



BỘ Y TẾ
TRUNG TÂM THÔNG TIN Y TẾ QUỐC GIA

ISO 9001 : 2015

QUY TRÌNH XỬ LÝ VĂN BẢN ĐẾN

Mã hiệu : QT.TC-HC.01

Ngày ban hành : 12/2023

Lần ban hành : 01

Lần sửa đổi : 00



1. Người có liên quan phải nghiên cứu và thực hiện đúng các nội dung của quy định này.
2. Nội dung trong quy định này có hiệu lực thi hành như sự chỉ đạo của Giám đốc Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia.
3. File mềm được cung cấp trên mạng nội bộ để chia sẻ thông tin khi cần.

NOI NHẬN (ghi rõ nơi nhận rồi đánh dấu X ô bên cạnh)

☐	Phòng Tổ chức - Hành chính	☐	Phòng Giải pháp và Quản lý chất lượng
☐	Phòng Kế hoạch - Tài chính	☐	Phòng Hạ tầng và An toàn thông tin mạng
☐	Phòng Nghiên cứu phát triển	☐	Phòng Hỗ trợ khách hàng
☐	Phòng Dự án thông tin y tế	☐	Tạp chí Y, Dược học
☐	Phòng Dịch vụ chuyển đổi số y tế	☐	Văn phòng đại diện Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia tại TPHCM

THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI (tình trạng sửa đổi so với bản trước đó)

Trang	Hạng mục sửa đổi	Tóm tắt nội dung hạng mục sửa đổi

	Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Nguyễn Thanh Nga	Trần Ích Dương	Đỗ Trường Duy
Chức danh	Chuyên viên	P. Trưởng phòng phụ trách phòng TC-HC	Giám đốc
Chữ ký			



I. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Mục đích

Làm rõ trách nhiệm của từng cá nhân, đơn vị, trong các bước thực hiện tiếp nhận, xử lý văn bản đến Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia (sau đây gọi tắt là Trung tâm) trên Hệ thống Quản lý và điều hành văn bản điện tử và văn bản giấy chuyển đến Trung tâm qua đường Bưu điện hoặc trực tiếp.

Văn bản được chuyển đến đúng địa chỉ, kịp thời, an toàn, bảo mật, không để thất lạc, đảm bảo thực hiện đúng quy định của pháp luật.

2. Phạm vi và đối tượng áp dụng

Quy trình này áp dụng đối với các cá nhân, đơn vị thuộc Trung tâm.

3. Nguyên tắc và yêu cầu

a) Văn bản đến là văn bản, hồ sơ của cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đến Trung tâm theo đường bưu điện, fax, trực tiếp hoặc qua mạng tin học.

b) Những văn bản đến không được đăng ký tại Phòng Tổ chức - Hành chính, các đơn vị, cá nhân sẽ không có trách nhiệm giải quyết; trường hợp hỏa tốc hẹn giờ đến ngoài giờ hành chính, bảo vệ cơ quan tiếp nhận, sau đó liên hệ ngay với bộ phận Văn thư Trung tâm để giải quyết.

c) Chuyên viên, lãnh đạo đơn vị xử lý văn bản theo đúng chức trách, nhiệm vụ, quyền hạn được giao theo các quy định tại Quy trình này và Quy chế về công tác văn thư, lưu trữ của Trung tâm.

