địa bàn; các cuộc họp của Ủy ban nhân dân thành phố với Quốc hội, Chính phủ, các Bộ - ngành Trung ương, Thành ủy và các kỳ họp của Hội đồng nhân dân thành phố, đảm bảo đúng tiến độ và chất lượng.

n) Thực hiện các nhiệm vụ khác do Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố giao.

1.2 Công tác quản trị nội vụ của Văn phòng; công tác hành chính, văn thư, lưu trữ hiện hành, công báo và tin học của Thành phố:

a) Quản lý thống nhất việc ban hành văn bản của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố; quản lý, tổ chức thực hiện công tác văn thư, lưu trữ hiện hành của thành phố; hướng dẫn văn phòng các sở - ngành, Văn phòng Ủy ban nhân dân quận - huyện về nghiệp vụ hành chính, văn thư, tin học hóa quản lý hành chính Nhà nước theo quy định của pháp luật.

b) Thực hiện việc công bố các văn bản pháp luật trên Công báo thành phố, trực tiếp quản lý việc xuất bản và phát hành Công báo thành phố theo quy định của pháp luật.

c) Trình Ủy ban nhân dân thành phố quy hoạch, kế hoạch dài hạn, hàng năm, các chương trình, dự án thuộc phạm vi quản lý của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố.

d) Trình Ủy ban nhân dân thành phố chương trình, biện pháp tổ chức thực hiện công tác cải cách hành chính Nhà nước thuộc phạm vi của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố.

đ) Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ và các cơ quan chuyên môn trình Ủy ban nhân dân thành phố ban hành tiêu chuẩn chức danh Chánh Văn phòng, Phó Chánh Văn phòng các sở - ngành; Chánh Văn phòng, Phó Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân quận - huyện.

e) Quản lý tổ chức cán bộ, công chức, viên chức, người lao động; xây dựng quy hoạch, kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố.

g) Giải quyết khiếu nại, tố cáo; thực hiện công tác phòng, chống tham nhũng; thực hành tiết kiệm, chống lãng phí trong phạm vi quản lý của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố theo quy định của pháp luật và phân công của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

h) Lập dự trù kinh phí hoạt động hàng năm của Ủy ban nhân dân thành phố; thực hiện việc quản lý, chi tiêu, thanh quyết toán tài chính của Ủy ban nhân dân thành phố theo chế độ tài chính Nhà nước.

i) Bảo đảm các điều kiện vật chất, kỹ thuật cho hoạt động của Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố; quản lý tài sản, trang thiết bị, cơ sở vật chất kỹ thuật được giao theo quy định của pháp luật.

2. Cơ cấu tổ chức của Văn phòng: (xem sơ đồ tổ chức của Văn phòng đính kèm).

Văn phòng làm việc theo chế độ thủ trưởng, gồm có Chánh Văn phòng, 04 Phó Chánh Văn phòng và các bộ phận nghiệp vụ, như sau:

2.1 - Ban Tiếp Công dân thành phố có 03 phòng chuyên môn:

- Phòng Xử lý đơn;
- Phòng Kiểm tra - Đôn đốc;
- Phòng Hành chính - Tổng hợp.

2.2 - Khối chuyên viên nghiên cứu-tổng hợp (NCTH) giúp việc Ủy ban nhân dân thành phố: gồm các chuyên viên và thư ký của Chủ tịch, các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố được phân công theo dõi một số mặt công tác cụ thể theo yêu cầu của Ủy ban nhân dân thành phố. Các chuyên viên và thư ký được bố trí thành các Phòng nghiệp vụ như sau:

- Phòng Tổng hợp (có Tổ thư ký-bao gồm các thư ký của Thường trực);
- Phòng Kinh tế;
- Phòng Dự án;
- Phòng Đô thị;
- Phòng Văn xã;
- Phòng Nội chính - Pháp chế;
- Ban Tiếp công dân;
- Phòng Kiểm soát Thủ tục hành chính (tiếp nhận giữa tháng 12/2017)

2.3 - Khối hành chính, gồm có các Phòng:

- Phòng Hành chính - Tổ chức;
- Phòng Quản trị - Tài vụ.

2.4 - Khối sự nghiệp, gồm các đơn vị :

- Trung tâm Tin học,
(Trang CityWeb, tiếp nhận từ sở TTTT về giữa tháng 12/2017)
- Trung tâm Công báo,
- Nhà khách Hương Sen.

3. Nhiệm vụ, quyền hạn của Chánh Văn phòng, Phó Chánh Văn phòng:

Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố làm việc theo chế độ thủ trưởng kết hợp với chế độ chuyên viên; Trưởng phòng tăng cường tham gia họp để quán xuyến công việc khi Lãnh đạo Văn phòng bận cuộc họp khác.

3.1- Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố là người chỉ đạo, điều hành toàn bộ các hoạt động của Văn phòng; sắp xếp tổ chức, bộ máy Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố theo quy định; chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân thành phố và trước pháp luật về toàn bộ hoạt động của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố đồng thời là chủ tài khoản của cơ quan Văn phòng.

- Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố ký các văn bản thuộc phạm vi điều hành, phối hợp, đôn đốc các sở - ngành, Ủy ban nhân dân quận - huyện chuẩn bị các đề án trình Ủy ban nhân dân thành phố; thư mời họp của Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố; thông báo truyền đạt ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố đến các sở - ngành, Ủy ban nhân dân quận - huyện thực hiện; cung cấp thông tin cho các cơ quan thông tin đại chúng về hoạt động của Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch và Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố về tình hình kinh tế - xã hội, an ninh, quốc phòng theo quy định của pháp luật; sao y các văn bản và thừa lệnh Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố ký các văn bản để thực hiện công việc khác do Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố ủy quyền.

3.2- Phó Chánh Văn phòng giúp Chánh Văn phòng thực hiện nhiệm vụ được Chánh Văn phòng phân công theo dõi từng lĩnh vực công việc; chịu trách nhiệm trước Chánh Văn phòng, trước Pháp luật về lĩnh vực được phân công. Khi Chánh Văn phòng vắng mặt, một Phó Chánh Văn phòng được Chánh Văn phòng ủy nhiệm điều hành hoạt động của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố.

Giới thiệu tóm tắt một số cải cách giúp công tác Văn phòng nền nếp hơn:

- Việc ban hành các quy chế liên quan công tác Văn phòng:

Để phục vụ cho công tác chỉ đạo, điều hành của Ủy ban nhân dân thành phố, hoạt động của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố và các sở - ngành tham mưu, Thành phố đã ban hành các văn bản sau:

-- Quyết định số 63/2016/QĐ-UBND ngày 23 tháng 12 năm 2016 của Ủy ban nhân dân thành phố ban hành quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh nhiệm kỳ 2016 - 2021.

Quyết định số 4556/QĐ-UBND ngày 24 tháng 8 năm 2017 của Ủy ban nhân dân thành phố quy định về ban hành Quy chế quản lý, sử dụng Hệ thống quản lý văn bản và hồ sơ công việc qua mạng tại thành phố Hồ Chí Minh.

- Quyết định số 18/2017/QĐ-UBND ngày 23 tháng 3 năm 2017 của Ủy ban nhân dân thành phố về ban hành Quy chế theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ do Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố giao.

- Quyết định số 1385/QĐ-UBND ngày 29 tháng 3 năm 2017 của Ủy ban nhân dân thành phố về thành lập Tổ Công tác của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ do Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố giao.

- Quyết định số 42/2014/QĐ-UBND ngày 26/11/2014 của Ủy ban nhân dân thành phố về Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng Mạng truyền số liệu chuyên dùng dành cho các cơ quan nhà nước tại Thành phố Hồ Chí Minh.

- Quyết định số 318/QĐ-VP ngày 14 tháng 11 năm 2014 quy định về công tác văn thư và lưu trữ của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố.

- Quyết định số 212/QĐ-VP ngày 11/7/2019 của Văn phòng UBNDTP về Quy định trao đổi, lưu trữ, xử lý tài liệu điện tử trong công tác văn thư tại Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố;

- Quyết định số 18/2007/QĐ-UBND ban hành ngày 06 tháng 02 năm 2007 về Quy chế tổ chức các cuộc họp của Chủ tịch, Phó Chủ tịch và Ủy viên Ủy ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh.

- Việc ứng dụng tin học vào công tác Văn phòng:

- Đầu năm 2016, thay phần mềm “Quản lý văn bản và Hồ sơ công việc” của Văn phòng, thiết lập các tiện ích (tạo thành hệ ISO điện tử) để quản lý, theo dõi, thống kê, các hồ sơ, công việc có quản lý chất lượng; từ đầu năm 2017, tất cả các văn bản hành chính do Văn phòng phát hành trên mạng đã có chữ ký điện tử; tháng 6 năm 2017 đã chuyển số liệu về trung tâm số liệu chuyên dùng của thành phố, liên thông gửi-nhận văn bản đến 109 sở-ngành, quận-huyện, giúp các đơn vị thuận tiện trong việc quản lý văn bản đến-đi trên mạng; mạng tin học vận hành theo quy chế ban hành kèm theo Quyết định số 42/2014/QĐ-UBND ngày 26/11/2014.

- Năm 2008 tái khởi động Trang web Văn phòng; năm 2014 nâng thành Cổng thông tin điện tử Văn phòng cung cấp kịp thời các thông tin chỉ đạo điều hành của Ủy ban nhân dân thành phố; cung cấp các văn bản điện tử theo quy định tại Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2011 của Chính phủ; năm 2016 công khai tỉ lệ phần trăm (%) xử lý hồ sơ theo ISO, công khai kết quả xử lý tất cả các hồ sơ gửi đến Ủy ban nhân dân thành phố (trừ văn bản mật). Tháng 12 năm 2017, Văn phòng tiếp nhận của Cổng thông tin điện tử Thành phố (HochiminhcityWeb) từ sở Thông tin và Truyền thông chuyển về.

- Năm 2010 xây dựng đưa vào sử dụng phần mềm “Theo dõi việc thực hiện các văn bản chỉ đạo của Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố” tạo ra CSDL giúp cho lãnh đạo và chuyên viên NCTH tại Văn phòng và tại các đơn-vị-thực-hiện theo dõi, đôn đốc công việc do Thường trực UBND TP giao. Năm 2017 thành lập Tổ Công tác của Chủ tịch để thay mặt Chủ tịch, đi kiểm tra việc thực hiện tại cơ sở. Hoạt động của Tổ Công tác đã đem lại hiệu quả thiết thực trong công tác chỉ đạo, thực hiện, kiểm tra và hỗ trợ để cùng hoàn thành nhiệm vụ; tăng cường mối quan hệ hỗ trợ công tác giữa Văn phòng UBND thành phố, các sở ngành đối với các đơn vị được giao thực hiện nhiệm vụ.

- Năm 2017 cũng đưa vào sử dụng phòng làm việc mới, kang trang, hiện đại, các máy tính, máy in cũng đều được nâng cấp hoặc thay mới. Đầu năm 2019 đưa vào sử dụng phòng máy mật để chuyên viên soạn thảo, lưu giữ các file mật.

- Việc ứng dụng Hệ thống quản lý chất lượng ISO (viết tắt HTQLCL):

Từ tháng 7 năm 2003, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố đã hợp đồng với Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường chất lượng 3 (QUATEST 3) để xây dựng và áp dụng HTQLCL HTQLCL ISO 9001: 2000 trong lĩnh vực cấp Giấy chứng nhận đầu tư cho các cơ quan có vốn nước ngoài. Kết quả cho thấy các hồ sơ cấp phép đầu tư nước ngoài được giải quyết đúng hạn, các sai sót được phát hiện và khắc phục kịp thời.

Năm 2004, Văn phòng triển khai mở rộng quản lý chất lượng thêm 8 đầu việc, năm 2008 mở rộng thêm 8 đầu việc nâng tổng số là 17 đầu việc quản lý theo ISO. Đến nay, thực hiện Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ, bộ tài liệu ISO được bổ sung quản lý 23 đầu việc trọng yếu tại Văn phòng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008. Đối chiếu 99 thủ tục hành chính (TTHC) liên thông xử lý, được ban hành kèm theo Quyết định số 03/2019/QĐ-UBND ngày 21/2/2019 của Ủy ban nhân dân thành phố, với bộ ISO của Văn phòng đã giải quyết được khoảng 40/99 TTHC đã nêu, các TTHC khác thì

thoảng mới được sở - ngành trình Ủy ban nhân dân thành phố và nhìn chung đều đã được giải quyết kịp thời.

4. Thành tích đã đạt được:

Văn phòng là đơn vị phục vụ cho công tác chỉ đạo điều hành của Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố, bằng áp dụng ISO trong quản lý từ năm 2003 và các ứng dụng khác về tin học, về khoa học công nghệ, ... đã góp phần đảm bảo tăng trưởng kinh tế - xã hội. Hàng năm, thường được nhận các khen thưởng đột xuất về cải cách, về tham gia thi đua, về ứng dụng, về phục vụ lễ, tết; cuối năm, thường được công nhận tập thể lao động xuất sắc; năm 2009, Văn phòng được Chủ tịch nước tặng Huân chương lao động hạng nhất; năm 2015 được UBND thành phố tặng cờ truyền thống, năm 2013 và năm 2017 được Chính phủ tặng cờ thi đua; năm 2018 được UBND TP tặng Bằng khen trong thực hiện cải cách hành chính.

PHẦN 2: PHẠM VI ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Hệ thống quản lý chất lượng của Văn phòng UBND TP được thiết lập theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015, bao gồm 24 Quy trình có liên quan đến hoạt động giải quyết hồ sơ, các Quy trình bắt buộc theo TCVN ISO 9001:2015 và các Quy trình nội bộ (xem Danh mục các Quy trình đính kèm).

PHẦN 3: NGOẠI LỆ ÁP DỤNG VÀ LÝ GIẢI

Do đặc thù của dịch vụ hành chính công, HTQLCL của Văn phòng xác định không áp dụng các điều khoản của ISO 9001:2015 sau:

- **Điều khoản 8.3 – Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ:** Quá trình thực hiện đều phải được thực hiện theo đúng các quy định của Nhà nước, cho nên việc thiết kế và phát triển “sản phẩm và dịch vụ” là hoàn toàn không có.

- **Điều khoản 7.1.5 – Các nguồn lực theo dõi và đo lường:** Các lĩnh vực thực hiện ứng dụng ISO 9001:2015 tại Văn phòng hiện nay không có sử dụng các thiết bị theo dõi và đo lường nên việc kiểm soát và đo lường các thiết bị theo dõi và đo lường là không có áp dụng.

- **Điều khoản 8.5.1 (f) – Xác nhận giá trị sử dụng của các quá trình:** Các quy trình – Thủ tục công việc của Văn phòng đều được xây dựng trên cơ sở các văn bản pháp luật, đều có giá trị hiệu lực nhất định và đều có thể đánh giá được. Vì vậy, điều khoản này không áp dụng đối với Văn phòng.

Lãnh đạo Văn phòng cam kết tất cả các ngoại lệ này không ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ hành chính công cung cấp cho các cá nhân, tổ chức, cơ quan và các bên quan tâm khác.

PHẦN 4: MÔ TẢ SỰ TƯƠNG TÁC GIỮA CÁC QUÁ TRÌNH

Tham khảo bảng nhận diện các quá trình hệ thống quản lý chất lượng theo ISO TCVN 9001:2015 ở phần sau của Sổ tay chất lượng này.

PHẦN 5: DANH MỤC TÀI LIỆU TRONG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TƯƠNG ỨNG VỚI TCVN ISO 9001:2015

5.1. Các tài liệu bắt buộc

STT	TÊN TÀI LIỆU	Điều khoản TCVN ISO 9001:2015
-----	--------------	-------------------------------

1.	Sổ tay chất lượng	7.5.1
2.	Chính sách chất lượng	5.2
3.	Quy trình Nhận diện và xử lý các rủi ro và cơ hội	6.1
4.	Mục tiêu chất lượng của Văn phòng và các Bộ phận	6.2
5.	Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ)	7.5.1
6.	Quy trình đánh giá nội bộ	9.2
7.	Quy trình xem xét lãnh đạo	9.3
8.	Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp và hành động khắc phục	8.7, 10.2

5.2. Các quy trình nội bộ khác:

STT	TÊN TÀI LIỆU	ÁP DỤNG	
		CÓ	KHÔNG
1.	Quy trình quản lý công văn đi - đến	x	
2.	Quy trình xét thi đua khen thưởng	x	
3.	Quy trình tuyển dụng và đào tạo cán bộ, công chức	x	
4.	Quy trình lưu trữ hồ sơ tài liệu	x	
5.	Quy trình quản lý xe ô tô	x	
6.	Quy trình mua sắm trang thiết bị	x	
7.	Quy trình quản lý tài sản cố định	x	
8.	Quy trình quản lý trang thiết bị, văn phòng phẩm	x	
9.	Quy trình thanh toán nội bộ	x	

PHẦN 6: GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TCVN ISO 9001:2015

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
4. Bối cảnh tổ chức	
4.1. Hiểu tổ chức và bối cảnh	Để thực hiện hoạt động của Văn phòng một cách hiệu quả, hàng năm Văn phòng điều đưa ra những kế hoạch, mục tiêu hoạt động và nhận dạng tổ

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
cảnh của Văn phòng	<p>chức ở trong các bối cảnh. Từ đó Văn phòng sẽ có những bước đi và cách vượt qua trở ngại thích hợp:</p> <p>- Đối với bên ngoài:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Nền kinh tế ngày càng phát triển đòi hỏi cần phải có một dịch vụ công nhanh chóng, hiệu quả. + Hệ thống pháp Luật điều chỉnh trong lĩnh vực quản lý ngày càng hoàn thiện, đòi hỏi Văn phòng hoạt động phải thực hiện nghiêm túc theo quy định và luôn cập nhật văn bản mới. + Các cơ quan Nhà nước khác có liên quan đến hoạt động điều mong muốn có sự phối hợp tốt với Văn phòng. + Bên cạnh đó, nền kinh tế trong và ngoài nước đang phát triển đòi hỏi Văn phòng phải nhanh chóng chuyển mình, cung cấp các dịch vụ công nhanh chóng, thỏa mãn tổ chức, cá nhân. <p>- Đối với bên trong:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Các nguồn lực của Văn phòng được đánh giá đầu tư khá lớn, từ con người với chuyên môn cao tới những cơ sở vật chất... đầy đủ. + Trình độ chuyên môn của CBCC ngày càng được nâng cao về nghiệp vụ và đạo đức. + Năng suất hoạt động còn chưa được cao, sự phối hợp chưa được nhuần nhuyễn ở 1 số khâu... đòi hỏi phải khắc phục. + Văn hóa trong Văn phòng được duy trì tốt đẹp qua nhiều thế hệ, có những nét đặc trưng tích cực của Văn phòng, thúc đẩy mọi CBCC đoàn kết, luôn nhớ về “Đại gia đình Văn phòng”. <p>- Yêu cầu này được cụ thể hóa trong kế hoạch, mục tiêu hoạt động của Văn phòng hàng năm...</p>
4.2. Hiểu được các nhu cầu và mong muốn của các bên hữu quan	<p>Để hoạt động cung ứng dịch vụ công đạt hiệu quả nhanh chóng, đơn giản hóa thủ tục, thì Văn phòng luôn xem xét các cá nhân, tổ chức có ảnh hưởng đến hoạt động của Văn phòng về nhu cầu, cũng như là mong muốn của các chủ thể này. Các bên đó là:</p> <p>- Bên ngoài:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Các cơ quan quản lý Nhà nước cấp trên: Chính phủ, Bộ ngành... đòi hỏi Văn phòng phải đáp ứng đầy đủ và nghiêm túc các yêu cầu trong các lĩnh vực hoạt động có liên quan đến quản lý của các cơ quan này; + Các cá nhân tổ chức, các cá nhân liên hệ công tác... đòi hỏi Văn phòng phải luôn đáp ứng các yêu cầu về chất lượng dịch vụ tốt nhất, lịch sự và chuyên nghiệp trong việc giải quyết hồ sơ và phối hợp công tác. + Các nhà cung cấp dịch vụ của Văn phòng từ bên ngoài luôn đòi hỏi muốn dịch vụ có chi phí cao nhất cho họ, nhưng chất lượng ở tầm vừa. Do đó đòi hỏi Văn phòng phải có những phương thức kiểm soát tốt các nhà cung cấp để đảm bảo chất lượng của Dịch vụ.

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
	<p>- Bên trong:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Trước hết là Lãnh đạo luôn mong muốn CBCC hoạt động với hiệu quả cao nhất, sẵn sàng đáp ứng tối đa các nhu cầu hợp lý về nguồn lực, và đầu tư với chi phí thấp nhất mà đạt hiệu quả cao nhất có thể. + Các CBCC và các Phòng, Trung tâm trong Văn phòng có mong muốn làm việc trong môi trường lành mạnh, có đầy đủ công cụ, trang bị hỗ trợ cần thiết và với một môi trường thoải mái. + Văn phòng vẫn duy trì có nét văn hóa tốt đẹp vốn có, tổ chức các hoạt động nhằm đoàn kết nhân viên, thỏa mãn nhu cầu về tinh thần, tham gia các hoạt động xã hội về đền ơn đáp nghĩa... - Cũng tương tự, việc hiểu các nhu cầu và mong muốn của các bên liên quan được Văn phòng cụ thể hóa trong các mục tiêu, nghị quyết kế hoạch hoạt động của Văn phòng hàng năm.
<p>4.3. Xác định phạm vi áp dụng của hệ thống quản lý chất lượng</p>	<p>Phạm vi áp dụng của Hệ thống quản lý chất lượng của Văn phòng được quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ, cụ thể như sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Phải xây dựng và áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân. 2. Bảo đảm sự tham gia của Lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL. 3. Văn phòng xây dựng và áp dụng HTQLCL đối với các hoạt động nội bộ, hoạt động khác của Văn phòng nếu xét thấy cần thiết để nâng cao hiệu quả công tác của Văn phòng. <ul style="list-style-type: none"> - Vì lý do đặc thù của một cơ quan hành chính nhà nước nên Văn phòng áp dụng tất cả các Điều khoản của TCVN ISO 9001:2015, (có chỉnh các từ dùng thích hợp với nền hành chính phục vụ), ngoài trừ các điều khoản ngoại lệ đã được đề cập ở Phần 3 ở trên. - Dịch vụ của Văn phòng cung ứng là các dịch vụ công liên thông với các sở-ngành trong phối hợp giải quyết các TTHC do Sở ngành trình lên Ủy ban nhân dân thành phố quyết định. - Toàn bộ tài liệu thuộc Hệ thống quản lý chất lượng của Văn phòng (Danh mục tài liệu nội bộ). - Các hồ sơ phát sinh để cung cấp bằng chứng về sự phù hợp với các yêu cầu và hoạt động tác nghiệp có hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng - Địa điểm áp dụng tại trụ sở của Văn phòng UBND thành phố.
<p>4.4. Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của nó</p>	<p>Văn phòng thiết lập, ứng dụng và duy trì Hệ thống Quản lý Chất lượng và thường xuyên nâng cao tính hiệu lực của hệ thống theo các yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nhận biết các quá trình cần thiết trong hệ thống và ứng dụng các quá trình này vào Văn phòng, những rủi ro và cơ hội trong các quá trình. Các

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
	<p>hoạt động cần thiết để quản lý hệ thống chất lượng được xác định trong Hoạch định Hệ thống Quản lý Chất lượng hàng năm.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trình tự và sự tương tác giữa các quá trình được xác định trong Cấu trúc hệ thống văn bản chất lượng và cụ thể hoá bằng các nội dung trong Sổ tay chất lượng, các Thủ tục và Quy trình công việc được liệt kê trong Sổ tay chất lượng này và danh mục tài liệu. - Các chuẩn mực và phương pháp cần thiết để đảm bảo việc tác nghiệp và kiểm soát các quá trình một cách có hiệu lực được mô tả chi tiết trong các Thủ tục và Quy trình công việc liên quan. - Đảm bảo sự sẵn có các nguồn lực cần thiết để hỗ trợ các hoạt động tác nghiệp và theo dõi các quá trình (phần Các nguồn lực). - Văn phòng theo dõi và đo lường các quá trình, đánh giá rủi ro, các cơ hội và tiến hành phân tích các dữ liệu thu thập được. Việc theo dõi, đo lường các quá trình và phân tích dữ liệu được mô tả trong các Thủ tục hành chính và Quy trình công việc liên quan. - Sau khi theo dõi, đo lường và phân tích dữ liệu, Văn phòng thực hiện các hành động khắc phục cần thiết để loại bỏ nguyên nhân gây ra hoặc có thể gây ra điều không phù hợp nhằm đạt được kết quả đã hoạch định và cải tiến liên tục các quá trình theo Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp và khắc phục đã có sẵn và đang được áp dụng.
5. Sự Lãnh đạo	
5.1. Lãnh đạo và cam kết	
5.1.1 Cam kết của Lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố	<p>Lãnh đạo Văn phòng cam kết về việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng và cải tiến thường xuyên hiệu lực của hệ thống như:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Truyền đạt cho mọi người về tầm quan trọng của việc đáp ứng yêu cầu cá nhân, tổ chức cũng như yêu cầu của pháp luật. - Xây dựng và phổ biến Chính sách chất lượng cho toàn thể cán bộ nhân viên. - Xây dựng Mục tiêu chất lượng của Văn phòng và các đơn vị, phòng ban, bộ phận (dưới đây gọi tắt là các đơn vị). - Định kỳ tiến hành cuộc họp xem xét của Lãnh đạo. - Đảm bảo cung cấp đầy đủ các nguồn lực.
5.1.2 Hướng vào Tổ chức/ cá nhân cần thỏa mãn dịch vụ công	<p>Lãnh đạo Văn phòng đảm bảo các yêu cầu về dịch vụ hành chính công của tổ chức, cá nhân được xác định và đáp ứng nhằm nâng cao sự thỏa mãn của Tổ chức/cá nhân</p> <p>Nhằm cải tiến hoạt động tiếp nhận, xử lý và ban hành văn bản hành chính đáp ứng yêu cầu, Văn phòng luôn lắng nghe các ý kiến đóng góp của các tổ chức/công dân/cá nhân. Văn phòng xây dựng và áp dụng HTQLCL TCVN ISO 9001:2015 nhằm đơn giản hóa các thủ tục hành</p>

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
	<p>chính theo hướng công khai, minh bạch và thuận tiện cho các tổ chức/công dân/cá nhân.</p> <p><i>Tài liệu tham khảo:</i> Quy trình thu thập ý kiến công dân và tổ chức.</p> <p>Xem phần 8.2.1 Xác định các yêu cầu liên quan đến sản phẩm (là văn bản hành chính)</p> <p>Xem phần 9.2.1 Đo lường sự thỏa mãn của tổ chức, công dân, cá nhân.</p>
5.2. CSCL	Chính sách chất lượng
5.2.1 Lãnh đạo cao nhất phải thiết lập, xem xét và duy trì một chính sách chất lượng	<p>Dựa trên các yêu cầu của HTQLCL ISO 9001:2015, Lãnh đạo Văn phòng đảm bảo Chính sách chất lượng được thiết lập là phù hợp với mục đích và bối cảnh chung của Văn phòng, trong đó bao gồm việc cam kết đáp ứng các yêu cầu và cải tiến thường xuyên hiệu lực của Hệ thống Quản lý Chất lượng, làm cơ sở cho việc thiết lập và xem xét các Mục tiêu chất lượng, được truyền đạt và thấu hiểu trong Văn phòng và được xem xét để luôn thích hợp trong từng năm.</p> <p>Yêu cầu này được minh chứng trong Chính sách chất lượng của Văn phòng.</p>
5.2.2 Chính sách chất lượng	<ul style="list-style-type: none"> - Hàng năm Văn phòng xem xét lại Chính sách chất lượng 1 lần để cải tiến cho phù hợp với định hướng hoạt động. - Chính sách chất lượng được niêm yết công khai ở Bảng thông báo nội bộ, trong phòng họp, và được gắn trên các bàn làm việc của tất cả CBCC. - Tất cả các CBCC bắt buộc phải thuộc và hiểu về Chính sách chất lượng, và được định kỳ kiểm tra hàng tháng. - Chính sách chất lượng luôn sẵn có để các bên quan tâm, các tổ chức, cá nhân cảm nhận được.
5.3. Trách nhiệm và quyền hạn	<p>Trách nhiệm và quyền hạn, mối quan hệ giữa các bộ phận, cá nhân trong HTQLCL được xác định rõ và lập thành văn bản thể hiện trong Sổ tay chất lượng, các quy trình - thủ tục, Quyết định của Ủy ban nhân dân thành phố quy định về tổ chức và hoạt động của Văn phòng (số 20/2016/QĐ-UBND); Quyết định số 318/QĐ-VP ngày 14 tháng 11 năm 2014 quy chế về công tác văn thư và lưu trữ của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố,...)</p> <p>Các trách nhiệm và quyền hạn được thông báo đến các cá nhân liên quan trong Văn phòng để biết và thực thi;</p> <p>Tham khảo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quy chế làm việc (hoạt động) của Văn phòng; - Văn bản phân công nhiệm vụ của lãnh đạo Văn phòng; - Chức năng nhiệm vụ các Phòng, Trung tâm (quyền hạn của cán bộ công chức – tham khảo Luật Cán bộ Công chức, Luật Viên chức).

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
6. Hoạch định hệ thống quản lý chất lượng	
6.1 Hành động nhằm xác định các rủi ro và cơ hội	
6.1.1 Khi hoạch định HTQLCL	<p>Khi hoạch định cho hệ thống quản lý chất lượng, Lãnh đạo Văn phòng đảm bảo việc Hoạch định Hệ thống Quản lý Chất lượng được thực hiện để đáp ứng các yêu cầu chung được nêu trong các điều khoản mục 4.1 và các yêu cầu tại 4.2 và xác định rõ những mối nguy và cơ hội cần được đề cập đến nhằm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đảm bảo rằng hệ thống quản lý chất lượng có thể đạt được các kết quả theo dự định; - Ngăn ngừa, hoặc giảm bớt các ảnh hưởng không mong muốn; - Đạt mục tiêu cải tiến liên tục hệ thống. <p>Dựa trên việc thấu hiểu tổ chức và bối cảnh của tổ chức 4.1, cũng như hiểu được các nhu cầu và mong muốn của các bên có liên quan đến hoạt động 4.2. Văn phòng thực hiện hoạt động xác định các mối nguy và cơ hội cụ thể như sau:</p> <p>* Các mối nguy từ bên ngoài như:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sự phản ứng từ các tổ chức, cá nhân bên ngoài về các quyết định chính sách của cơ quan: tung tin nhằm hạ uy tín Văn phòng, phá hoại làm mất hình ảnh Văn phòng, ... - Những quy định mới, sự kiểm soát chặt chẽ từ các cơ quan Nhà nước cấp trên đối với lĩnh vực hoạt động của Văn phòng. - Sự khủng hoảng của nền kinh tế làm ảnh hưởng đến hoạt động của Văn phòng, gây ra những khó khăn về chi phí thực hiện, được phân bổ. - Sự đòi hỏi ngày càng cao về chất lượng dịch vụ của tổ chức, cá nhân. <p>* Các mối nguy từ bên trong như:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sự thay đổi nhân sự trong Văn phòng diễn ra có thể làm ảnh hưởng đến hoạt động của Văn phòng; - Năng suất hoạt động có thể chưa được cao; - Bên cạnh những nét văn hóa tốt đẹp, thì vẫn còn những nét văn hóa không lành mạnh trong Văn phòng làm ảnh hưởng đến tâm lý, hoạt động của Văn phòng... <p>* Các cơ hội bên ngoài:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trong bối cảnh nền kinh tế đang đổi mới, ngày càng khá phát triển, các dịch vụ công trong các lĩnh vực hoạt động ngày càng nhiều ..., Chính phủ đang tích cực cải cách hành chính, xây dựng nền hành chính điện tử phục vụ ngày càng tốt hơn cho người dân, đó là những cơ hội cho Văn phòng.

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
	<p>* Các cơ hội từ bên trong:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nguồn nhân lực hiện nay dồi dào, có trình độ chất lượng cao là điều kiện tốt để Văn phòng có thể phối hợp thực hiện các dịch vụ một cách chất lượng và ổn định dựa trên việc khai thác có hiệu quả nhân tố con người này. - Văn hóa tốt đẹp cũng là một lợi thế hoạt động, Văn phòng luôn tạo một môi trường đời sống tinh thần phong phú cho các CBCC, thúc đẩy tạo động lực làm việc cho CBCC. <p>Dựa vào những mối nguy và cơ hội ở trên, trong các quá trình hoạt động chính của Văn phòng thì tất cả các hoạt động này trước khi thực hiện đều được xác định rõ các mối nguy và cơ hội tùy vào từng trường hợp áp dụng. Từ đó sẽ đưa ra những phương án dự trù khắc phục và thúc đẩy những cơ hội để phát triển.</p> <p>Những nội dung này được cụ thể hóa trong các kế hoạch hoạt động của Văn phòng, các kế hoạch chi tiết để thực hiện các quá trình và những quy trình áp dụng thực hiện.</p>
<p>6.1.2 Tổ chức phải lập kế hoạch</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Hằng năm sau hội nghị CB-CC-VC, Lãnh đạo Văn phòng ban hành kế hoạch, mục tiêu hoạt động của Văn phòng trong đó có nêu rõ những rủi ro và cơ hội có thể đến với Văn phòng, các kế hoạch ứng phó rủi ro, và những hành động để phát triển các cơ hội, đồng thời với nó trong quá trình thực hiện những hoạt động chi tiết hơn tại các Phòng/Ban/Trung tâm cũng phải quán triệt đến việc xem xét các rủi ro và cơ hội. Đây là những yêu cầu bắt buộc đối với những Đơn vị trước khi thực hiện bất kỳ quá trình hoạt động nào, cũng như có những biện pháp ứng phó kịp thời các rủi ro, kịp thời báo cáo để xem xét để đưa ra những chỉ đạo ứng phó hợp lý nhằm hạn chế rủi ro đến mức thấp nhất, để đạt hiệu quả cao nhất khi thực hiện công việc. - Định kỳ hàng quý, 6 tháng, năm hoặc trong các cuộc họp giao ban, Văn phòng đánh giá xem xét lại các hoạt động, những mối nguy tiềm ẩn, những cơ hội và những đề xuất để phát triển cho giai đoạn tiếp theo. - Ngoài kế hoạch hoạt động thì việc thực hiện các biện pháp xác định và ngăn ngừa rủi ro còn được cụ thể hóa qua các Mục tiêu chất lượng, các cuộc họp giao ban...
<p>6.2 Các mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt được mục tiêu</p>	
<p>6.2.1. Mục tiêu chất lượng</p>	<p>Các mục tiêu chất lượng của Văn phòng được xây dựng hàng năm theo nguyên tắc: <u>cụ thể, đo được và nhất quán</u> với chính sách chất lượng và Hội nghị cán bộ công chức, viên chức của năm. Việc xây dựng kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng của Văn phòng nhằm kiểm soát tiến độ thực hiện mục tiêu và có hành động khắc phục (nếu cần).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ thực hiện mục tiêu chất lượng được lưu giữ hàng năm. - Báo cáo thực hiện Mục tiêu chất lượng.

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
6.2.2 Khi hoạch định việc làm thể nào để đạt được các mục tiêu chất lượng	<ul style="list-style-type: none"> - Bảng mô tả hệ thống và mối tương tác của các quá trình thuộc hệ thống quản lý chất lượng. - Các mục tiêu chất lượng được quy định rõ ràng về nội dung, trách nhiệm và thời gian thực hiện để đảm bảo đạt được các mục tiêu đã đề ra. - Hệ thống tài liệu nội bộ của Văn phòng (Danh mục tài liệu nội bộ). Khi hệ thống tài liệu có thay đổi thì vẫn luôn đảm bảo tính nhất quán như đã hoạch định.
6.3 Hoạch định các thay đổi	<p>Khi có sự thay đổi cơ cấu tổ chức, các văn bản pháp quy, thay đổi thủ tục điều hành, ... thì Lãnh đạo Văn phòng, các Phòng, Trung tâm liên quan chịu trách nhiệm xem xét sự cần thiết xây dựng bổ sung hoặc sửa đổi tài liệu nhằm đảm bảo sự nhất quán của HTQLCL.</p> <p>Lãnh đạo Văn phòng đảm bảo khi cơ quan có nhu cầu thay đổi trong hệ thống quản lý chất lượng, sự thay đổi này sẽ được thực hiện theo kế hoạch hoạt động HTQLCL hàng năm và có tính hệ thống.</p> <p>Trong đó sẽ xem xét các yếu tố sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mục tiêu của sự thay đổi đó và bất cứ hậu quả nào của nó; - Tính đồng bộ của hệ thống quản lý chất lượng; - Sự sẵn có của các nguồn lực; - Việc chỉ định hoặc chỉ định lại trách nhiệm và quyền hạn. <p>Hồ sơ của các thay đổi này được lưu lại để làm minh chứng.</p>
7 Hỗ trợ	
7.1 Các nguồn lực	
7.1.1 Khái quát	<ul style="list-style-type: none"> - Lãnh đạo Văn phòng đảm bảo cung cấp các nguồn lực cần thiết để xây dựng, thực hiện, duy trì và thường xuyên cải tiến hệ thống quản lý chất lượng nhằm nâng cao hiệu quả và hiệu lực của HTQLCL, nhằm đáp ứng ngày một tốt hơn các yêu cầu của tổ chức, cá nhân về văn bản hành chính nhà nước. - Thường xuyên xem xét năng lực, và các hạn chế đối với nguồn lực nội bộ hiện thời và những gì cần tìm từ nhà cung ứng bên ngoài để bổ sung hoàn thiện. - Những nội dung này được cụ thể hóa trong Kế hoạch định biên hàng năm và qua các Kết quả đánh giá năng lực định kỳ của Văn phòng.
7.1.2 Con người	<ul style="list-style-type: none"> - Lãnh đạo Văn phòng đảm bảo những người thực hiện các công việc ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ phải có năng lực trên cơ sở được giáo dục, đào tạo và có kỹ năng kinh nghiệm thích hợp. Tiêu chuẩn năng lực xem phụ lục đính kèm.

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
	<p>- Việc tuyển dụng, chuyển, bổ nhiệm, bãi nhiệm, đào tạo, huấn luyện, đánh giá năng lực đối với cán bộ công chức, viên chức được Văn phòng thực hiện dựa trên yêu cầu của các quy định của Nhà nước hiện hành.</p>
<p>7.1.3 Cơ sở hạ tầng</p>	<p>- Văn phòng xác định, cung cấp và duy trì cơ sở hạ tầng cần thiết để đạt được sự phù hợp với các yêu cầu của dịch vụ hành chính công, ảnh hưởng đến chất lượng của dịch vụ hành chính công. Hệ thống thông tin cũng là một phần trong cơ sở hạ tầng phục vụ cho hoạt động của hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015. Cơ sở hạ tầng bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Thiết bị văn phòng; + Kho lưu trữ tài liệu và hồ sơ; + Phòng làm việc và nơi tiếp nhận và hoàn trả kết quả; + Bảng niêm yết Thủ tục Hành chính; + Phần mềm và phần cứng tin học; cổng thông tin điện tử (trang chủ) + Hệ thống thông tin, truyền thông như đường truyền (mạng), điện thoại, ... <p>- Cơ sở hạ tầng nêu trên được quản lý theo quy định của Nhà nước đối với công sở cơ quan.</p>
<p>7.1.4 Môi trường cho việc vận hành các quá trình</p>	<p>Môi trường làm việc bao gồm các điều kiện tiến hành công việc, các yếu tố vật lý và môi trường như bụi, vệ sinh, mùi, rung độ, tiếng ồn, nhiệt độ, độ ẩm, chiếu sáng, thời tiết, PCCC v.v.. đã được quản lý một cách thích hợp nhằm đảm bảo không ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ cung cấp cho tổ chức, cá nhân.</p>
<p>7.1.6 Kiến thức tổ chức</p>	<p>- Văn phòng đảm bảo trang bị các kiến thức cần thiết cho việc vận hành các quá trình, nguồn lực nhằm đạt được sự phù hợp của dịch vụ công; các kiến thức này được rút ra từ những kinh nghiệm hoạt động, từ học hỏi các đơn vị và từ góp ý của tổ chức, cá nhân, các tài liệu tham khảo...</p> <p>- Các kinh nghiệm này được duy trì, được văn bản hóa và được truyền đạt trong nội bộ để biết thông qua kỹ yếu của Văn phòng, các nhật ký thực hiện, các lần nhận xét trong các biên bản họp giao ban...</p> <p>- Khi đề cập đến việc thay đổi nhu cầu hay khuynh hướng, Văn phòng cũng xem xét kiến thức, kinh nghiệm hiện thời của mình và xác định làm cách nào để đạt hoặc tiếp cận đến kiến thức bổ sung thích hợp thông qua các biên bản họp giao ban định kỳ.</p>
<p>7.2 Năng lực</p>	<p>Công tác luân chuyển, tuyển dụng cán bộ công chức thực hiện thường xuyên để thay thế người nghỉ hưu đồng thời có nhân sự đáp ứng kịp thời yêu cầu công tác;</p> <p>Nhằm trang bị kiến thức và kỹ năng cơ bản, bổ sung nâng cao kiến</p>

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
	<p>thức trình độ về: chính trị, chuyên môn, nghiệp vụ và quản lý Nhà nước, ngoại ngữ, vi tính v.v.. của đội ngũ cán bộ - công chức Nhà nước, trung thành với chế độ xã hội chủ nghĩa, tận tụy với công vụ; phục vụ kịp thời sự lãnh đạo chỉ đạo của Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố và của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố.</p> <p>Định kỳ hàng năm, Văn phòng lập kế hoạch luân chuyển, tuyển dụng gửi đi đào tạo bồi dưỡng để đáp ứng với yêu cầu về chất lượng nguồn nhân lực.</p> <p>Tổ chức tham gia các khóa đào tạo, bồi dưỡng theo kế hoạch do Ban Tổ chức Thành Ủy, Sở Nội vụ tổ chức, tham gia các lớp đào tạo chuyên môn khác, ...; đánh giá tính hiệu lực của hoạt động đào tạo, bồi dưỡng đã kinh qua.</p> <p>Phổ biến các thông tin cần thiết đến chuyên viên, đảm bảo mọi nhân sự đều nhận thức được tầm quan trọng, cũng như trách nhiệm của mỗi chức danh trong việc đáp ứng các yêu cầu của chuyên môn nghiệp vụ.</p> <p>Hồ sơ đào tạo, bồi dưỡng được duy trì theo quy định và lưu giữ tại Phòng Tổ chức.</p> <p>Cán bộ, công chức, viên chức hoàn thành tốt nhiệm vụ được xét khen thưởng hàng năm theo quy định.</p> <p>Tài liệu tham khảo: Quy trình tuyển dụng và đào tạo cán bộ, công chức. - Quy trình xét thi đua khen thưởng;</p>
7.3 Nhận thức	<p>- Lãnh đạo Văn phòng đảm bảo CBCCVC nhận thức và hiểu biết được Chính sách chất lượng của Văn phòng, nhận thức được mối liên quan và tầm quan trọng của các hoạt động của họ và họ đóng góp như thế nào trong việc đạt được các chỉ tiêu đã đề ra trong Mục tiêu chất lượng, cũng như là các hậu quả khi không tuân thủ các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng; nhận thức này thông qua các báo cáo, thống kê kết quả HTQLCL hàng tháng tại Văn phòng.</p>
7.4 Trao đổi thông tin	<p>Văn phòng duy trì hệ thống thông tin thông suốt giữa các Phòng nghiệp vụ có liên quan đến các quá trình của HTQLCL. Thông tin được thực hiện thông qua:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuộc họp giao ban. - Các công văn, chỉ thị, thống kê, báo cáo, ... dạng văn bản. - Các quy trình điều hành trong HTQLCL. - Mạng tin học nội bộ, trang web điều hành tác nghiệp của Văn phòng.
7.5 Thông tin dưới dạng văn bản	
7.5.1 Khái quát	<p>- Hệ thống quản lý chất lượng của Văn phòng được xác định bao gồm tất cả các Thủ tục nghiệp vụ, Quy trình xử lý hồ sơ đảm bảo theo quy định của Tiêu chuẩn ISO 9001:2015 và các quy định, quy chế, nội quy của</p>

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
	Văn phòng, các tài liệu bên ngoài được tích hợp có liên quan và ảnh hưởng tới hoạt động quản lý chất lượng.
7.5.2 Lập văn bản và cập nhật	<p>Văn phòng đảm bảo khi lập và cập nhật thông tin dạng văn bản sẽ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nhận dạng và mô tả theo quy ước như: tựa đề, ngày tháng, tác giả hoặc mã số tham chiếu... - Được định dạng thích hợp về: ngôn ngữ, lần ấn bản phần mềm, đồ thị và phương tiện như: giấy, điện tử... - Việc xem xét và phê duyệt văn bản được thực hiện đúng theo quy định về công tác văn thư, hành chính điện tử hiện hành. - Những nội dung trên được thể hiện trong các quy định về ban hành văn bản của Văn phòng.
7.5.3 Kiểm soát thông tin dạng văn bản	
7.5.3.1 Thông tin văn bản được kiểm soát	<ul style="list-style-type: none"> - Văn phòng kiểm soát việc phê duyệt và phân phối tài liệu liên quan đến HTQCLCL đến các Phòng. Khi có sự thay đổi, tài liệu được xem xét để phê duyệt và cập nhật lại. Tình trạng sửa đổi hiện hành của tài liệu được nhận dạng trên tài liệu ở số lần soát xét. Tài liệu của Văn phòng được kiểm soát để đảm bảo các bản của các tài liệu thích hợp sẵn có ở mọi nơi cần sử dụng, và cần thiết, đảm bảo tài liệu luôn rõ ràng và dễ nhận biết, việc phân phối chúng được kiểm soát tốt. - Đồng thời đảm bảo việc bảo quản tài liệu đúng cách, thống nhất nội dung, thực hiện chế độ bảo mật, không phát tán những tài liệu không cần thiết ra bên ngoài và ngăn ngừa việc sử dụng vô tình các tài liệu lỗi thời... - Việc kiểm soát tài liệu trong Văn phòng được thực hiện theo Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản (QT01/LĐVP).
7.5.3.2 Các yêu cầu kiểm soát thông tin dạng văn bản	<ul style="list-style-type: none"> - Văn phòng có quy định về việc phân phối, sử dụng, truy cập và lưu trữ các văn bản, tài liệu trong thủ tục kiểm soát tài liệu, thủ tục kiểm soát hồ sơ. Căn cứ trong đó mà tất cả các CBCC khi sử dụng, và lưu trữ văn bản hồ sơ phải tuân thủ, và được kiểm soát định kỳ hàng tháng tại các Phòng, Ban, Trung tâm. - Các văn bản có nguồn gốc từ bên ngoài được xác định là cần thiết cho việc hoạch định và vận hành hệ thống quản lý chất lượng được nhận biết và được kiểm soát, ở các Phòng, Ban, Trung tâm và điều phải lập danh mục lưu trữ và kiểm soát.
8. Quá trình hoạt động	
8.1. Hoạch định và kiểm soát hoạt động	Việc hoạch định cho quá trình cung cấp dịch vụ công được thể hiện thông qua từng quy trình và phiếu kiểm soát quá trình cụ thể, trong đó quy định thời gian từng công đoạn, người thực hiện, nội dung thực hiện, các hồ sơ phát sinh trong quá trình thực hiện trên cơ sở những quy định của văn bản pháp luật liên quan. Việc hoạch định cho các quá trình này

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
	<p>được thực hiện theo hướng tích hợp với các thủ tục hành chính, các chương trình phần mềm tin học.... Cụ thể, mỗi thủ tục hành chính được xử lý đều dựa trên các văn bản pháp lý chuyên ngành, về tổng thể giải quyết các thủ tục hành chính phải dựa vào các quy định sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; - Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 05/3/2014 về việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo ISO 9001 vào hoạt động của các CQHCNN. - Nghị định 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát Thủ tục Hành chính; - Nghị định 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ về Sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; - Nghị định 92/2017/NĐ-CP ngày 7 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; - Nghị quyết 17/NQ-CP ngày 17 tháng 3 năm 2019 của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019 - 2020, định hướng đến 2025; - Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết Thủ tục hành chính. - Quyết định số 28/2018/QĐ-TTg ngày 12 tháng 7 năm 2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc gửi nhận văn bản điện tử giữa các cơ quan trong hệ thống hành chính Nhà nước - Thông tư số 01/2019/TT-BNV ngày 24/01/2019 của Bộ Nội vụ <i>quy định quy trình trao đổi, lưu trữ, xử lý tài liệu điện tử trong công tác văn thư, các chức năng cơ bản của Hệ thống quản lý tài liệu điện tử trong quá trình xử lý công việc của các cơ quan, tổ chức.</i> - Thông tư số 02/2019/TT-BNV ngày 24/01/2019 của Bộ Nội vụ <i>quy định tiêu chuẩn dữ liệu thông tin đầu vào và yêu cầu bảo quản tài liệu lưu trữ điện tử.</i> - Quyết định số 212/QĐ-VP ngày 11/7/2019 của Văn phòng UBNDTP về Quy định trao đổi, lưu trữ, xử lý tài liệu điện tử trong công tác văn thư tại Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố; - Các biểu mẫu hành chính theo Thông tư số 01/2011/TT-BNV ngày 19 tháng 01 năm 2011 của Bộ Nội vụ;

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
8.2. Xác định các yêu cầu cho sản phẩm và dịch vụ	
8.2.1 Thông tin đến tổ chức, cá nhân	<ul style="list-style-type: none"> - Trong quá trình thụ lý hồ sơ của các tổ chức và cá nhân, các cán bộ có liên quan phải lưu trữ hồ sơ của tổ chức, cá nhân vào từng bìa hồ sơ riêng biệt theo từng lĩnh vực nhằm đảm bảo các hồ sơ không bị thất lạc trong quá trình thụ lý. Nếu có sự thất lạc hồ sơ của tổ chức, cá nhân thì cán bộ thụ lý phải thông báo cho tổ chức, cá nhân và tiến hành lập biên bản ghi nhận. - Tất cả các lĩnh vực có ứng dụng HTQLCL tại Văn phòng từ việc xem xét và thực hiện quá trình đáp ứng các yêu cầu của tổ chức, cá nhân đều được văn bản hóa và công khai cho tổ chức, cá nhân về trình tự, nội dung, thời gian, thành phần hồ sơ, phí và lệ phí thông qua Quy trình nghiệp vụ được viện dẫn trong Sổ tay Chất lượng này. - Các Quy trình nghiệp vụ trên cũng là cơ sở để kiểm soát, theo dõi, đo lường và phân tích chất lượng của việc cung cấp dịch vụ hành chính cho tổ chức, cá nhân. Từ đó, Lãnh đạo Văn phòng dùng làm cơ sở để kịp thời phát hiện các điểm mạnh, điểm yếu của hệ thống nhằm đưa ra các giải pháp cải tiến liên tục HTQLCL. - Các yêu cầu cụ thể cho các hành động bất ngờ, khi có liên quan được cụ thể trong kế hoạch dự trù và phản ứng các rủi ro.
8.2.2 Xác định các yêu cầu liên quan đến sản phẩm và dịch vụ hành chính công	<ul style="list-style-type: none"> - Để thực hiện yêu cầu này, Văn phòng đã thiết lập các Quy trình tiếp nhận hồ sơ để xác định rõ các yêu cầu cho sản phẩm và dịch vụ hành chính công khi được các tổ chức, cá nhân đề nghị. - Trong Quy trình này, việc xác định các yêu cầu được thực hiện một cách chặt chẽ, tuân thủ các yêu cầu của Luật định và phù hợp với hoạt động của Văn phòng. Từ đó xác định rõ, Văn phòng có đủ thẩm quyền cung ứng hay không hoặc hồ sơ có hợp lệ hay không, nếu có thì sẽ chứng minh được năng lực cung ứng của mình thông qua việc đáp ứng một cách đầy đủ và nhanh chóng các yêu cầu của tổ chức, cá nhân.
8.2.3 Xem xét các yêu cầu liên quan đến sản phẩm và dịch vụ	<p>Văn phòng tiến hành xem xét các yêu cầu liên quan đến dịch vụ để đảm bảo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Các yêu cầu do tổ chức, cá nhân đưa ra, bao gồm các yêu cầu về cung ứng dịch vụ hành chính và các hoạt động sau khi cung ứng xong; - Các yêu cầu mà tổ chức, cá nhân không đưa ra, nhưng cần thiết cho mục đích sử dụng, hoặc mục đích sử dụng do tổ chức, cá nhân đưa ra, khi được biết; - Các yêu cầu luật định, bổ sung thích hợp với các dịch vụ; - Các yêu cầu này được Văn phòng xem xét trước khi thực hiện cung ứng sản phẩm và dịch vụ đến tổ chức, cá nhân, và đảm bảo rằng các yêu cầu có điểm khác với yêu cầu trước đây được xử lý; - Khi tổ chức, cá nhân không cung cấp một văn bản về các yêu cầu của

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
	<p>họ, các yêu cầu của tổ chức, cá nhân phải được xác nhận bởi Văn phòng trước khi chấp nhận;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Các hồ sơ, kết quả của việc xem xét, bao gồm bất cứ yêu cầu mới hoặc bị thay đổi nào đối với các sản phẩm và dịch vụ hành chính được kiểm soát theo Quy trình kiểm soát hồ sơ. - Khi các yêu cầu đối với các dịch vụ hành chính có thay đổi, Văn phòng sẽ đảm bảo các văn bản liên quan được sửa đổi và những người liên quan phải nhận thức được các yêu cầu đã được thay đổi này.
8.4 Kiểm soát sản phẩm và dịch vụ được cung cấp từ bên ngoài	
8.4.1 Khái quát	<ul style="list-style-type: none"> - Văn phòng thực hiện các hoạt động mua sắm theo kế hoạch năm, theo dự án hoặc mua sắm đột xuất, các phương thức lựa chọn nhà cung ứng bao gồm: chào giá cạnh tranh - chỉ định thầu, đấu thầu theo quy định của Bộ Tài chính và Bộ Xây dựng trên cơ sở chất lượng ... Các nhà cung ứng mới - được đánh giá theo các chuẩn mực quy định, việc tổ chức nghiệm thu tiếp nhận hàng hóa, theo dõi và đánh giá lại nhà cung ứng được thực hiện theo quy trình mua hàng. - Văn phòng áp dụng các yêu cầu đã định cho việc kiểm soát các sản phẩm và dịch vụ được cung ứng bởi nhà cung ứng bên ngoài, để hợp thành các sản phẩm và dịch vụ của Văn phòng, các sản phẩm và dịch vụ được cung ứng đến Văn phòng bởi nhà cung ứng bên ngoài thay mặt cho Văn phòng, một quá trình hoặc bộ phận của một quá trình được cung ứng bởi một nhà cung ứng bên ngoài khi Văn phòng quyết định thuê ngoài một quá trình hoặc một chức năng. - Đề xuất mua hàng, lãnh đạo duyệt mua, thanh toán tiền hàng đã có phần mềm quản lý, giúp công khai và thuận tiện; - Hiện nay việc mua sắm tập trung các thiết bị điện tử, vi tính, máy photo, ... thuận tiện về quản lý, nhưng chậm và chỉ đáp ứng được các nhu cầu thông thường, không đáp ứng được các yêu cầu cao, chuyên sâu trong công tác thực tế. - Các hồ sơ về kết quả đánh giá, theo dõi hiệu suất và đánh giá lại các nhà cung ứng bên ngoài được tập hợp và lưu trữ lại theo Quy trình. - Tài liệu tham khảo: Quy trình mua hàng.
8.4.2 Loại hình và mức độ kiểm soát sự cung ứng từ bên ngoài	<ul style="list-style-type: none"> - Văn phòng lập và thực hiện việc xác định loại hình và mức độ các hoạt động quản lý đối với Quy trình mua hàng để đảm bảo đáp ứng các yêu cầu đã quy định, trong đó có các hoạt động xem xét tác động tiềm ẩn của các quá trình, sản phẩm và dịch vụ được cung ứng từ bên ngoài theo khả năng của Văn phòng nhằm đáp ứng các yêu cầu của công việc và các yêu cầu luật định; xem xét tính hiệu lực của các hoạt động kiểm soát được áp dụng bởi nhà cung ứng bên ngoài. - Văn phòng thiết lập và thực hiện việc kiểm tra xác nhận hoặc thực hiện các hoạt động cần thiết khác nhằm đảm bảo các quá trình, sản

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
	<p>phẩm và dịch vụ được cung ứng từ bên ngoài không ảnh hưởng xấu đến khả năng của Văn phòng trong việc chuyển giao sản phẩm và dịch vụ phù hợp đến tổ chức, cá nhân thông qua phiếu kiểm soát quá trình cung cấp dịch vụ từ bên ngoài.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Các quá trình hoặc chức năng của Văn phòng được thuê bên ngoài bởi một nhà cung ứng bên ngoài nằm trong phạm vi hệ thống quản lý chất lượng của Văn phòng, theo đó, Văn phòng sẽ xác định các hoạt động kiểm soát mà Văn phòng dự tính sẽ áp dụng đối với nhà cung ứng bên ngoài và, sẽ áp dụng đến đầu ra cuối của quá trình, hoạt động đó.
8.4.3 Thông tin đến nhà cung ứng bên ngoài	<ul style="list-style-type: none"> - Quá trình mua hàng của Văn phòng chủ yếu là mua thiết bị, văn phòng phẩm (giấy, viết, máy vi tính, bảo trì máy tính,...) và việc mua hàng này thực hiện theo đúng quy định của Nhà nước. Riêng các phôi giấy chứng nhận, mẫu bằng cấp, chứng chỉ, v.v.. nếu có và có ảnh hưởng đến chất lượng của dịch vụ hành chính công cung cấp cho tổ chức, cá nhân thì Văn phòng chỉ được mua tại những nhà cung cấp được cấp trên chỉ định hoặc quy định. Chuẩn mực và quy trình mua đều thực hiện theo quy định của Nhà nước.
8.5 Quá trình sản xuất và cung ứng dịch vụ	
8.5.1 Kiểm soát quá trình thực hiện và cung cấp dịch vụ công	<ul style="list-style-type: none"> - Toàn bộ quá trình tiếp nhận, luân chuyển hồ sơ từ chuyên viên, lãnh đạo Văn phòng đến Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố, chuyển đến bộ phận hành chính phát hành, ... được kiểm soát thông qua phiếu kiểm soát quá trình luân chuyển hồ sơ, tờ trình và phần mềm văn thư nội bộ. Các dữ liệu liên quan đến số lượng văn bản trễ, chất lượng dự thảo ... được thống kê định kỳ hàng tháng (bằng các tiện ích thống kê trên phần mềm - ISO điện tử) nhằm xác định rõ các lĩnh vực, bộ phận cần cải tiến. - Tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của Văn phòng (Danh mục tài liệu nội bộ).
8.5.2 Nhận biết và truy tìm nguồn gốc	<ul style="list-style-type: none"> - Các hồ sơ, văn bản phát hành đều có thể nhận biết và truy tìm nguồn gốc thông qua hồ sơ gốc được lưu trữ tại Bộ phận lưu trữ của Phòng Hành chính – Tổ chức; những tài liệu trên 10 năm sẽ chuyển giao về Chi cục Văn thư Lưu trữ thành phố.
8.5.3 Tài sản thuộc về tổ chức, cá nhân và nhà cung ứng bên ngoài	<ul style="list-style-type: none"> - Tài sản tổ chức, cá nhân và nhà cung ứng bên ngoài gồm cả những thông tin, dữ liệu cá nhân liên quan đến cá nhân/tổ chức đều được Văn phòng bảo mật. Những thông tin này được bảo vệ, không được tùy tiện tiết lộ cho bên thứ 3 nếu như không có ý kiến của “tổ chức, cá nhân” đó hoặc lãnh đạo Văn phòng.
8.5.4 Bảo quản	<ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ phải được bảo quản ngay từ khi được tiếp nhận, trong quá trình xử lý và lưu trữ. - Trong quá trình tiến hành giải quyết công việc hoặc sau khi giải quyết xong công việc, thì các hồ sơ, văn bản, v.v... đều phải được sắp xếp, lưu

