QUI ĐỊNH QUẢN LÝ VĂN BẢN ĐẾN, VĂN BẢN ĐI

Mã tài liệu: HC-09

Hà Nội,

Bảng theo dõi công văn đến, đi

Ngày đến - đi	Vị trí	Nội dung công văn	Lần sửa	Ghi chú

	Người biên soạn	Phó ban ISO	Giám đốc

Bản quyền tài liệu này thuộc Công ty ABCD do Ban ISO biên soạn và kiểm soát. Tài liệu này không được sao chép hoặc sửa chữa một phần hay toàn bộ mà không có sự phê chuẩn bằng văn bản của Giám đốc công ty.

Họ và tên			
Chữ ký			

I/ MỤC ĐÍCH:

II/ PHẠM VI

- Áp dụng cho toàn bộ công ty

III/ ĐỊNH NGHĨA - TỪ VIẾT TẮT:

IV/ NỘI DUNG:

IV.1 QUY TRINH QUẢN LÍ CỄNG VĂN ĐẾN

1. ***Tiếp nhận văn bản đến***

- Khi tiếp nhận văn bản được chuyển đến từ mọi nguồn, nhân viên văn thư hoặc người được giao tiếp nhận công văn đến (sau đây gọi chung là.nhân viên văn thư) hoặc người được giao nhiệm vụ tiếp nhận văn bản đến trong trường hợp văn bản được chuyển đến ngoài giờ làm việc hoặc vào ngày nghỉ, phải kiểm tra sơ bộ về số lượng, tình trạng bì, nơi nhận, dấu niêm phong (nếu có), v.v...; đối với văn bản mật đến, phải kiểm tra, đối chiếu với nơi gửi trước khi nhận và ký nhận.

- Nếu phát hiện thiếu hoặc mất bì, tình trạng bì không còn nguyên vẹn hoặc văn bản được chuyển đến muộn hơn thời gian ghi trên bì (đối với bì văn bản có đóng dấu "Hoả tốc" hẹn giờ), phải báo cáo ngay cho người được giao trách nhiệm giúp người đứng đầu cơ quan, tổ chức quản lý công tác văn thư (sau đây gọi tắt là người được giao trách nhiệm); trong trường hợp cần thiết, phải lập biên bản với người đưa văn bản.

- Đối với văn bản đến được chuyển phát qua máy Fax hoặc qua mạng, nhân viên văn thư cũng phải kiểm tra về số lượng văn bản, số lượng trang của mỗi văn bản, v.v…; trường hợp phát hiện có sai sót, phải kịp thời thông báo cho nơi gửi hoặc báo cáo người được giao trách nhiệm xem xét, giải quyết.

Bản quyền tài liệu này thuộc Công ty ABCD do Ban ISO biên soạn và kiểm soát. Tài liệu này không được sao chép hoặc sửa chữa một phần hay toàn bộ mà không có sự phê chuẩn bằng văn bản của Giám đốc công ty.

2. ***Phân loại sơ bộ, bóc bì văn bản đến***

Sau khi tiếp nhận, các bì văn bản đến được phân loại sơ bộ và xử lý như sau:

- Loại không bóc bì: bao gồm các bì văn bản gửi cho Hội đồng quản trị, ban giám đốc, trưởng các bộ phận và các bì văn bản gửi đích danh người nhận, được chuyển tiếp cho nơi nhận. Đối với những bì văn bản gửi đích danh người nhận, nếu là văn bản liên quan đến công việc chung của các cơ quan, tổ chức thì cá nhân nhận văn bản có trách nhiệm chuyển cho văn thư để đăng ký.

- Loại do nhân viên văn thư bóc bì: bao gồm tất cả các loại bì còn lại, trừ những bì văn bản trên có đóng dấu chữ ký hiệu các độ mật (bì văn bản mật);

Khi thực hiện phân loại cần lưu ý:

- Những bì có đóng các dấu độ khẩn cần được bóc trước để giải quyết kịp thời;

- Không gây hư hại đối với văn bản trong bì; không làm mất số, ký hiệu văn bản, địa chỉ cơ quan gửi và dấu bưu điện; cần soát lại bì, tránh để sót văn bản;