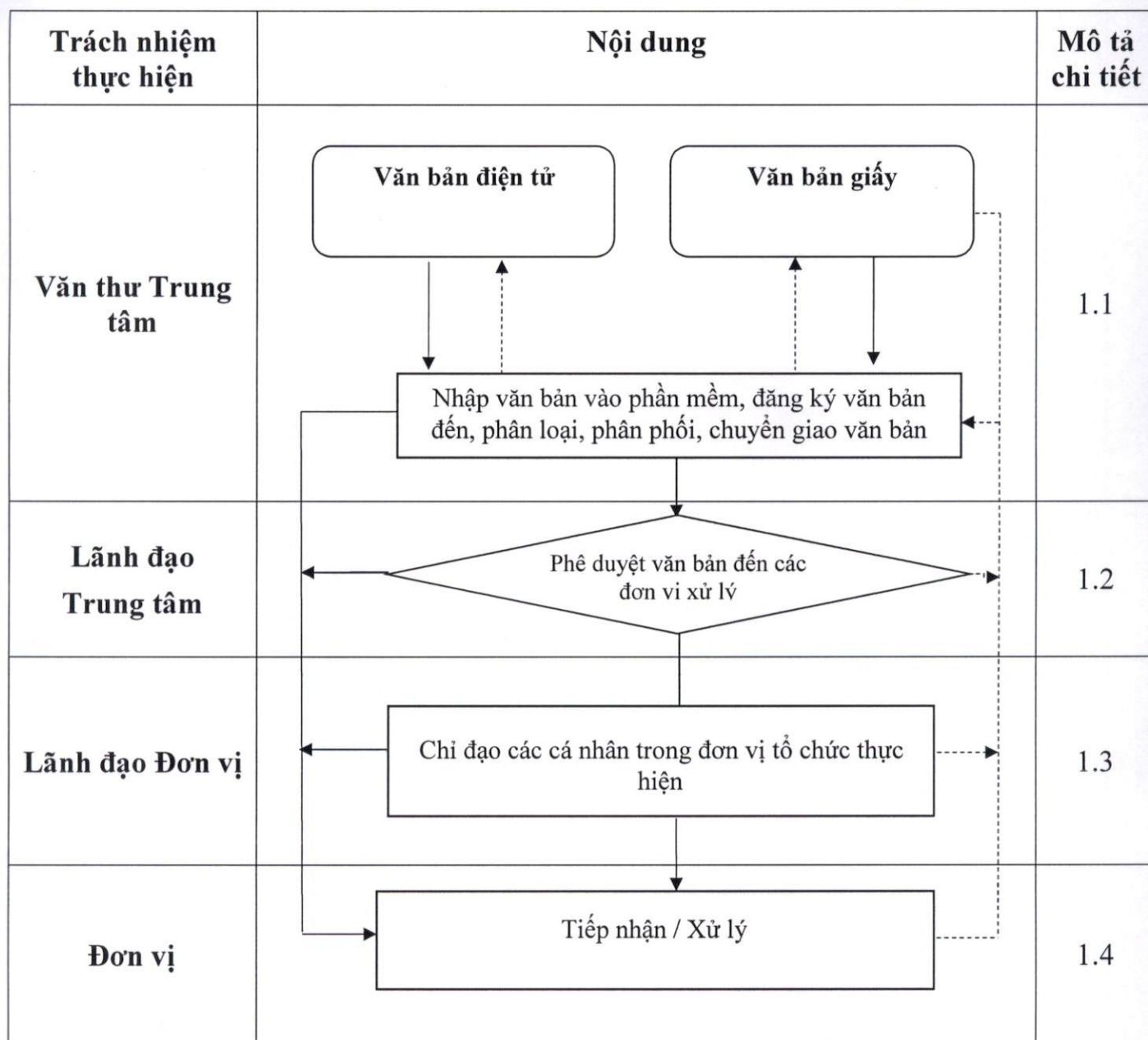
d) Toàn bộ văn bản đến phải được tiếp nhận, xử lý và quản lý trên Hệ thống quản lý và điều hành văn bản điện tử (trừ văn bản có chế độ mật). Trường hợp các cơ quan, đơn vị gửi văn bản giấy thì phải quét (scan) văn bản đưa vào Hệ thống.

đ) 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.

4. Tài liệu tham chiếu

- Luật Giao dịch điện tử số 51/2005/QH11 ngày 29/11/2005;
- Nghị định số 130/2018/NĐ-CP ngày 27/9/2018 của Chính phủ quy định chi tiết Luật Giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số;
- Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 5/3/2020 của Chính phủ về công tác văn thư;

- 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;
- Căn cứ Thông tư số 01/2019/TT-BNV ngày 24 tháng 01 năm 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 đơn vị;
- Quyết định số 4899/QĐ-BYT ngày 24/11/2020 của Bộ trưởng Bộ Y tế về Ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý, phát hành và quản lý sử dụng, khai thác Hệ thống Quản lý và điều hành văn bản điện tử Bộ Y tế;
- Quyết định số 2233/QĐ-BYT ngày 19 tháng 5 năm 2023 về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Thông tin y tế quốc gia.