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
	<p>giữ và bảo quản đầy đủ và an toàn.</p> <p>- Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản.</p>
8.5.5 Các hoạt động sau khi ban hành văn bản hành chính	<p>- Trong mọi trường hợp, Văn phòng sẽ đáp ứng các yêu cầu về các hoạt động sau ban hành văn bản, có liên quan đến văn bản và các thủ tục phát hành do Văn phòng thực hiện theo Quy trình khắc phục – phòng ngừa, khảo sát ý kiến tổ chức, cá nhân. Trong đó có xem xét đến các rủi ro có liên quan đến chất lượng văn bản, thủ tục hành chính, công tác văn thư,... và các phản hồi của tổ chức, cá nhân và các yêu cầu luật định và chế định trong công tác soạn thảo, phát hành văn bản hành chính nhà nước.</p>
8.5.6 Kiểm soát thay đổi	<p>- Trong quá trình hoạt động Văn phòng luôn phải xem xét và kiểm soát các thay đổi ngoài kế hoạch, thích hợp cho quá trình cung ứng dịch vụ, với mức độ cần thiết nhằm đảm bảo sự phù hợp liên tục với các yêu cầu về phối hợp giải quyết thủ tục hành chính.</p> <p>- Các hồ sơ về sự thay đổi này (như các kế hoạch dự trù, các email, văn bản xác nhận trao đổi,...) được tập hợp và lưu trữ lại để làm bằng chứng.</p>
8.6 Phát hành sản phẩm và dịch vụ	<p>- Văn phòng cam kết thực hiện các sắp xếp theo kế hoạch tại các giai đoạn thích hợp, nhằm kiểm tra xác nhận rằng các yêu cầu của dịch vụ công đã được đáp ứng, được thể hiện thông qua các Quy trình nghiệp vụ</p> <p>- Sau mỗi lần trả kết quả, Phòng Hành chính đều có ghi nhận bằng chứng trên mạng, trên sổ giao nhận hoặc qua dịch vụ bưu chính.</p>
8.7 Kiểm soát đầu ra quá trình, sản phẩm và dịch vụ không phù hợp	<p>- Văn phòng đảm bảo các tài liệu/hồ sơ không phù hợp, không hợp lệ (các tài liệu/hồ sơ không đầy đủ về số lượng, chủng loại, nội dung không đảm bảo đúng quy định) được nhận biết và kiểm soát việc khắc phục như điều chỉnh, bổ sung, hoặc trả lại và được kiểm tra sau đó để đảm bảo tài liệu/hồ sơ đáp ứng được các yêu cầu quy định của pháp luật.</p> <p>- Trường hợp vấn đề không phù hợp chỉ được phát hiện sau khi đã chuyển giao kết quả cho tổ chức, cá nhân (quyết định, kết quả thẩm định...) và tổ chức, cá nhân đã sử dụng các kết quả này thì Văn phòng sẽ có hành động thích hợp, cùng với sở chuyên ngành để khắc phục, phòng ngừa hậu quả tiềm ẩn của sự không phù hợp được phát hiện.</p> <p>- Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp và hành động khắc phục.</p>
9. Đánh giá hiệu quả hoạt động	
9.1 Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá	
9.1.1 Khái quát	<p>Văn phòng xây dựng các phương pháp thu thập các ý kiến phản hồi của các tổ chức/công dân/cá nhân nhằm đánh giá mức độ hài lòng về thời gian giải quyết, thái độ phục vụ, tính chính xác... của các văn bản giải quyết. Các ý kiến phản hồi được xem là các dữ liệu quan trọng nhằm thường xuyên cải tiến, đưa công tác tiếp nhận, xử lý và ban hành văn bản</p>





Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
	<p>của Văn phòng đi vào nền nếp, để:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chứng tỏ các công việc luôn phù hợp với yêu cầu quy định; - Đảm bảo hệ thống quản lý chất lượng luôn phù hợp; - Thường xuyên nâng cao tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng. <p>Tài liệu tham khảo: Quy trình thu thập ý kiến tổ chức/công dân/cá nhân.</p>
9.1.2 Sự thoả mãn của tổ chức, cá nhân	<ul style="list-style-type: none"> - Một trong những cách đo lường thành quả của HTQLCL, Văn phòng theo dõi và thăm dò sự thoả mãn của tổ chức, cá nhân. Việc thăm dò sự thoả mãn của tổ chức, cá nhân được các bộ phận thực hiện thông qua phát bảng câu hỏi thăm dò ý kiến tổ chức, cá nhân cho tổ chức, cá nhân sau mỗi lần trả kết quả. Định kỳ 1 năm/1 lần Ban Điều hành ISO Văn phòng tổng hợp, phân tích và báo cáo cho Lãnh đạo Văn phòng, từ các thông tin thu thập được này sẽ là cơ sở để Lãnh đạo Văn phòng đưa ra các quyết định nhằm ngày càng nâng cao chất lượng phục vụ cho tổ chức, cá nhân. - Văn phòng nhận thức rằng “tổ chức, cá nhân” không có ý kiến, không phản hồi không hoàn toàn đồng nghĩa với việc họ đã hài lòng về dịch vụ của Văn phòng. Vì vậy, Văn phòng cần phải chủ động trong việc gửi phiếu thăm dò này cho tổ chức, cá nhân để họ có điều kiện thể hiện ý kiến hài lòng hoặc không hài lòng. - Văn phòng xây dựng và duy trì việc thực hiện quá trình này nhằm thu thập sự phản hồi của tổ chức/công dân/cá nhân thông qua việc lập Kế hoạch thực hiện và bảng câu hỏi, dựa trên những văn bản quy định của pháp luật: Nghị định 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.
9.1.3 Phân tích dữ liệu	<p>Văn phòng đảm bảo xác định, thu thập và phân tích các dữ liệu tương ứng để chứng tỏ sự thích hợp và tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng và đánh giá xem xét sự cải tiến thường xuyên hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Việc thực hiện phân tích dữ liệu thực hiện ít nhất 1 lần/năm và báo cáo Lãnh đạo Văn phòng để theo dõi thực hiện. - Các nội dung phân tích thống kê: <ul style="list-style-type: none"> + Kết quả khảo sát ý kiến của cá nhân/tổ chức; + Kết quả phối hợp thực hiện các thủ tục hành chính liên thông và xử lý các hồ sơ công việc; - Trên cơ sở phân tích dữ liệu, Văn phòng sẽ thực hiện hành động khắc phục, phòng ngừa rủi ro theo quy trình.
9.2 Đánh giá nội bộ	
9.2.1 Khái	- Văn phòng thành lập Tổ đánh giá nội bộ, có nhiệm vụ giúp Chánh

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
quát	<p>Văn phòng kiểm tra việc thực thi HTQLCL tại các Phòng, Ban, Trung tâm thuộc Văn phòng, phát hiện những điểm không-phù-hợp (nếu có), kiểm tra xác nhận các hành động khắc phục điểm không-phù-hợp của các Phòng, Ban, Trung tâm, nhằm đảm bảo HTQLCL luôn được duy trì và cải tiến. Toàn bộ hoạt động lập kế hoạch đánh giá nội bộ, tổ chức thực hiện, thông báo kết quả đánh giá, khắc phục nguyên nhân của sự không-phù-hợp, kiểm tra xác nhận các hành động khắc phục được quy định trong quy trình đánh giá nội bộ.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Văn phòng tiến hành đánh giá nội bộ theo Quy trình đánh giá nội bộ định kỳ 1 lần/ năm theo Kế hoạch quản lý chất lượng hàng năm của Văn phòng để xác định tính phù hợp và hiệu lực của hệ thống và tiêu chuẩn. - Tài liệu tham khảo: Quy trình đánh giá nội bộ.
9.2.2 Nội dung	<ul style="list-style-type: none"> - Tiêu chuẩn, phạm vi, tần suất và phương pháp đánh giá được xác định. Việc tuyển chọn các đánh giá viên nội bộ và điều khiển các cuộc đánh giá bảo đảm được tính khách quan và công bằng của quá trình đánh giá, các đánh giá viên nội bộ không được đánh giá tại nơi mình làm việc. Quá trình đánh giá nội bộ được thực hiện theo Quy trình Đánh giá nội bộ. - Tài liệu liên quan: Quy trình Đánh giá nội bộ (QT 03/LĐVP)
9.3 Xem xét của lãnh đạo	
9.3.1 Lãnh đạo cao nhất phải xem xét hệ thống quản lý chất lượng của tổ chức, theo định kỳ trong kế hoạch, nhằm đảm bảo tính thích hợp, đầy đủ và có hiệu lực	<p>Ban Điều hành ISO và Tổ Đánh giá nội bộ của Văn phòng tổ chức việc họp xem xét của lãnh đạo ít nhất 1 lần/ năm nhằm đảm bảo HTQLCL luôn thích hợp, đầy đủ và hiệu lực. Nội dung họp xem xét của lãnh đạo bao gồm.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tình trạng của các hành động từ những lần xem xét trước đây của lãnh đạo; - Các thay đổi trong các vấn đề bên ngoài và nội bộ có liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng, bao gồm bất kỳ rủi ro và cơ hội đã được xác định; - Thông tin về hiệu suất chất lượng, bao gồm xu hướng và các chỉ số về: <ul style="list-style-type: none"> + Sự không phù hợp và hành động khắc phục (được kiểm soát theo Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp và hành động khắc phục); + Các kết quả theo dõi và đo lường; + Các kết quả đánh giá định kỳ; + Sự thỏa mãn của tổ chức, cá nhân (được kiểm soát theo Báo cáo thăm dò ý kiến Tổ chức, cá nhân); + Các vấn đề liên quan đến những nhà cung ứng bên ngoài và các bên liên quan (được kiểm soát theo Quy định của Nhà nước);

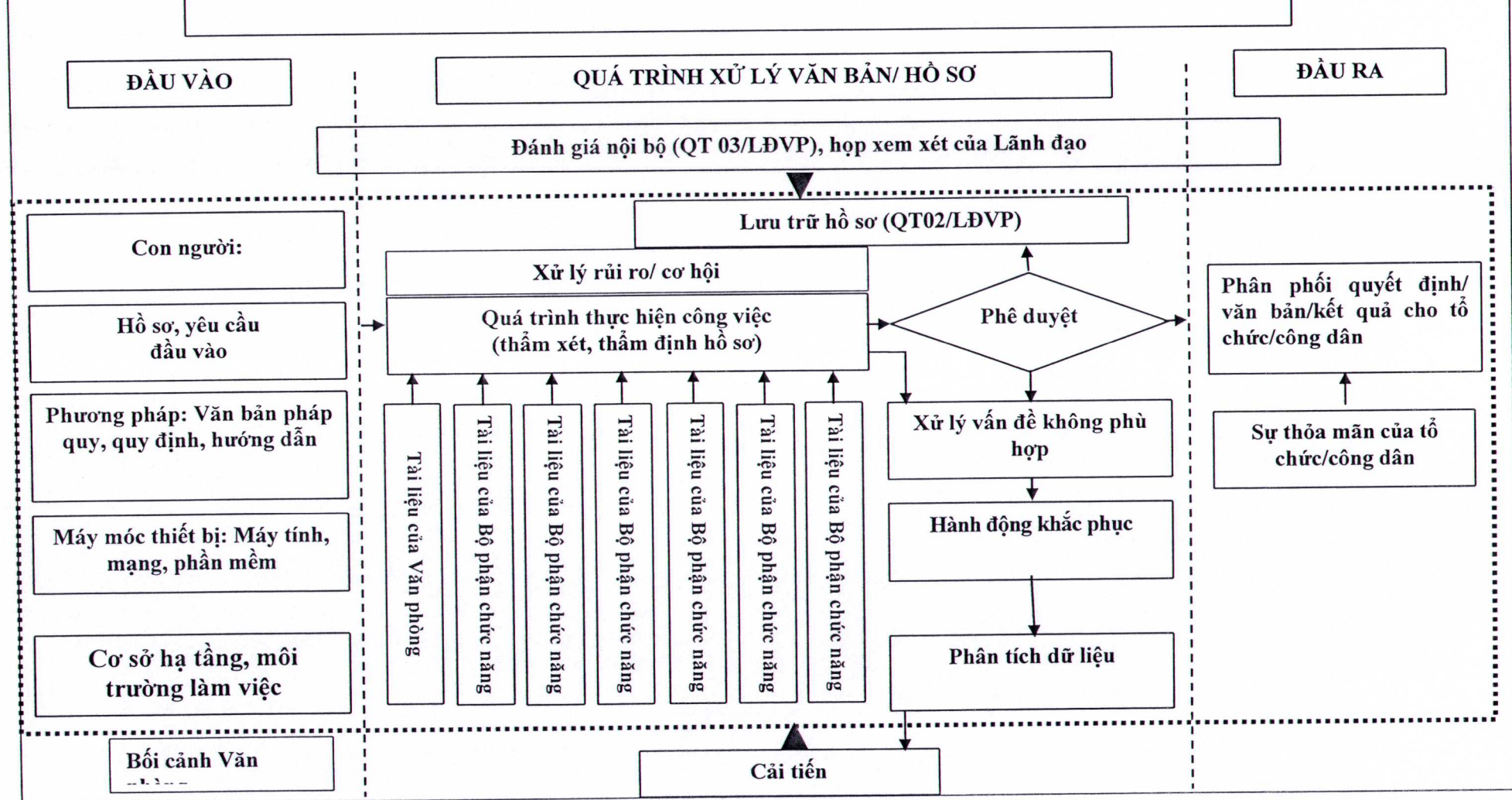
Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
	<ul style="list-style-type: none"> + Tình trạng đầy đủ của các nguồn lực cho việc duy trì hệ thống quản lý chất lượng có hiệu lực; + Hiệu suất quá trình và sự phù hợp của các sản phẩm và dịch vụ; - Tính hiệu lực của các hành động được thực hiện nhằm xử lý các rủi ro và cơ hội; - Các cơ hội tiềm năng mới cho sự cải tiến liên tục như các khuyến nghị về cải tiến hệ thống xuất phát từ các Phòng, Ban, Trung tâm; - Các yêu cầu của nội dung này được thể hiện trong Biên bản họp xem xét lãnh đạo. - Những nội dung họp nêu trên phải được lập thành văn bản, trong đó có kết luận, chỉ đạo của Lãnh đạo Văn phòng để làm cơ sở triển khai thực hiện cải tiến và nâng cao chất lượng phục vụ cá nhân và tổ chức, cải tiến quá trình làm việc cũng như việc xác định nhu cầu về nguồn lực bao gồm nguồn nhân lực, cơ sở hạ tầng và môi trường làm việc. - Bằng chứng (hồ sơ) của việc xem xét này được thể hiện thông qua biên bản hoặc thông báo kết luận cuộc họp, hoặc bất kỳ một thể thức văn bản hành chính khác của Văn phòng.
9.3.2 Đầu ra hoạt động xem xét của lãnh đạo	<ul style="list-style-type: none"> - Bao gồm các quyết định và hành động liên quan đến những cơ hội cải tiến liên tục, bất kỳ nhu cầu thay đổi nào đến hệ thống quản lý chất lượng, bao gồm các nhu cầu về nguồn lực. - Kết quả của hoạt động này được lưu lại hồ sơ kiểm soát bao gồm Biên bản họp xem xét lãnh đạo và các quyết định văn bản liên quan.
10. Cải tiến	
10.1 Khái quát	<ul style="list-style-type: none"> - Văn phòng thường xuyên nâng cao hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng thông qua việc sử dụng Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, kết quả đánh giá, phân tích dữ liệu, các hành động khắc phục và kết quả cuộc họp xem xét của lãnh đạo. - Tài liệu liên quan: Quy trình đánh giá nội bộ; Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp và hành động khắc phục.
10.2 Sự không phù hợp và hành động khắc phục	
10.2.1 Khi một sự không phù hợp xuất hiện, bao gồm từ những trường hợp khiếu nại	<ul style="list-style-type: none"> - Văn phòng đảm bảo thực hiện hành động nhằm loại bỏ các nguyên nhân của sự không phù hợp để ngăn ngừa sự tái diễn lặp lại để: + Khắc phục sự không phù hợp đó, thực hiện hành động để kiểm soát và đối phó với các hậu quả đã xảy ra; + Thực hiện hành động để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp đó, nhằm ngăn ngừa sự tái diễn hoặc xảy ra tại một chỗ khác; xác định rằng sự không phù hợp tương tự có tồn tại hay không, hoặc có tiềm ẩn xảy ra hay không.

Điều khoản ISO	Tài liệu viện dẫn
	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện bất kỳ hành động cần thiết nào để khắc phục; - Xem xét tính hiệu lực của mọi hành động khắc phục được thực hiện; - Tạo các thay đổi trong hệ thống quản lý chất lượng, khi cần thiết; - Các hành động khắc phục này thích hợp với các tác động của sự không phù hợp phải đối mặt. <p>Tài liệu liên quan: Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp và hành động khắc phục.</p>
10.2.2 Văn phòng phải lưu trữ thông tin dạng văn bản như là bằng chứng	Sau mỗi hành động khắc phục Văn phòng luôn lưu trữ những văn bản, thông tin, các kết quả về các hành động khắc phục theo Quy trình Hành động khắc phục.
10.3 Cải tiến liên tục	<ul style="list-style-type: none"> - Văn phòng cải tiến liên tục sự phù hợp, đầy đủ và tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng. - Luôn xem xét các đầu ra cho việc phân tích và đánh giá, và đầu ra xem xét của lãnh đạo, nhằm xác nhận rằng không có phạm vi nào nằm dưới chuẩn hiệu suất hoạt động, hoặc để sót những cơ hội cần phải xem xét đến như là một phần của việc cải tiến liên tục. - Văn phòng lựa chọn và sử dụng những công cụ và các phương pháp thích hợp, cho việc điều tra các nguyên nhân dẫn đến trường hợp dưới chuẩn hiệu suất, và cho việc hỗ trợ cải tiến liên tục. - Nội dung này được thể hiện qua các Biên bản họp giao ban định kỳ, các Biên bản xem xét lãnh đạo...

7. CÁC BIỂU MẪU ĐÍNH KÈM

<p>Bảng thống kê hàng tháng</p>  <p>BAO CAO TÌNH HÌNH GQ TTHC.xls</p>	<p>Mẫu báo cáo mục tiêu chất lượng</p>  <p>Phu lục 2 - Mẫu_BC_Muc_tieu_ct</p>
<p>Phiếu thăm dò ý kiến cá nhân và tổ chức</p>  <p>Phieu tham do y kien CN-TC (Neu tiep nhar</p>	<p>Mẫu báo cáo tổng hợp ý kiến thăm dò</p>  <p>BC Tong_hop_y_kien_th</p>

Bảng nhận biết các quá trình hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015



PHỤ LỤC: Bối cảnh của tổ chức trong mối quan hệ cùng các bên có liên quan

Văn phòng hoạt động trong mối quan hệ tương tác cùng các tổ chức, cá nhân, tạo nên các cơ hội để Văn phòng phát triển, đồng thời cũng nhận diện các rủi ro để đảm bảo hiệu quả tối ưu trong mọi hoạt động của Văn phòng.

STT	Vấn đề/ mong đợi	Diễn giải	Nhận diện Rủi ro	Nhận diện Cơ hội	Trách nhiệm kiểm soát chính	Mô tả biện pháp kiểm soát	Tài liệu liên quan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(13)	(14)
1.	Cá nhân, tổ chức	Cá nhân, tổ chức vừa tham gia trực tiếp vào quá trình thực hiện thủ tục, vừa là người hưởng thụ sản phẩm của dịch vụ công.	Cá nhân, tổ chức không hài lòng, ảnh hưởng uy tín của Văn phòng	Được sự ủng hộ của cá nhân, tổ chức trong thực thi các chính sách	Các Phòng chuyên môn	Thực hiện khảo sát hài lòng của cá nhân, tổ chức, nâng cao hơn khả năng cung cấp các dịch vụ công	Quy trình khảo sát ý kiến
2.	Nhà cung cấp	Cung cấp các sản phẩm, dịch vụ để đáp hoạt động của Văn phòng	- Đối với các nhà cung cấp sản phẩm: cung cấp nhiều sản phẩm gây ra tồn kho, lỗi thời khó thay đổi. - Đối với các nhà cung cấp dịch vụ: dịch vụ cũ, lỗi thời, không bắt kịp xu hướng phát triển.	- Ký hợp đồng với số lượng lớn và dài hạn, ổn định về nguồn cung cấp. - Thanh toán đúng hạn. - Không khiếu nại về chất lượng sản phẩm và dịch vụ.	Phòng chuyên môn phụ trách	- Tiến hành đánh giá, chọn lọc nhà cung cấp thường xuyên. Kiểm soát số lượng đặt hàng, hạn chế sản phẩm dư thừa. - Thanh lý các sản phẩm cũ, lỗi thời, lạc hậu.	Quy trình mua hàng
3.	Các Cơ quan cùng cấp và liên quan	Phối hợp thực hiện các TTHC, thi đua, xếp loại	Cơ quan liên quan khiếu nại cách thực hiện các dịch vụ công của Văn phòng	Kiểm soát chặt các Quy trình để thực hiện đáp ứng nhu cầu của tổ chức/ công dân/ cá nhân, tốt nhất.	Các Phòng chuyên môn	Thực hiện đáp ứng nhu cầu của cá nhân, tổ chức tốt hơn, tạo môi trường không gian làm việc thân thiện.	Các Quy trình





STT	Vấn đề/ mong đợi	Diễn giải	Nhận diện Rủi ro	Nhận diện Cơ hội	Trách nhiệm kiểm soát chính	Mô tả biện pháp kiểm soát	Tài liệu liên quan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(13)	(14)
4.	Truyền thông	Các hoạt động trao đổi, tương tác thông tin của Văn phòng với bên ngoài.	Thông tin xấu ảnh hưởng đến hình ảnh, uy tín của Văn phòng và cơ quan hành chính nhà nước nói chung.	Giúp cá nhân, tổ chức, công dân tin tưởng hơn vào các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của nhà nước.	Phòng HC- TC và các phòng chuyên viên	- Ghi nhận phản hồi các thông tin không tích cực. - Kiểm soát các thông tin xấu. - Kiểm soát thông tin của Văn phòng trước khi truyền thông ra bên ngoài.	--
5.	Quan điểm lãnh đạo	Các Chính sách, chủ trương từ Đảng, Chính phủ, UBND Thành Phố.	- Chính sách, chủ trương không được truyền tải đầy đủ đến CBCC. - Các chính sách, chủ trương bị hiểu sai lệch.	Định hướng phát triển đúng đắn, tạo điều kiện phát triển bền vững.	Các Phòng chuyên môn	Chỉ đạo, chỉ thị, kế hoạch, chương trình hành động,... triển khai phổ biến chính sách đến nhân viên.	Chủ trương, chính sách
6.	Luật định.	Các văn bản, chủ trương chính sách của Nhà Nước, Chính phủ ảnh hưởng đến hoạt động của Văn phòng.	- Thi hành chưa đúng các yêu cầu luật định. - Các văn bản ảnh hưởng đến hoạt động của Văn phòng.	Phát triển theo các văn bản, quy định của cơ quan nhà nước. Tuân thủ các quy định của cơ quan nhà nước	Các Phòng chuyên môn	Chính sách, quy định, nghị định, các chương trình phát triển kinh tế xã hội cần được cập nhật, và phổ biến đến các đơn vị có liên quan để cập nhật, điều chỉnh.	Các văn bản, chủ trương chính sách của Nhà Nước, Chính phủ

UBND TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Xem xét của Lãnh đạo Văn phòng về Hệ thống Quản lý Chất lượng	Mã hiệu: QTXXHT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

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	Phạm Phương Vinh	Phạm Văn Thanh	Hà Phước Thắng
Chữ ký		 	
Chức vụ	Phó Trưởng Phòng	Ủy viên BDH ISO	Chánh Văn Phòng

UBND TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Xem xét của Lãnh đạo Văn phòng về Hệ thống Quản lý Chất lượng	Mã hiệu: QTXHT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

1. MỤC ĐÍCH

- Đảm bảo HTQLCL luôn phù hợp với thực tế và có hiệu lực;
- Thông qua họp xét của Lãnh đạo Văn phòng, đánh giá cơ hội cải tiến.

2. PHẠM VI

Áp dụng cho các hoạt động trong HTQLCL của Văn phòng.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Điều 9.3 – Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;
- Sổ tay chất lượng.

4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

- HTQLCL : Hệ thống quản lý chất lượng;
- LDVP : Lãnh đạo Văn phòng;
- ĐDLĐ : Đại diện lãnh đạo, được Chánh Văn phòng phân công;
- XXHT : xem xét Hệ thống quản lý chất lượng;
- VP : Văn phòng.
- BDH ISO : Ban Điều hành ISO Văn phòng

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

STT	TIẾN TRÌNH THỰC HIỆN	TRÁCH NHIỆM
1	Tổ chức họp xem xét	
1.1	Định kỳ tổ chức cuộc họp xem xét của LDVP về HTQLCL ít nhất 1 lần/ năm. Thành phần tham dự chính gồm Chánh VP, các Phó Chánh VP, Trưởng phòng, Phó Trưởng phòng, BGĐ các Trung tâm	Chánh VP
1.2	Khi cần thiết có thể họp đột xuất; Ngoài ra hàng tháng các Phòng/Ban, Trung tâm có thống kê, báo cáo về BDH ISO VP; BDH tổng hợp nhận xét, báo cáo định kỳ đến Chánh VP.	Chánh VP
2	Công tác chuẩn bị	
2.1	Phân công các Trưởng phòng, Phó Trưởng phòng chuẩn bị báo cáo bao gồm các nội dung: kết quả đánh giá chất lượng nội bộ, bên ngoài; các ý kiến phản hồi của người dân và tổ chức, kể cả các khiếu nại (nếu có); thực hiện quy trình xử lý văn bản, kết quả khắc phục, đề xuất cải tiến..., những thay đổi có thể ảnh hưởng đến hệ thống quản lý chất lượng.	Chánh VP ĐDLĐ
2.2	Tổng hợp báo cáo chung của Văn phòng	BDH ISO VP

UBND TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Xem xét của Lãnh đạo Văn phòng về Hệ thống Quản lý Chất lượng	Mã hiệu: QTXHHT
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

3	Tổ chức thực hiện, xem xét	
	Thông qua báo cáo, nhận xét của Tổ đánh giá, tổ chức hướng dẫn thảo luận, đề ra biện pháp để cải tiến.	Chánh VP
4	Kết luận	
4.1	Quyết định các vấn đề cần cải tiến, phân công người chịu trách nhiệm thực hiện, thời gian hoàn thành. BDH ISO VP dự thảo thông báo kết luận cuộc họp xem xét của Lãnh đạo	Chánh VP
4.2	- Ký văn bản (thông báo) chỉ đạo việc thực hiện các kết luận cuộc họp xem xét của Ban Lãnh đạo Văn phòng; - Gửi đến các Phòng và Trung tâm thực hiện.	Chánh VP Phòng HC phát hành
4.3	Theo dõi hỗ trợ thực hiện các vấn đề cần cải tiến trong thời gian tiếp theo.	BDH ISO VP Nhóm đánh giá nội bộ


6. BIỂU MẪU

TT	Tên Biểu mẫu
1.	Báo cáo đánh giá nội bộ
2.	Biên bản họp xem xét lãnh đạo

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

TT	Hồ sơ lưu
1.	- Tổng hợp báo cáo tháng của Phòng/Ban/Trung tâm; - Báo cáo Tổng hợp của BDH ISO VP + bút phê
2.	Biên bản họp xem xét lãnh đạo
3.	Thông báo chỉ đạo thực hiện các kết luận của Lãnh đạo Văn phòng

8. BIỂU MẪU

<p align="center">Mẫu biên bản cuộc họp xem xét của Lãnh đạo</p> <div align="center">  <p>Mau Bien ban cuoc hop xem xet.doc</p> </div>
--

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP _____	QUY TRÌNH Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ)	Mã hiệu: QT01-LĐVP
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

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 CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Phạm Phương Vinh	Phạm Văn Thanh	Hà Phước Thắng
Chữ ký		 	
Chức vụ	Phó Trưởng Phòng	Ủy viên BDH ISO	Chánh Văn Phòng

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP _____	QUY TRÌNH Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ)	Mã hiệu: QT01-LĐVP
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP _____	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT01-LĐVP
	Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ)	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này được thiết lập nhằm mục đích:

- Kiểm soát các thông tin văn bản dưới dạng tài liệu, hồ sơ thuộc Hệ thống quản lý chất lượng mà cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước đã xác định nhằm đảm bảo các tài liệu này:

- + Luôn sẵn có và phù hợp để sử dụng khi cần.
- + Được giữ gìn cẩn thận, ngăn nắp, tránh mất tính bảo mật, sử dụng sai mục đích, mất tính toàn vẹn.
- Quy định cách thức các tài liệu, hồ sơ này:
 - + Được tạo lập, cập nhật, nhận biết, xem xét và phê duyệt.
 - + Được phân phối, tiếp cận, khôi phục và sử dụng.
 - + Được lưu trữ, bảo quản bao gồm cả giữ gìn để có thể đọc được và hủy bỏ.
 - + Được kiểm soát, cập nhật khi có các thay đổi.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Hướng dẫn này áp dụng đối với các tài liệu, hồ sơ của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 do cơ quan ban hành bao gồm: Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, các quy trình, quy định, hướng dẫn thực hiện công việc...
- Các đơn vị của Văn phòng thực hiện hướng dẫn này.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, mục 7.5.
- Mô hình hệ thống quản lý chất lượng.

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- **Thông tin dạng văn bản:** thông tin yêu cầu phải được kiểm soát và được duy trì bởi một tổ chức (3.1.4) và phương tiện mà nó được trình bày hoặc lưu trữ (dưới bất kỳ định dạng và phương tiện nào và từ bất kỳ nguồn nào).
- **Tài liệu:** là các thông tin dạng văn bản phục vụ cho việc hoạch định và kiểm soát Hệ thống quản lý chất lượng.
- **Hồ sơ:** là các thông tin dạng văn bản dùng để công bố các kết quả hay cung cấp bằng chứng về các hoạt động được thực hiện của Hệ thống quản lý chất lượng.

Chú thích:

- + Hồ sơ chất lượng có thể được sử dụng để lập tài liệu về xác định nguồn gốc và để cung cấp bằng chứng về kiểm tra xác nhận, về hành động khắc phục.
- + Hồ sơ không thuộc diện kiểm soát sửa đổi.
- **HTQLCL:** Hệ thống quản lý chất lượng.

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP _____	QUY TRÌNH Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ)	Mã hiệu: QT01-LĐVP
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

5. NỘI DUNG

5.1 Kiểm soát tài liệu:

5.1.1 Hệ thống tài liệu của HTQLCL:

- a) Tài liệu HTQLCL của cơ quan bao gồm:
- + Chính sách chất lượng.
 - + Các quy trình, quy định, hướng dẫn dùng để vận hành và kiểm soát HTQLCL.
 - + Các quy trình giải quyết thủ tục hành chính.
 - + Các phụ lục, biểu mẫu.
- b) Tài liệu HTQLCL được nhận biết và kiểm soát bằng **Danh mục tài liệu** theo Biểu mẫu số BM.QT.01.01.

5.1.2 Tạo lập tài liệu:

5.1.2.1 Trách nhiệm biên soạn, soát xét, phê duyệt

Tùy thuộc vào chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức, cơ quan quy định trách nhiệm biên soạn, soát xét, phê duyệt cho phù hợp, ví dụ:

TT	Loại tài liệu	Biên soạn	Soát xét	Phê duyệt
1	Chính sách chất lượng	Ban Điều hành ISO	Phó Trưởng ban chỉ đạo ISO	Lãnh đạo Văn phòng
3	Quy trình, Quy định, Hướng dẫn	Cán bộ/ Công chức/ Viên chức	Ban Điều hành ISO	Lãnh đạo Văn phòng
4	Quy trình giải quyết thủ tục hành chính	Cán bộ/ Công chức/ Viên chức	Ban Điều hành ISO	Lãnh đạo Văn phòng

5.1.2.2 Bố cục tài liệu

Bố cục các tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng được trình bày tuân thủ theo các yêu cầu của các văn bản pháp quy có liên quan,

Đối với Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn sẽ bao gồm các mục sau:

1. MỤC ĐÍCH: Trả lời câu hỏi Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn này được thiết lập nhằm giải quyết vấn đề gì?
2. PHẠM VI ÁP DỤNG: Trả lời câu hỏi Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn sẽ được áp dụng ở lĩnh vực nào, bộ phận hay cá nhân nào phải thực hiện?
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN: Trả lời câu hỏi những tài liệu và quy định liên quan tới việc giải quyết Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn này?

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP _____	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT01-LĐVP
	Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ)	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

4. **ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT:** Nêu những định nghĩa và chữ viết tắt sử dụng trong Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn.

5. **NỘI DUNG:** Nêu trình tự nội dung, các công việc phải thực hiện, trách nhiệm, phương pháp, tài liệu làm cơ sở thực hiện, thời gian và nơi thực hiện, cách ghi nhận kết quả, cách lập và lưu giữ hồ sơ được tiếp nhận hay được tạo ra khi thực hiện (được minh họa tại phần 3 Mẫu quy trình xử lý công việc với 03 mẫu quy trình: Quy trình mẫu dạng lưu đồ; quy trình dạng diễn giải chi tiết; quy trình dạng lưu đồ và chi tiết).

6. **BIỂU MẪU:** liệt kê các biểu mẫu sử dụng tại các bước công việc trong Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn.

7. **HỒ SƠ CẦN LƯU:** quy định loại hồ sơ, thời gian và trách nhiệm lưu hồ sơ.

Lưu ý: Căn cứ vào tình hình thực tế, cơ quan quyết định các nội dung chính trong mỗi Quy trình/ Quy định/ Hướng dẫn cho phù hợp. Tuy nhiên, tối thiểu gồm các nội dung: mục đích, phạm vi áp dụng; nội dung và các biểu mẫu

5.1.2.3 Quy định về thông tin ban hành tài liệu:

* Mã số tài liệu ISO được quy định như sau:

Loại tài liệu	Ký hiệu
Quy trình	QT/nn/XX
Quy định	QĐ/nn/XX
Hướng dẫn	HD/nn/XX
Biểu mẫu	BM/XX/nn/mm

Trong đó:

- **nn** là số thứ tự tài liệu được ban hành bởi Phòng, Ban soạn thảo tài liệu, bắt đầu từ 01, được đánh theo thứ tự liên nhau.
- **mm** là ký hiệu của biểu mẫu trong một Quy trình.
- **XX** là ký hiệu của Phòng, Ban, Đơn vị soạn thảo tài liệu theo bảng dưới đây:

Bộ phận	Ký hiệu
Văn phòng	VP
Phòng
Phòng
Phòng

* Ngày ban hành tài liệu:

Ngày ban hành tài liệu được quy ước: xx/yy/zz.

Trong đó:

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP _____	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT01-LĐVP
	Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ)	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

- xx: là ngày ban hành tài liệu (các ngày nhỏ hơn 10 được ghi kèm số 0 đằng trước).
- xy: là tháng ban hành tài liệu.
- zz: năm ban hành tài liệu được viết đầy đủ 4 số.

Ví dụ :

- 09/01/2019: ban hành ngày 09 tháng 01 năm 2019.

*** Các hồ sơ, tài liệu hành chính nhà nước được soạn thảo và ban hành theo quy định về công tác văn thư hiện hành của nhà nước.**

5.1.3 Viết mới và sửa đổi tài liệu:

- Các bộ phận, đơn vị thuộc phạm vi HTQLCL nếu có nhu cầu viết mới, sửa đổi, bổ sung tài liệu (bao gồm cả các biểu mẫu) phải báo cáo lãnh đạo cơ quan xem xét để phân công người soạn thảo và phê duyệt ban hành.

- Người được phân công thu thập thông tin, nghiên cứu tình hình thực tế để soạn thảo tài liệu và nộp lại Ban ISO trong thời gian quy định.

- Trong trường hợp cần thiết, tài liệu sẽ được người viết, sửa chuyển đến những bộ phận có liên quan để lấy ý kiến đóng góp hoặc phối hợp thực hiện.

- Nội dung sửa đổi tài liệu sẽ được tóm tắt tại trang Sửa đổi tài liệu. Khi ban hành mới thì các phiếu này sẽ được hủy bỏ, và nội dung ghi ở trang Sửa đổi tài liệu cũng được xóa bỏ.

5.1.4 Phân phối tài liệu:

- Tài liệu kiểm soát thuộc HTQLCL do Bộ phận, phòng ban có chức năng chịu trách nhiệm kiểm soát và phân phối có thể bằng bản giấy hoặc bằng bản mềm (file điện tử: word, excel hoặc pdf,...).

- Tài liệu được khi phân phối cho các cá nhân, đơn vị có liên quan được quản lý theo các quy định về quản lý hồ sơ tại các văn bản pháp quy có liên quan của cơ quan.

5.1.5 Kiểm soát tài liệu bên ngoài:

- Các tài liệu bên ngoài liên quan đến HTQLCL của cơ quan bao gồm: các tiêu chuẩn (Việt Nam, quốc tế, khu vực...), các loại tài liệu tham khảo, văn bản pháp quy sẽ được kiểm soát theo quy định về quản lý công tác văn thư hiện hành.

- Đối với các tài liệu download từ internet về thì Trưởng các đơn vị chịu trách nhiệm kiểm soát nội dung, cập nhật vào danh mục tài liệu và sắp xếp theo thứ tự.

- Đối với các tài liệu download từ internet về, yêu cầu cán bộ phải để tại các Forder quy định.

5.2 Kiểm soát hồ sơ:

- Hồ sơ HTQLCL của cơ quan bao gồm:

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP _____	QUY TRÌNH Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ)	Mã hiệu: QT01-LĐVP
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

- + Hồ sơ đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng.
- + Hồ sơ về xem xét của lãnh đạo.
- + Hồ sơ về việc giải quyết rủi ro và cơ hội.
- + Hồ sơ liên quan đến việc giải quyết các thủ tục hành chính.
- + Hồ sơ liên quan đến các hoạt động khắc phục, cải tiến.
- + Hồ sơ liên quan đến đào tạo, năng lực.
- + Hồ sơ về quản lý tài sản, trang thiết bị.
- + Hồ sơ về giải quyết đầu ra không phù hợp.
- + Hồ sơ về quản lý các lĩnh vực chuyên môn thuộc chức năng quản lý nhà nước.
- Hồ sơ HTQLCL được nhận biết và kiểm soát bằng **Danh mục hồ sơ** theo mẫu BM.QT.01.02, hồ sơ chất lượng của các Phòng, ban chuyên môn do Trưởng đơn vị thiết lập và kiểm soát.
- Phương pháp sắp xếp và quản lý hồ sơ tuân thủ theo các yêu cầu tại các văn bản pháp quy có liên quan của cơ quan.
- Hồ sơ sắp xếp phải đảm bảo tính khoa học dễ tìm, dễ thấy, dễ lấy, dễ kiểm tra.
- Hồ sơ phải đảm bảo tính đồng nhất về phương pháp sắp xếp, nhãn mác cặp, file, mẫu mã cặp, phải phân định loại hồ sơ, bộ phận quản lý.
- Hồ sơ sau khi hết hạn lưu phải được hủy hoặc chuyển về kho lưu trữ. Trình tự hủy hồ sơ, nhất là hồ sơ tài chính phải theo quy định của pháp luật.
- Thời gian lưu hồ sơ theo quy định của từng ngành, lĩnh vực về thời hạn lưu hồ sơ.

5.3 Yêu cầu trong quá trình sử dụng:

- Liên tục cập nhật vào danh mục khi có hồ sơ mới phát sinh, lập cặp hồ sơ mới.
- Khi sử dụng xong hồ sơ phải sắp xếp vào đúng vị trí đã lấy ra sử dụng, theo thứ tự.

6. BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.QT.01.01	Danh mục kiểm soát tài liệu
2	BM.QT.01.02	Danh mục hồ sơ

7. HỒ SƠ CÀN LƯU



STT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu
1	Danh mục kiểm soát tài liệu	Ban Điều hành ISO	3 năm
2	Danh mục hồ sơ	Các Phòng/Ban/Trung tâm	Theo quy định của từng loại

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP _____	QUY TRÌNH Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản (tài liệu, hồ sơ)	Mã hiệu: QT01-LĐVP
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

Lưu ý:

Theo bối cảnh thực tế, cơ quan có thể tham khảo chương trình thực hành 5S (S1: Sàng lọc, phân loại ; S2: Sắp xếp gọn gàng, ngăn nắp; S3: Thực hiện vệ sinh sạch sẽ; S4: Hoạt động sẵn sàng; S5: Hoạt động sẵn sàng) trong việc kiểm soát tài liệu, hồ sơ.

ĐƯỜNG DẪN BIỂU MẪU ĐÍNH KÈM




Danh mục các quy trình cần kiểm soát	Danh mục hồ sơ
 Danh_muc_cac_Quy _trinh_can_kiem_soai	 DANH MỤC HỒ SƠ.doc

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Quy trình Nhận diện và xử lý các rủi ro và cơ hội	Mã hiệu: QT02-LĐVP
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

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	Phạm Phương Vinh	Phạm Văn Thanh	Hà Phước Thắng
Chữ ký		 	
Chức vụ	Phó Trưởng Phòng	Ủy viên BDH ISO	Chánh Văn Phòng

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Quy trình Nhận diện và xử lý các rủi ro và cơ hội	Mã hiệu: QT02-LĐVP
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Quy trình Nhận diện và xử lý các rủi ro và cơ hội	Mã hiệu: QT02-LĐVP
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định cách thức nhận dạng, phân tích và xử lý những rủi ro và cơ hội có khả năng xảy ra gây ảnh hưởng đến các hoạt động quản lý nhà nước của Văn phòng trong phạm vi cho phép, nhằm đưa ra mức độ đảm bảo trong việc đạt được mục tiêu của Văn phòng.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho tại các Phòng, ban, đơn vị trực thuộc Văn phòng và các quá trình trong phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Điều 6.1 – Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015;
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9000:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng.
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu.
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 31000:2011 Quản lý rủi ro - Nguyên tắc và hướng dẫn.
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO/TS 9002:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - Hướng dẫn áp dụng TCVN ISO 9001:2015.
- Sổ tay chất lượng.

4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

4.1 Định nghĩa:

- **HTQLCL**: Hệ thống quản lý chất lượng.
- **Bối cảnh của tổ chức**: là quá trình xác định các yếu tố ảnh hưởng tới mục đích, mục tiêu và sự bền vững của Văn phòng. Quá trình này xem xét các yếu tố nội bộ như giá trị, văn hóa, tri thức và kết quả thực hiện của Văn phòng. Quá trình này cũng xem xét các yếu tố bên ngoài như môi trường pháp lý, công nghệ, cạnh tranh, thị trường, văn hóa, xã hội và kinh tế.
- **Bối cảnh bên trong**: là môi trường bên trong, trong đó Văn phòng cố gắng đạt được các mục tiêu chiến lược của mình.

Bối cảnh bên trong của Văn phòng bao gồm:

- + Quản trị, cơ cấu tổ chức, vai trò và trách nhiệm;
- + Các chính sách, mục tiêu và chiến lược được đặt ra để đạt mục tiêu;
- + Khả năng, sự am hiểu về nguồn lực và kiến thức (ví dụ vốn, thời gian, con người, quá trình, hệ thống và công nghệ);
- + Các hệ thống thông tin, luồng thông tin và các quá trình ra quyết định (cả chính thức và không chính thức);

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Quy trình Nhận diện và xử lý các rủi ro và cơ hội	Mã hiệu: QT02-LĐVP
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

- + Mối quan hệ, nhận thức và giá trị của các bên liên quan trong Văn phòng;
- + Văn hóa của cơ quan;
- + Các tiêu chuẩn, hướng dẫn và mô hình được Văn phòng áp dụng;
- + Hình thức và mức độ của các mối quan hệ hợp đồng.

- **Bối cảnh bên ngoài:** là môi trường bên ngoài, trong đó Văn phòng cố gắng đạt được các mục tiêu chiến lược của mình.

Bối cảnh bên ngoài của Văn phòng bao gồm:

- + Môi trường văn hóa, xã hội, chính trị, pháp lý, chế định, tài chính, công nghệ, kinh tế, tự nhiên và cạnh tranh, dù là quốc tế, quốc gia, khu vực hoặc địa phương;
- + Các xu hướng và động lực chính tác động đến mục tiêu của Văn phòng; và
- + Mối quan hệ, nhận thức và giá trị của các bên liên quan bên ngoài.

- **Bên quan tâm:** Người hoặc tổ chức có thể ảnh hưởng, chịu ảnh hưởng, hoặc tự nhận thấy bị ảnh hưởng bởi một quyết định hay hành động.

- **Rủi ro:** tác động của sự không chắc chắn lên mục tiêu.

+ Tác động là một sai lệch so với dự kiến (tích cực và/hoặc tiêu cực).

+ Mục tiêu có thể có những khía cạnh khác nhau (như mục tiêu tài chính, sức khỏe, an toàn và môi trường) và có thể áp dụng ở các cấp độ khác nhau (như chiến lược, toàn bộ tổ chức, dự án, sản phẩm và quá trình).

+ Rủi ro thường đặc trưng bởi sự dẫn chiếu đến các sự kiện và hệ quả tiềm ẩn hoặc sự kết hợp giữa chúng.

+ Rủi ro thường thể hiện bằng sự kết nối giữa các hệ quả của một sự kiện (bao gồm cả những thay đổi về hoàn cảnh) và khả năng xảy ra kèm theo.

+ Sự không chắc chắn là tình trạng, thậm chí là một phần, sự thiếu hụt thông tin liên quan tới việc hiểu biết hoặc nhận thức về một sự kiện, hệ quả hoặc khả năng xảy ra của nó.

- **Cơ hội:** tác động có lợi hoặc tích cực của sự không chắc chắn ảnh hưởng tới khả năng của Văn phòng trong việc đạt được các kết quả dự kiến của HTQLCL.

- **Quản lý rủi ro:** các hoạt động điều phối để định hướng và kiểm soát một tổ chức về mặt rủi ro.

- **Đánh giá rủi ro:** là quá trình tổng thể nhận diện rủi ro, phân tích rủi ro và xác định mức độ rủi ro.

- **Nhận diện rủi ro:** là quá trình tìm kiếm, nhận biết và mô tả rủi ro.

+ Việc xác định rủi ro đòi hỏi phải xác định các nguồn rủi ro, sự kiện, nguyên nhân và hệ quả tiềm ẩn của chúng.

+ Xác định rủi ro có thể cần phân tích dữ liệu quá khứ, lý thuyết, ý kiến chuyên môn có hiểu biết và nhu cầu của các bên liên quan.

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Quy trình Nhận diện và xử lý các rủi ro và cơ hội	Mã hiệu: QT02-LĐVP
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

- **Phân tích rủi ro:** là quá trình tìm hiểu bản chất của rủi ro và xác định mức rủi ro.

+ Phân tích rủi ro cung cấp cơ sở để xác định mức độ rủi ro và quyết định về xử lý rủi ro.

+ Phân tích rủi ro bao gồm cả ước lượng rủi ro.

- **Mức rủi ro:** là mức độ của một rủi ro hay một tập hợp các rủi ro, thể hiện bằng sự kết hợp các hệ quả và khả năng xảy ra của chúng.

- **Giảm thiểu rủi ro:** là một kế hoạch được thiết lập nhằm giải quyết tất cả các rủi ro đã biết, tiềm ẩn và ngăn ngừa sự tái diễn.

4.2 Viết tắt:

- QT : Quy trình
- LĐ : Lãnh đạo
- TTHC : Thủ tục Hành chính
- ISO : Hệ thống quản lý chất lượng –ISO 9001:2015

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1. Lưu đồ:

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Tài liệu / hồ sơ
1	Phân tích bối cảnh	Ban Lãnh đạo Ban ISO	
2	↓ Nhận diện rủi ro	Ban Lãnh đạo Ban ISO Trưởng phòng	BM.QT.02.01
3	↓ Đánh giá rủi ro	Ban Lãnh đạo Ban ISO Trưởng phòng	BM.QT.02.01
4	↓ Nhận diện cơ hội	Ban Lãnh đạo Ban ISO Trưởng phòng	BM.QT.02.01
5	↓ Giải quyết rủi ro và cơ hội	Ban Lãnh đạo Ban ISO Trưởng phòng	BM.QT.02.01
	↓		

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Quy trình Nhận diện và xử lý các rủi ro và cơ hội	Mã hiệu: QT02-LĐVP
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

6	<div>Đánh giá hiệu lực của hành động giải quyết</div>	Ban Lãnh đạo Ban ISO Trưởng phòng	BM.QT.02.01
---	---	---	-------------

5.2. Diễn giải lưu đồ:

5.2.1. Phân tích bối cảnh:

Phân tích bối cảnh nhằm cung cấp các thông tin cho việc nhận diện các rủi ro và cơ hội mà có thể ảnh hưởng đến khả năng của Văn phòng trong việc đạt được các kết quả dự kiến của Hệ thống quản lý chất lượng. Thông tin bối cảnh của bao gồm:

a) Bối cảnh bên ngoài:

- Môi trường pháp lý bao gồm chính sách pháp luật nhà nước, các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành có liên quan đến hoạt động của Văn phòng và các lĩnh vực, quá trình nằm trong phạm vi áp dụng hệ thống.

- Tình hình kinh tế, chính trị, văn hóa xã hội trong và ngoài nước, tại tỉnh, thành phố hoặc địa phương.

- Sự đổi mới trong hoạt động, ứng dụng công nghệ thông tin, các phương pháp cải cách hành chính của các Văn phòng cùng cấp ở các tỉnh, địa phương khác hoặc trong tỉnh, địa phương mình.

- Sự tác động của các nhà thầu phụ, nhà cung cấp bên ngoài.

b) Bối cảnh bên trong (nội bộ):

- Kết quả hoạt động trong nội bộ Văn phòng, có thể bao gồm: cơ cấu tổ chức, phân công chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm và quyền hạn, sự phối kết hợp từ trên xuống dưới, từ dưới lên trên, liên phòng, phòng, những vấn đề bất cập nổi bật... tác động vào các quá trình, hoạt động, hiệu quả công việc.

- Sự đầy đủ của các nguồn lực bao gồm (nhân lực, vật lực, tài lực).

- Tình hình văn hóa công sở.

- Tri thức của nguồn nhân lực (cán bộ, công chức, viên chức, người lao động).

- Các quá trình của Hệ thống quản lý chất lượng (liên quan đến chức năng quản lý Nhà nước và cung cấp các dịch vụ hành chính công).

c) Nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm:

- Các yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

- Sự chỉ đạo của cơ quan cấp trên, cơ quan chủ quản, chính quyền địa phương.

- Các yêu cầu của các cơ quan phối hợp trong giải quyết công việc, giải quyết thủ tục hành chính.

- Nhu cầu, nguyện vọng của các nhà thầu phụ, nhà cung cấp bên ngoài.

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Quy trình Nhận diện và xử lý các rủi ro và cơ hội	Mã hiệu: QT02-LĐVP
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

5.2.2. Nhận diện rủi ro:

Nhằm nâng cao sự thỏa mãn khách hàng (tổ chức, cá nhân có nhu cầu), các bên quan tâm đến HTQLCL và quy định của pháp luật, trên cơ sở xem xét các thông tin phân tích bối cảnh, Ban Lãnh đạo và các Phòng, ban, đơn vị tham mưu của Văn phòng có trách nhiệm xác định các rủi ro mà có tác động bất lợi, tiêu cực, không mong muốn ảnh hưởng đến:

- Định hướng chiến lược;
- Mục tiêu của HTQLCL;
- Các kết quả dự kiến của HTQLCL;
- Sự phù hợp của kết quả hoạt động quản lý Nhà nước, hoạt động nội bộ của Văn phòng;
- Sự phù hợp của các kết quả giải quyết dịch vụ hành chính công.

Kết quả nhận diện sẽ được ghi nhận vào **Bảng nhận diện, đánh giá, giải quyết rủi ro và cơ hội** mẫu BM.QT.02.01 và việc mô tả rủi ro phải đảm bảo nội dung sau đây:

- Bản chất của rủi ro;
- Nguyên nhân và tác động tiêu cực của chúng, đối với các rủi ro có tác động tích cực có thể dẫn đến cơ hội thì ghi vào mục CƠ HỘI;
- Không nên mô tả như một quá trình, một biện pháp kiểm soát tiêu cực hoặc một hoạt động kiểm soát không xảy ra.

5.2.3. Đánh giá rủi ro:

Rủi ro được đo bằng công thức: **R = P x S** Trong đó:

- + R (Risk): rủi ro
- + P (Probability): khả năng xảy ra
- + S (Severity): hậu quả nếu xảy ra

Đánh giá rủi ro nhằm xác lập mức độ ưu tiên giải quyết các rủi ro quan trọng và chỉ ra các cơ hội cho việc cải tiến đối với các hoạt động hiện tại. Đánh giá rủi ro giúp thấu hiểu các rủi ro có hữu từ bối cảnh thực tế và kết nối tới các mục tiêu, các chiến lược và các quá trình của HTQLCL.

Tiêu chí đánh giá rủi ro được xác lập như sau:

a) Khả năng xảy ra (P):

Phân loại	Định nghĩa	Điểm
Hiếm khi xảy ra	Hầu như không bao giờ xảy ra hoặc có thể xảy ra trong trường hợp hy hữu	1
Ít khả năng xảy ra	Xảy ra 1 lần trong nhiều năm	2
Có khả năng xảy ra	Có thể xảy ra 1 lần trong 1 năm	3
Nhiều khả năng xảy ra	Xảy ra nhiều lần trong 1 năm	4

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Quy trình Nhận diện và xử lý các rủi ro và cơ hội	Mã hiệu: QT02-LĐVP
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

Chắc chắn xảy ra	Đã từng xảy ra thường xuyên trong 1 năm/quý/tháng	5
------------------	---	---

b) Hậu quả xảy ra (S):

Phân loại	Định nghĩa	Điểm
Không đáng kể	Tác động không nhìn thấy	1
Nhẹ	Có tác động nhưng dễ khắc phục	2
Vừa phải	Tác động dễ nhận thấy hoặc một số mục tiêu không đạt	3
Nghiêm trọng	Tác động mạnh đối với Văn phòng hoặc các mục tiêu chính không đạt được	4
Rất nghiêm trọng	Có thể dừng hoạt động, quá trình	5

c) Phân loại rủi ro:

Điểm rủi ro sẽ được xếp hạng như sau:

- Từ 01 - 10 điểm: rủi ro thấp (L), quy ước màu xanh lá cây.
- Từ 11 - 15 điểm: rủi ro cao (M), quy ước màu vàng.
- Từ 16 - 25 điểm: rủi ro rất cao (H), quy ước màu đỏ.

5.2.4. Nhận diện cơ hội:

Nhận diện cơ hội là nhận diện các rủi ro mà có tác động có lợi, tích cực ảnh hưởng đến khả năng đạt được các kết quả dự kiến của HTQLCL, sự phù hợp của các hoạt động chức năng quản lý Nhà nước, hoạt động nội bộ, dịch vụ hành chính công, nâng cao sự thỏa mãn khách hàng của Văn phòng.

Căn cứ vào bối cảnh hiện tại của Văn phòng (bên trong và bên ngoài) và mức độ của các rủi ro để xác định cơ hội để đạt được mục tiêu, kết quả dự kiến.

5.2.5. Giải quyết rủi ro và cơ hội

a) Biện pháp giải quyết rủi ro và cơ hội:

- Xác định các biện pháp giải quyết rủi ro và cơ hội là:
 - + Đưa ra các hành động để giảm thiểu các tác động tiêu cực, bất lợi, không mong muốn ảnh hưởng đến khả năng Văn phòng đạt được các định hướng chiến lược, mục đích, mục tiêu và các kết quả dự kiến của HTQLCL;
 - + Đưa ra các hành động để thúc đẩy các tác động tích cực, có lợi để đạt được các định hướng chiến lược, mục đích, mục tiêu và các kết quả dự kiến của HTQLCL.
- Giải quyết rủi ro và cơ hội có thể giúp đạt được sự cải tiến đối với HTQLCL.
- Các biện pháp giải quyết rủi ro và cơ hội có thể bao gồm nhưng không giới hạn:

Biện pháp	Mô tả
-----------	-------

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Quy trình Nhận diện và xử lý các rủi ro và cơ hội	Mã hiệu: QT02-LĐVP
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

Né tránh rủi ro	<ul style="list-style-type: none"> - Không thực hiện các hoạt động gây ra rủi ro; - Chọn một hành động khác thay thế; hoặc - Chọn một phương pháp hoặc quá trình kém rủi ro hơn.
Chấp nhận rủi ro	<ul style="list-style-type: none"> - Khi các hành động kiểm soát không khả thi; - Khi các biện pháp kiểm soát áp dụng đòi hỏi chi phí nhiều hơn lợi ích; - Khi rủi ro nằm trong khả năng chịu được của Văn phòng; - Cần theo đuổi một cơ hội nào đó.
Giảm thiểu rủi ro	<ul style="list-style-type: none"> - Khi mà việc chấm dứt xét thấy tốn thời gian và chi phí; - Chỉ cần giảm thiểu rủi ro ở mức chấp nhận được bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> + giảm thiểu khả năng xảy ra; + giảm thiểu hậu quả; + tăng khả năng phát hiện nguyên nhân và hậu quả.
Chia sẻ rủi ro	Chuyển giao rủi ro cho một bên thứ 3 (ví dụ: công ty bảo hiểm, hợp đồng nhà thầu, dịch vụ...)
Loại bỏ rủi ro	Chấm dứt nguồn phát sinh rủi ro.

b) Các bước thực hiện:

Bước 1: Phát triển kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội:

Ban ISO phối hợp với Trưởng các phòng, phòng ban, đơn vị trực thuộc trong phạm vi HTQLCL có trách nhiệm phát triển “**Bảng nhận diện và xử lý rủi ro và cơ hội**” theo mẫu BM.QT.02.01. Trong đó xác định cấp độ xử lý cần thiết cho mỗi rủi ro. Ví dụ: đối với rủi ro “cao”, thì cần lập kế hoạch để xử lý ngay; đối với những rủi ro thấp hoặc rất thấp mà có các cơ hội cải tiến, thì lập kế hoạch để cải tiến. Hành động xử lý rủi ro hiệu quả phụ thuộc vào các mục tiêu cụ thể và thời gian thực hiện.

Đối với rủi ro được nhận diện, cần phải:

- Cụ thể biện pháp xử lý: tránh, giảm thiểu, chia sẻ, chuyển giao hoặc chấp nhận.
- Văn bản hóa kế hoạch xử lý.
- Chỉ định người chịu trách nhiệm giám sát và báo cáo tiến độ.
- Xác định cụ thể ngày hoàn thành.

Bước 2: Thực hiện và giám sát kế hoạch xử lý

Khi thực hiện một kế hoạch xử lý, xem xét các hành động giải quyết sẽ được hỗ trợ:

- Nguồn lực sẵn có.

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Quy trình Nhận diện và xử lý các rủi ro và cơ hội	Mã hiệu: QT02-LĐVP
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

- Trao đổi với các bên liên quan.

5.2.6. Đánh giá hiệu lực của hành động giải quyết rủi ro và cơ hội

Ban Lãnh đạo phân công Trưởng các phòng thực hiện giám sát và báo cáo việc thực hiện các hành động xử lý rủi ro và cơ hội.



Định kỳ, Ban Lãnh đạo phải xem xét các rủi ro và cơ hội đã được nhận diện, văn bản hóa các hành động làm thay đổi hiện trạng của các rủi ro và cơ hội để có các quyết sách phù hợp cho việc cải tiến HTQLCL.

Ban ISO có trách nhiệm cập nhật thông tin về hoạt động giám sát, báo cáo và xem xét hiệu lực, tiến độ của các hành động xử lý rủi ro và cơ hội vào biểu mẫu BM.QT.02.01.

6. BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.QT.02.01	Bảng nhận diện, đánh giá, giải quyết rủi ro và cơ hội
2	PL.QT.02.01	Hướng dẫn đánh giá

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Stt	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Thời gian lưu	Đính kèm
1.	Đánh giá rủi ro và cơ hội	Tại các đơn vị & Ban ISO	Lâu dài	 F1-DANH GIA RUI RO VA CO HOI.xlsx
2.	Phụ lục: Hướng dẫn đánh giá và xử lý rủi ro, cơ hội	Tại các đơn vị & Ban ISO	Lâu dài	 A2- PHỤ LỤC 2 HUONG DAN DANH

UBND TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND.TP	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ	Mã hiệu: QT03/ LĐVP
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

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 CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Phạm Phương Vinh	Phạm Văn Thanh	Hà Phước Thắng
Chữ ký			
Chức vụ	Phó Trưởng Phòng	Ủy viên BDH ISO	Chánh Văn Phòng

UBND TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND.TP	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ	Mã hiệu:	QT03/ LĐVP
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	01/8/2019

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành

UBND TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND.TP	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ	Mã hiệu:	QT03/ LĐVP
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	01/8/2019

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định cách thức thực hiện chương trình đánh giá nội bộ nhằm xem xét tính hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng được áp dụng tại Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố.

2. PHẠM VI

Áp dụng cho các hoạt động trong hệ thống quản lý chất lượng của Văn phòng

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Điều 9.2 – Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.
- Sổ tay chất lượng.

4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

- HĐKPPN: Hành động khắc phục/ Hành động phòng ngừa
- KPH : Không phù hợp
- HĐKP : Hành động khắc phục
- HĐPN : Hành động phòng ngừa
- ĐDLĐ : Đại diện Lãnh đạo về chất lượng, 1 thành viên trong ban lãnh đạo, được Lãnh đạo cao nhất chỉ định, trao quyền hạn để quản lý, theo dõi, đánh giá và điều phối hệ thống quản lý chất lượng, nhằm mục đích nâng cao hiệu lực và hiệu quả trong việc vận hành và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng.
- DGNB : đánh giá nội bộ
- HTQLCL : Hệ thống quản lý chất lượng
- ĐGV : Đánh giá viên
- BM : Biểu mẫu

Sự KPH nặng: Sự KPH gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến hiệu lực của HTQLCL trong việc đảm bảo chất lượng của công tác hành chính. Những vấn đề sau đây có thể được coi là sự KPH nặng:

HTQLCL hoàn toàn không đề cập đến một yêu cầu cần áp dụng trong tiêu chuẩn áp dụng.

Một yêu cầu trong HTQLCL hoàn toàn không được thực hiện trong thực tế hoặc được thực hiện nhưng không có hiệu quả.

Có nhiều sự KPH nhẹ lặp lại một cách hệ thống (lặp lại qua các Phòng hoặc lặp lại trong các quy trình)

Có sự vi phạm những yêu cầu luật định áp dụng đối với việc cung cấp dịch vụ hành chính.

Sự KPH nhẹ: Về bản chất một sự KPH xảy ra ngẫu nhiên, gây ảnh hưởng không nghiêm trọng trong HTQLCL. Sự không phù hợp nhẹ có thể được kết luận khi:

UBND TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND.TP	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ	Mã hiệu: QT03/ LĐVP
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

Có khuynh hướng diễn biến xấu nhưng không có hành động khắc phục hoặc phòng ngừa.

Yêu cầu của tiêu chuẩn hoặc trong hệ thống tài liệu không được thực hiện nhất quán và liên tục.

Xuất hiện một vài điểm không tuân thủ theo HTQLCL đã được thiết lập tuy nhiên chỉ xảy ra ở một hoặc một số nhỏ lượng thủ tục hành chính xử lý, không xảy ra ở số lượng nhiều, mang tính hệ thống.

Các điểm lưu ý: Những khiếm khuyết nhỏ chưa đến mức không phù hợp và không gây ảnh hưởng đáng kể tới các yêu cầu trong hệ thống chất lượng.

Đánh giá viên nội bộ: là cán bộ, nhân viên trải qua khoá huấn luyện về đánh giá nội bộ và đã được cấp Giấy đánh giá viên. Các đánh giá viên không được đánh giá công việc của mình, nhưng được phép đánh giá công việc của bộ phận của mình.

Hành động khắc phục: Hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự KPH đã được phát hiện hay các tình trạng không mong muốn khác.

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

STT	TIẾN TRÌNH THỰC HIỆN	TRÁCH NHIỆM	BIỂU MẪU
1	Lập kế hoạch đánh giá nội bộ		
1.1	<ul style="list-style-type: none"> Xem xét lại kết quả đánh giá nội bộ kỳ trước Lựa chọn đánh giá viên và Tổ Trưởng Đánh giá, đánh giá viên được đào tạo và độc lập với hoạt động được đánh giá Tham khảo ý kiến của các Phòng và Trung tâm để hoàn chỉnh kế hoạch ĐGNB, trình Chánh VP duyệt Thực hiện ít nhất 1 cuộc ĐGNB trong 1 năm 	Đại diện lãnh đạo Tổ Đánh giá nội bộ	
1.2	- Xem xét và phê duyệt chương trình ĐGNB	Chánh VP	BM 1
2	Chuẩn bị ĐGNB		
2.1	- Phổ biến chương trình ĐGNB đến Trưởng, Phó phòng, Trung tâm và phụ trách bộ phận được đánh giá	Đại diện lãnh đạo	
	- Phân công đánh giá viên xem xét tài liệu	Tổ Trưởng ĐGNB	

UBND TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND.TP	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ	Mã hiệu: QT03/ LĐVP
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

2.2	Chuẩn bị tài liệu liên quan để Tổ ĐGNB tham khảo trước khi tiến hành đánh giá	Trưởng, Phó phòng nơi được đánh giá	
3	Tiến hành đánh giá và ghi nhận kết quả		
3.1	<ul style="list-style-type: none"> - ĐGV thực hiện đánh giá theo kế hoạch; - Phương pháp đánh giá: xem hồ sơ, tài liệu, phỏng vấn, ... trong phạm vi đã đăng ký; - Ghi nhận tiến trình đánh giá vào biểu mẫu; - Ghi nhận các điểm KHP vào báo cáo ĐGNB 	Đánh giá viên	BM 2 BM 3
3.2	<ul style="list-style-type: none"> - Trao đổi với Trưởng, Phó phòng, BGĐ Trung tâm được đánh giá về kết quả ĐGNB, ký vào bản báo cáo đánh giá. - Chuyển các biểu mẫu báo cáo ĐGNB đến Trưởng, Phó phòng, Ban Giám đốc Trung tâm đã được đánh giá. 	Tổ trưởng Tổ đánh giá	BM 3
3.3	Xem lại các biểu mẫu ghi nhận ĐGNB, thống nhất nội dung với Đánh giá viên và ký vào các biểu mẫu ghi nhận kết quả đánh giá	Trưởng, Phó phòng, BGĐ Trung tâm	
4	Khắc phục các điểm không phù hợp		
4.1	Tổ chức thực hiện hành động khắc phục trong thời hạn thỏa thuận, nhằm loại bỏ sự KPH và nguyên nhân được nêu trong bản báo cáo.	Trưởng, phó phụ trách bộ phận được đánh giá	BM 3
4.2	<ul style="list-style-type: none"> - Phân công đánh giá viên kiểm tra các hành động khắc phục. - Gửi các báo cáo ĐGNB để báo cáo LĐVP. 	Trưởng Nhóm đánh giá	BM 3
4.3	Tóm tắt các bản báo cáo ĐGNB để báo cáo LĐVP trong cuộc họp xem xét của lãnh đạo về hệ thống quản lý chất lượng.	Tổ trưởng Tổ đánh giá	BM 4

6. BIỂU MẪU

TT	Tên Biểu mẫu
1.	Kế hoạch đánh giá nội bộ (BM.QT.03.01)
2.	Thông báo đánh giá nội bộ (BM.QT.03.02)
3.	Biên bản đánh giá nội bộ (BM.QT.03.03)









UBND TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND.TP	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ	Mã hiệu: QT03/ LĐVP
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

4.	Báo cáo sự KPH (BM.QT.04.01)
5.	Báo cáo Tổng kết ĐGNB (BM.QT.03.04)


7. HỒ SƠ CÀN LƯU

TT	Hồ sơ lưu	Thời gian lưu tối thiểu
1.	Kế hoạch đánh giá nội bộ	3 năm
2.	Biên bản đánh giá nội bộ	3 năm
3.	Báo cáo sự KPH (phiếu hành động hành động khắc phục)	3 năm
4.	Báo cáo Tổng kết ĐGNB	3 năm

8. CÁC BIỂU MẪU ĐÍNH KÈM

Kế hoạch đánh giá nội bộ	Thông báo Chương trình ĐGNB
 KH ĐGNB.doc	 TB CTr ĐGNB.doc
Hướng dẫn ĐGNB	BB đánh giá đối với Lãnh đạo và Thư ký ISO
 Huong dan DGNB.DOC	 BB 2.doc
BB đánh giá đối với phòng ban có TTHC	BB đánh giá đối với Bộ phận một cửa
 BB 3.doc	 BB danh gia Bo phan 1 cua.doc
BB đánh giá đối với phòng ban không có TTHC	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục
 BB danh gia phong ban khong co TTHC.d	 Phieu yeu cau hanh dong KPPN.doc

UBND TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND.TP	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ	Mã hiệu:	QT03/ LĐVP
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	01/8/2019

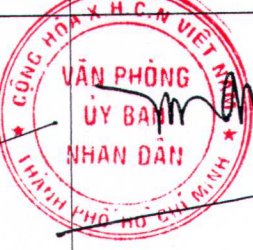
Báo cáo Tổng hợp kết quả đánh giá nội bộ lần/năm	
 BAO CAO DGNB.docx	

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Kiểm soát hồ sơ	Mã hiệu: QT03/HCTC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

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 CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Phạm Phương Vinh	Phạm Văn Thanh	Hà Phước Thắng
Chữ ký		 	
Chức vụ	Chuyên viên	Ủy viên BDH ISO	Chánh Văn Phòng

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Kiểm soát hồ sơ	Mã hiệu: QT03/HCTC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

1. MỤC ĐÍCH:

- Quy trình này quy định trách nhiệm trong việc lập hồ sơ, lưu giữ hồ sơ, kiểm soát hồ sơ để sử dụng khai thác lâu dài;
- Tiêu hủy theo đúng quy định các hồ sơ đã hết hiệu lực.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

Kiểm soát, quản lý, lưu giữ theo quy định tất cả hồ sơ hành chính hình thành trong quá trình Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố tiếp nhận, theo dõi, tham mưu cho Ủy ban nhân dân thành phố xử lý.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN:

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;
- Các văn bản pháp quy liên quan (đề cập tại mục 5.8).

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT:

- PHCTC : Phòng Hành chính-Tổ chức;
- BPLT : Bộ phận lưu trữ;
- CVNC : Chuyên viên nghiên cứu;
- NV : Nhân viên;
- CBCC : Cán bộ, Công chức.

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT03/HCTC
	Kiểm soát hồ sơ	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

Số TT	Tiến trình thực hiện	Trách nhiệm
5.1	Xác định các loại hồ sơ do Ủy ban nhân dân thành phố, Văn phòng UBND TP phát hành; lập danh mục hồ sơ, trong đó quy định rõ: số và ký hiệu hồ sơ, tiêu đề hồ sơ, thời hạn bảo quản, người lập hồ sơ, ghi chú.	Cán bộ phụ trách công tác văn thư-lưu trữ
5.2	Các hồ sơ công việc, hồ sơ trình ký, hồ sơ nguyên tắc do chuyên viên lập theo phân công thụ lý của lãnh đạo Văn phòng kể cả hồ sơ về Hệ thống quản lý chất lượng ISO. Từng loại hồ sơ phải có: <i>bìa hồ sơ, mục lục văn bản bên trong hồ sơ và tờ trình</i> đủ danh mục, đúng thể thức theo quy định.	CVNC
5.3	Các hồ sơ đã có văn bản ban hành thì được lưu tạm tại Bộ phận Hành chính. Sau 1 tháng sẽ được chuyển vào Bộ phận Lưu trữ thuộc Phòng Hành chính-Tổ chức. Sau 10 năm sẽ chuyển về Trung tâm Lưu trữ lịch sử TPHCM.	CVNC/NV Văn thư PHC
5.4	Chỉ có những hồ sơ/tài liệu đọc để biết, trùng thừa, thư mời họp, lịch làm việc được chuyên viên loại, hủy ngay hoặc có thể lưu giữ để tham khảo. Các loại hồ sơ, tài liệu có thời hạn bảo quản tạm thời (5 năm), sẽ cập nhật danh mục hồ sơ và được lãnh đạo duyệt.	CVNC, Chánh Văn phòng, Bộ phận lưu trữ
5.5	Bộ phận Lưu trữ có trách nhiệm tiếp nhận các hồ sơ, tài liệu từ Lãnh đạo UBND TP, Lãnh đạo Văn phòng, các Phòng nghiên cứu tổng hợp, tài liệu của văn thư Bộ phận Hành chính giao nộp hàng tháng và tiến hành chỉnh lý, sắp xếp, bảo quản, tổ chức khai thác sử dụng theo quy định của Pháp lệnh Lưu trữ quốc gia.	Phó PHCTC, CBCC Bộ phận lưu trữ
5.6	<ul style="list-style-type: none"> - Khi có nhu cầu nghiên cứu tài liệu (bản thảo, bản gốc, bản chính...) thì cán bộ, chuyên viên cơ quan làm phiếu yêu cầu; - Cán bộ công chức thuộc sở ngành, quận huyện làm công văn, giấy giới thiệu mới được trích sao, sao lục, sao y bản chính; - Công dân đến sao lục phải làm đơn đề nghị, có xác nhận của địa phương. 	<i>Mẫu phiếu yêu cầu;</i> Chuyên viên lưu trữ phụ trách khai thác tài liệu
5.7	<ul style="list-style-type: none"> - Trình tự hủy hồ sơ: Bộ phận lưu trữ soạn thảo danh mục tài liệu hủy, soạn thảo biên bản loại hủy tài liệu trình Hội đồng xác định giá trị của cơ quan quyết định hủy. - Phương pháp hủy hồ sơ : Xé tay, máy hủy,... 	<ul style="list-style-type: none"> - Bộ phận Lưu trữ - Hội đồng xác định giá trị
5.8	Cơ sở pháp lý	
	- Thông tư 01/2011/TT-BNV ngày 19/01/2011 của Bộ Nội vụ Hướng dẫn thể	

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT03/HCTC
	Kiểm soát hồ sơ	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

<p>thức và kỹ thuật trình bày văn bản hành chính;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nghị định số 110/2004/NĐ-CP ngày 08/4/2004 của Chính phủ về công tác văn thư; - Nghị định số 09/2010/NĐ-CP ngày 08/02/2010 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 110/2004/NĐ-CP ngày 08/4/2004 về công tác văn thư; - Thông tư số 04/2013/TT-BNV, ngày 16 tháng 4 năm 2013 của Bộ Nội vụ về hướng dẫn xây dựng Quy chế công tác văn thư, lưu trữ; được áp dụng đối với các cơ quan, tổ chức; - Quyết định số 28/2018/QĐ-TTg ngày 12 tháng 7 năm 2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc gửi nhận văn bản điện tử giữa các cơ quan trong hệ thống hành chính Nhà nước - Thông tư số 01/2019/TT-BNV ngày 24/01/2019 của Bộ Nội vụ <i>quy định quy trình trao đổi, lưu trữ, xử lý tài liệu điện tử trong công tác văn thư, các chức năng cơ bản của Hệ thống quản lý tài liệu điện tử trong quá trình xử lý công việc của các cơ quan, tổ chức.</i> - Thông tư số 02/2019/TT-BNV ngày 24/01/2019 của Bộ Nội vụ <i>quy định tiêu chuẩn dữ liệu thông tin đầu vào và yêu cầu bảo quản tài liệu lưu trữ điện tử.</i> - Quyết định số 212/QĐ-VP ngày 11/7/2019 của Văn phòng UBNDTP về Quy định trao đổi, lưu trữ, xử lý tài liệu điện tử trong công tác văn thư tại Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố; - Luật lưu trữ số 01/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011; - Nghị định 01/2013/NĐ-CP ngày 03 tháng 01 năm 2013 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Lưu trữ; - Quyết định số 4556/QĐ-UBND ngày 24 tháng 8 năm 2017 của Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Quy chế quản lý, sử dụng hệ thống quản lý văn bản và hồ sơ công việc qua mạng tại thành phố Hồ Chí Minh.

6. BIỂU MẪU

TT	Tên Biểu mẫu (<i>Mẫu văn bản hành chính theo thông tư 01/2011/TT-BNV ngày 19/01/2011</i>)
1.	Bìa hồ sơ
2.	Danh mục hồ sơ
3.	Mục lục văn bản
4.	Phiếu yêu cầu

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Kiểm soát hồ sơ	Mã hiệu: QT03/HCTC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

TT	Hồ sơ lưu
1.	Giấy giới thiệu, văn bản đề nghị sao lục
2.	Danh mục tài liệu hủy
3.	Biên bản hủy tài liệu
Hồ sơ được lưu tại bộ phận chuyên môn và các đơn vị có liên quan. Sau khi hết hạn lưu trữ, chuyển hồ sơ xuống đơn vị lưu trữ của cơ quan và lưu trữ theo quy định hiện hành.	

BM 01

VĂN PHÒNG ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
PHÒNG HÀNH CHÍNH-TỔ CHỨC

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 20

PHIẾU ĐỀ NGHỊ MƯỢN/TRÍCH LỤC TÀI LIỆU

Họ tên người mượn tài liệu:

Nơi làm việc:

Nội dung mượn đọc/trích:

Số tờ:

Lãnh đạo Văn phòng duyệt

Phòng Hành chính-TC

Người mượn

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Kiểm soát tài liệu, văn bản	Mã hiệu: QT04/HCTC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

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 CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Phạm Phương Vinh	Phạm Văn Thanh	Hà Phước Thắng
Chữ ký		 	
Chức vụ	Phó Trưởng Phòng	Ủy viên BDH ISO	Chánh Văn Phòng

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Kiểm soát tài liệu, văn bản	Mã hiệu: QT04/HCTC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

1. MỤC ĐÍCH:

Quy trình kiểm soát tài liệu/văn bản nhằm:

- Đảm bảo đúng hình thức, thể thức, chính tả và nội dung của các tài liệu/văn bản trước khi trình lãnh đạo duyệt ký, ban hành;
- Nhằm để rà soát, tránh trùng lặp, cập nhật lại văn bản khi cần thiết;
- Đảm bảo nhận biết được sự thay đổi và trình trạng hiệu lực hiện hành của tài liệu;
- Đảm bảo các văn bản quy phạm pháp luật và tiêu chuẩn Việt Nam, ISO liên quan đến đầu việc đăng ký trong Hệ thống quản lý chất lượng được kiểm soát và có sẵn tại nơi làm việc;
- Đảm bảo các tài liệu bên ngoài được nhận biết, đưa vào áp dụng cũng như kiểm soát được việc phát hành tài liệu tại Văn phòng đến các nơi đưa vào áp dụng.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

- Áp dụng đối với công tác soạn thảo, trình ký, phát hành, phát hành lại các văn bản do UBND, VP UBND ký ban hành;
- Kiểm soát các tài liệu bên ngoài gửi đến bằng giấy, bằng file trên đường mạng, sổ tay chất lượng, các quy trình - thủ tục, hướng dẫn công việc của Bộ ISO 9001:2015 Văn phòng đang áp dụng.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN:

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;
- Các văn bản pháp quy liên quan (đề cập tại mục 5.11).

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT:

4.1 Định nghĩa:

A. Tài liệu nội bộ:

- Là tài liệu do Ủy ban nhân dân thành phố, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố soạn thảo ban hành, áp dụng trong nội bộ cơ quan hành chính nhà nước, liên quan vận hành Hệ thống quản lý chất lượng;
- Ban lãnh đạo Văn phòng phê duyệt Sổ tay chất lượng, sơ đồ tổ chức, trách nhiệm và quyền hạn, các thủ tục và tài liệu hỗ trợ;
- Phó Phòng Hành chính – Tổ chức chịu trách nhiệm kiểm soát toàn bộ các tài liệu nội bộ trong Hệ thống quản lý chất lượng.

B. Tài liệu bên ngoài:

Là các văn bản của Trung ương, của Thành phố ban hành để chỉ đạo điều hành nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội và các tài liệu về nội vụ như quy chế làm việc, tiêu chuẩn Việt Nam, tài liệu ISO hoặc Hội đồng nhân dân cùng cấp ban hành được áp dụng tại Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố.

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT04/HCTC
	Kiểm soát tài liệu, văn bản	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

4.2 Viết tắt:

- PHCTC : Phòng Hành chính-Tổ chức;
- BPLT : Bộ phận lưu trữ;
- CVNC : Chuyên viên nghiên cứu;
- NV : Nhân viên;
- CBCC : Cán bộ công chức.

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

Số TT	Tiến trình thực hiện	Trách nhiệm
Ban hành tài liệu mới/thay đổi tài liệu hiện hành		
A. Kiểm soát tài liệu nội bộ:		
5.1	<p>Khi có nhu cầu ban hành tài liệu/văn bản mới hoặc thay đổi tài liệu, chuyên viên thụ lý dự thảo tài liệu mới, kèm theo tài liệu cũ (nếu có), lập tờ trình trong đó nêu rõ lý do ban hành tài liệu mới hoặc thay đổi, chuyển đến Lãnh đạo Văn phòng và Thường trực Ủy ban duyệt ký, có qua Phòng Hành chính để kiểm tra thể thức, hình thức (lần soát xét, ngày hiệu lực) trước khi trình.</p> <p>- Lãnh đạo Văn phòng xem xét, duyệt ký nếu đồng ý.</p> <p>- Trình Lãnh đạo Ủy ban xem xét, duyệt ký nếu đồng ý.</p>	Chuyên viên thụ lý và Lãnh đạo Văn phòng, Thường trực Ủy ban phụ trách
5.2	<p>Nhận tài liệu và cập nhật vào mạng, vào danh mục nội bộ. Bản chính sẽ được người soạn thảo và lãnh đạo ký và không đóng dấu, giao Bộ phận Hành chính lưu giữ; khi Lãnh đạo cần sẽ photo đóng dấu của Văn phòng, và cung cấp theo yêu cầu. Riêng Bộ tài liệu ISO Văn phòng được phát hành bằng văn bản điện tử (file) chữ ký số, đăng ở Cổng thông tin điện tử để thông tin rộng rãi và trang web điều hành tác nghiệp để chuyên viên Văn phòng tra cứu, thực hiện.</p>	Nhân viên văn thư
5.3	<p>Phát hành văn bản (tài liệu) đến nơi nhận hoặc người nhận bằng giấy/file. Đề nghị người nhận ký vào sổ giao nhận tài liệu để kiểm tra khi cần/xảy ra điểm không phù hợp.</p>	Nhân viên văn thư
5.4	<p>Khi thay đổi tài liệu nội bộ hiện hành, thực hiện các bước sau:</p> <p>a. Chuyên viên cập nhật tài liệu mới vào bộ tài liệu đồng thời ghi nhận tài liệu mới thay thế toàn bộ tài liệu cũ hay những</p>	Chuyên viên thực hiện ISO ở mỗi phòng;

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Kiểm soát tài liệu, văn bản	Mã hiệu: QT04/HCTC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

	điểm hết hiệu lực của văn bản cũ; b. Đối với người kiểm soát tài liệu, nếu giữ tài liệu đã hết hiệu lực phải ghi chú hoặc đóng dấu “hết hiệu lực”.	- Ban Điều hành ISO của Văn phòng.
B. Kiểm soát tài liệu bên ngoài:		
5.5	Tiếp nhận các tài liệu văn bản của Trung ương: Chính phủ, các bộ, ngành, các Tiêu chuẩn Việt Nam, ... chỉ đạo về kinh tế, xã hội, về Hệ thống chất lượng của Văn phòng, ...	Nhân viên văn-thư-đến
5.6	Vào sổ nhận công văn đến (đã quản lý bằng Phần mềm Quản lý văn bản và hồ sơ công việc liên thông trên đường truyền số liệu chuyên dùng) - Phân loại, trình Lãnh đạo Văn phòng phụ trách lĩnh vực cho ý kiến xử lý (bút phê). - Nếu là hồ sơ điện tử thì chuyển trên mạng đến Trưởng các đơn vị chuyên môn có chức năng xử lý.	Nhân viên văn – thư-đến thực hiện trên mạng/trình hồ sơ
5.7	Bút phê phân công chuyên viên thụ lý, xử lý theo lĩnh vực. (Các phòng, ban, Trung tâm nhận hồ sơ tại Phòng Hành chính, có ký sổ giao nhận; Văn bản mật luân chuyển ở trong bì thư dán kín và bắt buộc phải ký sổ giao/nhận)	Lãnh đạo Văn phòng phụ trách
5.8	Chuyên viên thụ lý, xử lý theo bút phê chỉ đạo: - Dự thảo văn bản chỉ đạo cụ thể để các ngành chức năng có liên quan chuẩn bị nội dung, tham mưu đề xuất để Ủy ban nhân dân thành phố chỉ đạo triển khai, thực hiện; - Lập phiếu chuyển hoặc sao y gửi các ngành chức năng có liên quan biết để thực hiện. - Đọc để biết, lưu tham khảo.	Chuyên viên các Phòng nghiên cứu-tổng hợp
5.9	Xem xét, ký văn bản thuộc thẩm quyền/trình Thường trực UBND Thành phố; trả lại chuyên viên nếu: - Có chỉnh sửa trên văn bản mang nội dung MẬT; - Cần thêm/bớt nội dung dự thảo văn bản thường; - Không có bìa hồ sơ, Tờ trình hoặc các tài liệu liên quan. <i>(Ghi chú: Nhân viên phòng Hành chính không xử lý nội dung, chỉ giúp đánh máy lại theo chỉnh sửa của lãnh đạo để trình lại nhanh, ký sớm)</i>	Lãnh đạo Văn phòng
5.10	Xem xét, ký văn bản thuộc thẩm quyền Thường trực UBND Thành phố, trả lại chuyên viên nếu: - Có chỉnh sửa trên văn bản mang nội dung MẬT; - Cần thêm/bớt nội dung dự thảo văn bản thường; - Không có bìa hồ sơ, Tờ trình hoặc các tài liệu liên quan. <i>(Ghi chú: Nhân viên phòng Hành chính không xử lý nội dung, chỉ giúp đánh máy)</i>	Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Kiểm soát tài liệu, văn bản	Mã hiệu: QT04/HCTC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

	<i>lại theo chỉnh sửa của lãnh đạo để trình lại nhanh, ký sớm)</i>	
5.11	Phòng Hành chính tổ chức phát hành văn bản đã ký: - Lãnh đạo Phòng rà soát thể thức, lỗi chính tả; nếu phát hiện sai sót thì phối hợp với chuyên viên để hoàn chỉnh; - Chuyển đến chuyên viên cấp số văn bản đi, sau khi đã rà soát các yêu cầu về phát hành văn bản, văn bản mật cấp số riêng; - Chuyển đến phòng photo để in ấn theo số lượng; - Chuyển đến khâu đóng dấu văn bản; - Chuyển văn bản giấy đến nơi vào bì, phát hành giấy; cũng như ký số, phát hành trên mạng; (Lưu ý: + Văn bản mật không phát hành trên mạng; không dự thảo văn bản mật trên máy nối mạng; + Đảm bảo ký số văn bản và phát hành trên mạng 100%, trừ văn bản mật và nhạy cảm; + Giảm phát hành văn bản giấy theo đúng quy chế, quy định.)	Phòng Hành chính; Nhân viên văn- thư-đi

5.11 Cơ sở pháp lý

	<ul style="list-style-type: none"> - 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; - Nghị định số 110/2004/NĐ-CP ngày 08/4/2004 của Chính phủ về công tác văn thư; - Nghị định số 09/2010/NĐ-CP ngày 08/02/2010 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 110/2004/NĐ-CP ngày 08/4/2004 về công tác văn thư; - Thông tư số 04/2013/TT-BNV, ngày 16/4/2013 của Bộ Nội vụ về hướng dẫn xây dựng Quy chế công tác văn thư, lưu trữ; được áp dụng đối với các cơ quan, tổ chức; - Thông tư 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; - Quyết định số 318/QĐ-VP ngày 14/11/2014 của Văn phòng UBND TP ban hành Quy chế về công tác văn thư và lưu trữ của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố. - Quyết định số 28/2018/QĐ-TTg ngày 12 tháng 7 năm 2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc gửi nhận văn bản điện tử giữa các cơ quan trong hệ thống hành chính Nhà nước - Thông tư số 01/2019/TT-BNV ngày 24/01/2019 của Bộ Nội vụ quy định quy trình trao đổi, lưu trữ, xử lý tài liệu điện tử trong công tác văn thư, các chức năng cơ bản của Hệ thống quản lý tài liệu điện tử trong quá trình xử lý công việc của các cơ quan, tổ chức. - 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. - Quyết định số 212/QĐ-VP ngày 11/7/2019 của Văn phòng UBNDTP về Quy định trao đổi, lưu trữ, xử lý tài liệu điện tử trong công tác văn thư tại Văn phòng
--	---

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Kiểm soát tài liệu, văn bản	Mã hiệu: QT04/HCTC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

	Ủy ban nhân dân thành phố; - Các biểu mẫu hành chính theo Thông tư số 01/2011/TT-BNV ngày 19 tháng 01 năm 2011 của Bộ Nội vụ; -
--	---

6. BIỂU MẪU

TT	Tên Biểu mẫu (Mẫu văn bản hành chính theo thông tư 01/2011/TT-BNV ngày 19/01/2011)
1.	Danh mục tài liệu nội bộ
2.	Danh mục tài liệu bên ngoài
3.	Sổ công văn đến - đi (đã tích hợp sẵn trên phần mềm QLVB&HSCV)

7. HỒ SƠ CÀN LƯU

TT	Hồ sơ lưu
1.	Bản cập nhật
2.	Toàn bộ tài liệu gốc, hồ sơ gốc
3.	Cơ sở dữ liệu văn bản đến - đi
4.	Biên bản hủy tài liệu
Tập Hồ sơ được lưu tạm 1 tháng tại Tổ Văn thư đi - Phòng Hành chính; hết tháng sẽ chuyển hồ sơ đến Tổ Lưu trữ của Văn phòng để tra cứu khi cần phục vụ cho sự chỉ đạo, điều hành của Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố (trong 10 năm); sau 10 năm sẽ chuyển giao về Chi cục Văn thư-Lưu trữ (Sở Nội vụ) lưu theo Luật Lưu trữ.	

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH <u>VĂN PHÒNG UBND TP</u>	QUY TRÌNH Kiểm soát văn bản không phù hợp	Mã hiệu: QT05/HCTC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

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 CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Phạm Phương Vinh	Phạm Văn Thanh	Hà Phước Thắng
Chữ ký		 	
Chức vụ	Phó Trưởng Phòng	Ủy viên BDH ISO	Chánh Văn Phòng

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Kiểm soát văn bản không phù hợp	Mã hiệu: QT05/HCTC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

1. MỤC ĐÍCH:

- Theo dõi, thống kê các văn bản/tài liệu đã được Ủy ban nhân dân thành phố, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố ban hành có điểm không phù hợp để xử lý, khắc phục, phòng ngừa, cải tiến;
- Xác định trách nhiệm trong quá trình xử lý, ban hành văn bản (nếu xảy ra hậu quả).

2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

Đối với tất cả các văn bản do Ủy ban nhân dân thành phố, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố ban hành có điểm không phù hợp, phải thu hồi hoặc ra văn bản đính chính.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN:

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;
- Các văn bản pháp quy liên quan (đề cập tại mục 5.7).

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT:

4.1 Định nghĩa:

“Văn bản không phù hợp” là những văn bản đã được Ủy ban nhân dân thành phố, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố ban hành nhưng phát hiện văn bản có 1 trong các vấn đề sau:

- + Quá thời hiệu quy định về xử lý, ban hành văn bản đó;
- + Có sai sót về nội dung, sai chính tả, mâu thuẫn về thời gian, địa điểm;
- + Hình thức, thể thức văn bản không phù hợp quy định hiện hành;
- + Xử lý văn bản trùng lặp;
- + Người ký sai thẩm quyền.

4.2 Viết tắt:

- TTUB : Chủ tịch và các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.
- CPVP : Chánh và các Phó văn phòng.
- PHCTC : Phòng Hành chính-Tổ chức.
- TP/PP : Trưởng phòng, Phó Trưởng Phòng
- CV : Chuyên viên của Phòng Nghiên cứu - Tổng hợp.

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Kiểm soát văn bản không phù hợp	Mã hiệu: QT05/HCTC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

Stt	Tiến trình thực hiện	Trách nhiệm
5.1	Phát hiện các văn bản không phù hợp từ phản ánh;	<ul style="list-style-type: none"> - Phản ánh của cá nhân/ công dân/ tổ chức - PHCTC /CV/CPVP - TTUB - TP/PP
5.2	Đánh giá mức độ không phù hợp của văn bản.	PHCTC, CV, CPVP
5.3	Đề xuất biện pháp xử lý và xem xét phê duyệt: <ul style="list-style-type: none"> - Xác định trách nhiệm, giải trình; - Đính chính; - Điều chỉnh văn bản hoặc yêu cầu trình lại toàn bộ hồ sơ và thực hiện theo đúng các bước của quy trình để ban hành văn bản thay thế nếu cần. - Hủy bỏ văn bản không phù hợp. 	PHCTC, CV CV CPVP TTUB, CPVP
5.4	Lãnh đạo duyệt	TTUB, CPVP
5.5	Tổ chức thực hiện biện pháp xử lý đã đề ra	PHC, CV, CPVP TTUB
5.6	<ul style="list-style-type: none"> - Ghi nhận kết quả xử lý, cập nhật vào “sổ theo dõi văn bản không phù hợp” - Lập phiếu yêu cầu hành động khắc phục, phòng ngừa đối với sự không phù hợp nghiêm trọng (nội dung giải quyết trái với quy định của pháp luật hiện hành) hoặc sự không phù hợp ít nghiêm trọng nhưng lặp đi lặp lại nhiều lần. 	Ban Điều hành ISO Văn phòng
5.7 Cơ sở pháp lý		
	<ul style="list-style-type: none"> - Thông tư 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; - Quyết định số 20/2016/QĐ-UBND ngày 09 tháng 6 năm 2016 của Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh; - Quyết định số 318/QĐ-VP ngày 14/11/2014 của Văn phòng UBNDTP ban hành Quy chế về công tác văn thư và lưu trữ của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố; - 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”; 	

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Kiểm soát văn bản không phù hợp	Mã hiệu: QT05/HCTC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

<ul style="list-style-type: none"> - Quyết định số 4556/QĐ-UBND ngày 24 tháng 8 năm 2017 của Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Quy chế quản lý, sử dụng hệ thống quản lý văn bản và hồ sơ công việc qua mạng tại thành phố Hồ Chí Minh. - Quyết định số 28/2018/QĐ-TTg ngày 12 tháng 7 năm 2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc gửi nhận văn bản điện tử giữa các cơ quan trong hệ thống hành chính Nhà nước - Thông tư số 01/2019/TT-BNV ngày 24/01/2019 của Bộ Nội vụ quy định quy trình trao đổi, lưu trữ, xử lý tài liệu điện tử trong công tác văn thư, các chức năng cơ bản của Hệ thống quản lý tài liệu điện tử trong quá trình xử lý công việc của các cơ quan, tổ chức. - 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. - Quyết định số 212/QĐ-VP ngày 11/7/2019 của Văn phòng UBNDTP về Quy định trao đổi, lưu trữ, xử lý tài liệu điện tử trong công tác văn thư tại Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố; - Các biểu mẫu hành chính theo Thông tư số 01/2011/TT-BNV ngày 19 tháng 01 năm 2011 của Bộ Nội vụ; - Các văn bản QPPL liên quan khác đối với từng lĩnh vực;
--

6. BIỂU MẪU

TT	Tên Biểu mẫu
1.	Phiếu đề xuất xử lý

7. HỒ SƠ CÀN LƯU

TT	Hồ sơ lưu
1.	Phiếu đề xuất xử lý
Hồ sơ được lưu tại Ban Điều hành ISO và các đơn vị có liên quan. Lưu trong Hệ thống tài liệu ISO của Văn phòng.	

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Thu thập và giải quyết các ý kiến của tổ chức, cá nhân	Mã hiệu: QT06/HCTC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

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 CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Phạm Phương Vinh	Phạm Văn Thanh	Hà Phước Thắng
Chữ ký		 	
Chức vụ	Phó Trưởng Phòng	Ủy viên BDH ISO	Chánh Văn Phòng

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Thu thập và giải quyết các ý kiến của tổ chức, cá nhân	Mã hiệu: QT06/HCTC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Thu thập và giải quyết các ý kiến của tổ chức, cá nhân	Mã hiệu: QT06/HCTC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

1. MỤC ĐÍCH:

Quy định thủ tục và phương pháp thu thập ý kiến, giải quyết phản ánh nhằm cải tiến nghiệp vụ, đảm bảo ngày càng đáp ứng tốt hơn các yêu cầu của tổ chức/cá nhân.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

- Phản ánh của tổ chức/cá nhân bằng mọi hình thức (bằng điện thoại, thư góp ý, thư điện tử qua e-mail, gửi thư khảo sát định kỳ).
- Các ý kiến đóng góp của tổ chức/cá nhân thông qua hộp thư góp ý, hộp giao ban, hội nghị, phiếu thăm dò ý kiến.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN:

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;
- Các văn bản pháp quy liên quan (đề cập tại mục 5. C).

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT:

4.1 Định nghĩa:

- Phản ánh của tổ chức/cá nhân là những phản ánh của người liên quan về các văn bản đã ban hành: thời hạn giải quyết, thái độ phục vụ, lỗi nội dung văn bản... chưa phù hợp theo quy định.
- Ý kiến phản hồi/góp ý: các nhận xét, góp ý của tổ chức, cá nhân giúp tìm ra nguyên nhân không phù hợp để làm tốt hơn nữa việc xử lý, ban hành các văn bản.

4.2 Viết tắt:

- TTYK : Thu thập ý kiến tổ chức/công dân/cá nhân
- PHCTC : Phòng Hành chính-Tổ chức.

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Thu thập và giải quyết các ý kiến của tổ chức, cá nhân	Mã hiệu: QT06/HCTC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

STT	Tiến trình thực hiện	Trách nhiệm
A. Giải quyết phản ánh của tổ chức/cá nhân:		
5.1	Tiếp nhận các phản ánh của tổ chức/cá nhân về nội dung, thời gian xử lý văn bản, thái độ phục vụ...,	Trưởng phòng/ chuyên viên
5.2	Đánh giá tính hợp lý của phản ánh, phối hợp với các phòng, ban khác trong quá trình đánh giá (nếu cần). Đề xuất biện pháp giải quyết, trình lãnh đạo Văn phòng;	LĐVP & Trưởng phòng liên quan
5.3	Xem xét và cho ý kiến chỉ đạo, giải quyết;	Lãnh đạo Văn phòng
5.4	Tổ chức thực hiện theo ý kiến chỉ đạo;	Trưởng phòng liên quan
5.5	Tổ chức kiểm tra, xác nhận việc giải quyết phản ánh đã được thực hiện;	Lãnh đạo Văn phòng
5.6	Tổ chức họp rút kinh nghiệm và đề xuất biện pháp khắc phục, phòng ngừa (nếu cần);	Lãnh đạo Văn phòng
B. Thu thập ý kiến phản hồi của tổ chức/cá nhân		
5.1b	Thu thập ý kiến của tổ chức/cá nhân thông qua:	
	- Hộp thư góp ý;	Trưởng phòng HC-TC
	- Hợp giao ban định kỳ của UBND thành phố với lãnh đạo Văn phòng;	Lãnh đạo Văn phòng; Trưởng các phòng
	- Hội nghị sơ kết, tổng kết, họp chuyên đề của UBND TP;	Lãnh đạo Văn phòng; Trưởng các phòng
	- Góp ý thông qua Cổng thông tin điện tử Văn phòng;	Quản trị Trang --> Trưởng phòng HC-TC
	- Gửi “phiếu thăm dò ý kiến” ít nhất 1 lần/năm - Gửi thư cảm ơn các tổ chức cá nhân đã ghi thông tin và gửi phản hồi phiếu thăm dò	Lãnh đạo phòng HC-TC
5.2b	Tổng hợp các ý kiến phản hồi :	
	- Tất cả các ý kiến đóng góp, đề xuất cải tiến gửi về Phòng HC-TC để tổng hợp, báo cáo; - Tổ chức tổng hợp các ý kiến phản hồi. Phân tích, đánh giá đề xuất các biện pháp xử lý, trình lãnh đạo Văn phòng xem xét và chỉ đạo xử lý. - Riêng về ý kiến về Thủ tục hành chính, do Phòng chuyên môn xử lý	- Trưởng Phòng HC-TC - Trưởng phòng liên quan. - Trưởng phòng KSTTHC

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT06/HCTC
	Thu thập và giải quyết các ý kiến của tổ chức, cá nhân	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

5.3b	Tổ chức thực hiện chỉ đạo của Văn phòng	Người được phân công
5.4b	Theo dõi và giám sát việc thực hiện	Trưởng các phòng liên quan

C. Các văn bản pháp quy liên quan

- Quyết định số 63/2016/QĐ-UBND ngày 26/12/2016 của UBNDTP về Ban hành quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh nhiệm kỳ 2016 – 2021;
- Quyết định số 20/2016/QĐ-UBND ngày 09 tháng 6 năm 2016 của Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh;
- Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;
- Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;
- Quyết định số 28/2018/QĐ-TTg ngày 12 tháng 7 năm 2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc gửi nhận văn bản điện tử giữa các cơ quan trong hệ thống hành chính Nhà nước
- Thông tư số 01/2019/TT-BNV ngày 24/01/2019 của Bộ Nội vụ quy định quy trình trao đổi, lưu trữ, xử lý tài liệu điện tử trong công tác văn thư, các chức năng cơ bản của Hệ thống quản lý tài liệu điện tử trong quá trình xử lý công việc của các cơ quan, tổ chức.

6. BIỂU MẪU

TT	Tên Biểu mẫu
1.	Phiếu góp ý (biểu mẫu)

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

TT	Hồ sơ lưu
1.	Bảng Tổng hợp theo dõi các ý kiến của tổ chức, cá nhân theo từng năm
2.	Các tài liệu do tổ chức cá nhân phản ánh
Hồ sơ được lưu tại Ban Điều hành ISO VP, bộ phận chuyên môn và các đơn vị có liên quan.	

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
VĂN PHÒNG UBND THÀNH PHỐ

Số: /VP-HCTC

Về thu thập ý kiến để hoàn thiện hệ
thống ISO đang áp dụng tại Văn phòng
Ủy ban nhân dân Thành phố

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Thành phố. Hồ Chí Minh, ngày tháng 8 năm 2022

Kính gửi:

- Sở Kế hoạch và Đầu tư;
- Sở Tài chính; Sở Nội vụ;
- Sở Tài nguyên và Môi trường;
- Sở Công Thương, Sở Xây dựng;
- Cục Hải quan TP;
- Sở Văn hóa - Thể thao;
- Công an TP; Thanh tra TP;
- Cục Quản lý thị trường;
- Ban Quản lý khu Nam.;
- Trung tâm Xúc tiến thương mại và đầu tư.

Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố đang áp dụng hệ thống ISO 9001:2015 quản lý 27 quy trình tác nghiệp, trong đó có 18 quy trình liên quan đến các thủ tục hành chính do sở, ngành tham mưu. Đề nghị quý cơ quan dành thời gian điền vào phiếu thăm dò, nhằm giúp Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố cải tiến quy trình ISO, tham gia xử lý tốt hơn các thủ tục hành chính do các sở ngành thực hiện. Những thông tin của quý cơ quan cung cấp chỉ dùng để phân tích, đánh giá và hoàn toàn được giữ bí mật.

Đề nghị quý cơ quan vui lòng ghi dấu X vào các ô trống và ý kiến vào biểu mẫu kèm theo, sau đó gửi về Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố (Phòng Hành chính-Tổ chức) số 86 - Lê Thánh Tôn, phường Bến Nghé, Quận 1, trước ngày 05 tháng 9 năm 2022.

Nơi nhận:

- Như trên (kèm phiếu thăm dò);
- VPUB: CPVP;
- Phòng HC-TC;
- Lưu: VT, (PHCTC-PTh).

KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ VĂN PHÒNG

Vũ Thị Huỳnh Mai

PHIẾU THĂM DÒ Ý KIẾN
VỀ ÁP DỤNG ISO TẠI ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ
(Gửi kèm văn bản số /VP-HCTC ngày tháng 8 năm 2022)

I. Quý cơ quan tham mưu hoặc tiếp nhận văn bản do Ủy ban nhân dân Thành phố giải quyết về các loại hồ sơ nào:

- 1.
- 2.
- 3.

II. Những nhận xét về việc xử lý loại hồ sơ nêu trên:

1. Thủ tục giao-nhận hồ sơ tại Ủy ban:

-Đơn giản ☐ -Phức tạp ☐ -Cần cải tiến ☐

2. Thái độ tiếp nhận hồ sơ của nhân viên Văn phòng:

-Chu đáo ☐ -Không chu đáo ☐ -Cần cải tiến ☐

3. Thời hạn giải quyết, ban hành văn bản

-Đúng hạn ☐ -Trễ ☐ -Số ngày trễ _____

4. Sự chính xác của văn bản ban hành (không phải đính chính, bổ sung hoặc làm lại do sai sót...).

-Chính xác ☐ -Có sai sót ☐ -Các sai sót thường gặp: _____

III. Một cách toàn diện, cơ quan đánh giá chung về kết quả giải quyết:

Rất kém ☐ Kém ☐ Trung bình ☐ Tốt ☐ Rất tốt ☐

IV. Những góp ý khác (về danh mục hồ sơ, file văn bản, các vướng mắc, ...):

-

-

Trân trọng cảm ơn.

Số : 212 /QĐ-VP

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 11 tháng 7 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định trao đổi, lưu trữ, xử lý tài liệu điện tử trong công tác văn thư tại Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố.

CHÁNH VĂN PHÒNG ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ

Căn cứ Quyết định số 28/2018/QĐ-TTg ngày 12 tháng 7 năm 2018 của Thủ tướng Chính phủ “về việc gửi, nhận văn bản điện tử giữa các cơ quan trong hệ thống hành chính Nhà nước”;

Căn cứ Thông tư số 01/2019/TT-BNV ngày 24 tháng 01 năm 2019 của Bộ Nội vụ “Quy định trao đổi, lưu trữ, xử lý tài liệu điện tử trong công tác văn thư các chức năng cơ bản của Hệ thống quản lý tài liệu điện tử trong quá trình xử lý công việc của các cơ quan, tổ chức” (gọi tắt Thông tư 01);

Căn cứ Thông tư số 02/2019/TT-BNV ngày 24 tháng 01 năm 2019 về Quy định tiêu chuẩn dữ liệu thông tin đầu vào và yêu cầu bảo quản tài liệu lưu trữ điện tử;

Căn cứ Quyết định số 63/2016/QĐ-UBND ngày 23 tháng 12 năm 2016 của Ủy ban nhân dân thành phố về ban hành Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh nhiệm kỳ 2016 - 2021 và Quyết định số 3180/QĐ-UBND ngày 01 tháng 8 năm 2018 về triển khai thực hiện Quy chế làm việc Ủy ban nhân dân thành phố và phân công công tác Thành viên Ủy ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh nhiệm kỳ 2016 – 2021;

Căn cứ Quyết định số 20/2016/QĐ-UBND ngày 09 tháng 6 năm 2016 của Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Hành chính-Tổ chức và của Giám đốc Trung tâm Tin học thành phố,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định trao đổi, lưu trữ, xử lý tài liệu điện tử trong công tác văn thư tại Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố (Kèm sơ đồ tiếp nhận, luân chuyển, xử lý và Danh mục các văn bản cần số hóa).

Điều 2. Quyết định này thay thế Quyết định số 182/QĐ-VP ban hành ngày 19 tháng 7 năm 2013 của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 4. Lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Trưởng Phòng Hành chính – Tổ chức, Giám đốc Trung tâm Tin học, cán bộ, công chức, viên chức thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố có trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận :

- Như điều 4;
- TTUB : CT, các PCT;
- Văn phòng các sở-ngành, quận-huyện
(để phối hợp thực hiện)
- Lưu (HCTC/P.Th). 8

**KT.CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ VĂN PHÒNG**



Võ Sĩ

QUY ĐỊNH

**Trao đổi, lưu trữ, xử lý tài liệu điện tử trong công tác văn thư
tại Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố.**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 212 /QĐ-VP ngày 11 tháng 7 năm 2019
của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố)*

Chương I. QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quyết định này quy định các nội dung sau:
 - a) Quy trình trao đổi, xử lý, lưu trữ tài liệu điện tử trong công tác văn thư bao gồm: quản lý văn bản điện tử đến, quản lý văn bản điện tử đi, lập và nộp lưu hồ sơ điện tử vào Lưu trữ cơ quan Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố;
 - b) Chức năng cơ bản của Hệ thống quản lý tài liệu điện tử.
2. Quyết định này không quy định quản lý văn bản có nội dung thuộc bí mật nhà nước theo quy định của pháp luật.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quyết định này áp dụng đối với cán bộ, công chức, viên chức của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố liên quan đến công tác tiếp nhận, luân chuyển, xử lý, lưu trữ hồ sơ, văn bản điện tử và quản trị hạ tầng, phần mềm.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Quyết định này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. *Hệ thống quản lý tài liệu điện tử* là Hệ thống quản lý văn bản và điều hành có chức năng quản lý hồ sơ điện tử trong quá trình xử lý công việc của Văn phòng (sau đây gọi chung là Hệ thống).
2. Chữ ký số của Văn phòng được ký ở phía trên, bên phải của trang đầu văn bản điện tử. Chữ ký số của người có thẩm quyền được ký ở cuối văn bản (tại vị trí ký của người có thẩm quyền ký ban hành văn bản trên văn bản giấy).
3. *Dữ liệu đặc tả của văn bản, hồ sơ* là thông tin mô tả nội dung, định dạng, ngữ cảnh, cấu trúc, các yếu tố cấu thành văn bản, hồ sơ; mối liên hệ của văn bản, hồ sơ với các văn bản, hồ sơ khác; thông tin về chữ ký số trên văn bản; lịch sử hình thành, sử dụng và các đặc tính khác nhằm phục vụ quá trình quản lý, tìm kiếm và lưu trữ văn bản, hồ sơ.
4. Cập nhật dữ liệu là nhập mới, bổ sung, sửa đổi, hoàn thiện những trường thông tin theo yêu cầu của Hệ thống.

5. Văn bản số hóa từ văn bản giấy là văn bản điện tử được tạo lập từ việc số hóa đầy đủ, chính xác nội dung, thể thức văn bản giấy và có chữ ký số của cơ quan chủ quản, tổ chức thực hiện số hóa.

Chương II. QUẢN LÝ VĂN BẢN ĐẾN

Điều 4. Nguyên tắc và yêu cầu quản lý văn bản đến

1. Tất cả văn bản đến Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố phải được đăng ký vào Hệ thống mới chuyển xử lý. Văn phòng không trình hồ sơ nằm ngoài Hệ thống (trừ trường hợp KHẨN CẤP, đã được lãnh đạo cho phép; sẽ cập nhật số quản lý văn bản đến đồng thời khi cấp số phát hành)

2. Số đến của một văn bản đến là duy nhất trong hệ thống quản lý văn bản đến của Văn phòng.

3. Luân chuyển để xử lý sau khi xác định đúng chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền giải quyết văn bản đến của nơi tiếp nhận, xử lý văn bản. Gửi trả văn bản nếu không thuộc thẩm quyền; có thiếu sót về nội dung, hình thức.

4. Giải quyết văn bản đến kịp thời, đúng thời hạn quy định của pháp luật, hoặc trong vòng 7 ngày làm việc tại Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố.

Điều 5. Tiếp nhận văn bản điện tử đến

1. Văn thư Văn phòng kiểm tra chữ ký số, nội dung văn bản, tài liệu kèm theo thống nhất với dữ liệu đặc tả của văn bản, cập nhật vào Hệ thống và chuyển đúng nơi thụ lý (xem sơ đồ kèm theo).

2. Văn thư Văn phòng sử dụng tính năng để thông báo đã nhận văn bản.

3. Văn phòng từ chối nhận văn bản điện tử, nếu văn bản đó không đảm bảo các nguyên tắc, yêu cầu về gửi, nhận và phải chịu trách nhiệm về việc từ chối đó, đồng thời phản hồi cho Bên gửi được biết thông qua Hệ thống quản lý văn bản.

Điều 6. Đăng ký, số hóa văn bản đến

1. Đăng ký văn bản điện tử đến

Trường hợp Bên gửi hoặc Bên nhận đáp ứng đầy đủ các yêu cầu về kết nối, liên thông trong việc gửi, nhận văn bản điện tử qua Trục liên thông văn bản quốc gia thì văn thư Văn phòng kiểm tra, cập nhật vào Hệ thống;

2. Số hóa văn bản đến từ văn bản giấy

Văn thư Văn phòng thực hiện số hóa văn bản đến đúng định dạng giấy, theo Danh mục văn bản phải số hóa do Văn phòng ban hành (xem phụ lục danh sách văn bản cần số hóa);

Điều 7. Trình, chuyển giao văn bản đến trong Hệ thống

1. Văn thư Văn phòng có trách nhiệm trình, chuyển giao văn bản đến Lãnh đạo Văn phòng (LĐVP) phụ trách/Trưởng phòng chuyên môn (nếu được ủy quyền) để phân phối, chỉ đạo giải quyết văn bản trên phần mềm hoặc qua ứng dụng chạy trên internet được cài trên thiết bị thông minh có áp dụng chữ ký số.

2. LDVP phụ trách/Trưởng phòng chuyên môn cho ý kiến phân phối, chỉ đạo giải quyết văn bản đến. Đối với văn bản đến liên quan đến nhiều đơn vị, LDVP phải xác định rõ đơn vị hoặc chuyên viên chủ trì, đơn vị hoặc chuyên viên phối hợp, thời hạn giải quyết văn bản và ý kiến chỉ đạo nội dung giải quyết; việc cập nhật vào Hệ thống sẽ do văn thư Văn phòng hỗ trợ cho LDVP (nếu được ủy quyền).

3. Văn bản điện tử đang được thụ lý, nếu nhận được văn bản giấy đến thì luân chuyển đến nơi đang thụ lý để đảm bảo tính liên tục.

Điều 8. Giải quyết văn bản đến trong Hệ thống

1. Khi nhận được văn bản đến trong tài khoản, phòng chuyên môn, chuyên viên được giao xử lý có trách nhiệm tổ chức giải quyết đúng hạn theo quy định pháp luật, hoặc trong 7 ngày làm việc.

2. Chuyên viên thụ lý giải quyết văn bản, theo các tình huống sau:

2.1. Lưu tham khảo (sau khi đọc để biết);

2.2. Phiếu chuyển: chuyển văn bản đến nơi chuyên ngành thực hiện;

2.3. Hoàn trả nơi gửi: nếu hồ sơ thiếu điều kiện xử lý;

2.4. Xử lý: Dự thảo Tờ trình, văn bản xử lý và cập nhật vào Hệ thống đủ thông tin, đủ file chuyển trên mạng trình Lãnh đạo; (in thành bộ hồ sơ giấy đề trình lãnh đạo - nếu thấy cần thiết).

3. Hệ thống được liên thông đến thiết bị di động của Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố, Lãnh đạo các Phòng, Ban, Trung tâm và các phòng họp để tra cứu khi cần, khi không có mặt tại nơi làm việc;

4. Hệ thống được liên kết với chức năng “Theo dõi việc thực hiện các văn bản chỉ đạo của Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố”

5. Chuyên viên phải đưa vào chức năng “Theo dõi việc thực hiện các văn bản chỉ đạo của Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố” trên Hệ thống nếu trong dự thảo văn bản, hay thông báo kết luận có (i) nội dung giao việc cụ thể, (ii) giao đơn vị cụ thể thực hiện, (iii) có thời gian hoàn thành và có báo cáo, đề đơn vị biết và thực hiện, Văn phòng có cơ sở dữ liệu để theo dõi, đôn đốc.

Chuyên viên thường xuyên vào chức năng nêu trên để cập nhật kịp thời kết quả xử lý của đơn vị hoặc trao đổi trực tuyến với đơn vị để tháo gỡ vướng mắc cho đơn vị (nếu có).

Chương III. QUẢN LÝ VĂN BẢN ĐI

Điều 9. Nguyên tắc và yêu cầu quản lý văn bản đi

1. Tất cả văn bản đi của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố phải được đăng ký vào Hệ thống và phải được kết nối với văn bản đến.

2. Số của một văn bản đi là duy nhất trong hệ thống quản lý văn bản đi của Văn phòng.

3. Văn phòng phải kiểm tra để đảm bảo văn bản đi được gửi đến đúng địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân có chức năng và thẩm quyền giải quyết, nếu chưa đến phải nhắc.

4. Văn phòng phải bảo đảm văn bản và các tài liệu kèm theo được chuyển giao toàn vẹn, an toàn trong môi trường mạng. Thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản điện tử thực hiện đúng theo quy định.

Điều 10. Soạn thảo, kiểm tra nội dung, thể thức, kỹ thuật trình bày văn bản

1. Chuyên viên được giao nhiệm vụ xử lý, soạn thảo văn bản:

Dự thảo văn bản; đưa dự thảo văn bản (và các tài liệu kèm theo) vào Hệ thống, kết nối với văn bản đến; dự kiến mức độ “khẩn” (nếu có); xin ý kiến đóng góp; tiếp thu và hoàn thiện dự thảo, trình lãnh đạo đơn vị xem xét.

Nếu văn bản đi không có văn bản đến thì chuyên viên phải tạo lập hồ sơ trên mạng để quản lý quá trình luân chuyển và kèm đủ file dự thảo trên mạng.

2. Chuyên viên chủ trì soạn thảo văn bản chịu trách nhiệm về nội dung thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản, chuyển dự thảo đến lãnh đạo được giao trách nhiệm kiểm tra, ký hoặc trình ký.

3. Lãnh đạo Bộ phận Hành chính được giao trách nhiệm tiếp nhận dự thảo để kiểm tra, góp ý thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản, trước khi trình người có thẩm quyền ký ban hành văn bản.

Điều 11. Ban hành và phát hành văn bản

1. Ban hành văn bản điện tử

a) Người có thẩm quyền ký, ban hành văn bản ký số trên môi trường mạng theo quy định tại Điều 12 Thông tư 01, chuyển văn thư cơ quan để làm thủ tục phát hành văn bản điện tử qua mạng tin học, có ký số của cơ quan ban hành.

Trường hợp ký trên bản giấy thì phải số hóa và ký số chữ ký cơ quan trên trang đầu văn bản.

b) Văn thư Văn phòng: cấp số, ngày, tháng, năm vào văn bản (đã ký) bằng chức năng của Hệ thống; in và đóng dấu để lưu tại văn thư 01 bản và số lượng bản giấy phải phát hành đến các nơi theo quy định và phát hành văn bản điện tử.