II. QUY TRÌNH QUẢN LÝ VĂN BẢN ĐẾN**1. Lưu đồ quản lý văn bản đến của Trung tâm**

Ghi chú: - Đường kẻ liền thể hiện chuyển văn bản



- Đường kẻ đứt thể hiện văn bản trả lại



*** Mô tả chi tiết****1.1. Văn thư Trung tâm: Tiếp nhận, nhập văn bản vào Hệ thống Voffice****a. Đối với văn bản điện tử**

Văn thư Trung tâm thực hiện việc tiếp nhận văn bản điện tử gửi đến Trung tâm từ Trực liên thông văn bản quốc gia và từ các đơn vị sử dụng Hệ thống voffice, kiểm tra tính hợp lệ của chữ ký số, tính toàn vẹn của văn bản điện tử bằng chức năng của phần mềm và thực hiện vào sổ, trình/chuyển đến Lãnh đạo Trung tâm và các đơn vị theo chức năng, nhiệm vụ hoặc theo nội dung phúc đáp văn bản của Trung tâm.

Trường hợp văn bản điện tử không đáp ứng các quy định về tính xác thực, toàn vẹn của văn bản điện tử thì phải trả lại cho cơ quan, tổ chức gửi văn bản trên Hệ thống. Những văn bản có dấu hiệu bất thường, sai sót, hoặc theo quy định của luật bảo vệ bí mật nhà nước không được gửi điện tử thì Văn thư Trung tâm báo ngay người có trách nhiệm giải quyết và thông báo cho nơi gửi văn bản để xử lý.

Những văn bản điện tử đến có các mức độ khẩn như: "Hoả tốc", "Thượng khẩn" và "Khẩn" được tiếp nhận, nhập và chuyển đến các đơn vị để xử lý, phân phối ngay sau khi nhận.

Văn bản điện tử đến không có mức độ khẩn được Văn thư Trung tâm chuyển đến Lãnh đạo Trung tâm chuyển giao, phân phối trong thời gian không quá 8 giờ làm việc.

b. Đối với văn bản giấy:

Khi tiếp nhận văn bản giấy đến, Văn thư Trung tâm kiểm tra số lượng, tình trạng bì, dấu niêm phong (nếu có), nơi gửi; đối chiếu số, ký hiệu ghi ngoài bì với số, ký hiệu của văn bản trong bì. Trường hợp phát hiện có sai sót, bì thư không có văn bản, văn bản bị rách, thiếu, tình trạng bì thư không còn nguyên vẹn hoặc dấu hiệu bất thường, người được giao nhiệm vụ tiếp nhận văn bản đến phải báo cáo ngay với người phụ trách trực tiếp xử lý; trường hợp cần thiết, phải lập biên bản và có chữ ký của người nhận và người chuyển văn bản.

Những văn bản giấy đến bảo đảm tính pháp lý và đầy đủ hồ sơ kèm theo, Văn thư Trung tâm thực hiện như sau:

- Đối với văn bản giấy đến gửi Trung tâm song song với văn bản điện tử được đăng ký quản lý trên Hệ thống (trừ văn bản mật, đơn thư), Văn thư Trung tâm đóng dấu "ĐẾN", thực hiện tra cứu văn bản trên Hệ thống và chuyển trực tiếp đến các đơn vị.

- Đối với văn bản giấy đến gửi Trung tâm, văn thư Trung tâm tiếp nhận văn bản đến tiến hành việc số hoá văn bản (Scan), nhập vào Hệ thống, ghi thời hạn xử lý văn bản (nếu có) và chuyển cho Lãnh đạo Trung tâm hoặc đơn vị, cá nhân xử lý.

- Đối với những văn bản do Lãnh đạo Trung tâm chuyển ra, chưa có dấu "ĐẾN" của Trung tâm, văn thư Trung tâm tiếp nhận văn bản đến tiến hành việc số hoá văn bản (Scan), nhập vào Hệ thống, ghi thời hạn xử lý văn bản (nếu có) và chuyển cho đơn vị, cá nhân giải quyết theo ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo Trung tâm trên văn bản.