2. Đối tượng nhận văn bản giấy:

a) Cơ quan, tổ chức, cá nhân không đáp ứng điều kiện hạ tầng kỹ thuật công nghệ để nhận văn bản điện tử;

b) Cơ quan, tổ chức, cá nhân phải sử dụng văn bản giấy để thực hiện các giao dịch khác theo quy định của pháp luật.

3. Lưu văn bản điện tử trong Hệ thống.

4. Văn bản phát hành giấy hay số hóa đều phải đảm bảo phát hành đúng hạn hoặc trước hạn định, mọi sự trễ hạn do chủ quan đều phải xem xét chấn chỉnh, nếu xảy ra hậu quả phải xem xét trách nhiệm và có chế tài.

Điều 12. Quản lý và sử dụng thiết bị lưu khóa bí mật và chứng thư số của cơ quan, tổ chức trong công tác văn thư

Văn thư cơ quan có trách nhiệm

a) Không giao thiết bị lưu khóa bí mật và chứng thư số của Văn phòng cho người khác khi chưa được phép bằng văn bản của người có thẩm quyền;

b) Phải trực tiếp ký số của Văn phòng vào văn bản do Ủy ban nhân dân thành phố và Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố ban hành trên mạng;

c) Chỉ được ký số của cơ quan Văn phòng vào văn bản nêu ở điểm b) sau khi đã có chữ ký số của lãnh đạo và văn bản do Văn phòng trực tiếp số hóa.

Chương IV. LẬP VÀ NỘP LƯU HỒ SƠ ĐIỆN TỬ VÀO LƯU TRỮ CƠ QUAN

Điều 13. Tạo lập hồ sơ điện tử

1. Căn cứ vào Danh mục hồ sơ, chuyên viên được giao nhiệm vụ giải quyết công việc xác định số và ký hiệu hồ sơ cho văn bản đi, văn bản đến và các tài liệu liên quan khác như: ý kiến chỉ đạo, ý kiến đóng góp, báo cáo giải trình và các nội dung khác liên quan trong quá trình giải quyết công việc; cập nhật đầy đủ thông tin vào Hệ thống, vào mã hồ sơ, vào ký hiệu hồ sơ, ...

2. Khi công việc hoàn thành, chuyên viên được giao nhiệm vụ giải quyết hồ sơ công việc có trách nhiệm rà soát lại toàn bộ văn bản, tài liệu có trong hồ sơ, kết thúc hồ sơ và cập nhật vào Hệ thống.

Điều 14. Nộp lưu và quản lý hồ sơ điện tử tại Lưu trữ cơ quan

1. Việc nộp lưu, quản lý hồ sơ điện tử tại Lưu trữ cơ quan và hủy tài liệu điện tử hết giá trị được thực hiện theo quy định tại Chương II Nghị định số 01/2013/NĐ-CP ngày 03 tháng 01 năm 2013 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Lưu trữ và Thông tư số 02/2019/TT-BNV ngày 24 tháng 01 năm 2019 về Quy định tiêu chuẩn dữ liệu thông tin đầu vào và yêu cầu bảo quản tài liệu lưu trữ điện tử;

2. Chuyên viên được giao nhiệm vụ giải quyết công việc căn cứ vào Danh mục hồ sơ của cơ quan, có trách nhiệm cập nhật đủ tài liệu vào Hệ thống mạng/hồ sơ giấy, đảm bảo để bộ phận Lưu trữ cơ quan đưa vào lưu trữ.

3. Lưu trữ cơ quan có trách nhiệm kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ, đưa hồ sơ về chế độ quản lý “Hồ sơ lưu trữ điện tử” trong Hệ thống/hồ sơ giấy (nếu có).

Chương V. CHỨC NĂNG CƠ BẢN CỦA HỆ THỐNG

Điều 15. Nguyên tắc xây dựng Hệ thống

Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố chịu trách nhiệm tổ chức, xây dựng Hệ thống quản lý văn bản và hồ sơ điện tử đúng tiêu chuẩn kỹ thuật hiện hành.

Điều 16. Yêu cầu chức năng của Hệ thống

1. Đối với việc tạo lập và theo dõi văn bản

a) Cho phép đính kèm các tệp tin;

b) Cho phép tạo mã định danh văn bản đi;

- c) Cho phép tạo mã cho hồ sơ và số thứ tự văn bản trong hồ sơ;
- d) Hiện thị mức độ khẩn của văn bản;
- đ) Cho phép tự động cấp số, ngày, tháng, năm cho văn bản đi sau khi văn bản đã được người có thẩm quyền ký số và số đến, ngày, tháng, năm đến cho văn bản đến theo thứ tự và trình tự thời gian trong năm;
- e) Cho phép bên nhận tự động thông báo cho bên gửi đã nhận văn bản;
- g) Thông báo cho văn thư Văn phòng khi có sự trùng lặp mã định danh văn bản;
- h) Cho phép thống kê, theo dõi, đôn đốc việc giải quyết văn bản đến;
- i) Cho phép người có thẩm quyền phân phối văn bản đến, theo dõi, đôn đốc đơn vị, chuyên viên giải quyết văn bản đúng thời hạn;
- k) Cho phép người có thẩm quyền truy cập, chỉnh sửa, chuyển lại dự thảo văn bản, tài liệu;
- l) Cho phép thông báo khi có văn bản mới;
- m) Cho phép cơ quan, tổ chức gửi văn bản biết được tình trạng nhận văn bản tại cơ quan, tổ chức nhận văn bản.

2. Đối với an ninh thông tin

a) Phân quyền truy cập đối với từng hồ sơ, văn bản; chuyên viên và lãnh đạo thấy được tất cả các văn bản trong hệ thống để cùng hỗ trợ thực hiện; tuy nhiên chỉ thực hiện và cập nhật được trên những hồ sơ được giao thụ lý; các truy xuất, cập nhật, in ấn từ mạng phải được ghi nhận lại trên Hệ thống (ai truy cập, truy xuất, sao chép, ... để khi cần có thể truy cứu).

Văn thư Văn phòng được quyền chuyển xử lý tất cả hồ sơ trên Hệ thống khi Lãnh đạo phân công hoặc chuyên viên yêu cầu.

4. Đối với việc bảo quản và lưu trữ văn bản, hồ sơ

a) Lưu văn bản và các thông tin về quá trình giải quyết công việc trên mạng gồm: quy trình luân chuyển và các cập nhật trong quá trình này; lịch sử truy cập và xem văn bản; các tác động khác vào văn bản;

b) Liên kết các văn bản, tài liệu có cùng mã hồ sơ trong Hệ thống để tạo thành hồ sơ;

c) Cho phép tự động thông báo hồ sơ đến hạn nộp lưu vào Lưu trữ Văn phòng trước 30 ngày kể từ ngày Lưu trữ Văn phòng thông báo danh mục hồ sơ nộp lưu cho các đơn vị Văn phòng giao nộp tài liệu;

d) Bảo đảm sự toàn vẹn, tin cậy, không thay đổi của văn bản, hồ sơ;

đ) Đối với các hồ sơ điện tử đã chuyển thành hồ sơ giấy thì công tác lưu trữ theo như các quy định hiện hành;

5. Đối với tài liệu hết giá trị

a) Cho phép tự động thông báo hồ sơ hết thời hạn bảo quản trước 30 ngày;

b) Cho phép đánh giá lại giá trị của hồ sơ được thông báo hết thời hạn bảo quản; xác định lại thời hạn bảo quản hoặc hủy tài liệu hết giá trị;

c) Khi thực hiện lệnh hủy tài liệu hết giá trị: Hệ thống yêu cầu nhập lý do hủy tài liệu; thông báo những tài liệu dự kiến hủy đang được gán với những hồ sơ khác chưa hết thời hạn bảo quản (nếu có) và cho phép giữ lại văn bản đã được gán vào hồ sơ liên quan chưa hết thời hạn bảo quản; xác nhận lại lệnh hủy; hủy tài liệu sau khi xác nhận;

6. Đối với thống kê, tìm kiếm và sử dụng văn bản, hồ sơ

a) Cho phép thống kê số lượng hồ sơ, văn bản, tài liệu; số lượt truy cập vào từng hồ sơ, văn bản, tài liệu;

b) Cho phép thống kê số lượt truy cập vào Hệ thống theo yêu cầu của người quản lý, quản trị;

c) Cho phép tìm kiếm văn bản, hồ sơ đối với tất cả các trường thông tin đầu vào của văn bản, hồ sơ và nội dung của văn bản, tài liệu;

d) Lưu lịch sử truy cập và sử dụng văn bản, tài liệu.

7. Đối với việc quản lý dữ liệu đặc tả

a) Lưu các yếu tố dữ liệu đặc tả liên quan đến một văn bản, hồ sơ cụ thể theo thời hạn bảo quản;

b) Hiện thị toàn bộ dữ liệu đặc tả của một văn bản, hồ sơ khi có yêu cầu của người sử dụng được cấp quyền;

c) Cho phép nhập dữ liệu đặc tả bổ sung cho văn bản, hồ sơ;

d) Lưu dữ liệu đặc tả của quá trình kiểm soát an ninh văn bản, hồ sơ, hệ thống;

đ) Lưu và cố định sự liên kết của một văn bản, hồ sơ với tất cả các yếu tố dữ liệu đặc tả liên quan.

Điều 17. Yêu cầu về quản trị Hệ thống

1. Hệ thống cho phép Trung tâm Tin học, đơn vị được giao quản trị Hệ thống, thực hiện những nhiệm vụ đã được quy định trong Thông tư số 01 nêu trên, và các việc sau:

a) Liên kết, công khai kết quả xử lý hồ sơ của Hệ thống đưa lên Trang thông tin điện tử của Văn phòng.

b) Kết nối với modul “Theo dõi việc thực hiện các văn bản chỉ đạo, điều hành của Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố”.

c) Chia sẻ thông tin Hệ thống của Văn phòng đến thiết bị di động của Lãnh đạo Ủy ban, Lãnh đạo Văn phòng, Lãnh đạo các Phòng, Ban, Trung tâm để truy cập, xử lý hồ sơ điện tử mọi lúc, mọi nơi.

2. Cho phép nhân viên hành chính, đánh máy các quyền trong hỗ trợ chuyên viên và lãnh đạo trong cập nhật, xử lý văn bản (như cập nhật thay cho lãnh đạo, lấy file, kèm file cho chuyên viên, phục hồi quyền xử lý văn bản, luân chuyển thay; ...) và điều ghi lại vết.

Điều 18. Thông tin đầu ra của Hệ thống

Biểu mẫu thông tin đầu ra của Hệ thống quy định tại Phụ lục VII của Thông tư 01 đã nêu.

Chương VI. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 19. Hiệu lực thi hành

Quy định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày được ban hành.

Điều 20. Tổ chức thực hiện

1. Lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố; cán bộ, công chức, viên chức các Phòng, Ban, Trung tâm thuộc Văn phòng, Lãnh đạo Văn phòng của sở-ngành, quận huyện có liên quan chịu trách nhiệm phối hợp thực hiện hiệu quả Quy định này.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vướng mắc đề nghị phản ánh về Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố (thông qua Bộ phận Hành chính) để tổng hợp, đề xuất sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

**KT.CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ VĂN PHÒNG**

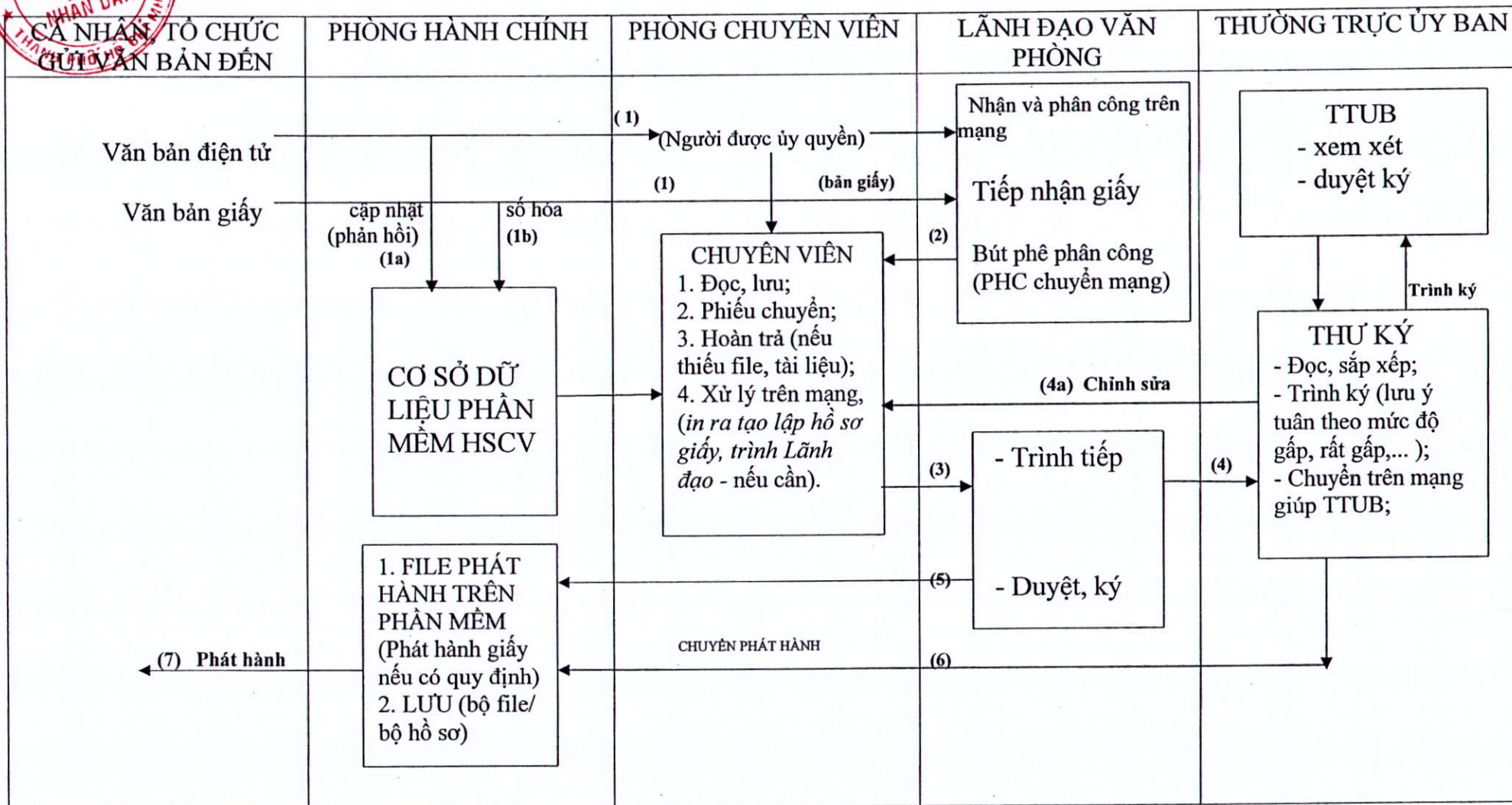


Võ Sĩ



SƠ ĐỒ TIẾP NHẬN, LUÂN CHUYỂN, XỬ LÝ VĂN BẢN ĐẾN TRÊN MẠNG NỘI BỘ VĂN PHÒNG

(Ban hành kèm theo Quyết định số 242 /QĐ-VP, ngày 11 tháng 7 năm 2019)



GHI CHÚ: - Theo sơ đồ này, tại Văn phòng chuyển và xử lý trên mạng, đối với những hồ sơ cần trình giấy thì Sở phải gửi/chuyên viên in ra và chuyển trình song hành trên mạng.

- Phòng Hành chính (PHC) chuyển trên mạng giúp nếu như LĐVP chưa chuyển trên mạng;

- Chuyên viên nhận hồ sơ giấy để xử lý, chưa chuyển quyền trên mạng, thì báo PHC để hỗ trợ chuyển quyền trên mạng.

DIỄN GIẢI SƠ ĐỒ

1. Văn bản đến là hồ sơ điện tử, Phòng Hành chính tiếp nhận vào phần mềm, đồng thời *phản hồi* cho Nơi gửi biết là đã nhận (1a), và chuyển (1) để trình Lãnh đạo Văn phòng/Người được ủy quyền phân công xử lý trên mạng;

Văn bản đến là giấy do cá nhân và tổ chức (không có nối mạng với Văn phòng) gửi đến, phải được số hóa (1b) cập nhật vào mạng, chuyển bản giấy trình Lãnh đạo Văn phòng (1) phân công xử lý (*xem danh sách các văn bản cần số hóa*)

2. Lãnh đạo Văn phòng phân công trên giấy, chuyển cho chuyên viên thụ lý (Thông qua phòng Hành chính)/phân công trên mạng trực tiếp cho chuyên viên

3. Chuyên viên thụ lý xử lý văn bản/HSCV tùy theo các tình huống (i) Lưu tham khảo; (ii) Phiếu chuyển về sở ngành chuyên trách để thực hiện theo chuyên môn, đồng thời có phiếu báo cho nơi gửi biết; (iii) Hoàn trả về nơi gửi vì không đủ điều kiện xử lý; (iv) Xử lý hồ sơ trên mạng (nếu cần có thể in ra giấy từ hồ sơ điện tử) trình Lãnh đạo Văn phòng;

4. Nếu thuộc thẩm quyền xử lý của Thường trực Ủy ban, LĐVP duyệt trình trên mạng để gửi trình TTUB; (nếu là hồ sơ giấy thì thông qua Phòng Hành chính);

5. Nếu thuộc thẩm quyền Văn phòng, LĐVP duyệt ký số trên mạng; chuyển đến Lãnh đạo Bộ phận Hành chính để cấp số văn bản đi và ký số của cơ quan, tổ chức phát hành trên mạng/in ấn phát hành (nếu là hồ sơ giấy);

4a. TTUB yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung trên mạng chuyển đến chuyên viên thực hiện; những việc quan trọng sẽ chuyển trên mạng thông qua LĐVP (Nếu là hồ sơ giấy có thể chuyển thông qua Phòng Hành chính).

6. TTUB chấp thuận và ký số trong văn bản, chuyển trên mạng đến Lãnh đạo Bộ phận Hành chính để cấp số văn bản đi và ký số của cơ quan, tổ chức phát hành trên mạng/in ấn phát hành (nếu là hồ sơ giấy);

7. Phòng Hành chính tiếp nhận văn bản điện tử đã được lãnh đạo ký số, cấp số văn bản đi và ký số của cơ quan, tổ chức phát hành trên mạng đến nơi nhận/in ấn phát hành (nếu là hồ sơ giấy).

Lưu ý: chỉ gửi văn bản giấy khi “*Cơ quan, tổ chức, cá nhân phải sử dụng văn bản giấy để thực hiện các giao dịch khác theo quy định của pháp luật*”.



Các văn bản đến cần số hóa, cập nhật vào mạng

(Ban hành kèm theo Quyết định số 212 /QĐ-VP ngày 14 tháng 7 năm 2019)

TT	TRÍCH YẾU
1.	Các văn bản của Trung ương (nếu không nhận được file qua mạng);
2.	Các văn bản của Thành ủy, Văn phòng Thành ủy, các Ban đảng;
3.	Văn bản của Tổ Công tác của các cơ quan trung ương;
4.	Thư mời họp của các tỉnh, thành, các cơ quan trung ương;
5.	Văn bản của các cơ quan, doanh nghiệp, tổ chức trên địa bàn thành phố;
6.	Các Công văn, của Tòa án các cấp,
7.	Các Công văn của Viện kiểm sát các cấp,
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 08 tháng 9 năm 2021

Số: 233 /QĐ-VP

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế về tiếp nhận, xử lý, phát hành
và quản lý văn bản tại Văn phòng Ủy ban nhân dân
Thành phố Hồ Chí Minh**

CHÁNH VĂN PHÒNG ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ

Căn cứ Quyết định số 04/2021/QĐ-UBND ngày 11 tháng 3 năm 2021 của Ủy ban nhân dân Thành phố về ban hành Quy chế làm việc của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05 tháng 3 năm 2020 của Chính phủ về công tác văn thư;

Căn cứ Quyết định số 28/2018/QĐ-TTg ngày 12 tháng 7 năm 2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc gửi, nhận văn bản điện tử giữa các cơ quan trong hệ thống hành chính nhà nước;

Căn cứ Quyết định số 703/QĐ-VPCP ngày 15 tháng 9 năm 2020 của Văn phòng Chính phủ về Ban hành Quy chế mẫu về tiếp nhận, xử lý, phát hành và quản lý văn bản tại Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;

Căn cứ Quyết định số 78/QĐ-VP ngày 24 tháng 3 năm 2021 về ban hành Quy chế làm việc của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Quyết định số 79/QĐ-VP ngày 24 tháng 3 năm 2021 về Quy định chức năng, nhiệm vụ của các phòng thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố;

Theo đề nghị của Trưởng Phòng Hành chính - Tổ chức.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành Quy chế về tiếp nhận, xử lý, phát hành và quản lý văn bản tại Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký, thay thế Quyết định số 318/QĐ-VP ngày 14 tháng 11 năm 2014 của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Quy chế về công tác văn thư và lưu trữ của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố.

Điều 3. Trưởng Phòng Hành chính - Tổ chức, Trưởng các phòng, ban, Giám đốc các đơn vị sự nghiệp trực thuộc và cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- VPUB: CVP, các PCVP;
- Các thư ký TTUB;
- Lưu: VT, (HCTC/P.Th).



Hà Phước Thắng

QUY CHẾ

Tiếp nhận, xử lý, phát hành và quản lý văn bản
tại Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh
(Kèm theo Quyết định số **133** /QĐ-VP ngày **08** tháng 9 năm 2021
của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này áp dụng đối với công tác tiếp nhận, xử lý, phát hành và quản lý văn bản (bao gồm văn bản giấy và văn bản điện tử) tại Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh (sau đây gọi tắt là Văn phòng).

Điều 2. Văn bản đến, văn bản đi, giá trị pháp lý của văn bản điện tử

1. Văn bản đến là tất cả văn bản, hồ sơ của cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi, trình Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân, các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố (sau đây gọi chung là lãnh đạo Ủy ban nhân dân), Văn phòng và đơn vị, tổ chức, cá nhân trực thuộc theo đường bưu điện, fax, trực tiếp hoặc mạng tin học.

2. Văn bản đi là tất cả văn bản, hồ sơ của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân, Văn phòng gửi các cơ quan, tổ chức, cá nhân theo đường bưu điện, fax, trực tiếp hoặc mạng tin học.

3. Văn bản điện tử của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân, Văn phòng được ký số bởi người có thẩm quyền hoặc văn bản giấy được ký trực tiếp, thực hiện số hóa và ký số cơ quan theo quy định của pháp luật có giá trị pháp lý như bản gốc văn bản giấy.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý, phát hành và quản lý văn bản

1. Phòng Hành chính - Tổ chức là đầu mối tiếp nhận văn bản, trình lãnh đạo Ủy ban nhân dân giải quyết công việc và phát hành văn bản¹.

2. Trách nhiệm của các cấp tham gia xử lý văn bản theo chức trách, nhiệm vụ và chịu trách nhiệm về ý kiến tham mưu, đề xuất².

3. Lãnh đạo các cấp ký số các văn bản phát hành theo thẩm quyền được giao, trừ các văn bản có độ mật.

¹ Quy định tập trung đầu mối tại bộ phận văn thư thuộc Phòng Hành chính - Tổ chức của Văn phòng.

² Bao gồm trách nhiệm của lãnh đạo Ủy ban nhân dân, lãnh đạo Văn phòng, lãnh đạo các đơn vị và chuyên viên trong quá trình xử lý văn bản.

4. Văn bản không có độ mật phải được xử lý trên Hệ thống quản lý tài liệu điện tử (sau đây gọi chung là Hệ thống)³.

5. Bảo đảm yêu cầu bí mật đối với thông tin, tài liệu thuộc Danh mục bí mật nhà nước. Văn bản có độ mật không xử lý trên Hệ thống.

6. Thực hiện các yêu cầu khác theo chỉ đạo của lãnh đạo Ủy ban nhân dân, lãnh đạo Văn phòng.

Điều 4. Trách nhiệm của các đơn vị, cá nhân trong tiếp nhận, xử lý, phát hành và quản lý văn bản

Cán bộ, công chức, viên chức xử lý văn bản đến theo chức năng, nhiệm vụ đã được phân công trong cơ chế tổ chức của Văn phòng hoặc theo chỉ đạo, phân công của Lãnh đạo Ủy ban hoặc Lãnh đạo Văn phòng.

1. Trách nhiệm của Phòng Hành chính - Tổ chức⁴

a) Tiếp nhận văn bản đến; trình lãnh đạo Văn phòng phân văn bản⁵; chuyển giao văn bản đến tới các đơn vị, cá nhân được lãnh đạo Văn phòng phân, giao xử lý.

b) Phát hành văn bản và theo dõi việc chuyển phát văn bản đi.

c) Quản lý, sử dụng con dấu và thiết bị lưu khóa bí mật của cơ quan.

d) Theo dõi, đôn đốc việc xử lý văn bản; thống kê, báo cáo về tình hình xử lý văn bản tại cuộc họp giao ban hoặc theo chỉ đạo của lãnh đạo Văn phòng.

đ) Lưu trữ văn bản, hồ sơ của Ủy ban nhân dân, lãnh đạo Ủy ban nhân dân, lãnh đạo Văn phòng.

e) Hướng dẫn nghiệp vụ công tác văn thư, lưu trữ trong nội bộ Văn phòng.

g) Định kỳ báo cáo lãnh đạo Văn phòng kết quả thực hiện nhiệm vụ.

2. Trách nhiệm của các đơn vị thuộc Văn phòng.

a) Trưởng các phòng, ban, trung tâm có trách nhiệm:

- Tổ chức xử lý văn bản; đôn đốc, kiểm tra kết quả xử lý văn bản và chịu trách nhiệm trước lãnh đạo Văn phòng về kết quả xử lý văn bản của đơn vị;

³ Quy định này để thực hiện tăng cường sử dụng văn bản điện tử, giảm văn bản giấy.

⁴ Quy chế mẫu đang lấy tên theo Thông tư liên tịch số 01/2015/TTLT-VPCP-BNV ngày 23 tháng 10 năm 2015 của Văn phòng Chính phủ và Bộ Nội vụ hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh. Mục này xác định trách nhiệm của bộ phận trực tiếp thực hiện nhiệm vụ công tác văn thư của Văn phòng nên tên gọi cụ thể là tùy theo cơ cấu tổ chức ở từng địa phương để xác định cho phù hợp.

⁵ Có thể ghi rõ trình Chánh Văn phòng hoặc Phó Chánh Văn phòng được giao nhiệm vụ này. Trường hợp Chánh Văn phòng ủy quyền cho Trưởng phòng Hành chính - Tổ chức trực tiếp phân văn bản, nội dung này sẽ quy định theo sự phân công ủy quyền.

- Quyết định đối với đề xuất của chuyên viên về việc không phải xử lý văn bản do cơ quan, tổ chức gửi để biết và chịu trách nhiệm về quyết định của mình;

- Quản lý văn bản và hồ sơ công việc tại đơn vị;

- Định kỳ hoặc theo chỉ đạo của lãnh đạo Văn phòng, báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý và quản lý văn bản tại đơn vị; kịp thời đề xuất phương án giải quyết những khó khăn, vướng mắc.

b) Phó Trưởng phòng, ban, trung tâm có trách nhiệm giúp Trưởng đơn vị xử lý văn bản và chịu trách nhiệm trước Trưởng đơn vị về kết quả xử lý văn bản thuộc lĩnh vực được phân công.

c) Chuyên viên có trách nhiệm:

- Xử lý và phối hợp xử lý văn bản theo phân công của lãnh đạo đơn vị; chịu trách nhiệm trước lãnh đạo về ý kiến tham mưu của mình; báo cáo kết quả xử lý văn bản với lãnh đạo đơn vị;

- Quản lý văn bản; lập, nộp lưu hồ sơ, tài liệu vào lưu trữ cơ quan theo quy định;

- Cập nhật nhiệm vụ do Ủy ban nhân dân, lãnh đạo Ủy ban nhân dân giao cho cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp huyện vào Phần mềm theo dõi chỉ đạo, điều hành (trừ văn bản mật); tổng hợp các nhiệm vụ do Ủy ban nhân dân, lãnh đạo Ủy ban nhân dân giao tại các văn bản để phục vụ công tác theo dõi, đôn đốc, kiểm tra;

- Thực hiện sự chỉ đạo của lãnh đạo Ủy ban nhân dân, lãnh đạo Văn phòng, lãnh đạo đơn vị.

3. Thư ký⁶ lãnh đạo Ủy ban nhân dân có trách nhiệm:

- Giao, nhận và lập Sổ theo dõi văn bản, hồ sơ trình;

- Kiểm tra hồ sơ, phiếu trình và nội dung dự thảo văn bản; trình lãnh đạo Ủy ban nhân dân.

- Giúp lãnh đạo Ủy ban nhân dân xử lý hồ sơ trên môi trường mạng.

Chương II

TIẾP NHẬN, ĐĂNG KÝ VÀ CHUYỂN GIAO VĂN BẢN ĐẾN

Điều 5. Tiếp nhận văn bản đến

1. Văn bản đến được tập trung tiếp nhận tại Bộ phận Văn thư thuộc Phòng Hành chính - Tổ chức.

2. Đối với văn bản giấy

⁶ Hoặc chuyên viên được giao nhiệm vụ giúp việc lãnh đạo Ủy ban nhân dân.

Phòng Hành chính - Tổ chức kiểm tra số lượng, tình trạng bì, dấu niêm phong (nếu có), nơi gửi; phân loại bì theo độ mật, độ khẩn và bì được bóc hoặc không bóc.

a) Không bóc đối với những bì thư⁷ gửi có tên người nhận

b) Bóc bì đối với bì không thuộc điểm a khoản này⁸.

3. Đối với văn bản điện tử

Bộ phận Văn thư kiểm tra tính xác thực, tính toàn vẹn của văn bản điện tử bằng chức năng của Hệ thống và thực hiện:

a) Tiếp nhận và thông báo ngay cho cơ quan, tổ chức gửi về việc đã nhận văn bản bằng chức năng của Hệ thống;

b) Trả lại nơi gửi đối với văn bản không đáp ứng các yêu cầu theo quy định hoặc gửi sai nơi nhận; thông báo ngay cho nơi gửi văn bản khi phát hiện có sai sót hoặc dấu hiệu bất thường.

Điều 6. Đăng ký văn bản đến

1. Văn bản đến được đăng ký tại Phòng Hành chính - Tổ chức. Việc đăng ký văn bản đến bảo đảm đầy đủ, rõ ràng, chính xác các thông tin theo quy định.

2. Đăng ký văn bản giấy

a) Đối với điện mật, văn bản có độ mật và bì có dấu mật: Đăng ký theo quy định của pháp luật về cơ yếu và bảo vệ bí mật nhà nước.

b) Đối với văn bản không có độ mật: ghi số văn bản đến; cập nhật thông tin văn bản đến lên Hệ thống; số hóa văn bản đến phải xử lý nếu chưa có văn bản điện tử, in mã vạch cho văn bản đến.

Đối với những bì văn bản không bóc, cập nhật các thông tin trên bì lên Hệ thống thư gửi có tên người nhận.

Văn bản cần trả lại nơi gửi, gồm: Văn bản gửi không đúng cơ quan, không có chữ ký, không đóng dấu, ký và đóng dấu không đúng thẩm quyền, không số, không ghi ngày, tháng hoặc dấu đen (trừ bản fax), bản rách, mờ không đọc được.

3 Đăng ký văn bản điện tử

a) Cập nhật vào Hệ thống các trường thông tin đầu vào của dữ liệu quản lý văn bản đến theo quy định.

b) Hủy bỏ văn bản điện tử khi nhận được văn bản thông báo thu hồi của bên gửi; thông báo đề bên gửi biết.

⁷ Căn cứ vào các quy định về bảo vệ bí mật nhà nước và các quy định liên quan để xác định rõ những loại bì không được bóc và ghi cụ thể trong Quy chế này.

⁸ Có thể quy định thêm trường hợp được bóc bì đối với những bì thuộc điểm a khoản này nhưng theo chỉ đạo của lãnh đạo Ủy ban nhân dân giao Văn phòng bóc bì.

Điều 7. Chuyển giao văn bản tại Phòng Hành chính - Tổ chức

1. Đối với điện mật, chuyển ngay đến lãnh đạo Ủy ban nhân dân hoặc lãnh đạo Văn phòng; khi lãnh đạo trả lại, lưu theo quy định (đối với điện mật đã được giải quyết) hoặc chuyển ngay đến Trưởng đơn vị liên quan xử lý (đối với điện mật có chỉ đạo xử lý).

2. Đối với các bì không thuộc điện bóc, chuyển đến đúng nơi nhận.

3. Đối với các bì đơn, thư khiếu nại, tố cáo⁹: chuyển theo tên người nhận; chuyển đến Ban tiếp công dân nếu không có tên người nhận;

4. Đối với văn bản có bút phê của lãnh đạo Ủy ban nhân dân¹⁰: chuyển đến nơi nhận theo bút phê;

5. Đối với các văn bản không thuộc các khoản 1, 2, 3, 4 Điều này, cập nhật các thông tin vào Hệ thống; trình lãnh đạo Văn phòng để phân xử lý; chuyển giao đến các đơn vị sau khi có ý kiến phân xử lý của lãnh đạo Văn phòng.

6. Chuyển giao văn bản có đóng dấu độ khẩn được gửi đến ngoài giờ hành chính

a) Đối với văn bản có độ mật, báo cáo lãnh đạo Văn phòng hoặc báo cho Trưởng đơn vị chủ trì và chuyển ngay văn bản đến người nhận để xử lý.

b) Đối với văn bản không có độ mật, báo cáo lãnh đạo Văn phòng hoặc báo cho Trưởng đơn vị chủ trì; cập nhật thông tin và chuyển văn bản điện tử đến người có trách nhiệm xử lý; trường hợp có bản giấy kèm theo chuyển ngay văn bản giấy đến người nhận.

7. Thời gian chuyển giao văn bản tại Phòng Hành chính - Tổ chức

a) Chuyển ngay đối với bì, văn bản có đóng dấu độ khẩn và văn bản điện tử.

b) Đối với bì, văn bản không có độ khẩn, không để tồn quá 4 giờ

Điều 8. Chuyển giao văn bản tại nội bộ các đơn vị

1. Nhiệm vụ của Trưởng các phòng, ban, trung tâm:

- Giao cho chuyên viên xử lý đối với văn bản thuộc trách nhiệm xử lý của đơn vị;

- Trả lại Phòng Hành chính - Tổ chức ngay trong ngày, chỉ rõ cơ sở pháp lý và đơn vị thụ lý nếu văn bản không thuộc trách nhiệm xử lý của đơn vị.

2. Nhiệm vụ của chuyên viên: Tiếp nhận văn bản được giao để xử lý; nếu không thuộc trách nhiệm, báo cáo rõ lý do với Trưởng đơn vị.

⁹ Căn cứ vào Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân để quy định nội dung này.

¹⁰ Căn cứ vào Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân để quy định nội dung này.

Điều 9. Giải quyết vướng mắc trong quá trình phân xử lý văn bản

1. Giải quyết vướng mắc trong nội bộ đơn vị: Trưởng đơn vị quyết định việc phân xử lý văn bản giữa các chuyên viên trong đơn vị.
2. Giải quyết vướng mắc giữa các đơn vị: Trưởng các phòng, ban, trung tâm trao đổi để thống nhất; trường hợp không thống nhất, báo cáo Chánh Văn phòng quyết định.

Chương III

XỬ LÝ VĂN BẢN ĐẾN

Điều 10. Xử lý văn bản ở cấp chuyên viên

1. Trách nhiệm của chuyên viên chủ trì xử lý văn bản
 - a) Rà soát văn bản, hồ sơ; nghiên cứu nội dung và thực hiện các nhiệm vụ sau:
 - Đối với văn bản đúng thẩm quyền, đúng thủ tục, đầy đủ hồ sơ
 - + Trường hợp cần lấy ý kiến cơ quan liên quan, chuyên viên báo cáo lãnh đạo đơn vị để trình lãnh đạo Văn phòng ký văn bản lấy ý kiến. Trường hợp cần làm rõ nội dung trước khi trình hoặc trường hợp dự thảo văn bản quy phạm pháp luật còn ý kiến khác nhau về những vấn đề lớn, báo cáo lãnh đạo đơn vị trình lãnh đạo Văn phòng tổ chức cuộc họp xử lý trước khi trình.
 - + Trường hợp không cần lấy thêm ý kiến hoặc không còn ý kiến khác nhau, chuyên viên thực hiện: Nghiên cứu kỹ nội dung, trao đổi để làm rõ nội dung văn bản trình khi cần thiết, xác định chuyên viên hoặc đơn vị phối hợp, trình lãnh đạo đơn vị ký văn bản lấy ý kiến phối hợp, xây dựng văn bản tổng hợp, giải trình tiếp thu ý kiến phối hợp; soạn thảo Phiếu trình giải quyết công việc¹¹; dự thảo văn bản hoặc hoàn thiện dự thảo văn bản, xác định hình thức, độ mật, độ khẩn của dự thảo văn bản (nếu có); chỉnh sửa, hoàn thiện Phiếu trình và dự thảo văn bản theo chỉ đạo của lãnh đạo đơn vị và lãnh đạo Văn phòng; đọc soát, kiểm tra nội dung, thể thức, kỹ thuật trình bày dự thảo văn bản; ký Phiếu trình, trình lãnh đạo đơn vị.
 - Đối với văn bản, hồ sơ chưa đầy đủ, không đúng thủ tục hoặc không đúng thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân¹²: chuyên viên yêu cầu bổ sung tài liệu hoặc chuyển trả.

¹¹ Quy định Phiếu trình phải liệt kê đầy đủ các văn bản kèm theo và làm rõ các nội dung: Thẩm quyền, trình tự, thủ tục, hồ sơ trình; tính hợp hiến, hợp pháp hoặc cơ sở pháp lý giải quyết văn bản; ý kiến chỉ đạo trước đó có liên quan và đề xuất xử lý cụ thể, rõ ràng; dự kiến phân công cơ quan thực hiện, thời hạn phải hoàn thành, đơn vị theo dõi thực hiện nhiệm vụ do Ủy ban nhân dân, lãnh đạo Ủy ban nhân dân giao.

¹² Căn cứ Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân để quy định rõ nhiệm vụ chuyên viên cần làm trong trường hợp này.

b) Báo cáo kết quả xử lý hàng tuần hoặc theo chỉ đạo của lãnh đạo đơn vị.

c) Tham gia chuẩn bị nội dung các cuộc họp, xây dựng Phiếu lấy ý kiến thành viên Ủy ban nhân dân, chỉnh lý dự thảo.

d) Thực hiện phương án xử lý văn bản theo chỉ đạo của lãnh đạo các cấp.

2. Trách nhiệm của chuyên viên phối hợp xử lý văn bản

a) Nghiên cứu, có ý kiến phối hợp đầy đủ rõ ràng, bảo đảm thời hạn quy định.

b) Tham gia các cuộc họp để xử lý những vấn đề còn ý kiến khác nhau hoặc làm rõ nội dung trước khi trình theo yêu cầu của đơn vị chủ trì và sự phân công của lãnh đạo đơn vị.

Điều 11. Xử lý văn bản ở cấp lãnh đạo đơn vị

1. Trưởng/Phó Trưởng đơn vị chủ trì xử lý văn bản

a) Đối với văn bản đúng thẩm quyền, đúng thủ tục, đầy đủ hồ sơ:

- Trường hợp cần lấy thêm ý kiến, trình lãnh đạo Văn phòng ký văn bản lấy ý kiến;

- Trường hợp cần làm rõ nội dung hoặc còn có ý kiến khác nhau, trình lãnh đạo Văn phòng chỉ đạo phương án xử lý hoặc tổ chức cuộc họp với các cơ quan liên quan;

- Trường hợp văn bản không cần lấy thêm ý kiến và không còn ý kiến khác nhau, xem xét, kiểm tra Phiếu trình và dự thảo văn bản;

- Trường hợp đồng ý với ý kiến đề xuất của chuyên viên, ký Phiếu trình trình lãnh đạo Văn phòng;

- Trường hợp không đồng ý với ý kiến đề xuất của chuyên viên, trao đổi lại; nếu không thống nhất, ghi ý kiến, trình lãnh đạo Văn phòng.

b) Đối với văn bản trình không đúng thủ tục, không đầy đủ hồ sơ, không thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân: Dự thảo văn bản trình lãnh đạo Văn phòng ký để thông báo cơ quan trình biết hoặc trả lại hồ sơ trình.

c) Chỉ đạo chuyên viên trong quá trình xử lý văn bản.

d) Xin ý kiến lãnh đạo Văn phòng khi có khó khăn, vướng mắc trong xử lý văn bản.

đ) Báo cáo lãnh đạo Văn phòng tiến độ xử lý, kết quả giải quyết văn bản (định kỳ¹³ hoặc theo chỉ đạo).

2. Trưởng/Phó Trưởng đơn vị phối hợp xử lý văn bản

a) Xem xét, quyết định nội dung phối hợp xử lý văn bản.

¹³ Nên quy định việc báo cáo là hàng tuần.

b) Cử đại diện tham gia các hoạt động trong quá trình phối hợp xử lý văn bản (tham gia cuộc họp, phối hợp chỉnh lý dự thảo văn bản,...).

3. Lãnh đạo đơn vị chấp hành ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo Văn phòng trong quá trình xử lý, phối hợp xử lý văn bản.

Điều 12. Xử lý văn bản ở cấp lãnh đạo Văn phòng

1. Xử lý hồ sơ trình

a) Đối với văn bản cần lấy ý kiến, ký văn bản gửi các cơ quan.

b) Đối với dự thảo văn bản còn ý kiến khác nhau, chủ trì cuộc họp với các cơ quan để giải quyết, thống nhất.

c) Đối với văn bản không cần lấy ý kiến hoặc không còn ý kiến khác nhau:

- Nếu đồng ý với ý kiến đề xuất trong Phiếu trình, ký Phiếu trình;

- Nếu không đồng ý với ý kiến đề xuất trong Phiếu trình, có ý kiến chỉ đạo để chỉnh sửa.

d) Cho ý kiến đối với đơn vị chủ trì để xử lý vướng mắc trong quá trình phối hợp với các cơ quan liên quan chỉnh lý, hoàn thiện dự thảo văn bản bảo đảm đúng chỉ đạo của Ủy ban nhân dân và lãnh đạo Ủy ban nhân dân¹⁴.

2. Ký văn bản thuộc thẩm quyền giải quyết của Văn phòng và văn bản được Chủ tịch Ủy ban nhân dân ủy quyền.

Điều 13. Trình lãnh đạo Ủy ban nhân dân giải quyết văn bản

1. Hồ sơ trình gồm: Phiếu trình, dự thảo văn bản theo quy định, các văn bản, tài liệu liên quan.

Hồ sơ trình có độ mật là hồ sơ giấy, không trình hồ sơ trên môi trường mạng.

2. Thủ tục trình

a) Chuyên viên kiểm tra, sắp xếp lại toàn bộ hồ sơ; rà soát nội dung, hình thức, thể thức, kỹ thuật trình bày dự thảo văn bản; chuyển Phòng Hành chính - Tổ chức để đăng ký trình.

b) Bộ phận Văn thư Phòng Hành chính - Tổ chức tiếp nhận; kiểm tra hồ sơ, thể thức, kỹ thuật trình bày dự thảo văn bản; kiểm tra mã văn bản Phiếu trình và thực hiện trình hồ sơ đến lãnh đạo Ủy ban nhân dân trên Hệ thống; chuyển Thư ký của lãnh đạo Ủy ban nhân dân nếu hồ sơ trình là hồ sơ giấy.

c) Thư ký lãnh đạo Ủy ban nhân dân tiếp nhận và vào Sổ theo dõi hồ sơ trình; kiểm tra hồ sơ, nội dung Phiếu trình, văn bản dự thảo trước khi trình lãnh đạo Ủy ban nhân dân. Trường hợp có ý kiến tham mưu đối với hồ sơ

¹⁴ Đối với văn bản thuộc thẩm quyền giải quyết của Văn phòng, căn cứ vào Quy chế làm việc, quy định điểm này cho phù hợp.

trình, phải trao đổi với chuyên viên chủ trì xử lý hoặc có ý kiến bằng văn bản gửi đơn vị chủ trì xử lý.

3. Nguyên tắc trình¹⁵:

3.1. Văn bản và hồ sơ công việc đưa vào xử lý phải được cấp số văn thư đến (thường và mật để quản lý); các hồ sơ trình ký phải đảm bảo (có bìa hồ sơ, Phiếu trình, dự thảo văn bản, bản chính các tài liệu liên quan,... và kèm đủ hồ sơ điện tử trên Hệ thống);

3.2. Văn bản không mật được xử lý trên môi trường mạng, cập nhật đủ các dữ liệu đặc tả, kèm đủ văn bản liên quan;

3.3. Chuyên viên thụ lý trình lãnh đạo cấp phòng thông qua; tiếp tục trình lãnh đạo Văn phòng phụ trách thông qua; tiếp tục trình lãnh đạo Ủy ban phụ trách thông qua, ký theo thẩm quyền hoặc chuyển lại lãnh đạo Văn phòng ký truyền đạt.

3.4. Lãnh đạo Văn phòng ký theo thẩm quyền hoặc ký văn bản truyền đạt sau khi đã được lãnh đạo Ủy ban nhân dân chấp thuận.

4. Chuyển văn bản, hồ sơ đã được lãnh đạo Ủy ban nhân dân giải quyết:

a) Thư ký lãnh đạo Ủy ban nhân dân rà soát lại văn bản đã được lãnh đạo Ủy ban nhân dân ký, chuyển hồ sơ đến Phòng Hành chính - Tổ chức làm thủ tục phát hành. Trường hợp phát hiện văn bản đã ký cần chỉnh sửa, phải báo cáo lãnh đạo Ủy ban nhân dân xin ý kiến trước khi chuyển văn bản để phát hành.

b) Phòng Hành chính - Tổ chức thực hiện thủ tục phát hành đối với văn bản đúng thể thức đã được lãnh đạo ký.

Điều 14. Thời hạn xử lý văn bản¹⁶

1. Thời hạn xử lý văn bản tại cấp chuyên viên: theo quy định của pháp luật, của quy trình thủ tục hành chính hoặc quy trình ISO; nếu chưa quy định thì không quá 5 ngày làm việc;

2. Thời hạn xử lý văn bản tại cấp lãnh đạo phòng, ban, trung tâm: 1 giờ đối với văn bản thông thường, 4 giờ đối với hồ sơ công việc.

3. Thời hạn giải quyết văn bản tại cấp lãnh đạo Văn phòng: 1 giờ đối với văn bản thông thường, 4 giờ đối với hồ sơ công việc;

¹⁵ Phần này quy định cụ thể trong Quy chế theo phân công công việc của lãnh đạo Ủy ban nhân dân.

¹⁶ Căn cứ các quy định của pháp luật, quy chế của Ủy ban nhân dân, Văn phòng Ủy ban nhân dân và tính chất văn bản, quy định cụ thể thời hạn xử lý văn bản, đáp ứng yêu cầu công việc. Việc quy định thời hạn nên theo từng cấp, ở mỗi cấp quy định thời hạn cụ thể các tình huống khi: (i) Hồ sơ không đúng thẩm quyền, không đáp ứng yêu cầu, phải trả lại; (ii) Hồ sơ có yêu cầu phải bổ sung; (iii) Hồ sơ cần lấy ý kiến; (iv) Hồ sơ đầy đủ, đúng thẩm quyền, không cần lấy ý kiến.

Điều 15. Xử lý đơn, thư phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo¹⁷

1. Đối với đơn, thư phản ánh, kiến nghị (về thủ tục hành chính theo Nghị định số 20/2008/NĐ-CP): xử lý trong phạm vi Văn phòng theo Quyết định số 311/QĐ-VP ngày 05 tháng 11 năm 2020; ở cấp độ Thành phố, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính xử lý theo Quyết định số 3985/QĐ-UBND ngày 27 tháng 10 năm 2020.

2. Đối với đơn, thư khiếu nại, tố cáo: chuyển xử lý theo bút phê của lãnh đạo; nếu không có bút phê, chuyển về Ban Tiếp công dân xử lý theo quy định về xử lý đơn.

3. Đối với các thư góp ý, hiến kế: chuyển đến các sở ngành chuyên môn để có nghiên cứu, tiếp thu.

Chương IV

PHÁT HÀNH VĂN BẢN

Điều 16. Thủ tục phát hành văn bản

1. Văn bản tập trung đầu mỗi phát hành tại Phòng Hành chính - Tổ chức.

2. Bộ phận Văn thư thuộc Phòng Hành chính - Tổ chức thực hiện:

a) Tiếp nhận văn bản, phụ lục và văn bản kèm theo (nếu có) đã được người có thẩm quyền ký; rà soát, kiểm tra thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản, nếu phát hiện sai sót, trả chuyên viên để xử lý, bổ sung.

b) Cấp số và thời gian ban hành văn bản trên Hệ thống¹⁸. Số và thời gian ban hành văn bản được lấy theo thứ tự và trình tự thời gian ban hành văn bản trong năm (bắt đầu liên tiếp từ số 01 vào ngày 01 tháng 01 và kết thúc vào ngày 31 tháng 12 hàng năm). Số và ký hiệu văn bản là duy nhất trong một năm, thống nhất giữa văn bản giấy và văn bản điện tử. Đối với văn bản có độ mật cấp hệ thống số riêng.

c) Đăng ký văn bản phát hành bảo đảm đầy đủ, chính xác các thông tin cần thiết của văn bản đi. Văn bản không có độ mật đăng ký trên Hệ thống; văn bản có độ mật được đăng ký theo Hệ thống số riêng bằng giấy theo quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước.

d) Nhân bản văn bản giấy: Nhân bản từ bản gốc (đối với văn bản được ký trực tiếp), từ bản in trên Hệ thống (đối với văn bản được ký số) theo đúng số lượng để lưu và gửi các cơ quan, tổ chức, cá nhân được nhận văn bản giấy.

¹⁷ Văn phòng quy định cụ thể về quy trình, trách nhiệm xử lý, trình giải quyết, tổng hợp, báo cáo tình hình, kết quả giải quyết đối với những nội dung này theo đúng quy định của pháp luật.

¹⁸ Văn bản phát hành giấy hoặc điện tử đều phải thực hiện cấp số trên Hệ thống, là số Văn bản đi của một Văn bản đến trước đó hoặc của Mã hồ sơ điện tử do chuyên viên tạo lập (do không có Văn bản đến).

đ) Đóng dấu văn bản

- Đóng dấu cơ quan, dấu chỉ độ mật, độ khẩn (nếu có).
- Đóng dấu treo¹⁹.
- Đóng dấu giáp lai²⁰.

e) Ký số cơ quan

- Đối với văn bản giấy được ký trực tiếp, thực hiện số hóa và ký số Văn phòng để phát hành (theo hình thức sao y điện tử).

- Đối với văn bản điện tử đã được người có thẩm quyền ký số trên Hệ thống, Văn phòng cấp số phát hành và ký số cơ quan để phát hành.

Điều 17. Phát hành và theo dõi việc chuyển phát văn bản đi

Việc phát hành văn bản đi ưu tiên theo hướng giảm giấy, được hướng dẫn tại Công văn số 775/VPCP-KSTT ngày 04 tháng 02 năm 2020 của Văn phòng Chính phủ:

1. Phòng Hành chính - Tổ chức phát hành văn bản trong ngày văn bản đó được ký, chậm nhất là trong ngày làm việc tiếp theo. Văn bản có độ khẩn phải được phát hành và gửi ngay sau khi ký.

2. Phòng Hành chính - Tổ chức theo dõi quá trình phát hành và chuyển phát văn bản đi; kịp thời phối hợp với các cơ quan, tổ chức xử lý những vấn đề phát sinh trong quá trình gửi, nhận văn bản.

Điều 18. Lưu văn bản phát hành

1. Lưu văn bản giấy

a) Phòng Hành chính - Tổ chức lưu bản gốc văn bản giấy (đối với văn bản ký trực tiếp); bản chính văn bản giấy (đối với văn bản ký số).

b) Chuyên viên giữ 01 bản chính văn bản giấy để lưu hồ sơ công việc.

2. Lưu văn bản điện tử

Phòng Hành chính - Tổ chức tiếp nhận văn bản điện tử đã được ký số từ người có thẩm quyền ký, lưu bản gốc văn bản điện tử hoặc bản được số hóa từ văn bản giấy trên Hệ thống.

Điều 19. Thu hồi và đính chính văn bản²¹

1. Thu hồi văn bản²²

¹⁹ Quy định rõ các trường hợp được đóng dấu treo (trường hợp nào đóng dấu Ủy ban nhân dân; trường hợp nào đóng dấu Văn phòng).

²⁰ Quy định rõ các trường hợp phải đóng dấu giáp lai và cách thức đóng dấu giáp lai theo Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 của Chính phủ về công tác văn thư.

²¹ Căn cứ quy định về phân công, giao, ủy quyền ký văn bản của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân và Văn phòng để quy định cho phù hợp.

a) Văn bản của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân: do kèm nhầm file, do sai sót về nội dung/ phải phát hành văn bản thay thế.

b) Văn bản của Văn phòng : do kèm nhầm file, do sai sót về nội dung / phải phát hành văn bản thay thế.

Phòng Hành chính - Tổ chức thực hiện việc thu hồi; chuyên viên thụ lý trình ký, ban hành văn bản thay thế.

2. Đính chính văn bản

a) Văn bản của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân: sai sót lỗi chính tả, kỹ thuật, ... không ảnh hưởng nội dung.

b) Văn bản của Văn phòng: sai sót lỗi chính tả, kỹ thuật, ... không ảnh hưởng nội dung.

Chuyên viên thụ lý trình ký, ban hành văn bản đính chính.

Chương V

QUẢN LÝ VĂN BẢN, HỒ SƠ²³

Điều 20. Quản lý văn bản, hồ sơ giấy

1. Quản lý văn bản tại các đơn vị

a) Trưởng phòng, ban, trung tâm hướng dẫn thực hiện:

- Tổ chức khai thác văn bản (giấy và văn bản điện tử) tại đơn vị;
- Kiểm tra thực hiện quy định về quản lý văn bản, hồ sơ công việc;
- Bảo vệ bí mật nhà nước và an toàn hồ sơ, tài liệu;
- Đảm bảo đủ hồ sơ bản chính, tài liệu điện tử lưu giữ để nộp.

b) Chuyên viên thực hiện lập, nộp lưu hồ sơ công việc đảm bảo đủ hồ sơ bản chính, tài liệu điện tử; hàng năm rà soát những văn bản đã hết thời hạn, báo cáo lãnh đạo đơn vị để nộp về Phòng Hành chính - Tổ chức để thực hiện tiêu hủy.

2. Quản lý văn bản tại Phòng Hành chính - Tổ chức:

- Quản lý bản gốc văn bản và các tài liệu có trong hồ sơ ngay sau khi văn bản được phát hành;
- Thu, chỉnh lý hồ sơ, tài liệu do các đơn vị nộp lưu;
- Tổ chức khai thác, cung cấp hồ sơ, tài liệu;
- Nộp lưu về Trung tâm lưu trữ lịch sử hàng năm theo quy định.

²² Nên quy định rõ loại văn bản sai sót phải thu hồi; trách nhiệm của chuyên viên, đơn vị chủ trì xử lý văn bản trong việc báo cáo về sai sót; xin ý kiến về việc ủy quyền, giao ký văn bản thu hồi; việc phối hợp xử lý văn bản thu hồi.

²³ Quy định việc quản lý văn bản, hồ sơ trước khi nộp về lưu trữ cơ quan.

Điều 21. Quản lý văn bản, hồ sơ điện tử

1. Chuyên viên có trách nhiệm lập, nộp hồ sơ điện tử (đủ thành phần tài liệu kèm) theo các quy định hiện hành; Trung tâm Tin học phối hợp Phòng Hành chính - Tổ chức hướng dẫn chuyên viên xử lý hồ sơ trên môi trường mạng, cập nhật đủ dữ liệu đặc tả trên Hệ thống;

2. Trung tâm tin học có trách nhiệm hoàn chỉnh Hệ thống để quản lý, lưu văn bản, hồ sơ, dữ liệu điện tử theo đúng các yêu cầu của Quyết định số 28/2018/QĐ-TTg; lưu trữ cơ sở dữ liệu mỗi năm để phục vụ khai thác.

3. Trung tâm Tin học cùng Phòng Hành chính - Tổ chức có trách nhiệm thực hiện lưu trữ, bảo đảm an toàn tài liệu điện tử hành chính nhà nước và tổ chức khai thác văn bản, hồ sơ điện tử, đảm bảo bảo mật.

Điều 22. Kiểm tra tình hình quản lý văn bản, hồ sơ²⁴

1. Kiểm tra tình hình quản lý văn bản, hồ sơ: Hàng ngày, Bộ phận Văn thư tiếp nhận, quản lý và phát hành văn bản đảm bảo đúng thủ tục quy định về văn bản giấy và văn bản điện tử. Hàng tháng kiểm tra và nộp lưu hồ sơ giấy.

2. Báo cáo tình hình quản lý văn bản, hồ sơ: Trích xuất từ Hệ thống, Lãnh đạo Phòng Hành chính - Tổ chức tổng hợp, báo cáo tình hình tiếp nhận, xử lý văn bản và hồ sơ công việc hàng tuần, tháng, quý, năm.

Chương VI

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 23. Thực hiện Quy chế

1. Trưởng các phòng, ban, trung tâm có trách nhiệm phổ biến, quán triệt đến từng chuyên viên để thực hiện đúng Quy chế này tại đơn vị.

2. Trưởng phòng Hành chính - Tổ chức có trách nhiệm giúp Chánh Văn phòng theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện Quy chế; kịp thời báo cáo những bất cập để sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp.

Điều 24. Xây dựng, hoàn thiện, quản lý, vận hành Hệ thống²⁵

1. Trung tâm Tin học phối hợp với Phòng Hành chính - Tổ chức để xây dựng, hoàn thiện Hệ thống; quản lý và đảm bảo vận hành Hệ thống và lưu trữ cơ sở dữ liệu.

2. Phòng Hành chính - Tổ chức phối hợp với Trung tâm Tin học tiếp tục hoàn thiện quy định vận hành Hệ thống và hướng dẫn cán bộ, công chức, viên chức thực hành đúng, khai thác hiệu quả Hệ thống./.

²⁴ Điều này quy định trách nhiệm của Phòng Hành chính - Tổ chức.

²⁵ Điều này quy định nhiệm vụ của đơn vị được giao nhiệm vụ tin học của Văn phòng. Nên quy định hai nhóm nhiệm vụ: (i) xây dựng, hoàn thiện Hệ thống và (ii) quản lý, vận hành Hệ thống để thực hiện Quy chế.

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
VĂN PHÒNG UBND THÀNH PHỐ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số 1228 /VP-TGV
V/v nâng cao trách nhiệm thực hiện
các quy định bảo vệ Bí mật nhà nước
tại Văn phòng

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 21 tháng 02 năm 2023

Kính gửi: Các Phòng, Ban, Trung tâm thuộc Văn phòng
Ủy ban nhân dân thành phố.

Thực hiện Luật bảo vệ Bí mật nhà nước (BMNN), Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Công văn số 4549/VP-TGV ngày 14 tháng 6 năm 2021 về triển khai thực hiện các quy định bảo vệ BMNN tại Văn phòng, có 6 phụ lục đã quy định rõ các nội dung: (i) sử dụng USB chuyên dụng, (ii) quy trình tiếp nhận, xử lý văn bản mang nội dung bí mật, (iii) quy trình phát hành văn bản mật, (iv) quy trình tổ chức cuộc họp mang nội dung BMNN; (v) quy định việc soạn thảo văn bản mang nội dung BMNN, (vi) danh mục BMNN các lĩnh vực.

Tuy nhiên trong công tác vẫn còn một số trường hợp chưa chấp hành nghiêm, như: USB chuyên dụng đã được cấp nhưng không sử dụng; không sử dụng phòng máy mật để soạn thảo văn bản mang nội dung BMNN; người soạn không đề xuất cấp độ mật, ... các vi phạm trên có nguy cơ dẫn đến lộ lọt BMNN. Hoặc vẫn giữ độ mật theo văn bản đính kèm dù rằng nội dung không mật, không bỏ cấp độ mật khi Văn bản đã ký được phát hành công khai, hoặc Văn bản chính là mật, nhưng các văn bản thành phần không mật (Công văn số 92/VP-ĐT ngày 19/01/2023 là một ví dụ)....các sơ sót này làm tăng số văn bản mật không cần thiết.

Để khắc phục các sơ sót trên đồng thời tăng cường đảm bảo BMNN theo Luật bảo vệ bí mật nhà nước và các Nghị định, Thông tư hướng dẫn, Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố yêu cầu:

1. Trưởng các phòng, ban, trung tâm nghiên cứu, phổ biến lại Công văn số 4549/VP-TGV (và các phụ lục đính kèm) đến từng công chức, viên chức để nắm rõ và thực hiện nghiêm. Khi trình các dự thảo Văn bản mang nội dung BMNN, người soạn thảo có trách nhiệm đề xuất độ mật theo đúng mẫu *Phiếu trình đối với hồ sơ, tài liệu mang nội dung bí mật nhà nước*.

2. Thực hiện Điều 10, Khoản 1 - Luật BV BMNN “Người đứng đầu cơ quan, tổ chức có trách nhiệm xác định bí mật nhà nước, độ mật, phạm vi lưu hành, được phép hoặc không được phép sao, chụp tài liệu, vật chứa bí mật nhà nước”. Lãnh đạo Văn phòng, Lãnh đạo Ủy ban nhân dân Thành phố khi duyệt ký các văn bản mang nội dung BMNN luôn quan tâm duyệt độ mật phù hợp với

tính chất, mức độ và nội dung theo *Phiếu trình đối với hồ sơ, tài liệu mang nội dung bí mật nhà nước*, quan tâm giảm độ mật hoặc “giải mật” nếu thấy nội dung văn bản đã được chất lọc, không còn mang nội dung bí mật nhà nước.

3. Các đơn vị được phân công tại Công văn số 4549/VP-TGV ngày 14 tháng 6 năm 2021 cần tổ chức thực hiện theo phân công, hàng quý có báo cáo kết quả, đề xuất giải pháp tăng cường bảo mật giúp Chánh Văn phòng đảm bảo an toàn trong công tác bảo vệ bí mật nhà nước tại Văn phòng.

Kèm theo Công văn này là mẫu *Phiếu trình đối với hồ sơ, tài liệu mang nội dung bí mật nhà nước*. Yêu cầu công chức, viên chức áp dụng từ ngày 28 tháng 02 năm 2023, điền đầy đủ mẫu Phiếu trình khi soạn thảo Văn bản có liên quan bí mật nhà nước.

Phòng Hành chính – Tổ chức từ chối, không chuyển tiếp, không phát hành văn bản mật nếu như người xử lý hồ sơ mang nội dung BMNN không áp dụng *Phiếu trình đối với hồ sơ, tài liệu mang nội dung bí mật nhà nước* không đề xuất đủ các mục ở mục số (7) của Phiếu trình.

Định kỳ Công an Thành phố (hoặc Tổ Giúp việc¹) kiểm tra công tác bảo vệ BMNN tại Văn phòng, các trường hợp công chức, viên chức có vi phạm hoặc để lộ lọt nội dung bí mật nhà nước, tùy theo mức độ sẽ hạ bậc thi đua hoặc xem xét hình thức kỷ luật./.

Nơi nhận:

- Như trên (kèm mẫu Phiếu trình);
- TTUB: CT, các PCT;
- VPUB: CPVP;
- Tổ Giúp việc BV BMNN (đ/c Diện);
- Lưu: VT, (HCTC-PTh) 10.



¹ Theo Quyết định số 224/QĐ-VP ngày 28 tháng 7 năm 2020 của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố

MẪU PHIẾU TRÌNH SỬ DỤNG CHO CÁC HỒ SƠ MANG NỘI DUNG BÍ MẬT NHÀ NƯỚC.

(Ban hành kèm theo Công văn số 1228 /VP-TGV,
ngày 14 tháng 02 năm 2023 của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố)

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
VĂN PHÒNG UBND THÀNH PHỐ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

PHIẾU TRÌNH

(Đối với HỒ SƠ, TÀI LIỆU MANG NỘI DUNG BÍ MẬT NHÀ NƯỚC)

Về việc _____ (1) _____

MÃ VĂN BẢN _____ (2)

- Độ Khẩn: _____ (3)
- Độ Mật: _____

Lưu trữ ghi
Số: _____
Ngày: _____ (4)

(5) **VĂN BẢN PHÁT HÀNH NỘI BỘ** ☐

(6) Kính gửi: - ...

Ý kiến của LÃNH ĐẠO VĂN PHÒNG	Ý kiến của THƯỜNG TRỰC UBNDTP
(7)	
1. Đề xuất độ mật (Giải mật): 2. Căn cứ đề xuất độ mật (Giải mật): 3. Soạn thảo văn bản trên máy tính nào: 4. Văn bản có được phép sao chụp không? 5. Dự kiến số lượng bản phát hành:	
(8) 1. Tóm tắt nội dung cần trình: a) Phần mở đầu, đặt vấn đề Căn cứ	

b) Nội dung sự việc:

.....

2. Ý kiến đề xuất của người trình:

a) Phân giải quyết vấn đề:

...

b) Tổng hợp các ý kiến góp ý của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan:

...

c) Đề xuất giải quyết vấn đề:

Vì sao chọn cấp độ mật/giải mật (**nếu là văn bản mật**); xuất xứ tài liệu mật kèm thêm.

Kính trình lãnh đạo Văn phòng, Lãnh đạo Ủy ban, (...) xem xét,/.

Kèm: (9)

- Dự thảo văn bản

- Công văn ...

LÃNH ĐẠO CẤP PHÒNG

Ngày tháng năm 2023

Người trình

(10)

(Ký, ghi họ và tên)

Phiếu trình này dùng cho CÔNG CHỨC.

Ghi chú:

(1) Trích yếu nội dung trình.

(2) Mã văn bản do chuyên viên dự thảo theo hồ sơ (xxx/M) hoặc tự tạo hồ sơ trình (nếu có).

(3) **Ghi cấp độ mật/Giải mật:** phải lý giải trong Phiếu trình để người có thẩm quyền ký văn bản xem xét, có ý kiến thông qua; Ghi cấp độ khẩn để PHC có ưu tiên trong phát hành.

(4) Ghi số đến và ngày đến của hồ sơ (xxxx/M).

(5) **Đánh dấu chọn:** Đối với văn bản phát hành không mật, nhưng nội dung nhạy cảm, không phát hành trên mạng, chỉ phát hành giấy cho sở, ngành, quận huyện liên quan.

(6) Ghi đủ tên các lãnh đạo xem xét, có ý kiến nội dung của Phiếu trình.

(7) Ghi đầy đủ 5 nội dung thành phần;.

(8) Nội dung Phiếu trình, phải ghi đủ các nội dung cần trình để lãnh đạo nắm rõ nội dung, tình tiết của hồ sơ.

(9) Thống kê các tài liệu kèm theo Phiếu trình

(10) Người lập Phiếu trình ký, ghi rõ họ tên, đơn vị./.


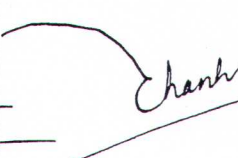


Lưu ý: Không ghi đầy đủ 10 thông tin trên, sẽ chuyển trả hồ sơ cho công chức/viên chức thụ lý vì Phòng HC-TC thiếu thông tin không thể luân chuyển hồ sơ/phát hành văn bản.

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH <u>VĂN PHÒNG UBND TP</u>	QUY TRÌNH Đào tạo cán bộ, công chức, viên chức thuộc Văn phòng	Mã hiệu: QT01/HCTC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

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 CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Bảo Toàn	Phạm Văn Thanh	Hà Phước Thắng
Chữ ký		 	
Chức vụ	Chuyên viên	Ủy viên BDH ISO	Chánh Văn Phòng

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH <u>VĂN PHÒNG UBND TP</u>	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT01/HCTC
	Đào tạo cán bộ, công chức, viên chức thuộc Văn phòng	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH <u>VĂN PHÒNG UBND TP</u>	QUY TRÌNH Đào tạo cán bộ, công chức, viên chức thuộc Văn phòng	Mã hiệu: QT01/HCTC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

1. MỤC ĐÍCH:

Quy định trình tự tổ chức thực hiện và quản lý công tác đào tạo bồi dưỡng cán bộ, công chức thuộc Văn phòng nhằm đảm bảo đủ năng lực chuyên môn của ngạch công chức và các kiến thức cơ bản khác để thực hiện tốt nhiệm vụ được giao.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

Quy trình này áp dụng đối với việc cử tham gia các khoá đào tạo, bồi dưỡng trong và ngoài nước cho cán bộ, công chức, viên chức thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN:

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;
- Các văn bản pháp quy liên quan (đề cập tại mục 5.8).

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT:

- CBCC : Cán bộ công chức
- ĐTBD : Đào tạo, bồi dưỡng.
- BPTC : Bộ phận Tổ chức thuộc Phòng Hành chính - Tổ chức

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Đào tạo cán bộ, công chức, viên chức thuộc Văn phòng	Mã hiệu: QT01/HCTC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Biểu mẫu/Kết quả
B1	* Tiếp nhận và thông tin về các khoá đào tạo, bồi dưỡng: BP Tổ chức tiếp nhận văn bản chiêu sinh cho các khoá ĐTBĐ chủ yếu từ các nguồn sau: - Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng CBCC hàng năm đã được phê duyệt; - Chỉ tiêu phân bổ, thông báo tuyển sinh của cơ quan cấp trên và các cơ sở đào tạo; - Học bổng, tài trợ của các tổ chức trong và ngoài nước; - Yêu cầu đột xuất khác.	BPTC	Văn bản chiêu sinh các lớp ĐTBĐ
B2	* Đề xuất thành phần, đối tượng tham dự: - Đề xuất các cá nhân có nhu cầu tham dự, lãnh đạo đơn vị xác nhận danh sách. - Trước 03 ngày hết hạn chiêu sinh các đơn vị trực thuộc phải gửi Danh sách tham gia cho BPTC.	Các đơn vị trực thuộc; cá nhân có nhu cầu	Theo mẫu của Đơn vị chiêu sinh
B3	* Tổng hợp danh sách đăng ký từ các đơn vị trực thuộc: - Căn cứ thông tin chiêu sinh của các khoá đào tạo, bồi dưỡng, BPTC đề xuất thành phần và đối tượng tham dự, trình Thủ trưởng cơ quan duyệt. - Trường hợp thành phần và đối tượng tham dự không phù hợp BPTC đề xuất không cử đi ĐTBĐ - Soạn thảo văn bản cử CBCC đi ĐTBĐ, trình chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố quyết định.	BPTC	- Theo mẫu của Đơn vị chiêu sinh - Công văn trả lời
B4	* Duyệt:	Chánh Văn phòng hoặc	Công văn trả lời

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Đào tạo cán bộ, công chức, viên chức thuộc Văn phòng	Mã hiệu: QT01/HCTC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

	Lãnh đạo Văn phòng xem xét phê duyệt.	LĐVP được ủy quyền	
B5	* Thông báo đến đơn vị và cá nhân liên quan: Sau khi Chánh Văn phòng ký văn bản cử CBCC đi ĐTBD, phát hành văn bản tới đơn vị và cá nhân có liên quan để thực hiện (theo nơi nhận trong văn bản).	BPTC	Công văn trả lời
B6	* nắm tình hình về lớp ĐTBD: Theo dõi và nắm tình hình người đi học và diễn tiến khóa ĐTBD	Phó Phòng phụ trách Tổ chức	
B7	* Quản lý sau khóa học: Cán bộ tham dự các lớp đào tạo, bồi dưỡng có trách nhiệm cung cấp bản gốc hoặc bản photocopy Giấy chứng nhận/ chứng chỉ kết thúc khóa học cho BPTC để lưu hồ sơ TCCB.	Cán bộ được cử đi ĐTBD	Các bằng cấp, chứng chỉ...

6. BIỂU MẪU

TT	Tên Biểu mẫu
1.	Công văn trả lời- BM1

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

TT	Hồ sơ lưu
1.	Thành phần hồ sơ theo mục 5.2 (các giấy tờ cần lưu trữ theo quy định)
2.	Danh sách đăng ký có phê duyệt của Chánh Văn phòng/LĐVP phụ trách
3.	Công văn cử cán bộ đi ĐTBD của Chánh Văn phòng
4.	Bản cam kết thực hiện quy định về đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức (nếu có - theo quy định của cơ quan tổ chức chiêu sinh)
5.	Giấy chứng nhận sau khóa học lưu vào hồ sơ cán bộ.
Hồ sơ được lưu tại bộ phận chuyên môn và các đơn vị có liên quan. Sau khi hết hạn lưu trữ, chuyển hồ sơ xuống đơn vị lưu trữ của cơ quan và lưu trữ theo quy định hiện hành.	

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH <u>VĂN PHÒNG UBND TP</u>	QUY TRÌNH Đào tạo cán bộ, công chức, viên chức thuộc Văn phòng	Mã hiệu: QT01/HCTC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

BM 01

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
VĂN PHÒNG UBND THÀNH PHỐ

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /VP-TC

TP. Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 20__

Về việc.....

Kính gửi : Thủ trưởng ...tên CQHCCN ...

1. Căn cứ ra văn bản
2. Tên khoá đào tạo, bồi dưỡng:
3. Nội dung:
4. Đối tượng, điều kiện tham dự:
5. Thời gian:
6. Địa điểm:
7. Kinh phí:
8. Văn bản kèm theo:
9. Đề xuất thành phần tham dự:
10. Đề cử nhân sự của đơn vị
11. Ý kiến của BP Tổ chức (theo tờ trình đính kèm)





Thủ trưởng Đơn vị trình
(Ký, ghi rõ họ tên)

UBND TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND.TP	QUY TRÌNH Xét thi đua, khen thưởng	Mã hiệu: QT02/HCTC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

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

Trách nhiệm	Soạn thảo	Kiểm tra	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Bảo Toàn	Phạm Văn Thanh	Hà Phước Thắng
Chữ ký		 	
Chức vụ	Chuyên viên	UV BDH ISO	Chánh văn phòng

UBND TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND.TP	QUY TRÌNH Xét thi đua, khen thưởng	Mã hiệu: QT02/HCTC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

1. MỤC ĐÍCH

Quy định trình tự, thủ tục xét khen thưởng các danh hiệu thi đua và hình thức khen thưởng cấp nhà nước đối với công chức, viên chức và người lao động.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Tất cả công chức, viên chức và người lao động tại Văn phòng.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;
- Các văn bản pháp quy liên quan (đề cập tại mục 5.2).

4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT.

- Thi đua: là hoạt động có tổ chức với sự tham gia tự nguyện của cá nhân, tập thể nhằm phấn đấu đạt được thành tích tốt nhất trong công tác chuyên môn, nhằm góp phần xây dựng và bảo vệ Tổ quốc.

- Khen thưởng: là việc ghi nhận, biểu dương, tôn vinh công trạng và khuyến khích bằng lợi ích vật chất đối với cá nhân, tập thể có thành tích trong thi đua xây dựng và bảo vệ Tổ quốc.

- Danh hiệu thi đua: là hình thức ghi nhận, biểu dương, tôn vinh cá nhân, tập thể có thành tích trong phong trào thi đua.

- TĐKT: Thi đua khen thưởng
- BPTC: Bộ phận Tổ chức thuộc Phòng Hành chính-Tổ chức.
- DHTĐ: Danh hiệu thi đua.
- HTKT: Hình thức Khen thưởng

UBND TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND.TP	QUY TRÌNH Xét thi đua, khen thưởng	Mã hiệu: QT02/HCTC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1. Khen thưởng:

5.1.1 Lưu đồ xét Khen thưởng định kỳ hàng năm.

Trách nhiệm	Trình tự thực hiện	Tài liệu, biểu mẫu liên quan
Bộ phận Tổ chức	Hướng dẫn đăng ký DHTĐ	
Các Phòng, đơn vị	Đăng ký DHTĐ	
Bộ phận Tổ chức	Tổng hợp đăng ký DHTĐ	
Bộ phận Tổ chức	Hướng dẫn các phòng, đơn vị họp xét khen thưởng cuối năm	
Các phòng, đơn vị	Họp xét TĐKT và nộp hồ sơ	
Bộ phận Tổ chức	Tổng hợp	
Trưởng phòng dự họp	Hội đồng họp xét TĐKT của VP	
Chánh Văn phòng	Phê duyệt	
Bộ phận Tổ chức	Hoàn thiện hồ sơ đề nghị cấp trên khen thưởng	
Bộ phận Tổ chức	Lưu hồ sơ	

* Diễn giải lưu đồ.

- Bước 1: Bộ phận Tổ chức hướng dẫn các phòng, đơn vị đăng ký danh hiệu thi đua (DHTĐ) theo BM-;
- Bước 2: Các phòng, đơn vị đăng ký DHTĐ;
- Bước 3: Văn phòng tổng hợp đăng ký danh hiệu đua;

UBND TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND.TP	QUY TRÌNH Xét thi đua, khen thưởng	Mã hiệu: QT02/HCTC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

- Bước 4: Văn phòng sở hướng dẫn các phòng, đơn vị họp xét thi đua khen thưởng cuối năm theo BM;
- Bước 5: Các phòng, đơn vị họp xét thi đua khen thưởng và nộp hồ sơ xét, đề nghị khen thưởng;
- Bước 6: Bộ phận Tổ chức tổng hợp hồ sơ khen thưởng của các phòng, đơn vị;
- Bước 7 : Hội đồng thi đua khen thưởng Văn phòng họp xét thi đua khen thưởng;
- Bước 8: Chánh Văn phòng phê duyệt quyết định khen thưởng;
- Bước 9: Bộ phận Tổ chức hoàn thiện hồ sơ đề nghị cấp trên khen thưởng;
- Bước 10: Lưu hồ sơ.

*** Phụ lục:**

Tiêu chuẩn xét các DHTĐ (tham khảo văn bản hướng dẫn hàng năm do Chánh Văn phòng UBND TP ký ban hành)

5.1.2. Lưu đồ xét Khen thưởng đột xuất, khen thưởng chuyên đề

Trách nhiệm	Trình tự thực hiện	Tài liệu, biểu mẫu liên quan
Các phòng chuyên môn; các đơn vị trực thuộc;	Đề nghị khen thưởng đột xuất, khen thưởng chuyên đề	
Bộ phận Tổ chức	Tổng hợp	
Hội đồng TĐKT Văn phòng	Họp xét	
Chánh Văn phòng	Phê duyệt	
Bộ phận Tổ chức	Trình lên cấp trên + Lưu hồ sơ	

UBND TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND.TP	QUY TRÌNH Xét thi đua, khen thưởng	Mã hiệu: QT02/HCTC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

*** Diễn giải lưu đồ:**

- Bước 1: Trưởng các phòng chuyên môn; Trưởng các đơn vị trực thuộc; Công đoàn cơ sở Văn phòng đề nghị khen thưởng cho tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc đột xuất
- Bước 2: Bộ phận Tổ chức tổng hợp và trình Hội đồng TĐKT họp xét ;
- Bước 3 : Hội đồng TĐKT họp xét. Hội đồng TĐKT tham mưu Chánh Văn phòng phê duyệt kết quả thi đua;
- Bước 4: Chánh Văn phòng phê duyệt kết quả thi đua ;
- Bước 5: Bộ phận Tổ chức trình kết quả lên nơi đề ra khen thưởng đột xuất và lưu hồ sơ theo dõi.

5.2 Cơ sở pháp lý:

- Luật Thi đua, Khen thưởng ngày 26 tháng 11 năm 2003, Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thi đua, Khen thưởng ngày 14 tháng 6 năm 2005 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thi đua, Khen thưởng ngày 16 tháng 11 năm 2013.
- Nghị định số 91/2017/NĐ-CP ngày 31 tháng 7 năm 2017 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Thi đua, Khen thưởng.
- Thông tư số 08/2017/TT-BNV ngày 27 tháng 10 năm 2017 của Bộ Nội vụ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Nghị định số 91/2017/NĐ-CP ngày 31 tháng 7 năm 2017 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật thi đua, khen thưởng.
- Quyết định 24/2018/QĐ-UBND ngày 20 tháng 7 năm 2018 của Ủy ban nhân dân thành phố Ban hành quy định về công tác thi đua, khen thưởng tại thành phố Hồ Chí Minh.

6. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	Theo mẫu của Ban TĐKT	Đăng ký Danh hiệu thi đua
2.	Theo mẫu của Ban TĐKT	Kết quả đánh giá phân loại cá nhân
3.	Theo mẫu của Ban TĐKT	Kết quả đánh giá phân loại tập thể
4.	Theo mẫu của Ban TĐKT	Báo cáo thành tích
5.	Theo mẫu của Ban TĐKT	Biên bản họp xem xét khen thưởng
6.	Theo mẫu của Ban TĐKT	Mẫu đề nghị Thành phố khen thưởng
7.	Theo mẫu của Ban TĐKT	Mẫu đề nghị Trung ương khen thưởng

UBND TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND.TP	QUY TRÌNH Xét thi đua, khen thưởng	Mã hiệu: QT02/HCTC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

7. HỒ SƠ LƯU

TT	Tên hồ sơ
1.	Văn bản chỉ đạo việc xét thi đua khen thưởng;
2.	Báo cáo kết quả đề xuất của các Phòng, Trung tâm,;
3.	Biên bản họp xét của HĐ TĐ KT và danh sách khen thưởng;
<p>Chú ý: Hồ sơ được Bộ phận Tổ chức lưu riêng một bộ để dễ truy lục.</p> <p>Hồ sơ gốc được lưu tạm 1 tháng tại Tổ Văn thư đi - Phòng Hành chính; hết tháng sẽ chuyển hồ sơ đến Tổ Lưu trữ của Văn phòng để tra cứu khi cần phục vụ cho sự chỉ đạo, điều hành của Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố (trong 10 năm); sau 10 năm sẽ chuyển giao về Chi cục Văn thư-Lưu trữ (Sở Nội vụ) lưu theo Luật Lưu trữ.</p>	

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Thanh toán tiền mặt – chuyển khoản qua kho bạc, ngân hàng	Mã hiệu: QT02/QTTV
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 01/8/2022

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 CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Thị Minh Hương	Phạm Văn Thanh	Huỳnh Thị Thanh Hiền
Chữ ký			 
Chức vụ	Phó Trưởng Phòng	Ủy viên BDH ISO	Phó Chánh Văn Phòng

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Thanh toán tiền mặt – chuyển khoản qua kho bạc, ngân hàng	Mã hiệu: QT02/QTTV
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 01/8/2022

1. MỤC ĐÍCH:

- Đảm bảo thanh toán các khoản phải chi bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản qua Kho bạc, ngân hàng đúng quy định, đúng chế độ, chính xác kịp thời, thuận tiện, hạn chế những phản nản về thủ tục thanh toán;
- Sử dụng các mẫu biểu theo thủ tục quy định.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

- Tất cả các đối tượng có yêu cầu tạm ứng, thanh toán bằng tiền mặt, chuyển khoản qua Kho bạc, Ngân hàng trong nội bộ Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố và các đơn vị có liên quan tới công tác thanh toán tài chính ;
- Yêu cầu: Các đối tượng đến thanh toán phải có đầy đủ chứng từ hợp pháp, hợp lệ theo quy định.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN:

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;
- Các văn bản pháp quy liên quan (đề cập tại mục 5.3).

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT:

- KTTT : Kế toán thanh toán (bao gồm cả kế toán thanh toán tiền mặt và thanh toán qua Kho bạc, Ngân hàng)
- GRDT : Giấy rút dự toán
- UNC : Ủy nhiệm chi
- NH-KB : Ngân hàng, Kho bạc
- PC : Phiếu chi
- PT : Phiếu thu
- TƯ : Tạm ứng
- TT : Thanh toán
- KP : Kinh phí

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT02/QTTV
	Thanh toán tiền mặt – chuyển khoản qua kho bạc, ngân hàng	Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 01/8/2022

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1. LƯU ĐỒ:

Trách nhiệm thực hiện	Nội dung	Tài liệu/Biểu mẫu
Đối tượng có nhu cầu tạm ứng, thanh toán	Lập giấy đề nghị TƯ, đề nghị TT	Xem 5.2.1
Kế toán thanh toán	Kiểm tra - Kiểm soát	Xem 5.2.2
Kế toán trưởng	Ký duyệt – Phân nguồn chi	Xem 5.2.3
Chủ tài khoản	Ký duyệt chi	Xem 5.2.4
Kế toán thanh toán theo dõi nguồn kinh phí	<div> <div>TT bằng tiền mặt</div> <div>TT qua Kho bạc, Ngân hàng</div> </div>	Xem 5.2.5
Kế toán thanh toán theo dõi nguồn kinh phí	<div> <div>Viết phiếu thu chi theo tính chất TT</div> <div>Viết GRDT, UNC, Séc</div> </div>	Xem 5.2.6
Chủ tài khoản Kế toán trưởng	<div> <div>Ký duyệt trên phiếu thu, chi</div> <div>Ký duyệt GRDT, UNC, séc</div> </div>	Xem 5.2.7
Thủ quỹ Kế toán thanh toán theo dõi từng nguồn kinh phí	<div> <div>Thủ quỹ thu chi theo lệnh</div> <div>Vào sổ chi tiết</div> </div>	Xem 5.2.8
Thủ quỹ Kế toán thanh toán theo dõi từng nguồn KP	<div> <div>Thủ quỹ vào sổ quỹ lưu chứng từ</div> <div>Chuyển chứng từ ra Kho bạc, NH</div> </div>	Xem 5.2.9

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Thanh toán tiền mặt – chuyển khoản qua kho bạc, ngân hàng	Mã hiệu: QT02/QTTV
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 01/8/2022

5.2 . MÔ TẢ CHI TIẾT:

5.2.1. *Lập giấy đề nghị thanh toán* (đối tượng thanh toán thực hiện):

Khi đối tượng có nhu cầu thanh toán, tạm ứng các khoản thu chi bằng tiền mặt cũng như tiền gửi qua Kho bạc, Ngân hàng thì phải :

- + Lập giấy đề nghị thanh toán theo các mẫu quy định sau:
 - **Giấy đề nghị tạm ứng bằng tiền mặt:** biểu mẫu số C42-HD ban hành theo Thông tư số 107/2017/TT-BTC ngày 10/10/2017 của Bộ Trưởng Bộ Tài chính.
 - **Giấy đề nghị thanh toán (bằng chuyển khoản hoặc tiền mặt):** biểu mẫu số: C37-HD ban hành theo Quyết định số 19/2006/QĐ- BTC ngày 30/03/2006 của Bộ Trưởng Bộ Tài chính.
 - **Giấy đề nghị thanh toán tạm ứng:** biểu mẫu số C43-BB ban hành theo Thông tư số 107/2017/TT- BTC ngày 10/10/2017 của Bộ Trưởng Bộ Tài chính.
 - **Giấy thôi trả lương:** biểu mẫu số C35-HD ban hành theo Thông tư số 121/2002/TT- BTC ngày 31/12/2002 của Bộ trưởng Bộ tài chính.
 - **Bảng thanh toán tiền làm thêm ngoài giờ:** biểu mẫu số C10-HD ban hành theo Thông tư số 107/2017/TT-BTC ngày 10/10/2017 của Bộ Trưởng Bộ Tài chính.
 - **Bảng chấm công làm thêm ngoài giờ:** biểu mẫu số C9-HD ban hành theo theo Thông tư số 107/2017/TT-BTC ngày 10/10/2017 của Bộ Trưởng Bộ Tài chính.
 - **Giấy đi đường:** biểu mẫu số C16-HD ban hành theo Thông tư số 107/2017/TT-BTC ngày 10/10/2017 của Bộ Trưởng Bộ Tài chính.
 - **Bảng kê mua hàng:** biểu mẫu số C24-HD ban hành theo Quyết định số: 19/2006/QĐ- BTC ngày 30/03/2006 của Bộ trưởng Bộ Tài chính.
- + Sau khi ghi đủ các yêu cầu được ghi trên mẫu quy định, đối tượng thanh toán phải ký vào phần dành cho người đề nghị thanh toán và chữ ký của người phụ trách đơn vị của người có yêu cầu thanh toán.
- + Kèm theo các mẫu giấy thanh toán trên là toàn bộ các giấy tờ (gọi là chứng từ gốc) chứng minh cho số tiền đề nghị thanh toán.
 - Hoá đơn tài chính, trường hợp mua bán lẻ hàng hoá có giá trị dưới 200.000 đồng mà người bán hàng không có hoá đơn thì người mua hàng phải lập bảng kê mua hàng theo quy định kèm theo giấy biên nhận.
 - Hợp đồng kinh tế, nghiệm thu thanh lý hợp đồng đối với những khoản mua cần phải yêu cầu về kỹ thuật, giao hàng làm nhiều đợt
 - Những khoản chi mua sắm từ 10.000.000 đồng (mười triệu đồng) phải có 3 bảng báo giá và những khoản chi mua sắm từ 50.000.000 đồng (năm mươi triệu đồng) phải có thêm quyết định chỉ định hoặc chọn đơn vị cung cấp, hợp đồng, biên bản nghiệm thu và thanh lý hợp đồng, phụ lục 8a. Đối với những khoản mua sắm có giá trị từ 100.000.000 đồng (một trăm triệu đồng) trở lên thực hiện theo Luật Đấu thầu và Nghị định 63/2014/NĐ - CP ngày 26 tháng 6 năm 2014.

5.2.2. *Kiểm tra, kiểm soát* (Kế toán thanh toán thực hiện):

Sau khi đã hoàn tất các yêu cầu trên, đối tượng có yêu cầu thanh toán chuyển toàn bộ hồ sơ chứng từ thanh toán đó (bao gồm chi tiền mặt và chuyển khoản) cho kế toán kiểm tra tính hợp pháp, hợp lệ của chứng từ thanh toán; đề nghị hoàn chỉnh các thiếu sót trước khi nhận chứng từ.

Thời gian thực hiện sau khi nhận đủ chứng từ hợp lệ:

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Thanh toán tiền mặt – chuyển khoản qua kho bạc, ngân hàng	Mã hiệu: QT02/TTTV
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 01/8/2022

- Đối với những chứng từ thanh toán bằng tiền mặt thời gian chi trả như sau:
 - + Những khoản chi dưới 5 triệu đồng sẽ được chi trả sau 2 ngày làm việc
 - + Những khoản chi có giá trị lớn hơn 5 triệu đồng sẽ chi trả sau 3 ngày làm việc
- Đối với những chứng từ thanh toán bằng chuyển khoản qua Ngân hàng, Kho bạc, thời gian trả lời kết quả sau 3 ngày làm việc.
- Những trường hợp đột xuất hoặc thời gian cuối năm (tính chất đặc thù của đơn vị sử dụng ngân sách) thì tùy theo tính chất yêu cầu của công việc sẽ có biện pháp giải quyết để đáp ứng yêu cầu.

5.2.3. Ký duyệt chi và phân nguồn (Kế toán trưởng thực hiện):

Kế toán thanh toán, kế toán ngân hàng trình kế toán trưởng ký duyệt chi và phân nguồn cho toàn bộ chứng từ thanh toán và giấy đề nghị thanh toán. Tại bước công việc này kế toán trưởng phải xem xét và đối chiếu dự toán năm đảm bảo chi đúng nguồn và đúng khoản mục chi.

5.2.4. Ký duyệt chi (Chủ tài khoản thực hiện):

Sau khi kiểm tra chứng từ đã đầy đủ mọi thủ tục và hợp lệ, kế toán thanh toán trình chủ tài khoản ký chứng từ gốc và ký vào giấy đề nghị thanh toán.

5.2.5 - 5.2.6 - 5.2.7. Viết phiếu thu chi, giấy rút dự toán, UNC, séc (Kế toán thanh toán thực hiện):

Nếu là các khoản thanh toán bằng tiền mặt, Kế toán lập phiếu thu hoặc phiếu chi theo mẫu số C40, C41- BB theo Thông tư số 107/2017/TT-BTC ngày 10/10/2017 của Bộ Tài chính và phải ghi đầy đủ các nội dung theo mẫu quy định, trình Kế toán trưởng và Chủ tài khoản ký duyệt trên phiếu thu hoặc chi vừa được lập, thực hiện hạch toán các khoản chi phí theo quy định.

Nếu là các khoản chi bằng chuyển khoản:

+ Thanh toán qua Kho bạc: Kế toán lập Giấy rút dự toán theo mẫu số 16a1, ký hiệu C2-02a/NS, Ủy nhiệm chi theo mẫu số 16a1, ký hiệu C4-02a/KB sau đó chuyển hồ sơ lên dịch vụ công trực tuyến Kho bạc nhà nước để Kế toán trưởng và Chủ tài khoản phê duyệt chứng từ bằng chữ ký số.

+ Thanh toán qua Ngân hàng thương mại: theo mẫu UNC và mẫu SEC của ngân hàng giao dịch, sau đó trình Kế toán trưởng và Chủ tài khoản ký duyệt vào UNC hoặc Sec

5.2.8 - 5.2.9. Thủ quỹ thu chi tiền mặt, kế toán ngân làm thủ tục chuyển tiền (Thủ quỹ, KTTT thực hiện):

- **Đối với thủ quỹ:** Phiếu thu, chi sau khi đã hoàn tất các thủ tục có đầy đủ chữ ký theo quy định được chuyển sang cho thủ quỹ thực hiện thu chi tiền mặt. Căn cứ vào phiếu thu, chi đã có đầy đủ chữ ký theo quy định, Thủ quỹ thực hiện việc thu chi theo đúng số tiền đã ghi trên phiếu thu chi đồng thời đề nghị đối tượng đến thanh toán ký nhận tiền trên phiếu chi hoặc phiếu thu để xác định số tiền đã nhận hoặc đã nộp vào quỹ. Tại quỹ, thủ quỹ có trách nhiệm nhắc nhở các đối tượng đến thanh toán phải kiểm tra tiền trước khi ra khỏi quỹ, những thiếu sót sau khi ra khỏi quỹ thủ quỹ không chịu trách nhiệm. Sau khi phát tiền thủ quỹ căn cứ số tiền ghi trên phiếu thu hoặc phiếu chi vào sổ và bảo quản các phiếu thu chi đã được thực hiện.

- **Đối với Kế toán thanh toán:** Sau khi đã hoàn thành các thủ tục theo quy định:

+ Kế toán có nhiệm vụ chuyển chứng từ đến Kho bạc thông qua dịch vụ công trực tuyến Kho bạc Nhà nước những chứng từ thanh toán thông qua hệ thống Kho bạc. Đối

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Thanh toán tiền mặt – chuyển khoản qua kho bạc, ngân hàng	Mã hiệu: QT02/QTTV
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 01/8/2022

với những chứng từ liên quan đến ngân hàng thương mại, Kế toán thanh toán sẽ trực tiếp giao dịch tại ngân hàng.

+ Thực hiện hạch toán kế toán các khoản chi phí đã phát sinh vào chương trình kế toán. Vào cuối tháng lập đối chiếu số dư các khoản tiền gửi tại Kho bạc và Ngân hàng, cuối quý đối chiếu tình hình sử dụng kinh phí Ngân sách và dự toán kinh phí Ngân sách tại Kho bạc.

Đến đây việc thanh toán bằng tiền gửi qua Kho bạc, Ngân hàng đã thực hiện xong.

5.3 Các văn bản pháp quy liên quan

- Quy chế chi tiêu nội bộ của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố theo quyết định số 81/QĐ-VP ngày 20/2/2019.

- Các Quyết định, Thông tư hướng dẫn của Bộ Tài chính quy định chế độ quản lý và chi tiêu tài chính hiện hành liên quan ở **mục 6**.

6. BIỂU MẪU

TT	Tên Biểu mẫu
1.	Giấy đề nghị tạm ứng bằng tiền mặt: biểu mẫu số C42-HD ban hành theo Thông tư số 107/2017/TT-BTC ngày 10/10/2017 của Bộ Trưởng Bộ Tài chính.
2.	Giấy đề nghị thanh toán (bằng chuyển khoản hoặc tiền mặt): biểu mẫu số: C37-HD ban hành theo Quyết định số: 19/2006/QĐ- BTC ngày 30/03/2006 của Bộ Trưởng Bộ Tài chính.
3.	Giấy đề nghị thanh toán tạm ứng: biểu mẫu số C43-BB ban hành theo Thông tư số 107/2017/TT-BTC ngày 10/10/2017 của Bộ Trưởng Bộ Tài chính
4.	Giấy thôi trả lương: biểu mẫu số C35-HD ban hành theo Thông tư số: 121/2002/TT- BTC ngày 31/12/2002 của Bộ trưởng Bộ tài chính
5.	Bảng thanh toán tiền làm thêm ngoài giờ: biểu mẫu số C10-HD ban hành theo Thông tư số 107/2017/TT-BTC ngày 10/10/2017 của Bộ Trưởng Bộ Tài chính.
6.	Bảng chấm công làm thêm ngoài giờ: biểu mẫu số C9-HD ban hành theo theo Thông tư số 107/2017/TT-BTC ngày 10/10/2017 của Bộ Trưởng Bộ Tài chính.
7.	Giấy đi đường: biểu mẫu số C16-HD ban hành theo Thông tư số 107/2017/TT-BTC ngày 10/10/2017 của Bộ Trưởng Bộ Tài chính
8.	Bảng kê mua hàng: theo biểu mẫu số: C24-HD ban hành theo Quyết định số: 19/2006/QĐ- BTC ngày 30/03/2006 của Bộ trưởng Bộ Tài chính.

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

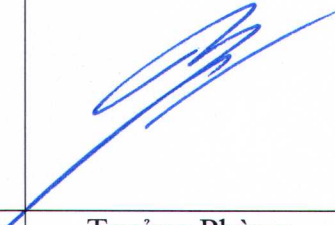



Stt	Loại hồ sơ	Nơi lưu giữ	Thời gian lưu	Ghi chú
1.	Những chứng từ quyết toán trong 3 năm gần nhất	Bộ phận Kế toán- Tài vụ	Theo chế độ kế toán	
2.	Những chứng từ kế toán trước đó 3 năm	Kho lưu trữ- Phòng Lưu trữ	Theo chế độ kế toán	
Toàn bộ các chứng từ kế toán được lưu giữ và bảo quản theo chế độ kế toán hiện hành.				

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Mua sắm và bảo trì thiết bị	Mã hiệu: QT01/QTTV
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 01/8/2022

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 CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Ngọc Dũ	Phạm Văn Thanh	Huỳnh Thị Thanh Hiền
Chữ ký			 
Chức vụ	Trưởng Phòng	Ủy viên BDH ISO	Phó Chánh Văn Phòng

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Mua sắm và bảo trì thiết bị	Mã hiệu: QT01/QTTV
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 01/8/2022

1. MỤC ĐÍCH:

- Đảm bảo việc mua sắm các thiết bị, văn phòng phẩm đáp ứng các yêu cầu về chất lượng, giá cả, thời gian nhận hàng tại Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố.
- Bảo trì theo định kỳ: giúp hạn chế các hỏng hóc có thể xảy ra; tăng tuổi thọ của các thiết bị, phương tiện nhằm phục vụ hiệu quả cho công tác Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

Áp dụng cho Phòng Quản trị-Tài vụ và các đơn vị có liên quan trong việc mua sắm thiết bị, văn phòng phẩm và bảo trì thiết bị.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN:

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;
- Các văn bản pháp quy liên quan (đề cập tại mục 5.D).

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT:

- BPQT : Bộ phận Quản trị thuộc Phòng QT-TV
- BPKT : Bộ phận Kế toán thuộc Phòng QT-TV
- ĐVCU : Đơn vị cung ứng
- LĐVP : Lãnh đạo Văn phòng
- ĐVBT : Đơn vị bảo trì.
- B : Bước

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Mua sắm và bảo trì thiết bị	Mã hiệu: QT01/QTTV
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 01/8/2022

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

TT	Tiến trình thực hiện	Trách nhiệm	Hồ sơ/ Biểu mẫu
A. MUA SẮM VĂN PHÒNG PHẨM - ẮN LOÁT PHẨM			
B1	Nhận giấy đề nghị cấp VPP của các Phòng.	BPQT	Giấy đề nghị mẫu C37-HD
B2	Đơn vị cung ứng giao hàng trực tiếp cho các phòng và ký nhận.	ĐVCƯ - NĐN	Mẫu của nhà cung ứng
B3	Quyết toán theo tháng.	BPQT - BPKT	<ul style="list-style-type: none"> - Mẫu của nhà cung ứng: bảng tổng hợp giấy và vpp; bảng tổng hợp của giấy; bảng tổng hợp vpp (3 bảng riêng) - Biên bản nghiệm thu và thanh lý hợp đồng; - Hóa đơn tài chính; - Giấy đề nghị thanh toán; - Mẫu 8a (nếu hợp đồng có giá trị từ 50 triệu trở lên)
B. MUA SẮM THIẾT BỊ			
B1	Nhận giấy đề xuất của các Phòng.	BPQT	Giấy đề nghị mẫu C37-HD
B2	Trình Lãnh đạo Văn phòng duyệt	BPQT	Giấy đề nghị mẫu C37-HD
B3	Báo giá của đơn vị cung ứng (ít nhất là 3 đơn vị cung ứng với mặt hàng trị giá trên 10.000.000 đồng). Đối với hàng giá trị từ 100.000.000 đồng trở lên thực hiện theo luật đấu thầu và Nghị định số 63/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014.	ĐVCƯ	03 Bảng báo giá
B4	Tờ trình đề xuất chọn nhà cung ứng trình Lãnh đạo Văn phòng.	BPQT	Tờ trình chọn ĐVCƯ

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Mua sắm và bảo trì thiết bị	Mã hiệu: QT01/QTTV
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 01/8/2022

B5	Quyết định chọn nhà cung ứng (đối với mặt hàng từ 50.000.000đ trở lên)	LĐVP	QĐ chọn ĐVCU
B6	Ký kết hợp đồng kinh tế.	LĐVP (PVPNB) - ĐVCU	Hợp đồng
B7	Tiến hành giao hàng, nghiệm thu và thanh lý hợp đồng, bảng xác định giá trị khối lượng công việc hoàn thành.	LĐVP - BPQT - ĐVCU	- Biên bản nghiệm thu và thanh lý hợp đồng; - Hóa đơn tài chính; - Giấy đề nghị thanh toán; - Mẫu 8a (nếu hợp đồng có giá trị từ 50 triệu trở lên)

C. BẢO TRÌ THIẾT BỊ

B1	Lập danh mục các đơn vị cung ứng và bảo trì thiết bị.	NVPT	Giấy đề nghị mẫu C37-HD
B2	Ký kết hợp đồng bảo trì.	LĐVP (PVP/NB) - ĐVBT	Hợp đồng
B3	Đơn vị bảo trì thực hiện các hoạt động bảo trì theo chuyên môn. Nhân viên kỹ thuật của Văn phòng giám sát tiến trình và kiểm tra chất lượng bảo trì, các thông số kỹ thuật.	ĐVBT - NVKT	Phiếu công tác BT thiết bị của ĐVBT
B4	- Tiến hành nghiệm thu và thanh lý hợp đồng.	LĐVP - BPQT - ĐVCU	- Biên bản nghiệm thu và thanh lý hợp đồng; - Hóa đơn tài chính; - Giấy đề nghị thanh toán; - Mẫu 8a (nếu hợp đồng có giá trị từ 50 triệu trở lên).

D. Các văn bản pháp quy liên quan

- Luật Đấu thầu số 43/2013/QH13 ngày 26/11/ 2013;
- Luật Doanh nghiệp số 68/2014/QH13 ngày 26/11/ 2014;
- Nghị định số 63/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Đấu thầu về lựa chọn nhà thầu.
- Quyết định số 58/2015/QĐ-TTG ngày 17 tháng 11 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ quy định tiêu chuẩn, định mức, chế độ quản lý, sử dụng máy móc, thiết bị của cơ quan nhà nước, tổ chức, đơn vị sự nghiệp công lập;
- Thông tư 19/2016/TT-BTC ngày 01 tháng 02 năm 2016 của Bộ Tài chính về hướng dẫn một

số nội dung của quyết định số 58/2015/QĐ-TTG ngày 17 tháng 11 năm 2015 của thủ tướng chính phủ quy định tiêu chuẩn, định mức, chế độ quản lý, sử dụng máy móc, thiết bị của cơ quan nhà nước, tổ chức, đơn vị sự nghiệp công lập

6. BIỂU MẪU

TT	Tên Biểu mẫu
1.	Giấy đề nghị cấp VPP (mẫu C37-HD)
2.	Giấy đề nghị mua sắm thiết bị (mẫu C37-HD)
3.	Danh mục đơn vị cung ứng và bảo trì các thiết bị.

7. HỒ SƠ CẦN LƯU




TT	Hồ sơ lưu
1.	Giấy đề nghị cấp VPP của các Phòng (mẫu C37-HD)
2.	Giấy đề nghị mua sắm thiết bị (mẫu C37-HD)
3.	Hợp đồng mua sắm thiết bị, VPP
4.	Hợp đồng bảo trì
5.	Biên bản nghiệm thu và thanh lý
6.	Bảng xác định giá trị khối lượng công việc hoàn thành (Mẫu số 08a)
Hồ sơ được lưu tại bộ phận chuyên môn và các đơn vị có liên quan. Sau khi hết hạn lưu trữ, chuyển hồ sơ xuống đơn vị lưu trữ của cơ quan và lưu trữ theo quy định hiện hành.	

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Sử dụng chức năng “Theo dõi việc thực hiện các văn bản chỉ đạo của Thường trực Ủy ban nhân dân Thành phố”	Mã hiệu: QT02/TTTH
		Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: 10/10/2022

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 CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Lê Văn Út	Phạm Văn Thanh	Vũ Thị Huỳnh Mai
Chữ ký			
Chức vụ	Giám đốc	Ủy viên BDH ISO	Phó Chánh Văn Phòng

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT02/TTTH
	Sử dụng chức năng “Theo dõi việc thực hiện các văn bản chỉ đạo của Thường trực Ủy ban nhân dân Thành phố”	Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: 10/10/2022

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành
	3	Sửa đổi phần 2. Phạm vi áp dụng, cụ thể như sau: <i>“Áp dụng cho Văn phòng UBND TP để chuyên viên nghiên cứu - tổng hợp đơn đốc tất cả các sở-ngành, thành phố Thủ Đức và các quận-huyện”</i>	3	
	5	Cập nhật “Quyết định số 04/2021/QĐ-UBND ngày 11/3/2021 của Ủy ban nhân dân Thành phố về ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố” để thay thế cho “Quyết định số 20/2016/QĐ-UBND ngày 09/6/2016 của Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố”	3	
	6	Cập nhật “Quyết định số 233/QĐ-VP ngày 08/9/2021 của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Quy chế về tiếp nhận, xử lý, phát hành và quản lý văn bản tại Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố” để thay thế cho “Quyết định số 318/QĐ-VP ngày 14/11/2014 của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Quy chế về công tác văn thư và lưu trữ của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố”	3	

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Sử dụng chức năng “Theo dõi việc thực hiện các văn bản chỉ đạo của Thường trực Ủy ban nhân dân Thành phố”	Mã hiệu: QT02/TTTH
		Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: 10/10/2022

1. MỤC ĐÍCH:

- Tóm lược các thao tác cơ bản, giúp chuyên viên Văn phòng thực hiện đúng Quyết định số 4071/QĐ-UBND ngày 25/8/2011 của Ủy ban nhân dân Thành phố trong phân công, đôn đốc, kiểm tra “theo dõi việc thực hiện các văn bản chỉ đạo của Thường trực Ủy ban nhân dân Thành phố” trên phần mềm.
- Giúp các đơn vị liên quan thực hiện các văn bản chỉ đạo và báo cáo kết quả trên phần mềm
- Giúp Tổ Công tác của Chủ tịch có cơ sở dữ liệu để đi kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các văn bản chỉ đạo của Thường trực Ủy ban nhân dân Thành phố (gọi tắt là TTUB).

2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

Áp dụng cho Văn phòng UBND TP để chuyên viên nghiên cứu - tổng hợp đôn đốc tất cả các sở-ngành, thành phố Thủ Đức và các quận-huyện trên địa bàn Thành phố khi nhận được nhiệm vụ của Thường trực Ủy ban nhân dân Thành phố giao việc trên phần mềm “theo dõi việc thực hiện các văn bản chỉ đạo của Thường trực Ủy ban nhân dân Thành phố”.

Chỉ những văn bản có nội dung TTUB giao cho QHSN đảm bảo 3 tiêu chí (i) thực hiện một công việc cụ thể, (ii) có thời hạn hoàn thành, (iii) có sản phẩm cụ thể báo cáo với UBND TP mới đưa vào chức năng theo dõi.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN:

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;
- Các văn bản pháp quy liên quan (đề cập tại mục 5.5).

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT:

- TTUB : Thường trực Ủy ban nhân dân Thành phố
- UBND TP : Ủy ban nhân dân Thành phố
- TTTH : Trung tâm Tin học
- QTTDTH : Quy trình theo dõi việc thực hiện các văn bản chỉ đạo.
- QHSN : Quận-huyện, sở-ban-ngành
- PM QLVB : Hệ Chương trình Quản lý văn bản và Hồ sơ công việc.

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Sử dụng chức năng “Theo dõi việc thực hiện các văn bản chỉ đạo của Thường trực Ủy ban nhân dân Thành phố”	Mã hiệu: QT02/TTTH
		Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: 10/10/2022

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

STT	Tiến trình thực hiện	Người thực hiện	Thời hạn	Hồ sơ ghi chép
1	Soạn thảo văn bản, đưa vào phần mềm theo dõi			
	1. Chỉ những văn bản mang nội dung TTUB giao cho QHSN đảm bảo 3 tiêu chí (i) thực hiện một công việc cụ thể, (ii) có thời hạn hoàn thành, (iii) có sản phẩm cụ thể báo cáo với UBND TP mới đưa vào chức năng theo dõi. 2. Vào PM QLVB, điền thông tin, chọn đơn vị và kèm file dự thảo. 3. Vào khu vực phân công để giao từng nhiệm vụ cho từng đơn vị thực hiện, ghi thời hạn hoàn thành (dự kiến), nội dung kết quả (sản phẩm) cần báo cáo UBNDTP. 4. Chọn LĐVP phụ trách. Chọn [lưu] để chuyển đến LĐVP trong phần mềm.	Chuyên viên soạn thảo văn bản phân công, giao việc	Tùy thuộc vào nhiệm vụ phân công.	File văn bản dự thảo Đăng nhập PM QLVB Điền đầy đủ thông tin vào các mục để phân công, giao việc.
2	LĐVP phụ trách			
	1. LĐVP phụ trách xem xét văn bản dự thảo 2. Xác nhận đồng ý, chuyển đến TTUB xem xét ký, phát hành. 3. Hoặc nhận lại bản đã được TTUB thông qua để ký thừa lệnh hoặc để truyền đạt	LĐVP	Căn cứ nội dung giao, bút phê	Văn bản dự thảo Ký, thành Văn bản chính thức
3	TTUB xem xét			
	1. TTUB xem xét văn bản dự thảo. Nếu đồng ý thì ký vào văn bản giấy và	TTUB (thư ký)	03 ngày	Ký, thành Văn bản

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Sử dụng chức năng “Theo dõi việc thực hiện các văn bản chỉ đạo của Thường trực Ủy ban nhân dân Thành phố”	Mã hiệu: QT02/TTTH
		Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: 10/10/2022

STT	Tiến trình thực hiện	Người thực hiện	Thời hạn	Hồ sơ ghi chép
	chuyển phát hành. 2. Nếu phân công LĐVP ký truyền đạt thì sau khi xem xét xong, chuyển lại LĐVP ký truyền đạt theo phân công.	được giao làm thay trên mạng)		chính thức Văn bản dự thảo
4	Phát hành văn bản chỉ đạo trên mạng và theo dõi trên phần mềm	PHC-TC	Làm ngay	Phát hành theo quy trình
	1. Theo dõi, đôn đốc đơn vị thực hiện trên mạng 2. Có vướng mắc thì ghi nhận và báo cáo LĐVP phụ trách để hỗ trợ giải quyết vướng mắc 3. Nhiệm vụ đã thực hiện hoàn thành, chuyên viên kết thúc theo dõi.	Chuyên viên thụ lý	Thời hạn hoàn thành đã ghi trên phần mềm và trong văn bản giao việc	Đơn vị thực hiện báo cáo kết quả bằng Văn bản, file về UBND TP
5. Cơ sở pháp lý				

- Quyết định số 28/2018/QĐ-TTg ngày 12/7/2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc gửi nhận văn bản điện tử giữa các cơ quan trong hệ thống hành chính Nhà nước
- Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 của Chính phủ về công tác văn thư.
- 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.
- Quyết định số 04/2021/QĐ-UBND ngày 11/3/2021 của Ủy ban nhân dân Thành phố về ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố
- Quyết định số 4071/QĐ-UBND ngày 25/8/2011 của Ủy ban nhân dân Thành phố về ban hành Quy chế sử dụng phần mềm theo dõi việc thực hiện các văn bản chỉ đạo của Thường trực Ủy ban nhân dân Thành phố;
- Quyết định số 1385/QĐ-UBND ngày 29/3/2017 của Ủy ban nhân dân Thành phố về Thành lập Tổ Công tác của Chủ tịch UBND TP theo dõi, đôn đốc kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ do UBND TP, Chủ tịch UBND TP giao.
- Quyết định số 212/QĐ-VP ngày 11/7/2019 của Văn phòng UBND TP về Quy định trao đổi, lưu trữ, xử lý tài liệu điện tử trong công tác văn thư tại Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố;

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Sử dụng chức năng “Theo dõi việc thực hiện các văn bản chỉ đạo của Thường trực Ủy ban nhân dân Thành phố”	Mã hiệu: QT02/TTTH
		Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: 10/10/2022

STT	Tiến trình thực hiện	Người thực hiện	Thời hạn	Hồ sơ ghi chép
- Quyết định số 233/QĐ-VP ngày 08/9/2021 của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Quy chế về tiếp nhận, xử lý, phát hành và quản lý văn bản tại Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố				

6. BIỂU MẪU

TT	Tên Biểu mẫu
1.	Các biểu mẫu hành chính theo Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 của Chính phủ về công tác văn thư

7. HỒ SƠ CÀN LƯU





TT	Hồ sơ lưu
1.	Là cơ sở dữ liệu trên máy chủ, được cập nhật hàng năm trong việc phân công, thực hiện và báo cáo kết quả trên phần mềm QLVB&HSCV.

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Sử dụng, vận hành máy vi tính	Mã hiệu: QT03/TTTH
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 10/10/2022

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 CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Lê Văn Út	Phạm Văn Thanh	Vũ Thị Huỳnh Mai
Chữ ký		 	
Chức vụ	Giám đốc	Ủy viên BDH ISO	Phó Chánh Văn Phòng

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT03/TTTH
	Sử dụng, vận hành máy vi tính	Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 10/10/2022

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành
	5	Cập nhật “Quyết định số 04/2021/QĐ-UBND ngày 11/3/2021 của Ủy ban nhân dân Thành phố về ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố” để thay thế cho “Quyết định số 20/2016/QĐ-UBND ngày 09/6/2016 của Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố”	2	
	5	Cập nhật “Quyết định số 233/QĐ-VP ngày 08/9/2021 của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Quy chế về tiếp nhận, xử lý, phát hành và quản lý văn bản tại Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố” để thay thế cho “Quyết định số 318/QĐ-VP ngày 14/11/2014 của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Quy chế về công tác văn thư và lưu trữ của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố”	2	
	6	Bổ sung “Quyết định số 03/2018/QĐ-UBND ngày 24/01/2018 của Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Quy chế về đảm bảo an toàn, an ninh thông tin thuộc lĩnh vực công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan nhà nước trên địa bàn Thành phố”	2	

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Sử dụng, vận hành máy vi tính	Mã hiệu: QT03/TTTH
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 10/10/2022

1. MỤC ĐÍCH:

- Khởi động máy, tắt máy đúng quy trình kỹ thuật, phòng ngừa các sự cố về phần mềm, về mất kết nối, về bảo mật...
- Kéo dài tuổi thọ của các thiết bị tin học và máy vi tính.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

- Áp dụng cho hoạt động sử dụng, vận hành máy vi tính.
- Toàn bộ cán bộ - công chức - viên chức Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố được trang bị, sử dụng máy vi tính.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN:

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;
- Các văn bản pháp quy liên quan (đề cập tại mục 5).

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT:

- MVT : Máy vi tính
- QT SDMT : Quy trình sử dụng máy vi tính.