Các văn bản có tài liệu kèm theo trên 30 trang, Văn thư thực hiện số hoá nội dung văn bản, không số hoá tài liệu kèm theo, chuyển xử lý song song bản giấy và bản điện tử theo ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo Trung tâm.

- **Đối với những văn bản mật** gửi đến Trung tâm: Văn thư Trung tâm thực hiện việc đóng dấu "ĐẾN", vào Sổ đăng ký văn bản mật đến, trình Lãnh đạo Trung tâm cho ý kiến chỉ đạo đến đơn vị, cá nhân giải quyết. Căn cứ ý kiến chỉ đạo tại dấu "ĐẾN" văn bản, Văn thư Trung tâm chuyển cho đơn vị, cá nhân giải quyết theo ý kiến chỉ đạo; Đối với những văn bản do Lãnh đạo Trung tâm chuyển ra, chưa có dấu "ĐẾN" của Trung tâm, Văn thư Trung tâm tiến hành đăng ký vào sổ đăng ký văn bản mật đến và chuyển trực tiếp cho đơn vị, cá nhân giải quyết theo ý kiến chỉ đạo tại văn bản.

- **Đối với đơn thư** gửi đến Trung tâm: Văn thư Trung tâm thực hiện việc đóng dấu "ĐẾN", đăng vào vào Sổ đăng ký văn bản đến, trình Lãnh đạo phòng Tổ chức - Hành chính cho ý kiến phân phối đến đơn vị, cá nhân giải quyết hoặc báo cáo Lãnh đạo Trung tâm cho ý kiến chỉ đạo. Căn cứ ý kiến phân phối của Lãnh đạo phòng Tổ chức - Hành chính hoặc Lãnh đạo Trung tâm, Văn thư Trung tâm chuyển cho đơn vị, cá nhân giải quyết theo ý kiến chỉ đạo; Đối với những văn bản do Lãnh đạo Trung tâm chuyển ra, chưa có dấu "ĐẾN" của Trung tâm, Văn thư Trung tâm tiến hành đăng ký vào sổ đăng ký văn bản đến và chuyển cho đơn vị, cá nhân giải quyết theo ý kiến chỉ đạo tại văn bản.

- **Đối với văn bản, tài liệu gửi** đích danh tên đơn vị/ cá nhân thì văn thư Trung tâm chuyển cho nơi nhận (không bóc bì). Những bì văn bản gửi đích danh cá nhân, nếu là văn bản liên quan đến công việc chung của cơ quan, đơn vị thì cá nhân nhận văn bản có trách nhiệm chuyển lại cho Văn thư Trung tâm để đăng ký.

- **Không bóc đối với những bì sau:**

+ Bì có dấu chỉ các mức độ Mật gửi đích danh cá nhân, Đảng ủy Trung tâm; bì ghi "chỉ người có tên mới được bóc bì";

+ Bì gửi tổ chức, đoàn thể của Trung tâm;

+ Bì không số gửi cá nhân

Đồng thời thực hiện theo quy định tại Nghị định 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 của Chính phủ và Quy chế về công tác văn thư, lưu trữ.

1.2. Trình, phân phối, chuyển giao văn bản

Căn cứ vào nội dung, tính chất của văn bản; Quy chế làm việc của Trung tâm; chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các đơn vị, cá nhân có thẩm quyền, Lãnh đạo Trung tâm cho ý kiến chỉ đạo hoặc xác định đơn vị hoặc cá nhân chủ trì, đơn vị hoặc cá nhân phối hợp, đơn vị hoặc cá nhân nhận để biết để phân phối, chuyển giao giải quyết.

1.3. Phân công, chỉ đạo của Lãnh đạo đơn vị

Đối với những văn bản gửi Lãnh đạo đơn vị hoặc những văn bản quan trọng, có tính chất phức tạp, nội dung giải quyết liên quan đến nhiều đơn vị, Lãnh đạo đơn vị được giao đầu mối giải quyết cho ý kiến, đề xuất đơn vị phối hợp giải quyết và thời hạn xử lý văn bản (nếu có).

Sau khi nhận bản giấy chuyển đến, văn thư Trung tâm tiếp nhận, vào sổ và chuyển văn bản theo ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo Trung tâm trên hệ thống văn bản điện tử.