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Sử dụng, vận hành máy vi tính	Mã hiệu: QT03/TTTH
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 10/10/2022

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

STT	Tiến trình thực hiện	Người thực hiện
1	Mở máy tính <ol style="list-style-type: none"> Bật nút nguồn của UPS (thiết bị tích điện) Bật nút nguồn MVT (Power) để khởi động, đăng nhập theo tên và mật khẩu cá nhân, chờ đến khi máy đã khởi động đến màn hình nền của windows. 	Chuyên viên sử dụng MVT
2	Vận hành các phần mềm <ol style="list-style-type: none"> Kiểm tra các chương trình phần mềm đã được khởi động đúng yêu cầu chưa. Tiếp tục khởi động các phần mềm ứng dụng khác theo yêu cầu công việc. (Về phần mềm phục vụ cho công tác nghiệp vụ và văn thư-hành chính văn phòng hiện nay, gồm: <ul style="list-style-type: none"> Phần mềm Quản lý văn bản và hồ sơ và công việc (đang cải tiến cho phù hợp với các quy định mới theo Quyết định số 28/2018/QĐ-TTg); Chức năng “Theo dõi việc thực hiện các văn bản chỉ đạo của Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố”; Phần mềm Quản trị văn phòng dùng cho công tác mua sắm và thanh toán trong nội bộ Văn phòng; Phần mềm Quản lý Tiếp khách quốc tế: phục vụ cho công tác tiếp khách quốc tế; Phần mềm gửi thư: mời họp, thư hoãn họp kết hợp gửi tin nhắn SMS, của Phòng Hành chính dùng; Phần mềm tiếp nhận, xử lý thông tin Đường dây nóng; Phần mềm quản lý hồ sơ khiếu nại, tố cáo; Chương trình chat nội bộ để chuyên viên trao đổi thông tin E-mail thành phố cấp cho mỗi chuyên viên; Trang Thông tin điện tử của Văn phòng; Trang web điều hành tác nghiệp; Cuối 1 tuần, kiểm tra chương trình chống virus xem có cập nhật mới nhất không. Hàng tháng chạy chương trình Disk cleanup để xóa các file rác và chương trình Disk Defragmenter để sắp xếp lại ổ đĩa cứng giúp MVT xử lý nhanh hơn. 	Chuyên viên sử dụng MVT

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Sử dụng, vận hành máy vi tính	Mã hiệu: QT03/TTTH
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 10/10/2022

	<p>4. Những vấn đề cần lưu ý:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Không tự động cài đặt thêm phần mềm khác (hoặc trò chơi games) có thể gây xung đột với các phần mềm của hệ thống, chương trình tin học ứng dụng văn phòng. - Không mở cùng lúc quá nhiều phần mềm, quá nhiều tập tin làm giảm tốc độ xử lý của MVT. - Không mở những thư điện tử không rõ nguồn gốc (hoặc có tiêu đề theo những thông tin thời sự “nóng”, gây tò mò) vì nhiều khả năng đó là virus. - Không truy cập vào những trang web lạ, những tin “giật gân”; - Khi ghi hoặc chép tập tin bằng USB, ngay khi gắn USB vào phải chạy chương trình diệt virus nhằm vào USB. - Nên sử dụng USB chuyên dùng để bảo mật thông tin văn bản. - Soạn thảo văn bản có nội dung mật, phải sử dụng máy ở phòng máy mật không sử dụng máy cá nhân. 	
3	<p>Tắt máy tính</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Shutdown máy tính theo đúng quy trình của Hệ điều hành. 2. Tắt UPS sau khi máy tính đã tắt hoàn toàn. 3. Tắt các thiết bị ngoại vi như: máy in (printer), speaker... 	Chuyên viên sử dụng MVT
4	<p>Xử lý sự cố, hướng dẫn sử dụng phần mềm</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Khi máy tính có sự cố hoặc phần mềm hoạt động không bình thường, MVT mất kết nối với thiết bị ngoại vi (máy in, loa...) 2. Khi chuyên viên có nhu cầu hướng dẫn sử dụng phần mềm chuyên dùng trong Văn phòng, hoặc báo sự cố hỏng hóc máy vi tính thì liên lạc về số điện thoại (nội bộ) 848 – 705. 	<p>- Chuyên viên sử dụng MVT;</p> <p>- Chuyên viên tin học hướng dẫn hoặc sửa chữa.</p>
<p>5. Cơ sở pháp lý</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quyết định số 04/2021/QĐ-UBND ngày 11/3/2021 của Ủy ban nhân dân Thành phố về ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố; - Quyết định số 233/QĐ-VP ngày 08/9/2021 của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Quy chế về tiếp nhận, xử lý, phát hành và quản lý văn bản tại Văn phòng 		

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Sử dụng, vận hành máy vi tính	Mã hiệu: QT03/TTTH
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 10/10/2022

Ủy ban nhân dân Thành phố

- Quyết định số 1385/QĐ-UBND ngày 29/3/2017 của Ủy ban nhân dân Thành phố về thành lập Tổ Công tác của Chủ tịch UBND TP theo dõi, đôn đốc kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ do UBND TP, Chủ tịch UBND TP giao.
- Quyết định số 28/2018/QĐ-TTg ngày 12/7/2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc gửi nhận văn bản điện tử giữa các cơ quan trong hệ thống hành chính Nhà nước
- Quyết định số 212/QĐ-VP ngày 11/7/2019 của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố về Quy định trao đổi, lưu trữ, xử lý tài liệu điện tử trong công tác văn thư tại Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố;
- Quyết định số 03/2018/QĐ-UBND ngày 24/01/2018 của Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Quy chế về đảm bảo an toàn, an ninh thông tin thuộc lĩnh vực công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan nhà nước trên địa bàn Thành phố

6. BIỂU MẪU

- Phiếu yêu cầu hướng dẫn sử dụng, khắc phục sự cố.

7. HỒ SƠ CẦN LƯU




- Sổ ghi nhận các lần khắc phục sự cố/hướng dẫn sử dụng trên một máy vi tính (để thấy kỹ năng sử dụng của chuyên viên thể hiện qua các lần đi khắc phục sự cố).

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Bảo trì máy vi tính, thiết bị và kiểm soát cơ sở dữ liệu	Mã hiệu: QT01/TTTH
		Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: 10/10/2022

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 CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Hiếu Dân	Phạm Văn Thanh	Vũ Thị Huỳnh Mai
Chữ ký			
Chức vụ	Chuyên viên	Ủy viên BDH ISO	Phó Chánh Văn Phòng

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Bảo trì máy vi tính, thiết bị và kiểm soát cơ sở dữ liệu	Mã hiệu: QT01/TTTH
		Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: 10/10/2022

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành
	4	Cập nhật “Quyết định số 3760/QĐ-UBND ngày 04/11/2021 của Ủy ban nhân dân Thành phố về Quy chế quản lý sử dụng Hệ thống quản lý tài liệu điện tử tại TP.HCM” để thay thế cho Quyết định số 4556/QĐ-UBND ngày 24/8/2017 của UBND TP ban hành Quy chế quản lý, sử dụng Hệ thống quản lý văn bản và hồ sơ công việc qua mạng tại TP.HCM”	3	
	5	Cập nhật “Quyết định số 233/QĐ-VP ngày 08/9/2021 của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Quy chế về tiếp nhận, xử lý, phát hành và quản lý văn bản tại Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố” để thay thế cho “Quyết định số 318/QĐ-VP ngày 14/11/2014 của Văn phòng UBND TP ban hành Quy chế về công tác văn thư và lưu trữ của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố”	3	



ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Bảo trì máy vi tính, thiết bị và kiểm soát cơ sở dữ liệu	Mã hiệu: QT01/TTTH
		Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: 10/10/2022

	chủ) của Văn phòng.			
II	Bảo trì, sửa chữa, thay thế			
B1	– Khi có sự cố máy vi tính, máy in ... lập phiếu yêu cầu sửa chữa chuyển đến Trung tâm Tin học	Gửi ngay phiếu yêu cầu về TTTH	Người sử dụng	Phiếu yêu cầu
B2	– Tiếp nhận yêu cầu sửa chữa, phân công chuyên viên phù hợp thực hiện sửa chữa – Tiến hành việc sửa chữa tại chỗ hoặc mang về Phòng Kỹ Thuật để sửa (nếu hỏng hóc lớn)	Tùy thuộc mức độ của sự cố thiết bị	Trưởng, Phó Tổ Kỹ thuật, Chuyên viên tin học	Phiếu yêu cầu
B3	– Mua thiết bị thay thế cái đã hỏng (đăng ký thông tin vào Phần mềm Quản trị)	Tùy theo số lượng của thiết bị	Phòng Quản trị - Tài vụ	Thông tin mua hàng
B4	– Kiểm tra xác nhận linh kiện, thiết bị	Làm ngay	Chuyên viên tin học	Linh kiện thay thế
III	Biện pháp an toàn dữ liệu			
	- Toàn bộ dữ liệu trong hệ thống máy chủ của Văn phòng được backup và lưu trữ trên máy chủ riêng. - Toàn bộ dữ liệu được lưu trữ trên máy chủ backup trong 90 ngày tại Trung tâm Tin học (phòng máy chủ).	- Backup sự thay đổi, lúc 19h hàng ngày. - Backup toàn bộ (full) dữ liệu vào thứ 7 hoặc chủ nhật hàng tuần.	Chuyên viên TTTH	Phòng máy chủ

IV. Cơ sở pháp lý

- Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10/4/2007 của Chính phủ về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước;
- Quyết định số 28/2018/QĐ-TTg ngày 12/7/2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc gửi nhận văn bản điện tử giữa các cơ quan trong hệ thống hành chính Nhà nước;
- 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 Chính phủ về công tác văn thư
- Quyết định số 3760/QĐ-UBND ngày 04/11/2021 của Ủy ban nhân dân Thành phố về Quy chế quản lý sử dụng Hệ thống quản lý tài liệu điện tử tại TP.HCM
- Quyết định số 212/QĐ-VP ngày 11/7/2019 của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố về trao đổi, lưu trữ, xử lý tài liệu điện tử trong công tác văn thư tại Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Bảo trì máy vi tính, thiết bị và kiểm soát cơ sở dữ liệu	Mã hiệu: QT01/TTTH
		Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: 10/10/2022

- Quyết định số 233/QĐ-VP ngày 08/9/2021 của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Quy chế về tiếp nhận, xử lý, phát hành và quản lý văn bản tại Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố

6. BIỂU MẪU

TT	Tên Biểu mẫu
1.	Phiếu yêu cầu
2.	Sổ theo dõi sửa chữa (ghi nhận trên phần mềm)
3.	File kiểm tra mạng

7. HỒ SƠ CÀN LƯU





TT	Hồ sơ lưu
1.	Phiếu yêu cầu
2.	Sổ theo dõi sửa chữa (ghi nhận trên phần mềm)
3.	File kiểm tra mạng
Hồ sơ được lưu tại bộ phận chuyên môn và các đơn vị có liên quan. Cuối năm, chuyển hồ sơ xuống đơn vị lưu trữ của Văn phòng và lưu trữ theo quy định hiện hành.	

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Kiểm duyệt thông tin Trang thông tin điện tử Văn phòng	Mã hiệu: QT04/TTTH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 10/10/2022

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 CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Hiếu Dân	Phạm Văn Thanh	Vũ Thị Huỳnh Mai
Chữ ký		 	
Chức vụ	Chuyên viên	Ủy viên BDH ISO	Phó Chánh Văn Phòng

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Kiểm duyệt thông tin Trang thông tin điện tử Văn phòng	Mã hiệu: QT04/TTTH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 10/10/2022

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành



ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Kiểm duyệt thông tin Trang thông tin điện tử Văn phòng	Mã hiệu: QT04/TTTH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 10/10/2022

I. MỤC ĐÍCH:

- Hướng dẫn trình tự, thủ tục tiếp nhận, biên tập, trình, duyệt, đăng tải tin, bài trên Trang thông tin điện tử Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố. Địa chỉ: vpub.hochiminhcity.gov.vn.

- Phân định trách nhiệm của cá nhân, đơn vị trong việc tiếp nhận, biên tập, trình, duyệt, đăng tải tin, bài để đăng tải trên Trang thông tin điện tử Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố.

- Đảm bảo các tiện ích luôn hoạt động; thông tin giới thiệu (về lãnh đạo, địa chỉ liên hệ, số điện thoại...) của Trang thông tin luôn luôn được cập nhật kịp thời.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG:

Áp dụng đối với các tin, bài, ảnh do các cá nhân, đơn vị tại Văn phòng biên tập để đăng tải trên Trang thông tin điện tử Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN:

- Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng;

- Quyết định số 264/QĐ-VP ngày 23 tháng 9 năm 2020 của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố về ban hành Quy chế quản lý và vận hành Trang thông tin điện tử Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố;

- Quyết định số 197/QĐ-VP ngày 21 tháng 7 năm 2022 của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố về kiện toàn Ban Biên tập Trang thông tin điện tử Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố.

IV. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT:

Định nghĩa	Viết tắt	Giải thích
Thuật ngữ		
Trang thông tin điện tử	Trang TTĐT	Là kênh cung cấp thông tin thống nhất, tập trung của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng.
Tin		Là thông tin về chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước, liên quan đến công tác chỉ đạo điều hành của Ủy ban nhân dân Thành phố; công tác chuyên môn, tình hình hoạt động của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố trong việc thực hiện nhiệm vụ chính trị được giao.
Bài viết		Là những nội dung chuyên sâu, nghiên cứu, trao đổi nghiệp vụ về công tác chuyên môn, hoạt động của cơ quan, đơn vị
Ảnh		Là những hình ảnh minh họa kèm với các tin, bài viết đăng phù hợp với tôn chỉ, mục đích của Trang TTĐT Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố
Từ viết tắt		
Văn phòng		Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố
Ban Biên tập		Ban Biên tập Trang thông tin điện tử Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Kiểm duyệt thông tin Trang thông tin điện tử Văn phòng	Mã hiệu: QT04/TTTH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 10/10/2022

V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

1. Lưu đồ

STT	TRÁCH NHIỆM	NỘI DUNG	GHI CHÚ
A	KIỂM DUYỆT, ĐĂNG TIN BÀI HÀNG NGÀY		
1	Chuyên viên biên tập	Tham dự cuộc họp hoặc xử lý nội dung tin, bài do Ban Biên tập định hướng	Dự thảo bản tin, bài, ảnh trong thời gian không quá 01 ngày làm việc kể từ thời điểm kết thúc cuộc họp hoặc thời điểm Ban Biên tập định hướng
2	Chuyên viên biên tập	Chuyển duyệt dự thảo nội dung bản tin, bài viết	Bản dự thảo tin, bài viết
3	Chuyên viên kiểm tra biên tập	<div> <div>Kiểm tra</div> <div> <div>Chưa đạt</div> <div>Đạt</div> </div> </div>	Chuyên viên được phân công kiểm tra biên tập bản tin, bài, ảnh có trách nhiệm tiếp nhận bản dự thảo; kiểm tra và gửi Ban Biên tập kiểm duyệt và đăng tải trong thời gian không quá 4 giờ làm việc kể từ thời điểm nhận được dự thảo.
4	Ban Biên tập	<div> <div>Kiểm duyệt</div> <div> <div>Chưa đạt</div> <div>Đăng tải</div> </div> </div>	Ban Biên tập kiểm duyệt nội dung; chuyển lại chuyên viên kiểm tra biên tập để đăng tải trên Trang TTĐT
5	Ban Biên tập kiểm tra sau khi duyệt đăng tải	Thông tin trên Trang TTĐT	Xử lý sai sót trên Trang TTĐT (nếu có)
B	KIỂM TRA ĐỊNH KỲ TỔNG THỂ TRANG TTĐT VĂN PHÒNG		

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Kiểm duyệt thông tin Trang thông tin điện tử Văn phòng	Mã hiệu: QT04/TTTH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 10/10/2022

1	...	- Định kỳ hàng tháng, kiểm tra tổng thể cây thư mục, các địa chỉ liên hệ, các mục tin, các tiện ích (người dân tra cứu, góp ý kiến,...). - Bổ sung các quy định mới, các thông tin về thay đổi lãnh đạo...
---	-----	---	------

2. Diễn giải

2.1. Định hướng nội dung tin, bài, hình ảnh:

- Là thông tin về chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước, liên quan đến công tác chỉ đạo điều hành của Ủy ban nhân dân Thành phố; công tác chuyên môn, tình hình hoạt động của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố trong việc thực hiện nhiệm vụ chính trị được giao.

- Tuyên truyền, phổ biến công tác chuyên môn và các văn bản có liên quan.

2.2. Viết (dự thảo) và gửi tin, bài, ảnh:

- Chuyên viên biên tập viết và gửi tin, bài, ảnh cho Bộ phận kiểm tra biên tập.

- Bản dự thảo là file điện tử hoặc bản giấy.

2.3. Tiếp nhận tin, bài, ảnh:

- Bộ phận được phân công kiểm tra biên tập tin, bài, ảnh có trách nhiệm tiếp nhận bản dự thảo tin, bài, ảnh.

- Xét duyệt các nội dung tin, bài, ảnh.

- Chuyển nội dung được xét duyệt cho Ban Biên tập để kiểm duyệt và đăng tải trên Trang TTĐT Văn phòng.

2.4. Kiểm duyệt:

- Ban Biên tập kiểm duyệt nội dung có phù hợp với mục đích của Trang TTĐT Văn phòng.

- Biên tập, rà soát, sửa lỗi chính tả và ngữ pháp.

- Trao đổi ý kiến với chuyên viên biên tập trong trường hợp tin, bài có sự thay đổi nhiều về nội dung.

- Rà soát nội dung tin, bài, ảnh và duyệt chuyển lại chuyên viên kiểm tra biên tập.

2.5. Đăng tải trên Trang TTĐT:

- Chuyên viên kiểm tra biên tập thực hiện đăng tin, bài, ảnh đã được duyệt trên Trang TTĐT.

- Ban Biên tập và chuyên viên kiểm tra biên tập rà soát, kiểm tra tin, bài, ảnh đã được đăng tải lên Trang TTĐT.

2.6. Kiểm tra nhằm đảm bảo về tổng thể, tiện ích, thông tin lãnh đạo, số điện thoại,... của Trang thông tin điện tử luôn sát thực tế.

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Kiểm duyệt thông tin Trang thông tin điện tử Văn phòng	Mã hiệu: QT04/TTTH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 10/10/2022

VI. HỒ SƠ CẦN LƯU

- Tin, bài, ảnh (lưu trữ theo file điện tử hoặc bản giấy)
- Nơi lưu giữ ...

VII. BIỂU MẪU




TT	Tên Biểu mẫu
1	Không có

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	THỦ TỤC Xây dựng lịch công tác tuần của Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố	Mã hiệu: TT01/TH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

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 THỦ TỤC
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Thanh Duy	Phạm Văn Thanh	Mai Hữu Quyết
Chữ ký			
Chức vụ	Chuyên viên	Ủy viên BDH ISO	Phó Chánh Văn Phòng



ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	THỦ TỤC Xây dựng lịch công tác tuần của Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố	Mã hiệu: TT01/TH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

1. MỤC ĐÍCH:

- Quy định rõ trình tự xây dựng, theo dõi, đánh giá kết quả thực hiện lịch công tác tuần của Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố.
- Kiểm soát quá trình xây dựng lịch công tác tuần, thống kê những bất cập ảnh hưởng việc xây dựng và thực hiện lịch công tác tuần nhằm đưa ra các giải pháp cải tiến.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

Áp dụng đối với việc xây dựng lịch công tác tuần của Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN:

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;
- Các văn bản pháp quy liên quan (đề cập tại mục 8).

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT:

- PTH : Phòng Tổng hợp
- BPHC : Bộ phận Hành chính
- TTUBND : Thường trực Ủy ban nhân dân.

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	THỦ TỤC Xây dựng lịch công tác tuần của Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố	Mã hiệu: TT01/TH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

5. NỘI DUNG THỦ TỤC

STT	Tiến trình thực hiện	Trách nhiệm
5.1	A. Xây dựng lịch công tác tuần: Thư ký TTUBND thành phố cung cấp dự thảo lịch làm việc của tuần tới cho Phòng Tổng hợp trước thứ Tư hàng tuần (trước 09 giờ 00 phút).	Thư ký của TTUBND thành phố
5.2	- Xây dựng lịch làm việc dự kiến tuần tới vào sáng thứ Tư. - Họp giao ban với Thường trực Thành ủy để thống nhất lịch làm việc của tuần tới vào chiều thứ Tư hàng tuần.	Chuyên viên Phòng TH
5.3	- Căn cứ lịch làm việc của Thành ủy, điều chỉnh lại lịch làm việc tuần tới của TTUBND thành phố.	Chuyên viên Phòng TH
5.4	- Tham dự cuộc họp giao ban với lãnh đạo Văn phòng và các phòng chuyên viên vào 16 giờ 00 phút ngày thứ Tư hàng tuần.	- Lãnh đạo Văn phòng - Trưởng các Phòng chuyên viên - Chuyên viên Phòng TH - Thư ký
5.5	- Các Thư ký điều chỉnh lại lịch làm việc của TTUBND thành phố, gửi Phòng TH trước 09 giờ 00 phút, sáng thứ Sáu để điều chỉnh lần cuối; từ 09 giờ 00 đến 14 giờ 00 phút, Chuyên viên Phòng TH hoàn chỉnh, 14 giờ 00 phút trình Chánh Văn phòng (hoặc Phó Chánh Văn phòng được ủy quyền) xem xét, duyệt phát hành.	- Thư ký của TTUBND thành phố. - Chuyên viên Phòng TH
5.6	- 16 giờ 00 phút, thứ Sáu, chuyển lịch công tác cho Phòng HC (bản giấy và tập tin) để in ấn, photo và hoàn tất phát hành vào lúc 17 giờ 00 phút, thứ Sáu.	- Chuyên viên Phòng TH - Phòng HC
5.7	B. Triển khai và theo dõi việc thực hiện lịch công tác tuần: - Phát hành lịch làm việc của TTUBND thành phố vào trước 16 giờ 00 phút thứ Sáu hàng tuần. Mọi điều chỉnh lịch công tác tuần trong thời gian này phải ghi thành văn bản và có bút phê đồng ý của Chánh Văn phòng (hoặc của Phó Chánh Văn phòng được ủy quyền). - Các Thư ký của TTUBND thành phố theo dõi, thống kê việc thực hiện lịch công tác tuần, cập nhật các thay đổi (hoãn, dời, đổi lịch), lý do thay đổi gửi	- Phòng HC - Thư ký của TTUBND thành phố và Chuyên viên Phòng TH

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	THỦ TỤC Xây dựng lịch công tác tuần của Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố	Mã hiệu: TT01/TH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

	Phòng TH để tổng hợp báo cáo, chậm nhất là cuối ngày thứ sáu của tuần thực hiện lịch công tác đó.	
5.8	C. Thống kê, phân tích và cải tiến: - Định kỳ hàng tháng thống kê tính chính xác của việc lập công tác tuần, đánh giá, phân tích và đưa ra các kiến nghị cải tiến và báo cáo trong cuộc họp giao ban hàng tuần của Văn phòng.	- Chuyên viên Phòng TH - Phòng HC
5.9	D. Lưu trữ: - Lưu trữ hồ sơ liên quan đến việc xây dựng lịch công tác tuần.	Chuyên viên Phòng TH

6. BIỂU MẪU

TT	Tên Biểu mẫu
1.	Bảng theo dõi việc xây dựng lịch tuần của Phòng TH
2.	Bảng theo dõi việc phát hành lịch của Phòng HC
3.	Bảng theo dõi việc thực hiện lịch tuần của Thư ký.

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

TT	Hồ sơ lưu
1.	Bảng theo dõi việc xây dựng lịch tuần của Phòng TH
2.	Bảng theo dõi việc phát hành lịch của Phòng HC
3.	Bảng theo dõi việc thực hiện lịch tuần của Thư ký.
Hồ sơ được lưu tại bộ phận chuyên môn và các đơn vị có liên quan. Sau khi hết hạn lưu trữ, chuyển hồ sơ xuống đơn vị lưu trữ của cơ quan và lưu trữ theo quy định hiện hành.	

8. CÁC VĂN BẢN PHÁP LÝ LIÊN QUAN

STT	Tên văn bản pháp lý
1.	Thông tư 01/2011/TT-BNV ngày 19/01/2011 của Bộ Nội vụ về Hướng dẫn thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản hành chính
2.	Quyết định số 63/2016/QĐ-UBND ngày 26/12/2016 của UBNDTP về Ban hành quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh nhiệm kỳ 2016 - 2021
3.	Quyết định số 20/2016/QĐ-UBND ngày 19 tháng 6 năm 2016 của Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	THỦ TỤC Xây dựng lịch công tác tuần của Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố	Mã hiệu: TT01/TH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019





4.	Quyết định số 318/QĐ-VP ngày 14/11/2014 của Văn phòng UBNDTP ban hành Quy chế về công tác văn thư và lưu trữ của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố.
5.	Quyết định số 45/2018/QĐ-TTg quy định chế độ họp trong hoạt động quản lý, điều hành của cơ quan thuộc hệ thống hành chính nhà nước.
6.	Quyết định số 18/2007/QĐ-UBND ngày 06 tháng 02 năm 2007 của Ủy ban nhân dân thành phố về “Ban hành Quy chế tổ chức các cuộc họp của Chủ tịch, Phó Chủ tịch và Ủy viên Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh”
7.	Công văn số 944/VP-HCTC ngày 30/01/2019 về triển khai thực hiện Quyết định số 45/2018/QĐ-TTg về chế độ hội họp.
8.	Quyết định số 212/QĐ-VP ngày 11 tháng 7 năm 2019 của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố về “Ban hành Quy định trao đổi, lưu trữ, xử lý tài liệu điện tử trong công tác văn thư tại Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố”

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	THỦ TỤC Tổ chức cuộc họp của tập thể Thường trực Ủy ban nhân dân Thành phố	Mã hiệu: TT02/TH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

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 THỦ TỤC
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Trần Thị Minh Hà	Phạm Văn Thanh	Mai Hữu Quyết
Chữ ký		 	
Chức vụ	Chuyên viên	Ủy viên BDH ISO	Phó Chánh Văn Phòng

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	THỦ TỤC Tổ chức cuộc họp của tập thể Thường trực Ủy ban nhân dân Thành phố	Mã hiệu: TT02/TH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

1. MỤC ĐÍCH:

- Quy định rõ trình tự tổ chức cuộc họp do Thường trực UBND Thành phố chủ trì.
- Đảm bảo các nội dung đưa ra trong cuộc họp đúng thẩm quyền, đủ tài liệu giải quyết, được kiểm soát nhằm đạt hiệu quả cao.
- Thực hiện hiệu quả “phòng họp không giấy”.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

Áp dụng đối với tất cả các cuộc họp do tập thể Thường trực UBND Thành phố chủ trì.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN:

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;
- Các văn bản pháp quy liên quan (đề cập tại mục 5).

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT:

- TT UBND TP : Thường trực Ủy ban nhân dân Thành phố
- TT HĐND TP : Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố
- LĐVP : Lãnh đạo Văn phòng.

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	THỦ TỤC Tổ chức cuộc họp của tập thể Thường trực Ủy ban nhân dân Thành phố	Mã hiệu: TT02/TH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

5. NỘI DUNG THỦ TỤC

TT	Tiến trình thực hiện	Trách nhiệm
	<p>Hồ sơ Chuyên viên các phòng Nghiên cứu Tổng hợp đề xuất đưa ra họp phải là:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Các nội dung trình Thành ủy theo Quy chế làm việc của Thành ủy và Chương trình công tác năm của Thành ủy, Ban Thường vụ Thành ủy. - Các nội dung trình Hội đồng nhân dân thành phố tại các kỳ họp. - Những cơ chế, chính sách lớn kiến nghị Trung ương, Chính phủ; những vấn đề lớn cần sự phối hợp các ban, bộ, ngành Trung ương, các địa phương. Các nội dung pháp luật chưa quy định hoặc còn quy định khác nhau giữa các văn bản pháp luật. - Các nội dung nhạy cảm, phức tạp liên quan đến chính trị, an ninh, quốc phòng, tôn giáo, dân tộc, khiếu kiện đông người phức tạp, kéo dài. - Các nội dung quan trọng, nhạy cảm thuộc lĩnh vực phụ trách của các đồng chí Phó Chủ tịch. - Các nội dung liên quan nhiều lĩnh vực do các đồng chí Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố khác nhau phụ trách. - Những nội dung vượt thẩm quyền của đồng chí Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố. 	<p>Chuyên viên phụ trách nội dung trình họp TT UBND TP</p> <p>Chuyên viên phòng TH phụ trách rà soát lại nội dung</p>
	Chuyên viên ra văn bản giao nhiệm vụ cho các Sở - ngành, quận - huyện chuẩn bị nội dung cuộc họp, xác định thời gian cụ thể.	Chuyên viên phụ trách
	<p>Chuyên viên tiếp nhận nội dung tài liệu trình của Sở - ngành, quận - huyện để chuẩn bị cuộc họp. (Chủ yếu chỉ tiếp nhận những tài liệu đã có ý kiến của Thường trực UBND.TP. Nếu hồ sơ chưa có ý kiến của Thường trực UBND.TP thì báo cáo xin ý kiến trước khi đưa vào hồ sơ chuẩn bị cuộc họp hoặc chuyển lại hồ sơ cho LĐVP để xem xét).</p> <p>Chuyên viên phụ trách lịch công tác và chuẩn bị nội dung cuộc họp.</p>	Chuyên viên phụ trách.

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	THỦ TỤC Tổ chức cuộc họp của tập thể Thường trực Ủy ban nhân dân Thành phố	Mã hiệu: TT02/TH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

TT	Tiến trình thực hiện	Trách nhiệm
	<p>Chuyên viên phụ trách kiểm tra nội dung tài liệu để đảm bảo tính pháp lý và đúng Thủ tục.</p> <p>Hồ sơ trình Ủy ban nhân dân TP, TT.UBNDTP phải gửi trước 10 (mười) ngày thông qua Văn phòng UBNDTP; trong trường hợp nội dung mang tính đột xuất, cấp bách thì thời gian gửi hồ sơ có thể ngắn hơn nhưng không chậm quá 05 (năm) ngày làm việc. Hồ sơ họp gồm :</p> <p>Dự thảo đề án, kế hoạch, chương trình;</p> <p>Ý kiến góp ý của các đơn vị có liên quan;</p> <p>Tờ trình của Thủ trưởng cơ quan chịu trách nhiệm chính;</p> <p>Các văn bản pháp luật có liên quan;</p> <p>Tờ trình của Chuyên viên phụ trách, có ý kiến của LĐVP, của TT UBND TP và của Chủ tịch UBND Thành phố.</p> <p>Chánh Văn phòng và chuyên viên phòng Tổng hợp chuẩn bị cuộc họp.</p> <p>Báo cáo xin ý kiến Phó Chủ tịch Thường trực UBND Thành phố nội dung các cuộc họp của TT.UBND TP, thành phần dự họp và thời gian tổ chức.</p>	<p>Chuyên viên phụ trách</p> <p>Chánh VP/ Chuyên viên.</p>
	Chuyên viên phát hành thư mời, kèm tài liệu có liên quan gửi Thường trực UBND.TP, Sở -ngành, quận - huyện có liên quan, LĐVP và các Phòng chuyên viên.	Chuyên viên phòng Tổng hợp
	Chuyên viên tổ chức cuộc họp trên cơ sở được duyệt; dự họp ghi biên bản, ý kết luận của Chủ tịch.	Chuyên viên được phân công
	<p>Chuyên viên soạn Thông báo kết luận cuộc họp, trình Chánh Văn phòng duyệt, ký (trong vòng 2,5 ngày làm việc). Thông báo kết luận cuộc họp cần quy định rõ các nội dung cần thực hiện, đơn vị, cá nhân chịu trách nhiệm thực hiện, thời gian thực hiện. Đối với những nội dung giao việc cụ thể (việc gì, đơn vị nào làm, thời hạn hoàn thành) thì phải lập bảng phân công theo đúng Quy chế.</p> <p>Gắn file vào phần mềm, chuyển trình trên mạng, (ghi rõ mã văn bản vào tờ trình để kiểm soát luân chuyển, phát hành Thông báo)</p>	<p>Chuyên viên.</p> <p>(Hồ sơ trình phải đủ: 1.Phiếu kiểm soát, 2.Tờ trình, 3.Dự thảo Thông báo, 4. Thư mời họp, 5. Danh sách người dự họp)</p>
	Thống kê văn bản soạn thảo, phát hành quá hạn (quá hạn	TP.Hành Chính

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	THỦ TỤC Tổ chức cuộc họp của tập thể Thường trực Ủy ban nhân dân Thành phố	Mã hiệu: TT02/TH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

TT	Tiến trình thực hiện	Trách nhiệm
	2,5 ngày).	
	Chuyên viên theo dõi quá trình thực hiện Thông báo kết luận cuộc họp bằng phần mềm “Theo dõi việc thực hiện các văn bản chỉ đạo ...”	Chuyên viên được phân công.
	Chuyên viên tiếp tục ban hành các văn bản để triển khai những nội dung thông báo có liên quan.	Chuyên viên được phân công.
	Một tháng/một lần, Chuyên viên theo dõi, thống kê việc thực hiện các thông báo kết luận theo chức năng, nhiệm vụ, báo cáo Lãnh đạo Văn phòng phụ trách biết để có ý kiến chỉ đạo.	Chuyên viên được phân công.
	Văn bản pháp lý: Quyết định số 45/2018/QĐ-TTg quy định chế độ họp trong hoạt động quản lý, điều hành của cơ quan thuộc hệ thống hành chính nhà nước. Quyết định số 18/2007/QĐ-UBND ngày 06 tháng 02 năm 2007 của Ủy ban nhân dân Thành phố về “Ban hành Quy chế tổ chức các cuộc họp của Chủ tịch, Phó Chủ tịch và Ủy viên Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh” 944/VP-HCTC ngày 30/01/2019 về triển khai thực hiện Quyết định số 45/2018/QĐ-TTg về chế độ hội họp	

6. BIỂU MẪU

TT	Tên Biểu mẫu
1.	Biểu mẫu 01: ghi danh sách thành viên dự họp

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

TT	Hồ sơ lưu
1.	Phiếu Kiểm soát quá trình luân chuyển hồ sơ
2.	Thư mời họp
3.	Biểu mẫu 01: có ghi danh sách thành viên dự họp

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	THỦ TỤC Tổ chức cuộc họp của tập thể Thường trực Ủy ban nhân dân Thành phố	Mã hiệu: TT02/TH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

4.	Dự thảo thông báo kết luận.
5.	Các tài liệu liên quan
Tập Hồ sơ được lưu tạm 1 tháng tại Tổ Văn thư đi - Phòng Hành chính; hết tháng sẽ chuyển hồ sơ đến Tổ Lưu trữ của Văn phòng để tra cứu khi cần phục vụ cho sự chỉ đạo, điều hành của Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố (trong 10 năm); sau 10 năm sẽ chuyển giao về Chi cục Văn thư-Lưu trữ (Sở Nội vụ) lưu theo Luật Lưu trữ.	

8. CÁC VĂN BẢN PHÁP LÝ LIÊN QUAN

STT	Tên văn bản pháp lý
1.	Thông tư 01/2011/TT-BNV ngày 19/01/2011 của Bộ Nội vụ về Hướng dẫn thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản hành chính
2.	Quyết định số 63/2016/QĐ-UBND ngày 26/12/2016 của UBNDTP về Ban hành quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh nhiệm kỳ 2016 - 2021.
3.	Quyết định số 20/2016/QĐ-UBND ngày 19 tháng 6 năm 2016 của Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh.
4.	Quyết định số 318/QĐ-VP ngày 14/11/2014 của Văn phòng UBNDTP ban hành Quy chế về công tác văn thư và lưu trữ của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố.
5.	Quyết định số 1385/QĐ-UBND ngày 29/3/2017 Về thành lập Tổ công tác của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ, do Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố giao
6.	Quyết định số 45/2018/QĐ-TTg quy định chế độ họp trong hoạt động quản lý, điều hành của cơ quan thuộc hệ thống hành chính nhà nước.
7.	Quyết định số 18/2007/QĐ-UBND ngày 06 tháng 02 năm 2007 của Ủy ban nhân dân Thành phố về “Ban hành Quy chế tổ chức các cuộc họp của Chủ tịch, Phó Chủ tịch và Ủy viên Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh”
8.	Công văn số 944/VP-HCTC ngày 30/01/2019 về triển khai thực hiện Quyết định số 45/2018/QĐ-TTg về chế độ hội họp.
9.	Quyết định số 212/QĐ-VP ngày 11 tháng 7 năm 2019 của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố về “Ban hành Quy định trao đổi, lưu trữ, xử lý tài liệu điện tử trong công tác văn thư tại Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố”





ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH <u>VĂN PHÒNG UBND TP</u>	THỦ TỤC Tổ chức cuộc họp của tập thể Thường trực Ủy ban nhân dân Thành phố	Mã hiệu: TT02/TH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	THỦ TỤC Chuyên viên chuẩn bị cuộc họp do Thường trực Ủy ban nhân dân Thành phố chủ trì	Mã hiệu: TT03/TH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

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 THỦ TỤC
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU
8. CÁC VĂN BẢN PHÁP QUY LIÊN QUAN

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Trần Thị Minh Hà	Phạm Văn Thanh	Mai Hữu Quyết
Chữ ký		 	
Chức vụ	Chuyên viên	Ủy viên BDH ISO	Phó Chánh Văn Phòng

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	THỦ TỤC Chuyên viên chuẩn bị cuộc họp do Thường trực Ủy ban nhân dân Thành phố chủ trì	Mã hiệu: TT03/TH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	THỦ TỤC Chuyên viên chuẩn bị cuộc họp do Thường trực Ủy ban nhân dân Thành phố chủ trì	Mã hiệu: TT03/TH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

1. Mục đích:

- Quy định rõ trình tự chuẩn bị, tổ chức cuộc họp, dự thảo thông báo kết luận sau cuộc họp do Thường trực UBND thành phố chủ trì. Đảm bảo các cuộc họp được tổ chức giải quyết đúng thẩm quyền, có chất lượng.

- Các cuộc họp được tổ chức đủ thành phần dự họp, chiếm ít thời gian đạt hiệu quả cao, có theo dõi đôn đốc việc thực hiện đến khi đạt hiệu quả.

2. Phạm vi áp dụng:

Áp dụng đối với tất cả các cuộc họp do Thường trực UBND thành phố chủ trì.

3. Tài liệu viện dẫn:

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008
- Các văn bản pháp quy liên quan (đề cập tại mục 8).

4. Định nghĩa/Viết tắt:

TTUBND TP : Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố;

LĐVP : Lãnh đạo Văn phòng;

PHC-TC : Phòng Hành chính – Tổ chức;

BPHC: Bộ phận Hành chính

PM QLVB: Phần mềm Quản lý văn bản và Hồ sơ công việc;

PM TDTH: Phần mềm theo dõi việc thực hiện các văn bản chỉ đạo;

5. Nội dung thủ tục:

TT	Tiến trình thực hiện	Thời hạn	Trách nhiệm
5.1	Đề xuất tổ chức cuộc họp : Khi có văn bản của sở-ngành, quận-huyện đề nghị tổ chức cuộc họp hoặc khi nội dung hồ sơ do sở-ngành, quận-huyện trình TT UBND TP còn có nhiều ý kiến tranh luận khác nhau và chưa được pháp luật quy định rõ, các nội dung do Chủ tịch hoặc các Phó Chủ tịch chỉ đạo đưa ra họp thì chuyên viên lập tờ trình (kèm theo hồ sơ) đề xuất LĐVP và TTUBND Thành phố cho tổ chức cuộc họp.		Chuyên viên Chuyên viên LĐVP

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	THỦ TỤC Chuyên viên chuẩn bị cuộc họp do Thường trực Ủy ban nhân dân Thành phố chủ trì	Mã hiệu: TT03/TH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

	<p>Trong tờ trình của chuyên viên phải nêu tóm tắt nội dung vụ việc; quy định của pháp luật có liên quan; các vấn đề vướng mắc cần thảo luận trong cuộc họp; dự kiến thành phần dự họp.</p> <p>Lãnh đạo Văn phòng có ý kiến trên tờ trình của chuyên viên để trình.</p>		
5.2	<p>Phê duyệt đề xuất tổ chức cuộc họp :</p> <p>TTUBND Thành phố xem xét tờ trình của chuyên viên, ghi ý kiến đồng ý (hoặc không đồng ý) tổ chức cuộc họp; thời gian tiến hành cuộc họp và các nội dung chỉ đạo khác (nếu có).</p>		TTUBND TP
5.3	<p>Đăng ký lịch làm việc :</p> <p>Thư ký của TTUBNDTP sao gửi cho Phòng Tổng hợp tờ trình của chuyên viên có ý kiến của TTUBND TP để đăng ký cuộc họp vào lịch công tác tuần và theo dõi tổng hợp; đồng thời chuyển tờ trình (kèm hồ sơ) cho chuyên viên đề xuất ở các phòng</p> <p>Chuyên viên đề xuất họp chuyển hồ sơ về phòng Tổng hợp trong đó phải bao gồm phiếu đề xuất họp và Tờ trình Văn phòng trình xin ý kiến Thường trực Ủy ban có chữ ký của Lãnh đạo Văn phòng.</p> <p>Phòng Tổng hợp làm tờ trình thống kê lại tất cả các nội dung các Phòng đề xuất họp Thường trực Ủy ban và dự thảo Thư mời họp; trình Chánh Văn phòng và Phó Chủ tịch Thường trực Ủy ban xem xét phê duyệt.</p>		<p>Thư ký của Thường trực UBNDTP</p> <p>Chuyên viên</p> <p>Chuyên viên Chánh Văn phòng PCT Thường trực UBNDTP</p>
5.4	<p>Gửi thư mời họp và tài liệu :</p> <p>- Chuyên viên soạn thư mời họp, kèm tài liệu có liên quan (trừ trường hợp TTUBND TP triệu tập cuộc họp gấp và chưa có tài liệu), trình LĐVP ký gửi các cơ quan, đơn vị, cá nhân liên quan dự họp, đồng thời thư mời họp được gửi Phòng Quản trị để bố trí phòng họp, phục vụ.</p>		<p>Chuyên viên</p> <p>Bộ phận phát hành</p>

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	THỦ TỤC Chuyên viên chuẩn bị cuộc họp do Thường trực Ủy ban nhân dân Thành phố chủ trì	Mã hiệu: TT03/TH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

	<ul style="list-style-type: none"> - Thư mời họp phải nêu rõ người chủ trì và phân công cơ quan, đơn vị, cá nhân chuẩn bị báo cáo. - BPHC phát hành thư mời họp ngay khi nhận được/nhắn tin thông báo nếu yêu cầu họp khẩn. 	1/2 ngày làm việc.	Phòng HC
5.5	<p>Ghi biên bản cuộc họp và ban hành văn bản truyền đạt ý kiến kết luận tại cuộc họp:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chuyên viên dự họp lấy danh sách thành viên dự họp theo biểu mẫu 01; - Chuyên viên dự họp lập biên bản ghi nhận ý kiến của các cơ quan, đơn vị, cá nhân dự họp và ý kiến kết luận của người chủ trì. Biên bản phải có chữ ký xác nhận của người chủ trì và trong trường hợp người chủ trì xét thấy cần thiết, biên bản còn có chữ ký xác nhận của những người tham dự cuộc họp. - Trường hợp nội dung kết luận tại cuộc họp có yêu cầu truyền đạt hoặc chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, cá nhân thực hiện, thời gian thực hiện, chuyên viên soạn văn bản trình LĐVP trong thời gian 2,5 ngày làm việc sau cuộc họp. Gắn file vào phần mềm, chuyển trình trên mạng, (ghi rõ mã văn bản vào tờ trình để kiểm soát luân chuyển, phát hành Thông báo) - Lãnh đạo Văn phòng duyệt, ký văn bản truyền đạt nội dung kết luận cuộc họp trong thời gian 01 ngày làm việc. - BPHC phát hành Thông báo kết luận trong thời gian 0,5 ngày làm việc và thực hiện việc thông kê văn bản quá hạn. - Chuyên viên phân công và theo dõi quá trình thực hiện thông báo kết luận trên Chức năng “Theo dõi việc thực hiện các văn bản chỉ đạo ...”. (PM TDTH) - Chuyên viên tiếp tục ban hành các văn bản để triển khai những nội dung thông báo có liên quan. 	<p>2,5 ngày làm việc sau cuộc họp.</p> <p>01 ngày làm việc</p> <p>0,5 ngày làm việc</p> <p>Một tháng/1 lần,</p>	<p>Chuyên viên (Hồ sơ trình phải đủ: 1.Phiếu kiểm soát, 2.Tờ trình, 3.Dự thảo Thông báo, 4. Thư mời họp, 5. Danh sách người dự họp)</p> <p>Chuyên viên</p> <p>Lãnh đạo văn phòng</p> <p>Phòng HC</p> <p>Chuyên viên</p> <p>Chuyên viên</p>

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	THỦ TỤC Chuyên viên chuẩn bị cuộc họp do Thường trực Ủy ban nhân dân Thành phố chủ trì	Mã hiệu: TT03/TH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

<p>- Hàng ngày, dựa vào PM TDTH, chuyên viên theo dõi, đôn đốc việc thực hiện thông báo kết luận theo chức năng, nhiệm vụ được giao. Đảm bảo khi Tổ trưởng Tổ Công tác của Chủ tịch cần có số liệu đi kiểm tra, chuyên viên phụ trách theo dõi phải cung cấp ngay, chính xác.</p> <p>Tham gia cùng Tổ Công tác để đi kiểm tra, đối chứng việc thực thi các kết luận chỉ đạo, giao việc của TTUBNDTP</p>		
---	--	--

6. Biểu mẫu

- Biểu mẫu 01: Mẫu danh sách thành viên dự họp;
- Biểu mẫu 02: Thư mời họp;
- PM TDTH: chuyên viên phải theo dõi, cập nhật thường xuyên vào PM này;

7. Hồ sơ cần lưu

- Phiếu kiểm soát;
- Tờ trình;
- Thư mời họp;
- Biểu mẫu 01: có ghi danh sách thành viên dự họp;
- Dự thảo thông báo kết luận
- PM TDTH: chuyên viên phải theo dõi, cập nhật lưu trữ, tra cứu trên phần mềm này;

8. Các văn bản pháp quy liên quan

STT	Tên văn bản pháp lý
1.	Thông tư 01/2011/TT-BNV ngày 19/01/2011 của Bộ Nội vụ về Hướng dẫn thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản hành chính
2.	Quyết định số 63/2016/QĐ-UBND ngày 26/12/2016 của UBNDTP về Ban hành quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh nhiệm kỳ 2016 - 2021.

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	THỦ TỤC Chuyên viên chuẩn bị cuộc họp do Thường trực Ủy ban nhân dân Thành phố chủ trì	Mã hiệu: TT03/TH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

3.	Quyết định số 20/2016/QĐ-UBND ngày 19 tháng 6 năm 2016 của Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh.
4.	Quyết định số 318/QĐ-VP ngày 14/11/2014 của Văn phòng UBNDTP ban hành Quy chế về công tác văn thư và lưu trữ của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố.
5.	Quyết định số 1385/QĐ-UBND ngày 29/3/2017 Về thành lập Tổ công tác của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ, do Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố giao
6.	Quyết định số 45/2018/QĐ-TTg quy định chế độ họp trong hoạt động quản lý, điều hành của cơ quan thuộc hệ thống hành chính nhà nước.
7.	Quyết định số 18/2007/QĐ-UBND ngày 06 tháng 02 năm 2007 của Ủy ban nhân dân Thành phố về “Ban hành Quy chế tổ chức các cuộc họp của Chủ tịch, Phó Chủ tịch và Ủy viên Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh”
8.	Công văn số 944/VP-HCTC ngày 30/01/2019 về triển khai thực hiện Quyết định số 45/2018/QĐ-TTg về chế độ hội họp.
9.	Quyết định số 212/QĐ-VP ngày 11 tháng 7 năm 2019 của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố về “Ban hành Quy định trao đổi, lưu trữ, xử lý tài liệu điện tử trong công tác văn thư tại Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố”.

**ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ
CÔNG VĂN ĐẾN**

Số:

Ngày / /2022

PHIẾU KIỂM SOÁT

QUÁ TRÌNH LUÂN CHUYỂN HỒ SƠ

(Văn bản số:....., ngày....../....../202...)

STT	NỘI DUNG CÔNG VIỆC	BỘ PHẬN XỬ LÝ	NGÀY XỬ LÝ		KÝ TÊN	
			SÁNG	CHIỀU	NGƯỜI GIAO	NGƯỜI NHẬN
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						

Ghi chú: Đúng hạn ☐ Trễ hạn ☐

Giải trình:

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
VĂN PHÒNG UBND THÀNH PHỐ**

Số: **344**/VP-HCTC
V/v triển khai thực hiện Quyết định số
45/2018/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính
phủ về tổ chức hội họp

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 30 tháng 01 năm 2019

Kính gửi:

- Các Phòng Nghiên cứu - Tổng hợp;
- Ban Tiếp công dân thành phố;
- Trung tâm Tin học, Trung tâm Công báo.

Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Công văn số 5367/UBND-KSTT ngày 03 tháng 12 năm 2018 về tổ chức thực hiện Quyết định số 45/2018/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ quy định chế độ họp trong hoạt động quản lý, điều hành của cơ quan hành chính nhà nước. Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố yêu cầu cán bộ, công chức, viên chức nghiên cứu kỹ quy định trên để áp dụng tại Văn phòng ngay từ đầu năm 2019 trở đi, trong mỗi lần tổ chức cuộc họp do Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố chủ trì, cần lưu ý các nội dung sau:

1. Những nội dung trong Quyết định số 45/2018/QĐ-TTg cần lưu ý để thực hiện đúng

1.1 Nhận định rõ hình thức họp là loại nào trong 11 loại để có phương thức tổ chức bố trí phù hợp, hiệu quả, tiết kiệm thời gian và công sức (xem Điều 3);

1.2 Trong 6 nguyên tắc tổ chức cuộc họp, cần đặc biệt lưu ý nguyên tắc “cấp trên không can thiệp và giải quyết công việc thuộc thẩm quyền của cấp dưới và cấp dưới không chuyển công việc thuộc thẩm quyền lên cho cấp trên giải quyết” (xem Điều 4);

1.3 Trong dự thảo Thông báo kết luận cuộc họp phải đảm bảo: kết luận của người chủ trì cuộc họp phải rõ ràng, cụ thể và phải thường xuyên kiểm tra hoạt động của cơ quan, đơn vị cấp dưới (Điều 5); và không tổ chức cuộc họp thuộc 5 trường hợp (ở Điều 6);

1.4 Quy trình tổ chức cuộc họp phải đảm bảo giấy mời và tài liệu họp phải được ký số và đăng tải lên trang Thông tin điện tử của đơn vị (ở đây là cuộc họp của Ủy ban nhân dân thành phố nên sẽ đăng lên Cityweb (mục c-Điều 10)); khuyến khích các ý kiến có tính phản biện trong cuộc họp;

1.5 Người chủ trì cuộc họp quyết định việc ghi biên bản, **ghi âm, ghi hình**; và lưu trữ theo đúng quy định; việc ban hành Thông báo kết luận trong vòng 5 ngày làm việc sau ngày kết thúc cuộc họp (Điều 16); Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc thực hiện thông báo kết luận (khoản 2-Điều 17);

1.6 Chuyên viên chủ động tham mưu để đảm bảo phối hợp thực hiện tốt, hiệu quả đối với 7 hình thức hội họp do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh chủ trì (Điều 23) và 13 trách nhiệm của Chánh Văn phòng cùng cấp phải thực thi (Điều 26);

1.7 Theo Điều 34, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh phải:

(i) Báo cáo Thủ tướng Chính phủ về việc tổ chức các cuộc họp, các biện pháp nâng cao chất lượng cuộc họp, giảm số lượng cuộc họp được thực hiện tại địa phương trước ngày 31 tháng 12 hàng năm.

(ii). Xây dựng, triển khai hạ tầng mạng và hệ thống thiết bị, ứng dụng công nghệ phục vụ cuộc họp trực tuyến của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh với các sở, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã; quản lý, sử dụng an toàn, tiết kiệm, hiệu quả.

(iii). Ban hành Quy chế Quản lý, vận hành và sử dụng hệ thống, thiết bị họp trực tuyến, trách nhiệm bảo đảm kinh phí phục vụ họp trực tuyến tại địa phương.

(iv). Chỉ đạo xây dựng chuyên mục riêng về họp trên Cổng hoặc Trang Thông tin điện tử của các cơ quan nhà nước thuộc phạm vi quản lý để đăng tải giấy mời họp, chương trình, tài liệu đối với các cuộc họp.

2. Để chuẩn bị cơ sở và điều kiện thực hiện tốt Quyết định trên của Thủ tướng Chính phủ, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố:

2.1 Giao Trung tâm Tin học: nghiên cứu lập dự án, ghi vốn (i) xây dựng trong thời hạn sớm nhất *chuyên mục riêng về họp trên Cổng thông tin điện tử thành phố* để đăng tải giấy mời họp, chương trình, tài liệu đối với các cuộc họp của Ủy ban nhân dân thành phố; (ii) đề xuất quy trình, thiết bị hạ tầng cho việc ghi âm, ghi hình (phối hợp với bộ phận Quản trị) các cuộc họp và quy chế lưu trữ, khai thác lâu dài; (iii) phối hợp với Bộ phận Hành chính, hướng dẫn đơn đốc chuyên viên cập nhật đủ số liệu trên phần mềm “Theo dõi việc thực hiện các văn bản chỉ đạo của Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố”;

2.2 Giao Phòng Tổng hợp: (i) chỉnh lại Quy trình ISO của Văn phòng về tổ chức cuộc họp cho phù hợp; (ii) Phối hợp với Trung tâm Tin học, Phòng Quản trị - Tài vụ để xây dựng, ban hành Quy chế về ghi âm, ghi hình các cuộc họp; (iii) Tham mưu để Tổ Công tác của Chủ tịch đi kiểm tra việc thực hiện kết luận chỉ đạo của Ủy ban nhân dân thành phố (đối với các cuộc họp đã ban hành Thông báo)

2.3 Yêu cầu cán bộ, công chức, viên chức Văn phòng nghiên cứu, thực hiện nghiêm túc Quyết định nêu trên, đặc biệt quan tâm: (i) đưa đầy đủ thông tin vào phần mềm “Theo dõi việc thực hiện các văn bản chỉ đạo của Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố”; (ii) đơn đốc các công việc đã đưa vào phần mềm được sở ngành thực hiện hoàn thành đúng hạn; nếu do lỗi chủ quan của chuyên viên không đưa vào quản lý hoặc thiếu đơn đốc để chậm trễ sẽ bị hạ điểm thi đua quý tương ứng với số % trễ của quý. Ví dụ trong quý để trễ 10%, không đưa vào quản lý 15% sẽ bị trừ 25 điểm trong đánh giá phân loại hàng quý theo hiệu quả công việc (theo Quyết định số 4631/QĐ-UBND ngày 19/10/2018 của Ủy ban nhân dân thành phố). (iii) Giao Trung tâm Tin học chủ trì, phối hợp với Phòng Hành chính – Tổ chức hướng dẫn chuyên viên thực hiện đúng Quy chế đã ban hành, thống kê việc thiếu đưa vào quản lý (trên phần mềm) và thiếu đơn đốc của công chức, viên chức;

định kỳ theo quý, báo cáo Chánh Văn phòng làm cơ sở xem xét trong phân loại hàng quý về hiệu quả công việc;

2.4 Giao Phòng Hành chính-Tổ chức chủ trì, phối hợp với Phòng Tổng hợp và Trung tâm Tin học, xây dựng *Báo cáo năm về thực hiện Quyết định số 45/2018/QĐ-TTg* của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố gửi về Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính trước ngày 20 tháng 12 hàng năm, để tổng hợp chung, trình Ủy ban nhân dân thành phố để báo cáo đúng hạn lên Thủ tướng Chính phủ.

2.5 Giao Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính: (i) Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận, huyện trong việc thực hiện Quyết định số 45/2018/QĐ-TTg; (ii) Tiếp nhận các *Báo cáo năm* của sở, ngành quận huyện về việc tổ chức các cuộc họp, các biện pháp nâng cao chất lượng cuộc họp, giảm số lượng cuộc họp, (iii) Tổng hợp thành *Báo cáo năm* của Ủy ban nhân dân thành phố về tổ chức cuộc họp được thực hiện tại thành phố, gửi Thủ tướng Chính phủ trước ngày 31 tháng 12 hàng năm.

Tổ chức thực hiện các nội dung nêu trên thực chất là phát huy sáng kiến nhằm thực hiện công tác cải cách hành chính trong giảm hội họp, giảm giấy tờ hành chính, Đề nghị toàn thể cán bộ, công chức, viên chức quan tâm thực hiện tốt và hiệu quả./.

Nơi nhận:

- Như trên;
 - TTUB: CT, các PCT (thay báo cáo)
 - Các sở-ban-ngành;
 - Văn phòng HĐND&UBND Q/H;
 - VPUB: CPVP;
 - Phòng HC-TC, QT-TV (hỗ trợ thực hiện)
 - Bộ phận tổ chức (xét thi đua)
 - Lưu: VT, (HCTC-P.Th). 2.2
- } phối hợp thực hiện



**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: **5367** /UBND-KSTT

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày **03** tháng **12** năm 2018

V/v tổ chức thực hiện Quyết định số
45/2018/QĐ-TTg quy định chế độ họp
trong hoạt động quản lý, điều hành của
cơ quan hành chính nhà nước

KHẨN

Kính gửi:

- Thủ trưởng sở, ban, ngành;
- Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện.

Thực hiện Quyết định số 45/2018/QĐ-TTg ngày 09 tháng 11 năm 2018 của Thủ tướng Chính phủ quy định về chế độ họp trong hoạt động quản lý, điều hành của cơ quan thuộc hệ thống hành chính nhà nước (có hiệu lực từ ngày 25 tháng 12 năm 2018); Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố chỉ đạo tổ chức triển khai như sau:

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện, phường, xã, thị trấn:

- Tổ chức quán triệt Quyết định số 45/2018/QĐ-TTg đến tất cả các cán bộ, công chức, viên chức.

- Chỉ đạo thực hiện các quy định về tổ chức cuộc họp trong hoạt động của đơn vị, trong hoạt động của các tổ chức tư vấn, phối hợp liên ngành (mà đơn vị là cơ quan thường trực) đảm bảo nguyên tắc và quy định chế độ họp theo Quyết định số 45/2018/QĐ-TTg.

- Xây dựng chuyên mục riêng về họp trên trang thông tin điện tử của sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận, huyện để đăng tải giấy mời họp, chương trình, tài liệu đối với các cuộc họp.

- Rà soát, điều chỉnh Quy chế làm việc của đơn vị để phù hợp với quy định tại Khoản 2 Điều 35 và các quy định khác tại Quyết định số 45/2018/QĐ-TTg.

- Báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố về việc tổ chức các cuộc họp, các biện pháp nâng cao chất lượng cuộc họp, giảm số lượng cuộc họp được thực hiện tại đơn vị trước ngày 25 tháng 11 hàng năm.

2. Giao Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố thực hiện quy định tại Khoản 2, Khoản 3 Điều 34 Quyết định số 45/2018/QĐ-TTg:

- Xây dựng, triển khai hạ tầng mạng và hệ thống thiết bị, ứng dụng công nghệ phục vụ cuộc họp trực tuyến của Ủy ban nhân dân thành phố với các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận, huyện, phường, xã, thị trấn.

- Xây dựng, ban hành Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng hệ thống, thiết bị họp trực tuyến, trách nhiệm bảo đảm kinh phí phục vụ họp trực tuyến tại thành phố.

3. Giao Giám đốc Sở Nội vụ tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố rà soát, điều chỉnh Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân thành phố; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc rà soát, điều chỉnh Quy chế làm việc của sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận, huyện, phường, xã, thị trấn để phù hợp với quy định tại Quyết định số 45/2018/QĐ-TTg và các quy định khác (nếu có).

4. Giao Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố:

- Xây dựng chuyên mục riêng về họp trên Cổng thông tin điện tử thành phố để đăng tải giấy mời họp, chương trình, tài liệu đối với các cuộc họp của Ủy ban nhân dân thành phố.

- Tổng hợp, xây dựng Báo cáo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố báo cáo Thủ tướng Chính phủ về việc tổ chức các cuộc họp, các biện pháp nâng cao chất lượng cuộc họp, giảm số lượng cuộc họp được thực hiện tại thành phố trước ngày 31 tháng 12 hàng năm.

- Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận, huyện, phường, xã, thị trấn trong việc thực hiện Quyết định số 45/2018/QĐ-TTg và văn bản này./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- TT HĐND TP;
- UBMTTQ VN TPHCM;
- TTUB: CT, PCT/ĐT;
- VPUB: CVP;
- Các Phòng chuyên viên;
- Trung tâm tin học
(đăng tin city web và VPUB (mục KSTTHC));
- Lưu: VT, (KSTT/Q + hồ sơ) HI. 8






Trần Vĩnh Tuyên

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH <u>VĂN PHÒNG UBND TP</u>	QUY TRÌNH Thẩm định, trình ký Quyết định cử, cho phép cán bộ, công chức, viên chức, người lao động đi nước ngoài	Mã hiệu: QT03/VX
		Lần ban hành:
		Ngày ban hành: .../.../2022

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 CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Châu Văn Phú	Phạm Văn Thanh	Vũ Thị Huỳnh Mai
Chữ ký			
Chức vụ	Chuyên viên	Ủy viên BDH ISO	Phó Chánh Văn Phòng

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Thẩm định, trình ký Quyết định cử, cho phép cán bộ, công chức, viên chức, người lao động đi nước ngoài	Mã hiệu: QT03/VX
		Lần ban hành:
		Ngày ban hành: .../.../2022

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT03/VX
	Thẩm định, trình ký Quyết định cử, cho phép cán bộ, công chức, viên chức, người lao động đi nước ngoài	Lần ban hành:
		Ngày ban hành: .../.../2022

1. MỤC ĐÍCH:

Mô tả và thực hiện quy trình tiếp nhận, rà soát, thẩm định hồ sơ xét duyệt cán bộ, công chức, viên chức, người lao động đi nước ngoài và trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố xem xét, quyết định.

Trình ký, ban hành Quyết định cử, cho phép cán bộ, công chức, viên chức, người lao động đi nước ngoài đúng hoặc trước hạn theo quy định của pháp luật hiện hành.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

- Áp dụng cho tất cả các hồ sơ xét duyệt cán bộ, công chức, viên chức, người lao động đi nước ngoài thuộc thẩm quyền phê duyệt của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố (Sở Nội vụ được phân công thẩm định và Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố rà soát, trình duyệt).

- Các cán bộ, công chức, viên chức và người lao động có liên quan đến việc tiếp nhận, luân chuyển, thụ lý, duyệt ký hồ sơ nêu trên và phát hành văn bản đến các đơn vị.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN:

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;
- Các văn bản pháp quy liên quan (đề cập tại mục 5.8).

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT:

- TTUB : Thường trực Ủy ban nhân dân Thành phố
- UBND TP : Ủy ban nhân dân Thành phố
- LDVP : Lãnh đạo Văn phòng
- PCVP : Phó Chánh Văn phòng
- BPHC : Bộ phận Hành chính
- PHC-TC : Phòng Hành chính - Tổ chức
- PM QLVB : Phần mềm Quản lý văn bản và Hồ sơ công việc
- PKS : Phiếu kiểm soát quá trình luân chuyển hồ sơ
- B : Bước

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Thẩm định, trình ký Quyết định cử, cho phép cán bộ, công chức, viên chức, người lao động đi nước ngoài	Mã hiệu: QT03/VX
		Lần ban hành:
		Ngày ban hành: .../.../2022

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1	Điều kiện thực hiện quy trình		
	Hồ sơ đầy đủ, hợp lệ và do Sở Nội vụ thẩm định, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố quyết định cử, cho phép cán bộ, công chức, viên chức và người lao động đi nước ngoài thuộc các trường hợp quy định tại khoản 1, Điều 8; điểm a khoản 2, khoản 3, khoản 4, điểm a khoản 5 Điều 8 và trường hợp cán bộ, công chức, viên chức và người lao động đi nước ngoài về việc riêng không có thư mời đích danh từ 03 tháng trở lên quy định tại điểm b khoản 5 Điều 8 của Quy chế ban hành kèm theo Quyết định số 14/2022/QĐ-UBND ngày 19/4/2022 của Ủy ban nhân dân Thành phố.		
5.2	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao
	* Danh mục thành phần hồ sơ xét duyệt cán bộ, công chức, viên chức và người lao động đi nước ngoài về việc công		
	Tờ trình của Sở Nội vụ thẩm định hồ sơ đi nước ngoài (kèm dự thảo Quyết định)	X	
	Văn bản do người đứng đầu cơ quan, đơn vị ký ban hành bảo đảm đầy đủ nội dung: mục đích chuyến đi; nội dung chuyến đi; thời điểm đi nước ngoài và trở về Việt Nam; nguồn kinh phí và cơ quan, tổ chức tài trợ, chi trả; (trừ trường hợp Sở Nội vụ là đơn vị thực hiện đã nêu các nội dung này trong Tờ trình)		X
	Thư mời của cơ quan, tổ chức trong nước và quốc tế (nếu có), gồm: a) Bản sao có chứng thực đối với các trường hợp đủ điều kiện hợp pháp hóa lãnh sự theo quy định; b) Bản dịch sang tiếng Việt Nam, được tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chứng thực chữ ký người dịch.		X
	Sơ yếu lý lịch có xác nhận của người đứng đầu cơ quan, đơn vị quản lý trực tiếp. Trường hợp là cán bộ, công chức, viên chức thì thực hiện theo mẫu Sơ yếu lý lịch của cán bộ, công chức, viên chức theo quy định của Bộ Nội vụ.		X
	Văn bản thẩm định của người đứng đầu cơ quan, đơn vị đối với nội dung thuyết trình, phát biểu tại nước ngoài của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động thuộc phạm vi phụ trách được đề cử đi nước ngoài, có kèm theo nội dung thuyết trình, phát biểu (nếu có).		X

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Thẩm định, trình ký Quyết định cử, cho phép cán bộ, công chức, viên chức, người lao động đi nước ngoài	Mã hiệu: QT03/VX
		Lần ban hành:
		Ngày ban hành: .../.../2022

	Văn bản thẩm định của Ban Tuyên giáo Thành ủy đối với cán bộ, công chức, viên chức và người lao động đang làm việc trong các cơ quan báo chí, xuất bản Thành phố được cử đi nước ngoài về việc công.		X
* Danh mục thành phần hồ sơ xét duyệt cán bộ, công chức, viên chức và người lao động đi nước ngoài về việc riêng không có thư mời đích danh			
	Tờ trình của Sở Nội vụ thẩm định hồ sơ đi nước ngoài (kèm dự thảo Quyết định)	X	
	Văn bản đề nghị xét duyệt đi nước ngoài về việc riêng do người đứng đầu cơ quan, đơn vị ký ban hành có đủ các nội dung: mục đích chuyến đi; nội dung chuyến đi; thời điểm đi nước ngoài và trở về Việt Nam; nguồn kinh phí và cơ quan, tổ chức tài trợ, chi trả.		X
	Đơn xin phép đi nước ngoài của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động.		X
* Danh mục thành phần hồ sơ xét duyệt cán bộ, công chức, viên chức và người lao động đi nước ngoài về việc riêng có thư mời đích danh			
	Tờ trình của Sở Nội vụ thẩm định hồ sơ đi nước ngoài (kèm dự thảo Quyết định)	X	
	Văn bản đề nghị xét duyệt đi nước ngoài về việc riêng có thư mời đích danh do người đứng đầu cơ quan, đơn vị ký ban hành có đủ các nội dung: mục đích chuyến đi; nội dung chuyến đi; thời điểm đi nước ngoài và trở về Việt Nam; nguồn kinh phí và cơ quan, tổ chức tài trợ, chi trả.		X
	Đơn xin phép đi nước ngoài của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động.		X
	Thư mời của cơ quan, tổ chức, cá nhân trong nước và quốc tế, gồm: Bản sao có chứng thực đối với các trường hợp đủ điều kiện hợp pháp hóa lãnh sự theo quy định và bản dịch sang tiếng Việt Nam, được tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chứng thực chữ ký người dịch.		X

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Thẩm định, trình ký Quyết định cử, cho phép cán bộ, công chức, viên chức, người lao động đi nước ngoài	Mã hiệu: QT03/VX
		Lần ban hành:
		Ngày ban hành: .../.../2022

	Sơ yếu lý lịch có xác nhận của người đứng đầu cơ quan quản lý trực tiếp. Trường hợp là cán bộ, công chức, viên chức thì thực hiện theo mẫu Sơ yếu lý lịch của cán bộ, công chức, viên chức theo quy định của Bộ Nội vụ.		X	
	Văn bản thẩm định của người đứng đầu cơ quan, đơn vị đối với nội dung thuyết trình, phát biểu tại nước ngoài của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động thuộc phạm vi phụ trách được cho phép đi nước ngoài có kèm theo nội dung thuyết trình, phát biểu (nếu có).		X	
	Phiếu xác minh của Công an Thành phố.		X	
5.3	Số lượng hồ sơ			
	01 bộ			
5.4	Thời gian xử lý			
	05 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.			
5.5	Nơi tiếp nhận và trả kết quả			
	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.			
5.6	Lệ phí			
	Không			
5.7	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
B1	<ul style="list-style-type: none">- Tiếp nhận hồ sơ và kiểm tra thành phần hồ sơ.- Cập nhật vào phần mềm QLVB, cho số văn thư đến.- Chuyển hồ sơ cho Phòng Văn xã đối với hồ sơ đi nước ngoài về việc riêng hoặc cho Phòng Tổng hợp đối với hồ sơ đi nước ngoài về việc công.- Hàng tháng, thống kê hồ sơ chưa chuẩn, trả lại.	<ul style="list-style-type: none">- Nhân viên văn thư.- Phó phòng P. HC-TC	1/2 ngày làm việc	<ul style="list-style-type: none">- PKS- Phiếu chuyển hồ sơ- Cập nhật PM QLVB

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Thẩm định, trình ký Quyết định cử, cho phép cán bộ, công chức, viên chức, người lao động đi nước ngoài	Mã hiệu: QT03/VX
		Lần ban hành:
		Ngày ban hành: .../.../2022

B2	<ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra hồ sơ (thành phần và nội dung). - Nếu đạt yêu cầu thì lập tờ trình và hoàn chỉnh dự thảo quyết định; trình lãnh đạo Phòng và Phó Chánh Văn phòng phụ trách. - Nếu thiếu hồ sơ hoặc cần làm rõ nội dung thì lập phiếu chuyển, trình Phó Chánh Văn phòng phụ trách ký yêu cầu bổ sung, làm rõ. (Cập nhật vào sổ theo dõi hồ sơ yêu cầu bổ sung). - Cập nhật vào phần mềm HSCV, kèm file. 	Chuyên viên thụ lý	02 ngày làm việc	<ul style="list-style-type: none"> - PKS - Tờ trình - Dự thảo quyết định - Phiếu chuyển hồ sơ yêu cầu bổ sung. - Sổ theo dõi hồ sơ y/c bổ sung.
B3	<ul style="list-style-type: none"> - Xem xét tờ trình của chuyên viên và đối chiếu tài liệu kèm theo để cho ý kiến đồng ý hoặc không đồng ý nội dung trình của chuyên viên. - Nếu đồng ý nội dung trình của chuyên viên thì ký, tiếp tục trình Phó Chánh Văn phòng phụ trách, Thường trực UBNDTP. - Nếu không đồng ý nội dung trình của chuyên viên thì chuyển lại chuyên viên để trao đổi, thống nhất ý kiến, trình lại. 	Lãnh đạo phòng	1/2 ngày làm việc	<ul style="list-style-type: none"> - Tờ trình - Dự thảo quyết định - PKS - Cập nhật PM QLVB
B4	<ul style="list-style-type: none"> - Xem xét tờ trình của chuyên viên, ý kiến của lãnh đạo Phòng và đối chiếu tài liệu kèm theo để cho ý kiến đồng ý hoặc không đồng ý nội dung trình của chuyên viên. - Nếu đồng ý nội dung trình của chuyên viên thì ký, tiếp tục trình Thường trực UBNDTP (hoặc ký phiếu chuyển). - Nếu không đồng ý nội dung trình của chuyên viên thì chuyển lại 	Phó Chánh Văn phòng phụ trách	1/2 ngày làm việc	<ul style="list-style-type: none"> - Tờ trình - Dự thảo quyết định - Phiếu chuyển hồ sơ yêu cầu bổ sung - PKS

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Thẩm định, trình ký Quyết định cử, cho phép cán bộ, công chức, viên chức, người lao động đi nước ngoài	Mã hiệu: QT03/VX
		Lần ban hành:
		Ngày ban hành: .../.../2022

	chuyên viên để trao đổi, thống nhất ý kiến, trình lại. - Cập nhật vào phần mềm QLVB (Nhân viên văn thư làm thay)			- Cập nhật PM QLVB
B5	- Lựa chọn, sắp xếp hồ sơ theo loại, theo mức độ khẩn, thường, ... để thuận tiện cho TTUB xem xét, xử lý; cập nhật các thông tin cần thiết vào PM QLVB. - Xem xét tờ trình của Sở Nội vụ, tờ trình của chuyên viên có ý kiến của Phó Văn phòng phụ trách, nếu đồng ý thì ký quyết định.	(thư ký giúp việc) - Thường trực UBNDTP	01 ngày làm việc	- Tờ trình của chuyên viên - Quyết định
B6	- Tiếp nhận hồ sơ từ thư ký của TTUB; cho số văn thư đi, in ấn, đóng dấu, phát hành; cập nhật vào PM QLVB và phát hành trên mạng tin học file có ký số. - Thống kê hồ sơ quá hạn, lý do trễ; hàng tháng báo cáo LĐVP	- Nhân viên Văn thư; - Chuyên viên thụ lý thống kê (gửi kết quả về BCD CCHC VP để tổng hợp)	1/2 ngày làm việc	- PKS - Cập nhật PM QLVB
5.8	Cơ sở pháp lý			
	- Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; - Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019; - Luật Xuất cảnh, nhập cảnh của công dân Việt Nam ngày 22 tháng 11 năm 2019; - Quyết định số 04/2021/QĐ-UBND ngày 11 tháng 3 năm 2021 của Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh; - Quyết định số 14/2022/QĐ-UBND ngày 19 tháng 4 năm 2022 của Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Quy chế quản lý và xét duyệt cán bộ, công chức, viên chức và người lao động đi nước ngoài;			

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Thẩm định, trình ký Quyết định cử, cho phép cán bộ, công chức, viên chức, người lao động đi nước ngoài	Mã hiệu: QT03/VX
		Lần ban hành:
		Ngày ban hành: .../.../2022

	<ul style="list-style-type: none"> - Quyết định số 3839/QĐ-UBND ngày 11 tháng 11 năm 2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố về phân công công tác Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố và các Ủy viên Ủy ban nhân dân Thành phố nhiệm kỳ 2021 – 2026; - Quyết định số 182/QĐ-VP ngày 19 tháng 7 năm 2013 của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố về sử dụng Hệ Chương trình QLVB&HSCV; - Quyết định số 318/QĐ-VP ngày 14 tháng 11 năm 2014 của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Quy chế về công tác văn thư và lưu trữ của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố; - Quyết định số 212/QĐ-VP ngày 27 tháng 7 năm 2019 của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Quy định trao đổi, lưu trữ, xử lý tài liệu điện tử trong công tác văn thư tại Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố; - Quyết định số 78/QĐ-VP ngày 24 tháng 3 năm 2021 của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Quy chế làm việc của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố.
--	---

6. BIỂU MẪU

TT	Tên Biểu mẫu
1.	Phiếu chuyển hồ sơ
2.	Sổ theo dõi hồ sơ
3.	Phiếu kiểm soát quá trình luân chuyển hồ sơ

7. HỒ SƠ CẦN LƯU




TT	Hồ sơ lưu
1.	Phiếu trình
2.	Toàn bộ hồ sơ, tài liệu, bút tích chỉnh sửa
3.	Quyết định đã ký ban hành
4.	Văn bản điện tử có ký số đã ban hành
5.	Sổ theo dõi hồ sơ (bản cứng hoặc file mềm quản lý)
Tập Hồ sơ được lưu tạm 1 tháng tại Tổ Văn thư đi - Phòng Hành chính; hết tháng sẽ chuyển hồ sơ đến Tổ Lưu trữ của Văn phòng để tra cứu khi cần phục vụ cho sự chỉ đạo, điều hành của Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố (trong 10 năm); sau 10 năm sẽ chuyển giao về Chi cục Văn thư-Lưu trữ (Sở Nội vụ) lưu theo Luật Lưu trữ..	

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Rà soát, trình hồ sơ tranh chấp, khiếu nại, tố cáo	Mã hiệu: QT01/NCPC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

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 CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Võ Diệp Tuyết Dung	Phạm Văn Thanh	Hà Phước Thắng
Chữ ký			
Chức vụ	Trưởng Phòng	Ủy viên BDH ISO	Chánh Văn Phòng

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Rà soát, trình hồ sơ tranh chấp, khiếu nại, tố cáo	Mã hiệu: QT01/NCPC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

1. MỤC ĐÍCH:

- Rà soát các hồ sơ giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo do các cơ quan tham mưu gửi đến UBND TP, đưa ra các giải pháp đề xuất, trình Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, quyết định.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

- Áp dụng cho tất cả chuyên viên được phân công tham mưu, xử lý các hồ sơ tranh chấp, khiếu nại, tố cáo thuộc lĩnh vực chuyên môn được phân công.

- Áp dụng cho các Lãnh đạo Văn phòng và Thường trực Ủy ban nhân dân được phân công xử lý theo lĩnh vực mình phụ trách.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN:

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;
- Các văn bản pháp quy liên quan (đề cập tại mục 5.8).

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT:

- UBND TP : Ủy ban nhân dân thành phố
- PM QLVB : Phần mềm Quản lý văn bản và Hồ sơ công việc
- TTUB : Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố
- LĐVP : Lãnh đạo Văn phòng UBND TP
- BPHC : Bộ phận Hành chính
- PKSQT : Phiếu kiểm soát quá trình luân chuyển hồ sơ.

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Rà soát, trình hồ sơ tranh chấp, khiếu nại, tố cáo	Mã hiệu: QT01/NCPC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1	Điều kiện thực hiện		
	<ul style="list-style-type: none"> - Quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại không không thuộc vào 1 trong các trường hợp quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại. - Người khiếu nại phải là người có quyền, lợi ích hợp pháp chịu tác động trực tiếp bởi quyết định hành chính, hành vi hành chính mà mình khiếu nại. - Người khiếu nại phải là người có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật hoặc có người đại diện hợp pháp. - Người khiếu nại phải làm đơn khiếu nại, ký hoặc điểm chỉ trực tiếp và gửi đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong thời hạn, thời hiệu theo quy định của Luật Khiếu nại. - Việc khiếu nại chưa có quyết định giải quyết lần hai. - Việc khiếu nại còn trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày có thông báo đình chỉ việc giải quyết khiếu nại; - Việc khiếu nại chưa được toà án thụ lý để giải quyết. 		
5.2	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao
	Tờ trình của chuyên viên	X	
	Dự thảo văn bản của chuyên viên	X	
	Báo cáo đề xuất của cơ quan tham mưu	X	
	Dự thảo văn bản giải quyết của sở-ngành (có ký nháy của thủ trưởng cơ quan tham mưu)	X	
	Đơn khiếu nại, tranh chấp hoặc văn bản ghi lời khiếu nại, tranh chấp; giấy ủy quyền khiếu nại (nếu có)	X	
	Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.	X	
	Các tài liệu khác có liên quan	X	X
	Danh mục tài liệu có trong hồ sơ (có đánh bút lục)		X

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Rà soát, trình hồ sơ tranh chấp, khiếu nại, tố cáo	Mã hiệu: QT01/NCPC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

5.3	Số lượng hồ sơ			
	01 bộ			
5.4	Thời gian xử lý			
	13 ngày làm việc			
5.5	Nơi tiếp nhận và trả kết quả			
	Bộ phận Hành chính (Phòng Hành chính-Tổ chức).			
5.6	Lệ phí			
	Không			
5.7	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
B1	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận hồ sơ tranh chấp, khiếu nại, tố cáo; kiểm tra thành phần hồ sơ - Cập nhật vào phần mềm văn thư, cho số văn thư đến. - Chuyển hồ sơ cho Phòng Nội chính- Pháp chế - Hàng tháng, thống kê hồ sơ chưa chuẩn, trả lại 	<ul style="list-style-type: none"> - Nhân viên BPHC - Phó Phòng HC-TC 	½ ngày	<ul style="list-style-type: none"> - PKSQT. - Phiếu chuyển - Cập nhật vào PM QLVB.
B2	<ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra hồ sơ (thành phần và nội dung) - Nếu đạt yêu cầu thì lập tờ trình và hoàn chỉnh dự thảo quyết định phê duyệt; trình Lãnh đạo Văn phòng phụ trách - Nếu thiếu hồ sơ hoặc cần làm rõ nội dung thì lập văn bản trình Lãnh đạo phụ trách ký yêu cầu bổ sung, làm rõ, chờ bố trí họp. - Cập nhật tình trạng xử lý, 	Chuyên viên xử lý	06 ngày làm việc	<ul style="list-style-type: none"> - PKSQT. - Tờ trình - Dự thảo văn bản xử lý - Phiếu chuyển - Cập nhật vào PM QLVB

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Rà soát, trình hồ sơ tranh chấp, khiếu nại, tố cáo	Mã hiệu: QT01/NCPC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

	file văn bản vào PM QLVB.			
B3	<ul style="list-style-type: none"> - Xem xét tờ trình của Chuyên viên và đối chiếu hồ sơ kèm theo để cho ý kiến đồng ý hoặc không đồng ý nội dung trình của chuyên viên. - Nếu đồng ý nội dung trình của Chuyên viên thì ký trình Thường trực Ủy ban (hoặc ký phiếu chuyển yêu cầu bổ sung) - Nếu không đồng ý nội dung trình của chuyên viên thì bút phê và chuyển lại để chuyên viên thực hiện. - Cập nhật vào PM QLVB 	<ul style="list-style-type: none"> - Lãnh đạo Văn phòng phụ trách - (BPHC cập nhật). 	03 ngày làm việc	<ul style="list-style-type: none"> - Tờ trình - Dự thảo Quyết định phê duyệt - Phiếu chuyển - PKSQT. - Cập nhật vào PM QLVB.
B4	(Lựa chọn, sắp xếp hồ sơ theo loại, theo mức độ khẩn, thường, ... để thuận tiện cho TTUB xem xét, xử lý; cập nhật các thông tin cần thiết vào PM QLVB giúp TTUB) <ul style="list-style-type: none"> - Xem xét tờ trình của Sở chuyên ngành, tờ trình của chuyên viên có ý kiến của Lãnh đạo phụ trách, nếu đồng ý thì ký quyết định - Nếu không đồng ý thì cho ý kiến chỉ đạo và chuyển lại để chuyên viên thực hiện - Cập nhật vào PM QLVB. 	(Thư ký TTUB) <ul style="list-style-type: none"> - Thường trực Ủy ban (Thư ký TTUB)	03 ngày làm việc	<ul style="list-style-type: none"> - Tờ trình của chuyên viên - Quyết định phê duyệt - PKSQT. - Cập nhật vào PM QLVB
B5	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận hồ sơ từ thư ký của TTUB; xử lý theo bút phê: * Rà soát thể thức văn bản, xem xét tính hợp lý của trình	<ul style="list-style-type: none"> - BPHC - Phó phòng hành chính 	½ ngày làm việc	<ul style="list-style-type: none"> - PKSQT - Cập nhật vào PM

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Rà soát, trình hồ sơ tranh chấp, khiếu nại, tố cáo	Mã hiệu: QT01/NCPC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

	tự xử lý; duyệt cấp số văn bản đi; * In ấn, đóng dấu, phát hành giấy và trên mạng theo quy định. * Nếu có bút phê khác thì chuyển theo bút phê để tiếp tục xử lý và ghi nhận kết thúc thời hiệu ISO.	Nhân viên Văn thư		QLVB.
5.8	Cơ sở pháp lý			
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Tổ chức Chính quyền địa phương năm 2015; - Luật Phòng, chống tham nhũng năm 2018; - Luật Thanh tra năm 2010; - Luật Khiếu nại năm 2011; - Luật Tố cáo năm 2018; - Luật Đất đai năm 2013; - Luật Xây dựng năm 2014; - Bộ Luật Dân sự năm 2015; - Luật Tổ tụng hành chính năm 2015; - Các Nghị định, Thông tư hướng dẫn thi hành các bộ Luật nêu trên và các văn bản có liên quan khác; - Quyết định 20/2016/QĐ-UBND ngày 09/6/2016 của Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố; - Quyết định số 318/QĐ-VP ngày 14/11/2014 của Văn phòng UBNDTP ban hành Quy chế về công tác văn thư và lưu trữ của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố; - Quyết định số 212/QĐ-VP ngày 11/7/2019 của Văn phòng UBNDTP về Quy định trao đổi, lưu trữ, xử lý tài liệu điện tử trong công tác văn thư tại Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố; - Thông tư số 01/2011/TT-BNV ngày 19 tháng 01 năm 2011 của Bộ Nội vụ; 			

6. BIỂU MẪU

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Rà soát, trình hồ sơ tranh chấp, khiếu nại, tố cáo	Mã hiệu: QT01/NCPC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

TT	Tên Biểu mẫu
1.	Tờ trình
2.	Các biểu mẫu hành chính theo hướng dẫn tại theo Thông tư số 01/2011/TT-BNV ngày 19 tháng 01 năm 2011 của Bộ Nội vụ
3.	Phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

TT	Hồ sơ lưu
1.	Tờ trình của chuyên viên có chữ ký của Lãnh đạo Văn phòng và Thường trực Ủy ban (nếu có trình Thường trực)
2.	Dự thảo văn bản của chuyên viên theo nội dung của tờ trình (dự thảo được lãnh đạo duyệt)
3.	Văn bản giải quyết đã được Lãnh đạo Văn phòng hoặc Thường trực UBND ký và đóng dấu
4.	Các tài liệu khác có liên quan
5.	Phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc




Tập Hồ sơ được lưu tạm 1 tháng tại Tổ Văn thư đi - Phòng Hành chính; hết tháng sẽ chuyển hồ sơ đến Tổ Lưu trữ của Văn phòng để tra cứu khi cần phục vụ cho sự chỉ đạo, điều hành của Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố (trong 10 năm); sau 10 năm sẽ chuyển giao về Chi cục Văn thư-Lưu trữ (Sở Nội vụ) lưu theo Luật Lưu trữ.

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Lấy ý kiến, tổng hợp ý kiến Thành viên Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh	Mã hiệu: QT04/TH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2022

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 CẦN LƯU

Soạn thảo	Soạn thảo	Soát xét	Phê duyệt
Chuyên viên	Trưởng phòng	Ủy viên BDH ISO	P.Chánh Văn phòng
 Nguyễn Thanh Duy	 Nguyễn Tuấn Anh	 Phạm Văn Thanh	 Mai Hữu Quyết

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Lấy ý kiến, tổng hợp ý kiến Thành viên Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh	Mã hiệu: QT04/TH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2022

1. MỤC ĐÍCH:

- Lấy ý kiến Thành viên Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh đối với các Văn bản quản lý nhà nước cần sớm ban hành, thuộc thẩm quyền quyết định của Ủy ban nhân dân Thành phố nhưng chưa được Ủy ban nhân dân Thành phố thông qua.

- Thực hiện lấy ý kiến được đảm bảo tiến hành theo đúng quy định pháp luật, hiệu quả, đáp ứng kịp thời công tác ban hành văn bản quản lý nhà nước thuộc thẩm quyền quyết định của Ủy ban nhân dân Thành phố.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

2.1. Áp dụng đối với tất cả các nội dung chỉ đạo, điều hành thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh, chưa được tập thể thành viên Ủy ban biểu quyết thông qua.

2.2. Cán bộ, công chức thụ lý các nội dung đã nêu ở 2.1 xây dựng hồ sơ thực hiện quy trình lấy ý kiến này theo ý kiến chỉ đạo của LĐUB.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN:

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;
- Các văn bản pháp quy liên quan (đề cập tại mục 5.8).

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT:

- TN.PH : Bộ phận tiếp nhận, trả kết quả của Phòng HC-TC
- LĐUB : Lãnh đạo Ủy ban nhân dân Thành phố;
- TV.UB : Thành viên Ủy ban nhân dân Thành phố;
- UBND : Ủy ban nhân dân
- LĐVP : Lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố
- PHC-TC : Phòng Hành chính – Tổ chức;
- PNCTH : Các Phòng thuộc khối nghiên cứu tổng hợp;
- BPHC : Bộ phận Hành chính;
- PM QLVB : Phần mềm Quản lý văn bản và Hồ sơ công việc;
- PM TDTH : Phần mềm theo dõi việc thực hiện các văn bản chỉ đạo.
- PKS : Phiếu Kiểm soát quá trình luân chuyển xử lý hồ sơ
- B : Bước

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Lấy ý kiến, tổng hợp ý kiến Thành viên Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh	Mã hiệu: QT04/TH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2022

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1	Điều kiện thực hiện quy trình		
	- Các văn bản quản lý hành chính nhà nước <i>cần ban hành sớm</i> , thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân Thành phố, chưa được UBND TP biểu quyết thông qua; - <i>Có chỉ đạo</i> của Chủ tịch UBNDTP về ban hành văn bản lấy ý kiến.		
5.2	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao
	Bút phê, Văn bản chỉ đạo của Chủ tịch UBNDTP về lấy ý kiến	x	
	Tờ trình đề nghị của đơn vị soạn thảo	x	
	Dự thảo Phiếu lấy ý kiến TV UBND TP	x	
	Phiếu trình thẩm tra của Phòng NCTH	x	
	Báo cáo giải trình, tiếp thu ý kiến thẩm định	x	
	Bản tổng hợp, giải trình, tiếp thu ý kiến góp ý của cơ quan, tổ chức, cá nhân.		x
	Tài liệu khác (nếu có)		x
5.3	Số lượng hồ sơ		
	01 bộ		
5.4	Thời gian xử lý		
	09 ngày làm việc, kể từ ngày chuyên viên thụ lý nhận đủ hồ sơ hợp lệ		
5.5	Nơi tiếp nhận và trả kết quả		
	VP UBND Thành phố		
5.6	Lệ phí		

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Lấy ý kiến, tổng hợp ý kiến Thành viên Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh	Mã hiệu: QT04/TH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2022

	Không			
5.7	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
B1	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận hồ sơ có bút phê của LDUB về lấy ý kiến TV.UB. - Chuyển hồ sơ cho phòng chuyên môn/ chuyên viên xử lý. 	TN.PH	0,5 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Theo mục 5.2. - Chuyển theo quy trình QT.HCTC.01 - Ghi PKS
B2	Chuyên viên thẩm tra hồ sơ của cơ quan trình: a) Hồ sơ đạt yêu cầu: <ul style="list-style-type: none"> - Lập Phiếu trình (<i>về thẩm quyền, nội dung, lấy ý kiến toàn bộ hay từng phần</i>); - Dự thảo Phiếu lấy ý kiến; - Dự thảo văn bản lấy ý kiến TV.UB, kèm tài liệu. b) Hồ sơ không đạt yêu cầu: <ul style="list-style-type: none"> - Lập Phiếu trình cho ý kiến thẩm tra; - Dự thảo Phiếu gửi lại hoặc Công văn trả lại hồ sơ cho cơ quan trình. c) Trình Lãnh đạo phòng.	Chuyên viên	02 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Phiếu trình; - Dự thảo văn bản lấy ý kiến; - Phiếu gửi lại; - Phiếu báo; - Công văn. - Ghi PKS
B3	Lãnh đạo phòng xem xét hồ sơ và ý kiến thẩm tra của Chuyên viên: <ul style="list-style-type: none"> - Nếu đồng ý với đề xuất của Chuyên viên: bút phê thông qua, trình LDVP. - Nếu không đồng ý hoặc có ý kiến bổ sung: Ghi ý kiến, chuyển lại Chuyên viên hoàn chỉnh. 	Lãnh đạo phòng	01 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Phiếu trình; - Dự thảo văn bản lấy ý kiến; - Phiếu gửi lại; - Phiếu báo; - Công văn. - Ghi PKS

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Lấy ý kiến, tổng hợp ý kiến Thành viên Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh	Mã hiệu: QT04/TH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2022

B4	Hoàn chỉnh hồ sơ (Đối với trường hợp Lãnh đạo phòng chuyển trả, yêu cầu bổ sung). Trường hợp Lãnh đạo phòng đồng ý với đề xuất của Chuyên viên tại B3 thì bỏ qua bước này, thực hiện tiếp B5	Chuyên viên	01 ngày	- Phiếu trình; - Dự thảo văn bản lấy ý kiến; - Phiếu gửi lại; - Phiếu báo; - Công văn. - Ghi PKS
B5	LDVP xem xét hồ sơ và ý kiến thẩm tra của Chuyên viên: - Nếu đồng ý với đề xuất của Chuyên viên: ký duyệt, trình LDUB phụ trách duyệt nội dung lấy ý kiến (hoặc văn bản trả lại hồ sơ). - Nếu không đồng ý hoặc có ý kiến bổ sung: Ghi ý kiến, chuyển lại Lãnh đạo phòng chỉ đạo Chuyên viên hoàn chỉnh.	Lãnh đạo Văn phòng	01 ngày	- Phiếu trình; - Dự thảo văn bản lấy ý kiến; - Phiếu gửi lại; - Phiếu báo; - Công văn. - Ghi PKS
B6	Hoàn chỉnh hồ sơ (Đối với trường hợp LDVP không đồng ý hoặc có ý kiến bổ sung). Trường hợp LDVP đồng ý với đề xuất của Chuyên viên tại B5 thì bỏ qua bước này. + Trường hợp LDVP duyệt văn bản trả lại hồ sơ cho cơ tham chủ trì tham mưu: Chuyên viên theo dõi, đôn đốc đơn vị thực hiện theo văn bản trả lại hồ sơ. + Trường hợp LDVP duyệt trình LDUB phụ trách: Chuyên viên theo dõi để tiếp tục xử lý sau khi có ý kiến của LDUB phụ trách. Thực hiện tiếp B7.	Chuyên viên	01 ngày	- Phiếu trình; - Dự thảo văn bản lấy ý kiến; - Phiếu gửi lại; - Phiếu báo; - Công văn. - Công văn. - Ghi PKS
B7	LDUB xem xét hồ sơ trình của LDVP: - Nếu đồng ý: Duyệt nội dung Phiếu	LDUB phụ trách	02 ngày	- Phiếu trình; - Dự thảo văn bản lấy ý kiến;

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Lấy ý kiến, tổng hợp ý kiến Thành viên Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh	Mã hiệu: QT04/TH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2022

	lấy ý kiến của TV.UB (<i>toàn phần hay từng phần</i>). - Nếu không đồng ý: Ghi ý kiến và trả lại LDVP phụ trách để chỉ đạo xử lý lại.			- Phiếu gửi lại; - Phiếu báo; - Công văn. - Ghi PKS
B8	LDVP tiếp nhận từ LDUB: - Ký ban hành Văn bản lấy ý kiến (khi LDUB duyệt nội dung) - Chuyển trả lại Phòng NC-TH để thực hiện lại từ B2 (khi LDUB bút phê chuyển trả)	LDVP		- Hồ sơ lấy ý kiến - Ghi PKS
B9	Tiếp nhận hồ sơ đã được LDVP ký, thực hiện công tác phát hành	TN.PH	0,5 ngày	- Lấy số văn bản; - Sao chụp văn bản; - Phát hành theo nơi nhận; - Chuyển đến bộ phận lưu trữ.
B10	- Nếu được phân công tổng hợp ý kiến: Chuyên viên thụ lý tiếp nhận các Phiếu lấy ý kiến được gửi về từ TV.UB và tổng hợp, trình văn bản hoàn chỉnh; - Nếu sở-ngành được phân công tổng hợp ý kiến: Chuyên viên có trách nhiệm đôn đốc sở-ngành tổng hợp, trình đúng hạn.			
5.8	Cơ sở pháp lý			
	- Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019; - Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 18 tháng 8 năm 2020;			

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Lấy ý kiến, tổng hợp ý kiến Thành viên Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh	Mã hiệu: QT04/TH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2022

	<ul style="list-style-type: none"> - Nghị quyết số 131/2020/QH14 ngày 16 tháng 11 năm 2020 của Quốc hội về tổ chức chính quyền đô thị tại Thành phố Hồ Chí Minh; - Nghị định số 33/2021/NĐ-CP ngày 29 tháng 3 năm 2021 của Chính phủ quy định chi tiết và biện pháp thi hành Nghị quyết số 131/2020/QH14 ngày 16 tháng 11 năm 2020 của Quốc hội về tổ chức chính quyền đô thị tại Thành phố Hồ Chí Minh; - Quyết định số 52/2021/QĐ-UBND ngày 20 tháng 12 năm 2021 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh ban hành Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh nhiệm kỳ 2021-2026 (<i>Việc gửi Phiếu lấy ý kiến đối với các thành viên Ủy ban nhân dân Thành phố được quy định tại Điều 5, Khoản 2</i>); - Quyết định số 04/2021/QĐ-UBND ngày 11 tháng 3 năm 2021 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh; - Quyết định số 78/QĐ-VP ngày 24 tháng 4 năm 2021 của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về ban hành Quy chế làm việc của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh. - Công văn số 3080/VP-HCTC ngày 29/4/2022 hướng dẫn tạm thời về việc lấy ý kiến bằng phiếu và tài liệu kèm theo
--	--

6. BIỂU MẪU

- Theo Công văn số 3080/VP-HCTC ngày 29/4/2022.
- Biểu mẫu 01: Phiếu lấy ý kiến TV.UB.

7. HỒ SƠ LƯU

Bộ hồ sơ lấy ý kiến Thành viên Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh được lưu gồm:

TT	Hồ sơ lưu
1	Văn bản phát hành sau khi tổng hợp, lấy ý kiến TV UBND TP.
2	Phiếu trình của Chuyên viên thuộc VP UBND TP.
3	Văn bản trả lại (nếu có).
4	Hồ sơ các Phiếu lấy ý kiến TV UBND TP
5	Các thành phần hồ sơ khác nêu tại mục 5.2.
Tập Hồ sơ được lưu tạm 1 tháng tại Tổ Văn thư đi - Phòng Hành chính; hết tháng sẽ chuyển hồ sơ đến Tổ Lưu trữ của Văn phòng để tra cứu khi cần phục vụ cho sự chỉ đạo, điều hành của Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố (trong 10 năm); sau 10 năm sẽ chuyển giao về Chi cục Văn thư-Lưu trữ (Sở Nội vụ) lưu theo Luật Lưu trữ.	

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Lấy ý kiến, tổng hợp ý kiến Thành viên Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh	Mã hiệu: QT04/TH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2022

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /PLYK/2022
(MẪU)

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2022

PHIẾU LẤY Ý KIẾN THÀNH VIÊN ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ

Kính gửi: Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố ⁽¹⁾

Thực hiện Chỉ đạo của, đề nghị các Thành viên Ủy ban nhân dân Thành phố cho ý kiến về ⁽²⁾:

I. THỜI GIAN LẤY Ý KIẾN

Trong vòng ⁽³⁾ ngày kể từ ngày nhận được phiếu này.

II. NỘI DUNG CẦN LẤY Ý KIẾN ⁽⁴⁾

1.

Đồng ý ☐ Không đồng ý ☐

2.

Đồng ý ☐ Không đồng ý ☐

3.

Đồng ý ☐ Không đồng ý ☐

4. Ý kiến khác (nếu có):

.....

III. Ý KIẾN VỀ NỘI DUNG KHÁC (nếu có)

.....

THÀNH VIÊN UBND THÀNH PHỐ
(Ký tên, ghi rõ họ tên, chức vụ)

(1) Gửi về Văn phòng UBND Thành phố để tổng hợp

(2) Ghi rõ trích yếu của Tờ trình, Đề cương, Đề án, (đang dự thảo);

(3) Ghi rõ thời gian góp ý từ 1-3 ngày; hoặc thời hạn nhận lại ý kiến;

(4) Tùy thuộc yêu cầu, có thể nêu 1,2,3,... vấn đề cần có ý kiến đối với **dự thảo**; cuối cùng là ý kiến khác.

Về nguyên tắc, chỉ gửi bản dự thảo, không kèm tài liệu minh họa vì trong tiến trình dự thảo, các sở chuyên ngành đã có nghiên cứu, góp ý chi tiết.

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
VĂN PHÒNG UBND THÀNH PHỐ**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: 3080 /VP-HCTC

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 29 tháng 4 năm 2022

Về hướng dẫn tạm thời việc thực hiện
lấy ý kiến bằng phiếu và tài liệu
kèm theo

Kính gửi: - Lãnh đạo Văn phòng UBND Thành phố;
- Các phòng nghiên cứu - tổng hợp;
- Trung tâm Tin học.

Việc gửi Phiếu lấy ý kiến đối với các thành viên Ủy ban nhân dân Thành phố được quy định tại Điều 5, Khoản 2, Quyết định số 52/2021/QĐ-UBND ngày 20 tháng 12 năm 2021 của Ủy ban nhân dân Thành phố về ban hành Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh nhiệm kỳ 2021 – 2026.

Thực hiện đúng quy định hành chính nhà nước, hiện nay tất cả Văn bản, Đề án, Dự án, Chương trình,... thẩm quyền chung do Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành đều được tiến hành lấy ý kiến thành viên Ủy ban nhân dân Thành phố; trường hợp tương tự Văn bản gửi trình, xin ý kiến Thành ủy thì trước đó Văn bản này đã được lấy ý kiến thành viên Ban Cán sự Đảng Ủy ban nhân dân Thành phố. Trong thời gian qua công việc lấy ý kiến tiến hành tự phát. Có khi chỉ gửi dự thảo để góp ý ngay trên dự thảo, có khi kèm Phiếu biểu quyết, dẫn đến chưa thống nhất Phiếu lấy ý kiến; đồng thời tài liệu gửi đi quá nhiều và nhận lại cũng rất nhiều, làm hao tốn giấy mực, phí bưu chính; các thành viên nhận nhiều tài liệu tham khảo cũng rất áp lực, vừa chiếm dụng kho lưu trữ đang rất hạn hẹp tại Văn phòng.

Để thực hiện thống nhất, giảm tài liệu kèm, tài liệu lưu trữ, Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố tham khảo Phiếu lấy ý kiến của Văn phòng Chính phủ, soạn Phiếu lấy ý kiến, trình Thường trực Ủy ban thông qua. Nay, Văn phòng hướng dẫn việc sử dụng tạm thời như sau:

1. Thống nhất sử dụng 2 Phiếu lấy ý kiến kèm theo Công văn này.

Công chức các phòng nghiên cứu - tổng hợp tùy theo nội dung cần trình lấy ý kiến, chọn loại Phiếu lấy ý kiến, tùy chỉnh cho phù hợp theo đúng hướng dẫn của Phiếu lấy ý kiến.

Hầu hết dự thảo cần lấy ý kiến của thành viên Ban Cán sự Đảng, thành viên Ủy ban nhân dân Thành phố đều đã được các sở chuyên ngành dự thảo trình, hoặc đã góp ý kiến chi tiết, chỉ còn một vài nội dung vướng mắc cần xin ý kiến. Do đó trong Công văn lấy ý kiến cần phải chỉ rõ nội dung nào, đang còn vướng mắc những điểm gì; Phiếu lấy ý kiến chỉ ghi cụ thể từng nội dung cần lấy ý kiến; từ đó chỉ gửi bản dự thảo cần lấy ý kiến là đủ, không gửi kèm các tài liệu minh họa.

Thực hiện thành công ở quy trình giấy, làm cơ sở để hoàn thiện quy trình phần mềm Lấy ý kiến đang được xây dựng.

2. Yêu cầu Trung tâm Tin học đẩy nhanh *Triển khai ứng dụng lấy ý kiến của Thường trực Ủy ban nhân dân Thành phố, lấy ý kiến của Ban Cán sự Đảng* được ghi tại nhiệm vụ số II-8-2a của Phụ lục nhiệm vụ triển khai ứng dụng công nghệ thông tin của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố năm 2022, ban hành kèm theo Kế hoạch số 1498/KH-VP ngày 04 tháng 3 năm 2022; nhằm nhanh chóng đưa vào áp dụng tại Văn phòng, tăng cường sử dụng văn bản điện tử, giảm phát hành giấy, góp phần xây dựng nền hành chính điện tử.

Lãnh đạo Ủy ban nhân dân Thành phố đã xem xét và thống nhất như nội dung hướng dẫn. Đề nghị các đơn vị có liên quan nghiên cứu thực hiện; các trường hợp cần sửa đổi, đề nghị đề xuất gửi Chánh Văn phòng xem xét./.

Nơi nhận:

- Như trên (kèm 2 mẫu Phiếu lấy ý kiến);
- TTUB: CT, các PCT và Ủy viên Ủy ban (Giám đốc các sở)
- Các phòng, ban, trung tâm;
- Lưu VT, (P.HCTC- P.Th). *ef.*







Đặng Quốc Toàn

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Trình Dự thảo lấy ý kiến Ban cán sự đảng Ủy ban nhân dân Thành phố về đề nghị khen thưởng cấp Nhà nước hoặc đề nghị hiệp y khen thưởng cấp Nhà nước.	Mã hiệu: QT05/TH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2022

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 CẦN LƯU

Soạn thảo	Soạn thảo	Soát xét	Phê duyệt
Chuyên viên	Trưởng phòng	Ủy viên BDH ISO	P.Chánh Văn phòng
 Nguyễn Đỗ Đức Thuận	 Nguyễn Tuấn Anh	 Phạm Văn Thanh	 Mai Hữu Quyết

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Trình Dự thảo lấy ý kiến Ban cán sự đảng Ủy ban nhân dân Thành phố về đề nghị khen thưởng cấp Nhà nước hoặc đề nghị hiệp y khen thưởng cấp Nhà nước.	Mã hiệu: QT05/TH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2022

1. MỤC ĐÍCH

Lập hồ sơ về đề nghị khen thưởng cấp Nhà nước hoặc đề nghị hiệp y khen thưởng cấp Nhà nước đúng, đủ; trình ký theo quy định (Tổ trưởng TGV hoặc LĐUB duyệt ký);

Ban hành văn bản, tài liệu lấy ý kiến thành viên Ban cán sự đảng Ủy ban nhân dân Thành phố gửi đúng, nhận lại đủ.

Tiếp nhận đủ các văn bản đóng góp, tổng hợp kết quả kịp thời.

2. PHẠM VI

Áp dụng đối với cán bộ, công chức thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố (thụ lý hồ sơ đề nghị khen thưởng cấp Nhà nước hoặc đề nghị *hiệp y khen thưởng* cấp Nhà nước), thành viên TGV, LĐUB, TV.BCS.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.
- Các văn bản có liên quan đề cập tại mục 5.1.

4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

- PKS : Phiếu kiểm soát luân chuyển hồ sơ
- ĐNK : đề nghị khen thưởng cấp Nhà nước hoặc đề nghị *hiệp y*
 khen thưởng cấp Nhà nước
- BTĐKT : Ban Thi đua - Khen thưởng Thành phố
- VPUB : Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố
- CVP : Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố
- TN.PH : Bộ phận tiếp nhận - trả kết quả Phòng Hành chính - Tổ chức
- TGV : Tổ Giúp việc Ban Cán sự đảng UBND Thành phố
- LĐVP : Lãnh đạo Văn phòng
- UBND : Ủy ban nhân dân Thành phố
- BCS : Ban cán sự đảng UBND Thành phố
- TV.BCS : Thành viên Ban cán sự đảng UBND Thành phố
- PM/BCS : Phần mềm chuyên dùng lấy ý kiến TV.BCS
- B : Bước.

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Trình Dự thảo lấy ý kiến Ban cán sự đảng Ủy ban nhân dân Thành phố về đề nghị khen thưởng cấp Nhà nước hoặc đề nghị hiệp y khen thưởng cấp Nhà nước.	Mã hiệu: QT05/TH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2022

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1	Điều kiện thực hiện quy trình		
	- Bộ hồ sơ đủ tài liệu cơ sở về đề nghị <i>khen thưởng</i> cấp Nhà nước hoặc đề nghị <i>hiệp y khen thưởng</i> cấp Nhà nước. - Còn thời hiệu thực hiện. Lưu ý: LĐUB đã ký Văn bản lấy ý kiến TV.BCS thì phát hành ngay, không thực hiện các bước theo quy trình này.		
5.2	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao
	1. Tờ trình của UBND về việc xin ý kiến ĐNKT.	x	
	2. Phiếu xin ý kiến TV.BCS.	x	
	3. Dự thảo Tờ trình xin ý kiến TV.BCS	x	
	4. Dự thảo Danh sách đính kèm Thông báo kết luận của BCS về việc ĐNKT.	x	
	5. Tờ trình của BTĐKT về việc xin ý kiến ĐNKT (kèm hồ sơ: văn bản xin ý kiến, tóm tắt thành tích, tổng hợp ý kiến)		x
	6. Tài liệu khác (nếu có)		x
5.3	Số lượng hồ sơ		
	01 bộ		
5.4	Thời gian xử lý		
	12 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ		
5.5	Nơi tiếp nhận và trả kết quả		

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Trình Dự thảo lấy ý kiến Ban cán sự đảng Ủy ban nhân dân Thành phố về đề nghị khen thưởng cấp Nhà nước hoặc đề nghị hiệp y khen thưởng cấp Nhà nước.	Mã hiệu: QT05/TH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2022

	Bộ phận TN.PH của PHC-TC Văn phòng UBND Thành phố
5.6	Lệ phí
	Không
5.7	Quy trình xử lý công việc

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
B1	<ul style="list-style-type: none"> Tiếp nhận hồ sơ trình của UBND; Chuyển TGV. 	TN.PH Ch/viên TGV	0,5 ngày	<ul style="list-style-type: none"> Theo mục 5.2. Theo quy trình QT.HCTC.01 “Tiếp nhận, xử lý, phát hành và quản lý văn bản”. Lập PKS và có bìa ISO
B2	Chuyên viên TGV thẩm tra hồ sơ: a) Hồ sơ đạt yêu cầu: <ul style="list-style-type: none"> Lập phiếu trình cho ý kiến thẩm tra; Dự thảo Tờ trình của BCS về xin ý kiến ĐNK.T. b) Hồ sơ không đạt yêu cầu: <ul style="list-style-type: none"> Lập phiếu trình cho ý kiến thẩm tra; Dự thảo Phiếu gửi lại hoặc Công văn trả lại hồ sơ cho cơ quan trình xử lý. Trình Trưởng phòng. 	Chuyên viên, thành viên TGV	02 ngày	<ul style="list-style-type: none"> Phiếu trình; Tờ trình BCSĐ; Phiếu xin ý kiến TV.BCS; Tờ trình của UBND về việc xin ý kiến ĐNK.T. Tờ trình của BTĐKT về việc xin ý kiến ĐNK.T (kèm hồ sơ: văn bản xin ý kiến, tóm tắt thành tích, tổng hợp ý kiến). Ghi PKS
B3	Lãnh đạo đơn vị xem xét hồ sơ và ý kiến thẩm tra của chuyên viên:	Trưởng	01 ngày	<ul style="list-style-type: none"> Phiếu trình; Tờ trình;

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH <u>VĂN PHÒNG UBND TP</u>		QUY TRÌNH Trình Dự thảo lấy ý kiến Ban cán sự đảng Ủy ban nhân dân Thành phố về đề nghị khen thưởng cấp Nhà nước hoặc đề nghị hiệp y khen thưởng cấp Nhà nước.		Mã hiệu: QT05/TH
				Lần ban hành: 01
				Ngày ban hành: 01/8/2022
	<ul style="list-style-type: none"> - Nếu đồng ý: Duyệt hồ sơ trình phòng, thành viên và ký vào phiếu trình. - Nếu không đồng ý: Phê ý kiến chuyển chuyên viên tham mưu. - Trường hợp Trưởng phòng vắng có lý do quá thời hạn của B3 thì việc xem xét phê duyệt hồ sơ và ký vào phiếu trình thực hiện theo B4. 	phòng, thành viên TGV		<ul style="list-style-type: none"> - Phiếu xin ý kiến TV. BCS; - Tờ trình của UBND về việc xin ý kiến ĐNKT. - Tờ trình của BTĐKT về việc xin ý kiến ĐNKT (kèm hồ sơ: văn bản xin ý kiến, tóm tắt thành tích, tổng hợp ý kiến). - Ghi PKS
B4	Tổ trưởng TGV xem xét hồ sơ: <ul style="list-style-type: none"> - Nếu đồng ý: Duyệt hồ sơ trình và ký vào phiếu trình, Tờ trình. Hoàn tất thủ tục trình TV.BCS cho ý kiến (kể cả trên PM/BCS). - Nếu không đồng ý: bút phê ý kiến và trả lại chuyên viên để xử lý lại. - Trường hợp LĐVP vắng có lý do quá thời hạn của B4 thì việc xem xét phê duyệt hồ sơ và ký vào phiếu trình, Tờ trình. 	CVP, Tổ trưởng TGV	01 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Phiếu trình; - Tờ trình; - Phiếu xin ý kiến TV.BCS; - Tờ trình của UBND về việc xin ý kiến ĐNKT. - Tờ trình của BTĐKT về việc xin ý kiến ĐNKT (kèm hồ sơ: văn bản xin ý kiến, tóm tắt thành tích, tổng hợp ý kiến).
B5	Phát hành Văn bản lấy ý kiến và các tài liệu kèm theo	TN.PH	0,5 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Cấp số phát hành VB; - Phát hành theo nơi nhận (giấy hoặc; - Chuyển đến bộ phận lưu trữ.
B6	TV.BCS xem xét hồ sơ: <ul style="list-style-type: none"> - Nếu đồng ý: Phê duyệt vào Phiếu lấy ý kiến và gửi lại TGV để tổng hợp; hoàn tất thủ tục phát hành trên PM/BCS. - Nếu không đồng ý: ghi ý kiến và gửi về TGV để xử lý lại. 	TV.BCS	03 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Phiếu trình; - Tờ trình; - Phiếu xin ý kiến TV.BCS; - Tờ trình của UBND về việc xin ý kiến ĐNKT. - Tờ trình của BTĐKT về

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Trình Dự thảo lấy ý kiến Ban cán sự đảng Ủy ban nhân dân Thành phố về đề nghị khen thưởng cấp Nhà nước hoặc đề nghị hiệp y khen thưởng cấp Nhà nước.	Mã hiệu: QT05/TH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2022

				việc xin ý kiến ĐNKT (kèm hồ sơ: văn bản xin ý kiến, tóm tắt thành tích, tổng hợp ý kiến). - Ghi PKS
B7	Tổng hợp ý kiến và trình Thông báo kết luận: - Nếu tất cả TV.BCS thống nhất: trình Thông báo kết luận thống nhất đề nghị đến Bí thư/Phó Bí thư Ban cán sự đảng xem xét, phê duyệt. - Nếu có TV.BCS có ý kiến khác: trình Thông báo kết luận thống nhất, đồng thời trình rõ ý kiến khác đến Bí thư/Phó Bí thư Ban cán sự đảng xem xét, phê duyệt. - Nếu có từ 1/2 thành viên Ban cán sự đảng có ý kiến không đồng ý: trình rõ các ý kiến đến Bí thư/Phó Bí thư Ban cán sự đảng xem xét, chỉ đạo. - Nếu có từ 1/2 TV.BCS có ý kiến không đồng ý: trình Thông báo kết luận không thống nhất đề nghị đến Bí thư/Phó Bí thư Ban cán sự đảng xem xét, phê duyệt.	Tổ giúp việc Ban cán sự đảng	1,5 ngày	- Phiếu trình; - Thông báo kết luận; - Phiếu xin ý kiến TV.BCS (đã có ý kiến); - Tờ trình của UBND về việc xin ý kiến ĐNKT. - Tờ trình của BTĐKT về việc xin ý kiến ĐNKT (kèm hồ sơ: văn bản xin ý kiến, tóm tắt thành tích, tổng hợp ý kiến)
B8	Xem xét hồ sơ: - Nếu đồng ý: Phê duyệt vào Phiếu trình, Thông báo kết luận và chuyển Phòng Hành chính - Tổ chức phát hành; hoàn tất thủ tục phát hành trên máy tính. - Nếu không đồng ý: phê ý kiến và trả lại TGV để xử lý lại.	Bí thư/Phó Bí thư Ban cán sự đảng UBND	02 ngày	- Phiếu trình; - Thông báo kết luận; - Phiếu xin ý kiến TV.BCS (đã có ý kiến); - Tờ trình của UBND về việc xin ý kiến ĐNKT. - Tờ trình của BTĐKT về việc xin ý kiến ĐNKT (kèm hồ sơ: văn bản xin ý kiến, tóm tắt thành tích,

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH			Mã hiệu: QT05/TH
	Trình Dự thảo lấy ý kiến Ban cán sự đảng Ủy ban nhân dân Thành phố về đề nghị khen thưởng cấp Nhà nước hoặc đề nghị hiệp y khen thưởng cấp Nhà nước.			Lần ban hành: 01
				Ngày ban hành: 01/8/2022
				tổng hợp ý kiến)
B9	- Lấy số văn bản; - Sao chụp văn bản; - Phát hành theo nơi nhận; - Chuyển đến bộ phận lưu trữ.	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả	0,5 ngày	Theo quy trình QT.HCTC.01 “Tiếp nhận, xử lý, phát hành và quản lý văn bản”.
5.8	Cơ sở pháp lý			
1	Thông báo số 920/TB-VP ngày 11 tháng 12 năm 2019 của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố về kết luận của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố, Chủ tịch Hội đồng Thi đua - Khen thưởng Thành phố tại cuộc họp về công tác thi đua, khen thưởng;			
2	Số 08-QC/TU ngày 04/8/2022 của Thành Ủy về Quy chế làm việc của Ban cán sự đảng Ủy ban nhân dân Thành phố nhiệm kỳ 2021 – 2026.			
3	Công văn số 15313-CV/VPTU ngày 22/4/2020 của Văn phòng Thành ủy về thể thức văn bản của Đảng			

6. BIỂU MẪU :

- Phiếu lấy ý kiến TV.BCS (Theo mẫu đính kèm).

7. HỒ SƠ LƯU

Bộ hồ sơ xin ý kiến đề nghị khen thưởng cấp Nhà nước hoặc đề nghị *hiệp y khen thưởng* cấp Nhà nước gồm:

TT	Hồ sơ lưu
1	Tờ trình và hồ sơ dự thảo của cơ quan soạn thảo trình BCS.
2	Phiếu trình của TGV.
3	Thông báo kết luận hoặc Công văn của BCS.
4	Hồ sơ lấy ý kiến TV.BCS.
Tập Hồ sơ được lưu tạm 1 tháng tại Tổ Văn thư đi - Phòng Hành chính; hết tháng sẽ chuyển hồ sơ đến Tổ Lưu trữ của Văn phòng để tra cứu khi cần phục vụ cho sự chỉ đạo, điều hành của Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố (trong 10 năm); sau 10 năm sẽ chuyển giao về Chi cục Văn thư-Lưu trữ (Sở Nội vụ) lưu theo Luật Lưu trữ.	

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
VĂN PHÒNG UBND THÀNH PHỐ**

Số: 920 /TB-VP

KHẨN

Người ký: Văn phòng Ủy ban Nhân dân
Email: ubnd@tphcm.gov.vn
Cơ quan: Thành phố Hồ Chí Minh
Thời gian ký: 11.12.2019 15:57:36 +07:00
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 11 tháng 12 năm 2019

THÔNG BÁO

**Kết luận chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch
Hội đồng Thi đua - Khen thưởng thành phố Nguyễn Thành Phong
tại cuộc họp về công tác Thi đua - Khen thưởng thành phố**

Ngày 04 tháng 12 năm 2019, đồng chí Nguyễn Thành Phong, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Hội đồng Thi đua - Khen thưởng thành phố chủ trì cuộc họp về công tác Thi đua - Khen thưởng thành phố. Tham dự cuộc họp có các đồng chí Lãnh đạo và đại diện Lãnh đạo Sở Tài chính, Sở Tư pháp, Sở Khoa học và Công nghệ, Ban Thi đua - Khen thưởng (Sở Nội vụ).

Sau khi nghe Trưởng ban Ban Thi đua - Khen thưởng (Sở Nội vụ) trình bày báo cáo tóm tắt quy trình xét, đề nghị khen thưởng cấp Nhà nước tại thành phố Hồ Chí Minh và ý kiến của lãnh đạo Sở Tài chính;

Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Hội đồng Thi đua - Khen thưởng thành phố Nguyễn Thành Phong kết luận chỉ đạo như sau:

1. Về quy trình đề nghị xét khen thưởng cấp nhà nước:

- Ban Thi đua - Khen thưởng (Sở Nội vụ) thực hiện quy trình xin ý kiến Thành viên Hội đồng Thi đua - Khen thưởng thành phố và Ban Cán sự Đảng Ủy ban nhân dân thành phố đối với tất cả các trường hợp đề nghị khen thưởng cấp Nhà nước trước khi đề nghị Thủ tướng Chính phủ, Chủ tịch nước xem xét khen thưởng (bao gồm cả những trường hợp phải xin ý kiến Ban Thường vụ Thành ủy).