1.4. Đơn vị

1.4.1. Lãnh đạo đơn vị phân công chuyên viên xử lý văn bản

Sau khi nhận được văn bản trên Hệ thống, thủ trưởng đơn vị có trách nhiệm chỉ đạo, phân công viên chức, người lao động của đơn vị mình nghiên cứu, giải quyết kịp thời, đúng thời hạn theo yêu cầu của Lãnh đạo Trung tâm hoặc thời hạn văn bản đã nhập.

Trường hợp văn bản đến do văn thư Trung tâm chuyển có nội dung không đúng chức năng, nhiệm vụ của đơn vị, Lãnh đạo đơn vị nhân nút trả lại văn bản, nhập lý do trả lại chuyển về Văn thư Trung tâm để trình Lãnh đạo Trung tâm.

Đối với những văn bản do Lãnh đạo Trung tâm chuyển không đúng chức năng, nhiệm vụ của đơn vị, ngay sau khi nhận được văn bản, Lãnh đạo đơn vị có trách nhiệm báo cáo lại Lãnh đạo Trung tâm bằng Phiếu trình để chuyển đến đơn vị khác chủ trì giải quyết.

1.4.2. Chuyên viên nghiên cứu, giải quyết văn bản đến

Hàng ngày chuyên viên phải theo dõi, rà soát các văn bản được phân công xử lý; Chuyên viên được giao giải quyết văn bản đến theo ý kiến chỉ đạo, phân công của Thủ trưởng đơn vị có trách nhiệm nghiên cứu, giải quyết văn bản đảm bảo đúng thời gian theo quy định, những văn bản có mức độ khẩn, gấp phải được giải quyết ngay sau khi nhận được. Tất cả các văn bản trả lời văn bản đến trên Hệ thống phải được tạo lập trên luồng văn bản đến đã nhận (trừ văn bản có nội dung thông tin cần bảo mật theo quy định hoặc theo ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo Trung tâm).

Trong quá trình nghiên cứu, giải quyết văn bản, chuyên viên nhận thấy nội dung văn bản không thuộc chức năng, nhiệm vụ của đơn vị mình giải quyết thì phải báo cáo ngay với Lãnh đạo đơn vị để trả lại nơi phân phối văn bản. Trường hợp đơn vị, chuyên viên chủ trì giải quyết chậm báo cáo hoặc chuyển trả lại văn bản do không đúng chức năng, nhiệm vụ dẫn đến việc văn bản bị xử lý chậm, làm ảnh hưởng đến uy tín, trách nhiệm của Trung tâm, thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm phải chịu trách nhiệm theo quy định.

Chuyên viên được giao giải quyết văn bản đến chịu trách nhiệm xử lý văn bản đến trên Hệ thống đúng tiến độ theo sự phân công của Lãnh đạo hoặc theo quy định về công tác văn thư, lưu trữ.

*** Thời hạn tiếp nhận, cập nhật, xử lý văn bản trên Hệ thống**

a) Văn thư thực hiện số hóa, tích hợp chữ ký số, cập nhật thông tin văn bản (đối với văn bản giấy); vào sổ văn bản (đối với văn bản điện tử) và chuyển xử lý trên Hệ thống theo thời gian như sau:

- Trong ngày nhận được văn bản, đối với văn bản được tiếp nhận trước 17h00 hàng ngày.

- Trước 10h00 ngày hôm sau, đối với văn bản được tiếp nhận sau 17h00 hàng ngày.

- Trong vòng 01h từ khi nhận văn bản, đối với những văn bản khẩn - thượng khẩn - hỏa tốc. Đồng thời văn thư có trách nhiệm thông báo đến người xử lý văn bản để biết và xử lý.

b) Tất cả viên chức phân phối/chuyển xử lý/trả lại văn bản thực hiện trên Hệ thống trong vòng 24h kể từ thời điểm nhận văn bản.

c) Cán bộ trực tiếp xử lý văn bản (là cán bộ cuối cùng trực tiếp thụ lý xử lý văn bản, quyết định về trạng thái hoàn thành hay không hoàn thành của văn bản): xử lý văn bản trong thời gian cho phép của cán bộ cấp trên hoặc thời hạn của văn bản đến.