- Ban Thi đua - Khen thưởng (Sở Nội vụ) thực hiện quy trình xin ý kiến thành viên Ban Cán sự Đảng Ủy ban nhân dân thành phố đối với các trường hợp xét đề nghị khen thưởng cấp Nhà nước thuộc ngành Giáo dục của thành phố (Đợt 12, Đợt 13 và Đợt 14 năm 2019) theo Công văn số 491/BTĐKT-NV, số 505/BTĐKT-NV ngày 30 tháng 10 năm 2019 và Công văn số 513/BTĐKT-NV ngày 11 tháng 11 năm 2019 của Ban Thi đua - Khen thưởng (Sở Nội vụ), trong đó lưu ý về văn bản xin ý kiến thành viên Ban cán sự đảng Ủy ban nhân dân thành phố có nêu nội dung đề nghị các đồng chí thành viên Ban cán sự Đảng Ủy ban nhân dân thành phố cho ý kiến đúng thời gian, quá thời hạn trên xem như đồng ý với nội dung xin ý kiến.

2. Về quy trình đề nghị hiệp y khen thưởng:

2.1. Hiệp y khen thưởng cấp Nhà nước theo yêu cầu của Ban Thi đua - Khen thưởng Trung ương hoặc các Bộ, ngành, đoàn thể Trung ương về chấp hành chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước tại địa phương đối với các tập thể, cá nhân thuộc Bộ, ngành, đoàn thể Trung ương quản lý trú đóng trên địa bàn thành phố:

Ban Thi đua - Khen thưởng (Sở Nội vụ) thực hiện đúng quy trình lấy ý kiến bằng văn bản địa phương nơi tập thể có trụ sở trú đóng hoặc nơi cá nhân cư ngụ; tham mưu trình Ủy ban nhân dân thành phố hiệp y khen thưởng.

2.2. Hiệp y khen thưởng cấp Nhà nước đối với các tập thể, cá nhân do thành phố quản lý, đề nghị khen thưởng theo tuyến trình của các Bộ, ngành Trung ương ngành dọc xét trình Thủ tướng Chính phủ, Chủ tịch nước khen thưởng:

Ban Thi đua – Khen thưởng (Sở Nội vụ) thực hiện quy trình xin ý kiến bằng văn bản (lấy phiếu ý kiến) các đồng chí thành viên Ban Cán sự Đảng Ủy ban nhân dân thành phố; sau đó trình Ủy ban nhân dân thành phố hiệp y khen thưởng.

2.3. Hiệp y xét tặng danh hiệu Anh hùng Lao động, Anh hùng Lực lượng vũ trang nhân dân:

Ban Thi đua – Khen thưởng (Sở Nội vụ) thực hiện quy trình xin ý kiến thành viên Ban Cán sự Đảng Ủy ban nhân dân thành phố; xin ý kiến Ban Thường vụ Thành ủy sau khi tổng hợp đủ phiếu ý kiến của các thành viên Ban Cán sự Đảng Ủy ban nhân dân thành phố; tham mưu trình Ủy ban nhân dân thành phố hiệp y xét, đề nghị khen thưởng theo quy định sau khi có Thông báo kết luận của Thành ủy.

2.4. Hiệp y khen thưởng Cờ Thi đua, Bằng khen, Kỷ niệm Chương của các Bộ, ngành, đoàn thể Trung ương: Ban Thi đua – Khen thưởng (Sở Nội vụ) xin ý kiến các đồng chí Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố (bằng phiếu) làm tổng hợp, tham mưu trình Ủy ban nhân dân thành phố hiệp y.

Giao Ban Thi đua – Khen thưởng (Sở Nội vụ) căn cứ Thông báo kết luận của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố tham mưu, xây dựng sơ đồ quy trình xét, đề nghị khen thưởng cấp Nhà nước, cấp thành phố.

3. Về Giải thưởng sáng tạo thành phố Hồ Chí Minh năm 2019:

Giao Ban Thi đua – Khen thưởng (Sở Nội vụ) phối hợp với sở Tài chính khẩn trương trình Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, quyết định trước ngày 15 tháng 12 năm 2019, về việc:

- Chi tiền bồi dưỡng cho thành viên Ban Tổ chức Giải thưởng, các Hội đồng của Giải thưởng, Tổ Thư ký, Tổ Chuyên gia theo quy định;

- Khen thưởng đột xuất theo Quyết định số 24/2018/QĐ-UBND ngày 20 tháng 7 năm 2018 của Ủy ban nhân dân thành phố cho các Thành viên Ban Tổ chức Giải thưởng, các Hội đồng của Giải thưởng, Tổ Thư ký, Tổ Chuyên gia, có nhiều thành tích, đóng góp tích cực cho thành công của Giải thưởng.

(Đối với hai nội dung trên thực hiện theo hướng dẫn của Sở Tài chính tại Công văn số 6804/STC-HCSN ngày 05 tháng 11 năm 2019)

Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố thông báo kết luận chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Hội đồng Thi đua - Khen thưởng thành phố Nguyễn Thành Phong đến các thành viên tham dự họp biết, thực hiện./.

Nơi nhận:

- TTUB: CT, PCT/TT;
- Các thành viên HĐĐKT/TP;
- Văn phòng Thành ủy;
- VPUB: CVP, các PVP;
- Phòng VX;
- Lưu: VT, (VX/Ng.T).

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**



TP. Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2022

Số: /PLYK/2022
(MẤU)

PHIẾU LẤY Ý KIẾN THÀNH VIÊN BAN CÁN SỰ ĐẢNG

Kính gửi: Tổ Giúp việc Ban Cán sự Đảng Ủy ban nhân dân Thành phố ⁽¹⁾

Thực hiện Chỉ đạo của đề nghị các Thành viên Ban Cán sự Đảng cho ý kiến về ⁽²⁾ :

I. THỜI GIAN LẤY Ý KIẾN

Trong vòng ⁽³⁾ ngày kể từ ngày nhận được phiếu này.

II. NỘI DUNG CẦN LẤY Ý KIẾN ⁽⁴⁾

1.

Đồng ý ☐ Không đồng ý ☐

2.

Đồng ý ☐ Không đồng ý ☐

3.

Đồng ý ☐ Không đồng ý ☐

n. Ý kiến khác (nếu có):

.....

.....

III. Ý KIẾN VỀ NỘI DUNG KHÁC (nếu có)

.....

.....

THÀNH VIÊN BAN CÁN SỰ ĐẢNG

(Ký tên, ghi rõ họ tên và chức vụ)

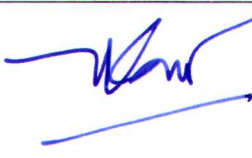



(1) Gửi về Tổ Giúp việc Ban Cán sự Đảng UBND Thành phố để tổng hợp;
(2) Ghi rõ trích yếu của Tờ trình, Đề cương, Đề án, (đang dự thảo);
(3) Ghi rõ thời gian góp ý từ 1-3 ngày; hoặc thời hạn nhận lại ý kiến;
(4) Tùy thuộc yêu cầu, có thể nêu 1,2,3,... vấn đề cần có ý kiến đối với dự thảo; cuối cùng là ý kiến khác.
Về nguyên tắc, chỉ gửi bản dự thảo, không kèm tài liệu minh họa vì trong tiến trình dự thảo, các sở chuyên ngành đã góp ý chi tiết.

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Trình hồ sơ dự thảo Nghị quyết, gửi phiên họp Hội đồng nhân dân Thành phố	Mã hiệu: QT04/TH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2022

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 CẦN LƯU

Soạn thảo	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Huỳnh Thành Nhân	Nguyễn Tuấn Anh	Phạm Văn Thanh	Mai Hữu Quyết
			
Chuyên viên	Trưởng phòng	Ủy viên BDH ISO	P.Chánh Văn Phòng

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Trình hồ sơ dự thảo Nghị quyết, gửi phiên họp Hội đồng nhân dân Thành phố	Mã hiệu: QT06/TH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2022

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần sửa đổi	Ngày sửa đổi

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Trình hồ sơ dự thảo Nghị quyết, gửi phiên họp Hội đồng nhân dân Thành phố	Mã hiệu: QT06/TH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2022

1. MỤC ĐÍCH

- Văn phòng lập danh mục các Nghị quyết cần chuẩn bị ban hành theo đợt; phối hợp với sở-ngành thực hiện đúng Quy trình xây dựng, ban hành nghị quyết của Hội đồng nhân dân cấp tỉnh được quy định tại Chương VIII, từ Điều 111 đến Điều 126 của Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015;

- Văn phòng đảm bảo soạn thảo Tờ trình của Ủy ban nhân dân Thành phố, kèm theo đủ tài liệu được quy định¹ tại Điều 114 của Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015;

- Văn phòng đảm bảo dự thảo Tờ trình UBNDTP đã được thành viên Ủy ban nhân dân Thành phố biểu quyết thuận (theo đa số) trước khi trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố duyệt ký gửi phiên họp Hội đồng nhân dân Thành phố.

- Tờ trình UBNDTP sau khi được Chủ tịch Ủy ban nhân dân ký thay mặt, gửi đến Hội đồng nhân dân Thành phố còn đủ 15 ngày trước khi khai mạc phiên họp Hội đồng nhân dân Thành phố².

2. PHẠM VI

Áp dụng đối với cán bộ, công chức thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố phụ trách lĩnh vực của dự thảo nghị quyết trình.

Phòng Tổng hợp, cử chuyên viên lập danh sách Nghị quyết chuẩn bị trình Hội đồng nhân dân Thành phố xem xét, ban hành theo đợt để cùng phối hợp xây dựng, trình Hội đồng nhân dân Thành phố đúng hạn.

Các sở-ngành Thành phố được giao xây dựng, trình dự thảo nghị quyết; đảm bảo theo quy trình và đúng thời hạn theo luật định.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.
- Các văn bản pháp quy liên quan đề cập tại mục 5.8.

4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

- TN.PH : Bộ phận tiếp nhận, trả kết quả của Phòng HC-TC
- BTV : Ban Thường vụ Thành Ủy TP. Hồ Chí Minh

¹ Gồm có: (i) Tờ trình đề nghị xây dựng nghị quyết; (ii) Nội dung đánh giá tác động của từng chính sách; (iii) Báo cáo tổng kết việc thi hành pháp luật hoặc đánh giá thực trạng; (iv) Bản tổng hợp, giải trình, tiếp thu ý kiến góp ý; (v) Dự thảo nghị quyết; (vi) Tài liệu khác (nếu có).

² Tham khảo Điều 124 – Khoản 2 về của Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015.

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Trình hồ sơ dự thảo Nghị quyết, gửi phiên họp Hội đồng nhân dân Thành phố	Mã hiệu: QT06/TH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2022

- BCSD : Ban Cán sự đảng Ủy ban nhân dân TP. Hồ Chí Minh
- HDND : Hội đồng nhân dân
- UBND : Ủy ban nhân dân
- LDUB : Lãnh đạo Ủy ban nhân dân Thành phố;
- TV.UB : Thành viên Ủy ban nhân dân Thành phố;
- LDVP : Lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố
- LDP : Lãnh đạo các phòng khối nghiên cứu - tổng hợp
- PHC-TC : Phòng Hành chính – Tổ chức;
- PNCTH : Các Phòng thuộc khối nghiên cứu tổng hợp;
- BPHC : Bộ phận Hành chính;
- PM QLVB : Phần mềm Quản lý văn bản và Hồ sơ công việc;
- PM TDTH : Phần mềm theo dõi việc thực hiện các văn bản chỉ đạo.
- PKS : Phiếu Kiểm soát quá trình luân chuyển xử lý hồ sơ
- Phiếu trình : Tờ trình nội bộ do chuyên viên Văn phòng UBND lập, ghi ý kiến liên quan đến việc trình và đề xuất xử lý hồ sơ.
- P.NCTH : Phòng chuyên môn thuộc khối nghiên cứu – tổng hợp
- B : Bước

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1 Điều kiện thực hiện Quy trình

- Hồ sơ đầy đủ thành phần như quy định ở 5.2
- Còn ít nhất 20 ngày trước khi khai mạc phiên họp Hội đồng nhân dân TP

(Tham khảo Tóm tắt Quy trình xây dựng, ban hành nghị quyết của Hội đồng nhân dân cấp cấp tỉnh theo Luật ban hành văn bản văn bản QPPL)

5.2 Thành phần hồ sơ do cơ quan soạn thảo chuẩn bị

STT	Tên loại	Bản chính	Bản sao
1.	Tờ trình đề nghị của sở-ngành soạn thảo	x	
2.	Dự thảo Tờ trình của UBND Thành phố	x	

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH <u>VĂN PHÒNG UBND TP</u>	QUY TRÌNH Trình hồ sơ dự thảo Nghị quyết, gửi phiên họp Hội đồng nhân dân Thành phố	Mã hiệu: QT06/TH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2022

3.	Dự thảo Nghị quyết của HĐND Thành phố	x	
4.	Báo cáo thẩm định của Sở Tư pháp	x	
5.	Báo cáo giải trình, tiếp thu ý kiến thẩm định	x	
6.	Bản tổng hợp, giải trình, tiếp thu ý kiến góp ý của cơ quan, tổ chức, cá nhân.		x
7.	Tài liệu khác (nếu có)		x

5.3 Số lượng hồ sơ: 01 bộ

5.4 Thời gian xử lý: 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.

5.5 Nơi tiếp nhận và trả kết quả: Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả - VP UBND Thành phố (viết tắt TN.PH)

5.6 Lệ phí: Không

5.7 Quy trình xử lý công việc

TT	Quy trình	Đơn vị, cá nhân thực hiện	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
B1	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận hồ sơ trình của sở-ngành soạn thảo. - Trình lãnh đạo VP phân công P.NCTH/ chuyên viên xử lý. - Chuyển hồ sơ cho P.NCTH/ chuyên viên xử lý. 	TN.PH	0,5 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Theo mục 5.2. - Luân chuyển theo bút phê LĐVP
B2	Tiến hành rà soát hồ sơ: a) Hồ sơ đạt yêu cầu: <ul style="list-style-type: none"> - Chuyên viên lập <i>Phiếu trình</i>; - Dự thảo Tờ trình của UBND Thành phố, rà soát dự thảo Nghị quyết HĐND Thành phố và các văn bản có liên quan. * Gồm 03 trường hợp: (1) Hồ sơ đã được TV.UB thống nhất (<i>tại Phiên họp UBND thành phố hoặc lấy ý kiến bằng văn bản</i>), có ý kiến kết luận thống nhất của BTV: Hoàn tất hồ sơ, trình Lãnh	Chuyên viên P.NCTH	02 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Phiếu trình; - Tờ trình; - Dự thảo Nghị quyết của HĐND Thành phố và các văn bản có liên quan; - Công văn.

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Trình hồ sơ dự thảo Nghị quyết, gửi phiên họp Hội đồng nhân dân Thành phố	Mã hiệu: QT06/TH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2022

TT	Quy trình	Đơn vị, cá nhân thực hiện	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
	<p>đạo phòng.</p> <p>(2) Hồ sơ chưa có ý kiến của TV.UB: Trình Trưởng phòng xem xét, báo cáo LĐVP trình LĐUB thuận đưa ra Phiên họp UBND TP để thảo luận hoặc lấy ý kiến TV.UB bằng văn bản (<i>chuẩn bị dự thảo văn bản lấy ý kiến</i>).</p> <p>(3) Hồ sơ đã có ý kiến của TV.UB nhưng chưa có ý kiến của BTV: Thực hiện quy trình tham mưu cho BCSĐ báo cáo BTV.</p> <p>b) Hồ sơ không đạt yêu cầu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chuyên viên Lập Phiếu trình, đề xuất; - Dự thảo Công văn trả lại hồ sơ cho sở ngành trình, nêu rõ các yêu cầu hoặc nội dung cần bổ sung. - Trình Lãnh đạo phòng (LĐP). 			- Ghi PKS
B3	<p>Xem xét, hồ sơ và ý kiến rà soát của chuyên viên:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nếu đồng ý: <p>(1) Hồ sơ đã được TV.UB thống nhất (<i>tại Phiên họp UBND thành phố hoặc lấy ý kiến bằng văn bản</i>), có ý kiến kết luận thống nhất của BTV: Duyệt nội dung hồ sơ trình, các dự thảo văn bản và ký ghi tên vào Phiếu trình.</p> <p>(2) Hồ sơ chưa có ý kiến của TV.UB: Duyệt hồ sơ trình và ký vào Phiếu trình, thống nhất đưa ra Phiên họp UBND Thành phố gần nhất hoặc lấy ý kiến TV.UB bằng văn bản (<i>duyet dự thảo văn bản lấy ý kiến</i>).</p> <p>(3) Hồ sơ đã có ý kiến của TV.UB nhưng chưa có ý kiến của BTV: Duyệt nội dung hồ sơ trình, các dự thảo văn bản và thực hiện quy trình tham mưu cho BCSĐ báo cáo BTV.</p> <p>(4) Hồ sơ chuyên viên đề nghị hoàn trả do không đạt yêu cầu: rà soát hồ sơ, dự thảo</p>	LĐP	01 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Phiếu trình; - Tờ trình; - Dự thảo Nghị quyết của HĐND Thành phố và các văn bản có liên quan; - Công văn. - Ghi PKS

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH <u>VĂN PHÒNG UBND TP</u>	QUY TRÌNH Trình hồ sơ dự thảo Nghị quyết, gửi phiên họp Hội đồng nhân dân Thành phố	Mã hiệu: QT06/TH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2022

TT	Quy trình	Đơn vị, cá nhân thực hiện	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
	văn bản trả hồ sơ, ký ghi tên vào phiếu trình LDVP phụ trách xem xét, quyết định. - Nếu không đồng ý: Ghi rõ ý kiến. - Trình LDVP phụ trách Khối			
B4	LDVP duyệt, thông qua hồ sơ và ý kiến rà soát của P.NCTH: - Nếu đồng ý: (1) Hồ sơ đã được TV.UB thống nhất (<i>tại Phiên họp UBND Thành phố hoặc lấy ý kiến bằng văn bản</i>), có ý kiến kết luận thống nhất của BTV: Duyệt hồ sơ, dự thảo và ký duyệt Phiếu trình LDUB. (2) Hồ sơ chưa có ý kiến của TV.UB: Duyệt hồ sơ trình và ký vào Phiếu trình thống nhất đưa ra Phiên họp UBND Thành phố gần nhất hoặc phê duyệt dự thảo văn bản lấy ý kiến TV.UB. Hoàn tất thủ tục trình LDUB xem xét, cho ý kiến (<i>kể cả trên máy tính</i>). (3) Hồ sơ đã lấy ý kiến của TV.UB nhưng chưa có ý kiến của BTV: Duyệt nội dung hồ sơ trình theo quy trình tham mưu cho BCSĐ báo cáo BTV. (4) Hồ sơ chuyên viên đề nghị hoàn trả do không đạt yêu cầu: duyệt hồ sơ, ký ghi tên và duyệt văn bản hoàn trả hồ sơ. - Nếu không đồng ý: phê ý kiến và trả lại P.NCTH để xử lý lại.	LDVP	01 ngày	- Phiếu trình; - Tờ trình; - Dự thảo Nghị quyết của HĐND Thành phố và các văn bản có liên quan; - Công văn. - Ghi PKS
B5	LDUB duyệt và thông qua hồ sơ do VP UBND TP trình: - Nếu đồng ý: (1) Hồ sơ đã được TV.UB thống nhất (<i>tại Phiên họp UBND Thành phố hoặc lấy ý kiến bằng văn bản</i>), có ý kiến kết luận thống nhất của BTV: Phê duyệt hồ sơ trình và ký vào phiếu trình, ký Tờ trình. (2) Hồ sơ chưa có ý kiến của TV.UB: Duyệt	Chủ tịch hoặc các Phó Chủ tịch UBND (<i>theo lĩnh vực phụ trách</i>)	02 ngày	- Phiếu trình; - Tờ trình; - Dự thảo Nghị quyết của HĐND Thành phố và các văn bản có liên

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Trình hồ sơ dự thảo Nghị quyết, gửi phiên họp Hội đồng nhân dân Thành phố	Mã hiệu: QT06/TH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2022

TT	Quy trình	Đơn vị, cá nhân thực hiện	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
	hồ sơ trình và ký vào phiếu trình thống nhất đưa ra Phiên họp UBND Thành phố gần nhất hoặc duyệt dự thảo đồng ý cho VP lấy ý kiến TV.UB bằng văn bản. - Nếu không đồng ý: phê ý kiến và trả lại LDVP để giao về P.NCTH xử lý lại.			quan; - Công văn; - Ghi PKS
B6	- Phát hành Tờ trình của UBND Thành phố về ban hành Nghị quyết của HĐND Thành phố; - Chuyển tra lại LDVP để thực hiện lại từ bước B2	TN.PH	0,5 ngày	- Lấy số văn bản; - Sao chụp văn bản; - Phát hành theo nơi nhận; - Chuyển đến bộ phận lưu trữ. - Ghi PKS
B7	Rà soát, đối chiếu với danh sách: - Những dự thảo nghị quyết đã trình sang HĐND Thành phố; và chưa trình. - Báo cáo Chánh Văn phòng để biết, phối hợp đôn đốc những dự thảo nghị quyết chưa trình HĐND Thành phố;	Chuyên viên PTH phối hợp PHC	Suốt quá trình	
5.8	Cơ sở pháp lý			Hiệu lực
	Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015, sửa đổi bổ sung năm 2019;			
	Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015, sửa đổi bổ sung năm 2020;			
	Nghị định số 34/2016/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật;			
	Nghị định số 154/2020/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2020 của Chính			

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Trình hồ sơ dự thảo Nghị quyết, gửi phiên họp Hội đồng nhân dân Thành phố	Mã hiệu: QT06/TH
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2022

TT	Quy trình	Đơn vị, cá nhân thực hiện	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
	phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của nghị định số 34/2016/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật;			
	Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05 tháng 3 năm 2020 của Chính phủ về công tác văn thư			
	Quyết định số 11/2022/QĐ-UBND ngày 15 tháng 4 năm 2022 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về việc Ban hành Quy định về quy trình xây dựng văn bản quy phạm pháp luật trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh;			

6. BIỂU MẪU

Thực hiện theo Nghị định số 34/2016/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật; Nghị định số 154/2020/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2020 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của nghị định số 34/2016/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật.

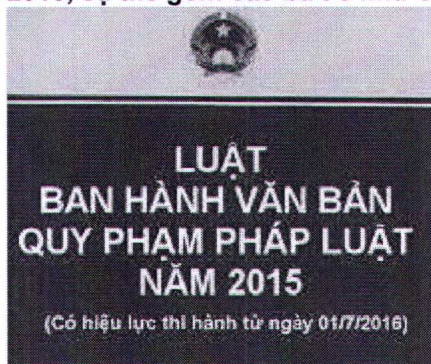
7. HỒ SƠ LƯU

Bộ hồ sơ sở-ngành xây dựng, đề nghị trình ban hành nghị quyết quy phạm pháp luật của HĐND thành phố được lưu gồm:

TT	Hồ sơ lưu
1	Tờ trình và hồ sơ dự thảo nghị quyết của cơ quan soạn thảo (bao gồm hồ sơ tại mục 5.2, ngoại trừ văn bản điện tử lưu trên máy tính).
2	Phiếu trình của chuyên viên NCTH thuộc VP UBND TP.
3	Tờ trình của UBND TP.
4	Hồ sơ dự thảo nghị quyết trình HĐND TP.
Tập Hồ sơ được lưu tạm 1 tháng tại Tổ Văn thư đi - Phòng Hành chính; hết tháng sẽ chuyển hồ sơ đến Tổ Lưu trữ của Văn phòng để tra cứu khi cần phục vụ cho sự chỉ đạo, điều hành của Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố (trong 10 năm); sau 10 năm sẽ chuyển giao về Chi cục Văn thư-Lưu trữ (Sở Nội vụ) lưu theo Luật Lưu trữ.	

Tóm tắt Quy trình xây dựng, ban hành nghị quyết của Hội đồng nhân dân cấp cấp tỉnh

Quy trình xây dựng, ban hành nghị quyết của Hội đồng nhân dân cấp tỉnh được quy định tại Chương VIII, từ Điều 111 đến Điều 126 của Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015, cụ thể gồm các bước như sau:



Bước 1. Lập đề nghị xây dựng nghị quyết

- Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, các Ban của Hội đồng nhân dân cấp tỉnh và Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam căn cứ văn bản quy phạm pháp luật của cơ quan nhà nước cấp trên, tự mình hoặc theo đề xuất của cơ quan, tổ chức, đại biểu Hội đồng nhân dân, có trách nhiệm đề nghị xây dựng nghị quyết gửi đến Thường trực Hội đồng nhân dân để xem xét, quyết định.

+ Hồ sơ đề nghị xây dựng nghị quyết quy định chi tiết điều, khoản, điểm được giao trong văn bản quy phạm pháp luật của cơ quan nhà nước cấp trên gồm:

1. Tờ trình về đề nghị xây dựng nghị quyết;

2. Bản thuyết minh về căn cứ ban hành nghị quyết; đối tượng, phạm vi điều chỉnh của nghị quyết; nội dung chính của nghị quyết; thời gian dự kiến đề nghị Hội đồng nhân dân xem xét, thông qua; dự kiến nguồn lực, điều kiện bảo đảm cho việc thi hành nghị quyết.

+ Hồ sơ đề nghị xây dựng nghị quyết quy định chính sách, biện pháp nhằm bảo đảm thi hành Hiến pháp, luật, văn bản quy phạm pháp luật của cơ quan nhà nước cấp trên; Biện pháp nhằm phát triển kinh tế - xã hội, ngân sách, quốc phòng, an ninh ở địa phương; Biện pháp có tính chất đặc thù phù hợp với điều kiện phát triển kinh tế - xã hội của địa phương thì cơ quan lập đề nghị phải thực hiện thêm các bước quy định tại các Điều 112 đến Điều 116 Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015, theo đó phải thực hiện tổng kết hoặc đánh giá các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan; khảo sát, đánh giá thực trạng quan hệ xã hội liên quan đến nội dung chính của dự thảo nghị quyết; tổ chức nghiên cứu thông tin tư liệu, điều ước quốc tế liên quan; xây dựng nội dung của chính sách, đánh giá tác động của chính sách; tổ chức lấy ý kiến cơ quan, tổ chức có liên quan, đăng tải toàn văn hồ sơ đề nghị xây dựng nghị quyết trên cổng thông tin điện tử của tỉnh trong thời hạn ít nhất là 30 ngày, lấy ý kiến thẩm định của Sở Tư pháp... chuẩn bị hồ sơ gồm:

1. Tờ trình đề nghị xây dựng nghị quyết, trong đó phải nêu rõ sự cần thiết ban hành nghị quyết; mục đích, quan điểm xây dựng nghị quyết; đối tượng, phạm vi điều chỉnh của nghị quyết; mục tiêu, nội dung chính sách trong dự thảo nghị quyết và các giải

pháp để thực hiện chính sách đã được lựa chọn; thời gian dự kiến đề nghị Hội đồng nhân dân xem xét, thông qua; dự kiến nguồn lực, điều kiện bảo đảm cho việc thi hành nghị quyết.

2. Nội dung đánh giá tác động của từng chính sách trong đề nghị xây dựng nghị quyết, trong đó phải nêu rõ vấn đề cần giải quyết; mục tiêu ban hành chính sách; các giải pháp để thực hiện chính sách; các tác động tích cực, tiêu cực của chính sách; chi phí, lợi ích của các giải pháp; so sánh chi phí, lợi ích của các giải pháp; lựa chọn giải pháp của cơ quan, tổ chức và lý do lựa chọn; xác định vấn đề giới và tác động giới của chính sách.

3. Báo cáo tổng kết việc thi hành pháp luật hoặc đánh giá thực trạng các vấn đề liên quan đến chính sách.

4. Bản tổng hợp, giải trình, tiếp thu ý kiến góp ý của các cơ quan, tổ chức, cá nhân và đối tượng chịu sự tác động trực tiếp; bản chụp ý kiến góp ý.

5. Đề cương dự thảo nghị quyết.

6. Báo cáo thẩm định đề nghị xây dựng nghị quyết của Sở Tư pháp;

7. Quyết định thông qua chính sách trong đề nghị xây dựng nghị quyết của cơ quan có thẩm quyền quy định tại Điều 116 của Luật này.

8. Tài liệu khác (nếu có).

- Thường trực HĐND tỉnh xem xét, quyết định đề nghị xây dựng nghị quyết. Nếu chấp thuận thì phân công cơ quan tổ chức trình trình dự thảo Nghị quyết và quyết định thời hạn trình HĐND tỉnh dự thảo nghị quyết; các cơ quan, tổ chức trình phân công cơ quan, tổ chức chủ trì soạn thảo, cơ quan phối hợp soạn thảo dự thảo nghị quyết.

Bước 2. Soạn thảo và lấy ý kiến đối với dự thảo nghị quyết

Cơ quan chủ trì soạn thảo, tổ chức xây dựng dự thảo nghị quyết; tổ chức lấy ý kiến cơ quan, tổ chức có liên quan, cụ thể:

1. Đăng tải toàn văn dự thảo nghị quyết trên cổng thông tin điện tử của tỉnh, trong thời hạn ít nhất là 30 ngày để các cơ quan, tổ chức, cá nhân góp ý kiến.

2. Cơ quan chủ trì soạn thảo tổ chức lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức có liên quan. Trong trường hợp lấy ý kiến của đối tượng chịu sự tác động trực tiếp của nghị quyết thì cơ quan lấy ý kiến có trách nhiệm xác định những vấn đề cần lấy ý kiến và bảo đảm ít nhất là 30 ngày kể từ ngày tổ chức lấy ý kiến để các đối tượng được lấy ý kiến góp ý vào dự thảo văn bản.

3. Cơ quan, tổ chức được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời bằng văn bản trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được dự thảo văn bản.

Bước 3. Thẩm định, trình UBND tỉnh quyết định trình dự thảo Nghị quyết

a) Thẩm định

- Cơ quan chủ trì soạn thảo chuẩn bị hồ sơ quy định tại khoản 2 Điều 121 Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật gửi Sở Tư pháp thẩm định **chậm nhất là 20 ngày** trước ngày UBND tỉnh họp quyết định việc trình dự thảo Nghị quyết lên HĐND tỉnh.

- Sở Tư pháp tiến hành thẩm định trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận đủ hồ sơ thẩm định và gửi báo cáo cho cơ quan chủ trì soạn thảo. Cơ quan chủ trì soạn thảo có trách nhiệm giải trình, tiếp thu ý kiến thẩm định để chỉnh lý, hoàn thiện dự thảo và đồng thời gửi báo cáo giải trình, tiếp thu kèm theo dự thảo văn bản đã chỉnh lý đến Sở Tư pháp khi trình UBND tỉnh.

b) Trình UBND tỉnh quyết định trình dự thảo nghị quyết

- Cơ quan chủ trì soạn thảo có trách nhiệm gửi hồ sơ dự thảo quy định tại khoản 1 Điều 122 Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật đến UBND tỉnh để chuyển đến các thành viên của UBND tỉnh **chậm nhất là 03 ngày làm việc** trước ngày UBND tỉnh họp.

- Tại phiên họp, UBND tỉnh có trách nhiệm xem xét, thảo luận tập thể và biểu quyết theo đa số quyết định việc trình dự thảo nghị quyết ra HĐND tỉnh.

Bước 4. Các Ban HĐND tỉnh thẩm tra dự thảo nghị quyết

Chậm nhất là **15 ngày** trước ngày khai mạc kỳ họp HĐND, cơ quan trình dự thảo nghị quyết phải gửi hồ sơ dự thảo nghị quyết (thành phần hồ sơ quy định tại khoản 2 Điều 124 Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật) đến Ban của HĐND được phân công thẩm tra để thẩm tra. Ban HĐND tỉnh có trách nhiệm thẩm tra phải gửi báo cáo thẩm tra đến Thường trực HĐND **chậm nhất là 10 ngày** trước ngày khai mạc kỳ họp của HĐND.

Bước 5. Thông qua dự thảo nghị quyết HĐND tỉnh

- Thường trực HĐND tỉnh chỉ đạo việc chuẩn bị hồ sơ dự thảo nghị quyết để gửi đến đại biểu HĐND tỉnh **chậm nhất là 07 ngày** trước ngày khai mạc kỳ họp của HĐND tỉnh, thành phần hồ sơ gửi theo quy định tại khoản 1 Điều 125 Luật 124 Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật.

- Tại kỳ họp của HĐND tỉnh tiến hành việc xem xét, thông qua dự thảo nghị quyết theo trình tự quy định tại Điều 126 của Luật ban hành văn bản pháp luật năm 2015.





_____ -

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Tiếp nhận và chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính (Trường hợp phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung)	Mã hiệu: QT01/KSTTHC
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 01/8/2022

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 CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Ý kiến của Lãnh đạo phòng	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Thị Tú Trinh	Hồ Thị Quyên	Phạm Văn Thanh	Vũ Thị Huỳnh Mai
Chữ ký				
Chức vụ	Chuyên viên	Trưởng phòng	Ủy viên BDH ISO	Phó Chánh Văn phòng

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT01/KSTTHC
	Tiếp nhận và chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính (Trường hợp phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung)	Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 01/8/2022

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành
Cập nhật quy định	Mục 5.1	Điều 8 Quyết định số 24/2022/QĐ-UBND ngày 07/7/2022 của Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính tại Thành phố Hồ Chí Minh		
Rút ngắn thời gian thực hiện	Mục 5.4	Rút ngắn thời gian tiếp nhận, chuyển xử lý từ 05 ngày làm việc còn 03 ngày làm việc		
Cập nhật quy định	Mục 5.7	Đơn giản hóa quy trình thực hiện, phù hợp quy định hiện hành		
Cập nhật quy định	Mục 5.8	Điều chỉnh cơ sở pháp lý cho phù hợp quy định hiện hành		



ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Tiếp nhận và chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính (Trường hợp phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung)	Mã hiệu: QT01/KSTTHC
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 01/8/2022

1. MỤC ĐÍCH:

- Tiếp nhận, đánh giá, phân loại và chuyển xử lý hồ sơ phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về thủ tục hành chính đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ đã được sửa đổi, bổ sung; Quyết định số 24/2022/QĐ-UBND ngày 07 tháng 7 năm 2022 của Ủy ban nhân dân Thành phố.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

- Áp dụng cho tất cả các hồ sơ phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về thủ tục hành chính đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ đã được sửa đổi, bổ sung, trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

- Cán bộ, công chức, người có liên quan đến việc tiếp nhận, phân loại, soạn thảo văn bản, luân chuyển, duyệt ký hồ sơ và phát hành văn bản đến các đơn vị.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN:

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;
- Các văn bản pháp quy liên quan (đề cập tại mục 5.8).

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT:

- LĐ PKSTT : Lãnh đạo phòng Kiểm soát thủ tục hành chính
- PKSTT : Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính
- PAKN : phản ánh, kiến nghị
- DVCQG : Dịch vụ công quốc gia
- QT : Quy trình
- B : Bước

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Tiếp nhận và chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính (Trường hợp phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung)	Mã hiệu: QT01/KSTTHC
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 01/8/2022

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1	Điều kiện thực hiện		
	<p>1. Hình thức phản ánh, kiến nghị bằng văn bản: Cá nhân, tổ chức chuyển văn bản (sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt, thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị; ghi rõ tên, địa chỉ, số điện thoại hoặc địa chỉ thư tín khi cần liên hệ) đến Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố thông qua một trong các cách thức sau: trực tiếp, thông qua dịch vụ bưu chính, thư điện tử hoặc Trang thông tin điện tử.</p> <p>2. Hình thức phản ánh, kiến nghị bằng điện thoại: Cá nhân, tổ chức chỉ thực hiện phản ánh, kiến nghị thông qua số điện thoại chuyên dùng đã công bố, công khai; sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt, trình bày rõ nội dung phản ánh, kiến nghị; thông báo tên, địa chỉ, số điện thoại hoặc địa chỉ thư tín khi cần liên hệ. Cán bộ, công chức tiếp nhận phải thể hiện trung thực nội dung phản ánh, kiến nghị bằng văn bản và cập nhật nội dung phản ánh, kiến nghị vào Hệ thống phản ánh, kiến nghị.</p> <p>3. Hình thức phản ánh, kiến nghị bằng Phiếu lấy ý kiến: Chỉ áp dụng khi các cơ quan hành chính nhà nước muốn lấy ý kiến của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính cụ thể; nội dung Phiếu lấy ý kiến sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt, phải thể hiện rõ những vấn đề cần lấy ý kiến; việc gửi Phiếu lấy ý kiến đến các cá nhân, tổ chức thực hiện thông qua một hoặc nhiều cách thức sau: trực tiếp tại trụ sở cơ quan, gửi công văn, qua phương tiện thông tin đại chúng, thư điện tử hoặc công khai trên Trang thông tin điện tử của cơ quan muốn lấy ý kiến của cá nhân, tổ chức.</p> <p>4. Hình thức phản ánh, kiến nghị gửi qua Cổng Dịch vụ công quốc gia: Cá nhân, tổ chức phải có tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt, thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị; cung cấp đầy đủ thông tin về tên, địa chỉ liên hệ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử.</p>		
5.2	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao
	Phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về thủ tục hành chính trên địa bàn Thành phố	X	
	Tài liệu liên quan (nếu có)		X
5.3	Số lượng hồ sơ		
	01 bộ		

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Tiếp nhận và chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính (Trường hợp phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung)	Mã hiệu: QT01/KSTTHC
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 01/8/2022

5.4	Thời gian xử lý			
	03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.			
5.5	Nơi tiếp nhận và trả kết quả			
	Phòng Kiểm soát TTHC			
5.6	Lệ phí			
	Không			
5.7	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
B1	Tiếp nhận PAKN - Hộp thư điện tử - Điện thoại Đơn thư/ văn bản - Cổng DVCQG	Chuyên viên thụ lý	Giờ hành chính	PAKN
B2	Xử lý hồ sơ PAKN - Đánh giá, phân loại PAKN. - Dự thảo tờ trình và nội dung chuyển cơ quan/đơn vị có thẩm quyền để xử lý. - Trình Lãnh đạo phòng.	Chuyên viên thụ lý	01 ngày làm việc	Tờ trình PAKN
B3	Xem xét, phê duyệt Lãnh đạo phòng xem xét, duyệt chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý	LĐ PKSTT	01 ngày làm việc	Tờ trình PAKN
B4	Chuyển PAKN đến cơ quan có thẩm quyền - Cập nhật PAKN tiếp nhận qua email/điện thoại/văn bản vào Cổng DVCQG. - Chuyển PAKN đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền để xem xét, xử lý qua Cổng DVCQG	Chuyên viên thụ lý	01 ngày làm việc	Hệ thống PAKN trên Cổng DVCQG

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Tiếp nhận và chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính (Trường hợp phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung)	Mã hiệu: QT01/KSTTHC
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 01/8/2022

5.8	Cơ sở pháp lý
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019; - Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; - Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính; - Thông tư số 01/2020/TT-VPCP ngày 21 tháng 10 năm 2020 của Văn phòng Chính phủ quy định chế độ báo cáo định kỳ và quản lý, sử dụng, khai thác Hệ thống thông tin báo cáo của Văn phòng Chính phủ; - Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11 tháng 10 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ về Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia; - Quyết định số 24/2022/QĐ-UBND ngày 07/7/2022 của Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính tại Thành phố Hồ Chí Minh.

6. BIỂU MẪU

TT	Tên Biểu mẫu
1.	Sổ theo dõi tiếp nhận PAKN
2.	Hệ thống tiếp nhận, xử lý PAKN trên Cổng DVCQG

7. HỒ SƠ CẦN LƯU


TT	Hồ sơ lưu
1.	Hồ sơ PAKN
2.	Tờ trình về việc chuyển xử lý PAKN
3.	Thiết bị lưu trữ (Đĩa mềm, USB, ...) chứa nội dung dự thảo văn bản chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị (nếu có)
Hồ sơ được lưu tại bộ phận chuyên môn và Hệ thống tiếp nhận, xử lý PAKN trên Cổng DVCQG.	

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính, quy định hành chính tại Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố	Mã hiệu: QT01/KSTTHC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2022

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 CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Ý kiến của Lãnh đạo phòng	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Thị Tú Trinh	Hồ Thị Quyên	Phạm Văn Thanh	Vũ Thị Huỳnh Mai
Chữ ký				
Chức vụ	Chuyên viên	Trưởng phòng	Ủy viên BDH ISO	Phó Chánh Văn phòng

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính, quy định hành chính tại Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố	Mã hiệu: QT01/KSTTHC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2022

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành



ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính, quy định hành chính tại Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố	Mã hiệu: QT01/KSTTHC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2022

1. MỤC ĐÍCH:

- Tiếp nhận, xử lý đảm bảo quy định hồ sơ phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ đã được sửa đổi, bổ sung; Quyết định số 24/2022/QĐ-UBND ngày 07 tháng 7 năm 2022 của Ủy ban nhân dân Thành phố.

- Đảm bảo 100% phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận, xử lý kịp thời.

- Triển khai, theo dõi, đôn đốc xử lý dứt điểm trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia các phản ánh, kiến nghị thuộc phạm vi xử lý của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

- Áp dụng cho tất cả các hồ sơ phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về thủ tục hành chính đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ đã được sửa đổi, bổ sung, trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

- Cán bộ, công chức, người có liên quan đến việc tiếp nhận, xử lý, soạn thảo văn bản, luân chuyển, duyệt ký hồ sơ, phát hành văn bản và cập nhật kết quả giải quyết trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN:

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;

- Các văn bản pháp quy liên quan (đề cập tại mục 5.8).

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT:

- LĐVP : Lãnh đạo Văn phòng

- TT BCĐ CCHC: Thường trực Ban chỉ đạo cải cách hành chính Văn phòng

- P.NCTH : Phòng nghiên cứu – tổng hợp thuộc Văn phòng

- PAKN : phản ánh, kiến nghị

- DVCQG : Dịch vụ công quốc gia

- PKS : Phiếu kiểm soát quá trình luân chuyển hồ sơ

- QT : Quy trình

- B : Bước

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính, quy định hành chính tại Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố	Mã hiệu: QT01/KSTTHC,
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2022

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1	Điều kiện thực hiện			
	<div>- Phản ánh, kiến nghị đáp ứng yêu cầu, hình thức</div> <div>- Phản ánh, kiến nghị thuộc phạm vi, trách nhiệm, thẩm quyền xử lý hoặc tham mưu xử lý của Văn phòng.</div>			
5.2	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao	
	Phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về thủ tục hành chính, quy định hành chính trên địa bàn Thành phố	X		
	Tài liệu liên quan (nếu có)		X	
5.3	Số lượng hồ sơ			
	01 bộ			
5.4	Thời gian xử lý			
	15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị đối với phản ánh, kiến nghị được gửi trực tiếp đến Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố; Hoặc trong thời hạn 12 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị đối với phản ánh, kiến nghị do Văn phòng Chính phủ, Bộ, ngành, địa phương khác chuyển đến Thành phố			
5.5	Nơi tiếp nhận và trả kết quả			
	Thường trực Ban Chỉ đạo cải cách hành chính Văn phòng			
5.6	Lệ phí			
	Không			
5.7	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
B1	<div>Tiếp nhận PAKN</div> <div>- Tiếp nhận hồ sơ PAKN qua Cổng DVCQG.</div> <div>- Chuyển hồ sơ cho Lãnh đạo phòng nghiên cứu – tổng hợp liên</div>	TT BCD CCHC	01 ngày làm việc	<div>- Hồ sơ PAKN</div> <div>- PKS</div>

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính, quy định hành chính tại Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố	Mã hiệu: QT01/KSTTHC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2022

	quan đến nội dung PAKN.			
B2	Phân công xử lý Xem xét nội dung PAKN, phân công chuyên viên xử lý.	Lãnh đạo P.NCTH	01 ngày làm việc	Hồ sơ PAKN
B3	Xử lý PAKN - Xem xét hồ sơ PAKN có cơ sở hay không. - Nếu PAKN có cơ sở: dự thảo nội dung phản hồi phù hợp nội dung PAKN và theo quy định tại Điều 14, 15 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP (sửa đổi, bổ sung). - Đính kèm tất cả các tài liệu có liên quan đến nội dung phản hồi (trừ văn bản mật). - Lập tờ trình và trình Lãnh đạo phòng/ban/trung tâm.	Chuyên viên ¹ P.NCTH	09 ngày làm việc <i>(PAKN do Thành phố tiếp nhận trực tiếp)</i> 06 ngày làm việc <i>(PAKN do Thành phố tiếp nhận từ Bộ, ngành, địa phương khác)</i>	- Hồ sơ PAKN - Tờ trình kèm hồ sơ liên quan - PKS
B4	Xem xét, duyệt trình nội dung xử lý PAKN Xem xét hồ sơ, tài liệu liên quan, ký tờ trình trình lãnh đạo Văn phòng.	Lãnh đạo P.NCTH	01 ngày làm việc	- Hồ sơ trình - PKS
B5	Xem xét, duyệt ký nội dung xử lý PAKN Xem xét hồ sơ, tài liệu liên quan, ký duyệt tờ trình và nội dung phản hồi.	LĐVP phụ trách	02 ngày làm việc	- Hồ sơ trình - PKS
B6	Cập nhật kết quả, tiến độ xử lý PAKN và theo dõi, đôn đốc PAKN - Tiếp nhận hồ sơ phản hồi về kết quả, tiến độ xử lý PAKN. - Cập nhật nội dung phản hồi và	TT BCD CCHC	01 ngày làm việc	- Hồ sơ đã được phê duyệt - PKS

¹ Cập nhật vào PM theo dõi việc thực hiện các văn bản chỉ đạo; đôn đốc cho đến khi kết thúc.

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính, quy định hành chính tại Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố	Mã hiệu: QT01/KSTTHC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2022

	đính kèm tài liệu có liên quan vào Cổng DVCQG. - Theo dõi, đơn đốc việc xử lý PAKN tại Văn phòng, báo cáo Chánh Văn phòng định kỳ để có chỉ đạo xử lý dứt điểm.			
5.8	Cơ sở pháp lý			
	- Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; - Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính; - Thông tư số 01/2020/TT-VPCP ngày 21 tháng 10 năm 2020 của Văn phòng Chính phủ quy định chế độ báo cáo định kỳ và quản lý, sử dụng, khai thác Hệ thống thông tin báo cáo của Văn phòng Chính phủ; - Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11 tháng 10 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ về Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia; - Quyết định số 24/2022/QĐ-UBND ngày 07/7/2022 của Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính tại Thành phố Hồ Chí Minh.			

6. BIỂU MẪU

TT	Tên Biểu mẫu
1.	Hệ thống tiếp nhận, xử lý PAKN trên Cổng DVCQG
2.	Phiếu kiểm soát quá trình xử lý hồ sơ

7. HỒ SƠ CÀN LƯU




TT	Hồ sơ lưu
1.	Hồ sơ PAKN
2.	Tờ trình về việc xử lý PAKN (kèm kết quả, tiến độ xử lý)
3.	Thiết bị lưu trữ (Đĩa mềm, USB, ...) chứa nội dung dự thảo văn bản chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị (nếu có)
Hồ sơ được lưu tại bộ phận chuyên môn và Hệ thống tiếp nhận, xử lý PAKN trên Cổng DVCQG.	

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Rà soát, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố chỉ đạo thực hiện đối với các Kết luận thanh tra hành chính của Thanh tra thành phố	Mã hiệu: QT03/NCPC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

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 CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Võ Diệp Tuyết Dung	Phạm Văn Thanh	Hà Phước Thắng
Chữ ký			
Chức vụ	Trưởng Phòng	Ủy viên BDH ISO	Chánh Văn Phòng



ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Rà soát, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố chỉ đạo thực hiện đối với các Kết luận thanh tra hành chính của Thanh tra thành phố	Mã hiệu: QT03/NCPC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

1. MỤC ĐÍCH:

- Rà soát trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố kết luận chỉ đạo thực hiện đối với các Kết luận thanh tra hành chính của Thanh tra thành phố gửi đến, đưa ra các giải pháp đề xuất, trình Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, quyết định theo đúng quy định của Luật thanh tra năm 2010.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

- Áp dụng cho chuyên viên được phân công tham mưu, xử lý các hồ sơ về Kết luận thanh tra hành chính của Thanh tra thành phố.

** Lưu ý: Quy trình này không áp dụng đối với các Kết luận thanh tra hành chính của Thanh tra thành phố có đóng dấu MẬT và Kết luận thanh tra phải tổ chức cuộc họp.*

- Áp dụng cho các LĐVP và TTUB được phân công xử lý theo lĩnh vực mình phụ trách.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN:

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;
- Các văn bản pháp quy liên quan (đề cập tại mục 5.8).

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT:

- UBND TP : Ủy ban nhân dân thành phố
- PM QLVB : Phần mềm Quản lý văn bản và Hồ sơ công việc
- TTUB : Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố
- LĐVP : Lãnh đạo Văn phòng UBND TP
- BPHC : Bộ phận Hành chính
- PKSQT : Phiếu kiểm soát quá trình luân chuyển hồ sơ.

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Rà soát, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố chỉ đạo thực hiện đối với các Kết luận thanh tra hành chính của Thanh tra thành phố	Mã hiệu: QT03/NCPC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1	Điều kiện thực hiện			
	Chỉ áp dụng đối với nội dung Kết luận thanh tra đơn giản, các vi phạm nhỏ, các kiến nghị xử lý khả thi, đúng quy định pháp luật, các đơn vị được thanh tra đồng tình, không có ý kiến khác Không áp dụng đối với các Kết luận thanh tra hành chính của Thanh tra thành phố có đóng dấu MẬT và Kết luận thanh tra phải tổ chức cuộc họp			
5.2	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao	
	Tờ trình của chuyên viên	x		
	Dự thảo văn bản kết luận của chuyên viên trình Thường trực UBND và Lãnh đạo Văn phòng	x		
	Văn bản kết luận của Thanh tra	x		
	Các tài liệu liên quan khác (nếu có)	x	x	
5.3	Số lượng hồ sơ			
	01 bộ			
5.4	Thời gian xử lý			
	15 ngày kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.			
5.5	Nơi tiếp nhận và trả kết quả			
	Bộ phận Hành chính (Phòng Hành chính-Tổ chức)			
5.6	Lệ phí			
	Không			
5.7	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
B1	- Tiếp nhận Kết luận thanh tra	Nhân viên	01 ngày	- PKSQT

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Rà soát, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố chỉ đạo thực hiện đối với các Kết luận thanh tra hành chính của Thanh tra thành phố	Mã hiệu: QT03/NCPC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

	hành chính của Thanh tra thành phố - Cập nhật vào phần mềm văn thư, cho số văn thư đến. - Chuyển hồ sơ cho Phòng Nội chính – Pháp chế. - Hàng tháng, thống kê hồ sơ chưa chuẩn, trả lại.	bộ phận hành chính của Phòng Hành chính - Tổ chức Phó Phòng Hành chính	làm việc	- Phiếu chuyển - Cập nhật vào PM QLVB.
B2	- Kiểm tra, nghiên cứu nội dung Kết luận thanh tra hành chính - Nếu nội dung Kết luận thanh tra đơn giản, các vi phạm nhỏ, các kiến nghị xử lý khả thi, đúng quy định pháp luật, các đơn vị được thanh tra đồng tình, không có ý kiến khác thì lập tờ trình và dự thảo văn bản kết luận chỉ đạo xử lý của Chủ tịch UBND TP; trình Lãnh đạo Văn phòng phụ trách. - Nếu nội dung Kết luận thanh tra phức tạp, có nhiều ý kiến khác nhau, các cơ quan chức năng chưa thống nhất biện pháp xử lý, sai phạm nghiêm trọng, liên quan đến việc xử lý cán bộ, vụ việc dư luận quan tâm...thì lập Tờ trình Lãnh đạo Văn phòng phụ trách đề xuất Chủ tịch UBND TP/Phó Chủ tịch UBND TP phụ trách bố trí cuộc họp để nghe Thanh tra thành phố và các Sở-ngành chức năng báo cáo, kết luận chỉ đạo xử lý theo quy định pháp luật. Cập nhật vào sổ theo dõi hồ sơ yêu cầu bổ sung của Chuyên viên. - Cập nhật vào phần mềm văn thư.	Chuyên viên xử lý	07 ngày làm việc	- PKSQT. - Tờ trình - Dự thảo văn bản - Phiếu chuyển - Sổ theo dõi hồ sơ - Cập nhật vào PM QLVB

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Rà soát, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố chỉ đạo thực hiện đối với các Kết luận thanh tra hành chính của Thanh tra thành phố	Mã hiệu: QT03/NCPC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

B3	<ul style="list-style-type: none"> - Xem xét tờ trình của Chuyên viên (đối với Kết luận thanh tra không cần tổ chức họp) để cho ý kiến đồng ý hoặc không đồng ý nội dung trình của chuyên viên. - Nếu đồng ý nội dung trình của Chuyên viên thì ký trình Thường trực Ủy ban. - Nếu không đồng ý nội dung trình của chuyên viên thì bút phê và chuyển lại để chuyên viên thực hiện. - Cập nhật vào phần mềm quản lý. 	Lãnh đạo Văn phòng phụ trách	02 ngày làm việc	<ul style="list-style-type: none"> - Tờ trình - Dự thảo văn bản - Phiếu chuyển - PKSQT - Cập nhật vào PM QLVB.
B4	<ul style="list-style-type: none"> - (Sắp xếp hồ sơ tùy theo mức độ khẩn để TTUB xem xét) Xem xét Kết luận thanh tra của Thanh tra thành phố, tờ trình của chuyên viên có ý kiến của Lãnh đạo Văn phòng phụ trách, nếu đồng ý thì ký văn bản chỉ đạo thực hiện. - Nếu không đồng ý thì cho ý kiến chỉ đạo và chuyển lại để chuyên viên thực hiện. - Cập nhật vào phần mềm văn thư. 	(Thư ký giúp việc) Thường trực Ủy ban Thư ký giúp việc	04 ngày làm việc	<ul style="list-style-type: none"> - Tờ trình của chuyên viên - Dự thảo văn bản - PKSQT - Cập nhật vào PM QLVB
B5	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận hồ sơ từ thư ký của TTUB, rà soát thể thức, tính hợp lý của quy trình, duyệt phát hành; - Cho số văn thư đi, in ấn, đóng dấu, phát hành; cập nhật vào phần mềm văn thư. - Đánh máy sạch bản dự thảo theo chỉnh sửa, trình lại để Lãnh 	<ul style="list-style-type: none"> - Lãnh đạo PHC-TC - Nhân viên văn thư 	01 ngày làm việc	<ul style="list-style-type: none"> - PKSQT - Cập nhật vào PM QLVB.

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT03/NCPC
	Rà soát, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố chỉ đạo thực hiện đối với các Kết luận thanh tra hành chính của Thanh tra thành phố	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

	đạo Văn phòng ký truyền đạt.			
5.8	Cơ sở pháp lý			
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Tổ chức Chính quyền địa phương năm 2015; - Luật Thanh tra năm 2010; - Nghị định số 86/2011/NĐ-CP ngày 22/9/2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thanh tra năm 2010; - Thông tư 01/2011/TT-BNV ngày 19/01/2011 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ hướng dẫn thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản hành chính; - Quy chế về tổ chức và hoạt động của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố ban hành kèm theo Quyết định số 20/2016/QĐ-UBND ngày 09/6/2016 của UBND TP; - Quy chế về công tác văn thư và lưu trữ của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố ban hành kèm theo Quyết định số 318/QĐ-VP ngày 14/11/2014 của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố. - Quyết định số 212/QĐ-VP ngày 11/7/2019 của Văn phòng UBNDTP về Quy định trao đổi, lưu trữ, xử lý tài liệu điện tử trong công tác văn thư tại Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố; - Các biểu mẫu hành chính theo Thông tư số 01/2011/TT-BNV ngày 19 tháng 01 năm 2011 của Bộ Nội vụ; 			

6. BIỂU MẪU

TT	Tên Biểu mẫu
1.	Tờ trình
2.	Các biểu mẫu hành chính theo Thông tư số 01/2011/TT-BNV ngày 19 tháng 01 năm 2011 của Bộ Nội vụ
3.	Phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

TT	Hồ sơ lưu
1.	Tờ trình của chuyên viên có chữ ký của Lãnh đạo Văn phòng và Thường trực Ủy ban (nếu có trình Thường trực)

ỦY BAN NHÂN DÂN TP HỒ CHÍ MINH VĂN PHÒNG UBND TP	QUY TRÌNH Rà soát, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố chỉ đạo thực hiện đối với các Kết luận thanh tra hành chính của Thanh tra thành phố	Mã hiệu: QT03/NCPC
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 01/8/2019

2.	Dự thảo văn bản của chuyên viên theo nội dung của tờ trình (dự thảo được lãnh đạo duyệt)
3.	Văn bản giải quyết đã được Lãnh đạo Văn phòng ký và đóng dấu
4.	Các tài liệu khác có liên quan
5.	Phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc
Tập Hồ sơ được lưu tạm 1 tháng tại Tổ Văn thư đi - Phòng Hành chính; hết tháng sẽ chuyển hồ sơ đến Tổ Lưu trữ của Văn phòng để tra cứu khi cần phục vụ cho sự chỉ đạo, điều hành của Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố (trong 10 năm); sau 10 năm sẽ chuyển giao về Chi cục Văn thư-Lưu trữ (Sở Nội vụ) lưu theo Luật Lưu trữ.	

VĂN PHÒNG UBND THÀNH PHỐ
PHÒNG NỘI CHÍNH – PHÁP CHẾ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

DANH MỤC CÁC TÀI LIỆU BÊN NGOÀI

Số TT	Tên văn bản	Số hiệu văn bản	Ngày hiệu lực	Tình trạng (thay thế, sửa đổi, bổ sung,...)
1.	Luật Tổ chức Chính quyền địa phương năm 2015;			Đang hiệu lực
2.	Luật Phòng, chống tham nhũng năm 2018;			Đang hiệu lực
3.	Luật Thanh tra năm 2010;			Đang hiệu lực
4.	Luật Khiếu nại năm 2011;			Đang hiệu lực
5.	Luật Tố cáo năm 2018;			Đang hiệu lực
6.	Luật Đất đai năm 2013;			Đang hiệu lực
7.	Luật Xây dựng năm 2014;			Đang hiệu lực
8.	Bộ Luật Dân sự năm 2015;			Đang hiệu lực
9.	Luật Tổ tụng hành chính năm 2015;			Đang hiệu lực
10.	Luật tín ngưỡng, tôn giáo (Luật số 02/2016/QH14 ngày 18/11/2016)	02/2016/QH14	01/01/2018	Đang hiệu lực
11.	Quyết định 20/2016/QĐ-UBND ngày 09/6/2016 của Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố;			Đang hiệu lực
12.	Quyết định số 212/QĐ-VP ngày 11/7/2019 của Văn phòng UBNDTP về Quy định trao đổi, lưu trữ, xử lý tài liệu điện tử trong công tác văn thư tại Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố;			Đang hiệu lực

13.	Các biểu mẫu hành chính theo Thông tư số 01/2011/TT-BNV ngày 19 tháng 01 năm 2011 của Bộ Nội vụ;			Đang hiệu lực
14.	Các Nghị định, Thông tư hướng dẫn thi hành các bộ Luật nêu trên và các văn bản có liên quan khác;			
15.				
16.				
17.				
18.				

Ghi chú: mã số, ngày hiệu lực, lần ban hành, lần sửa đổi của tài liệu được thể hiện tại trang đầu tiên của mỗi tài liệu tương ứng.