- Đối chiếu số, ký hiệu ghi ngoài bì với số, ký hiệu của văn bản trong bì; trường hợp phát hiện có sai sót, cần thông báo cho nơi gửi biết để giải quyết;

- Nếu văn bán đến có kèm theo phiếu gửi thì phải đối chiếu văn bản trong bì với phiếu gửi; khi nhận xong, phải ký xác nhận, đóng dấu vào phiếu gửi và gửi trả lại cho nơi gửi văn bản;

- Đối với đơn, thư khiếu nại, tố cáo và những văn bản cần được kiểm tra, xác minh một điểm gì đó hoặc những văn bản mà ngày nhận cách quá xa ngày tháng của văn bản thì cần giữ lại bì và đính kèm với văn bản để làm bằng chứng.

3. ***Đóng dấu "Đến", ghi số và ngày đến***

- Văn bản đến của tất cả các đơn vị phải được đăng ký tập trung tại văn thư, trừ những loại văn bản được đăng ký riêng theo quy định khác của công ty như các hoá đơn, chứng từ kế toán v.v...

- Tất cả văn bản đến thuộc diện đăng ký tại văn thư phải được đóng dấu "Đến"; ghi số đến và ngày đến (kể cả giờ đến trong những trường hợp cần thiết).

- Đối với bản Fax thì cần chụp lại trước khi đóng dấu "Đến"; đối với văn bản đến được chuyển phát qua mạng, trong trường hợp cần thiết, có thể in ra và làm thủ tục đóng dấu "Đến".

Bản quyền tài liệu này thuộc Công ty ABCD do Ban ISO biên soạn và kiểm soát. Tài liệu này không được sao chép hoặc sửa chữa một phần hay toàn bộ mà không có sự phê chuẩn bằng văn bản của Giám đốc công ty.

- Đối với những văn bản đến không thuộc diện đăng ký tại văn thư thì không phải đóng dấu "Đến" mà được chuyển cho đơn vị hoặc cá nhân có trách nhiệm theo dõi, giải quyết.

- Dấu "Đến" được đóng rõ ràng, ngay ngắn vào khoảng giấy trống, dưới số, ký hiệu (đối với những văn bản có ghi tên loại), dưới trích yếu nội dung (đối với công văn) hoặc vào khoảng giấy trống phía dưới ngày, tháng, năm ban hành văn bản.

4 Đăng ký văn bản đến

- Văn bản đến được đăng ký vào sổ đăng ký văn bản hoặc cơ sở dữ liệu văn bản đến trên máy vi tính.

- Đối với nhân viên văn thư thì sử dụng máy vi tính để quản lý văn bản đến, nhưng vẫn có sổ theo dõi văn bản đến để phòng ngừa xử lý khi cần thiết.

- Đối với các bộ phận khác chỉ cần sử dụng sổ theo dõi văn bản đến.

- Đối với phòng nhân sự phải lập sổ theo dõi những đơn, thư khiếu nại, tố cáo và cách giải quyết. Mẫu sổ theo dõi tương tự như mẫu theo dõi văn bản đến đính kèm quy trình này.

- Khi đăng ký văn bản, cần bảo đảm rõ ràng, chính xác; không viết bằng bút chì, bút mực đỏ; không viết tắt những từ, cụm từ không thông dụng..

IV.2 QUY TRÌNH QUẢN LÍ VĂN BẢN ĐI

1. Soạn thảo và đánh máy văn bản:

- Văn bản chuyên môn (ví dụ: hồ sơ thầu, báo giá…) cần soạn thảo, đánh máy của bộ phận nào do bộ phận đó trực tiếp soạn thảo/đánh máy.

- Phòng HC chịu trách nhiệm soạn thảo các quyết định, công văn giấy tờ, hợp đồng thuộc phạm vi phụ trách của văn phòng.

- Đối với văn bản của Hội đồng quản trị, ban giám đốc sẽ do thư ký hay phòng HCQT soạn thảo.

- Đối với trường hợp đánh máy sử dụng ở dịch vụ ngoài hoặc chuyển cho phòng HCQT thực hiện cần đảm bảo các nguyên tắc sau:

  a). Đánh máy đúng nguyên văn bản thảo, đúng thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản.

  b). Nhân bản đúng số lượng quy định;

Bản quyền tài liệu này thuộc Công ty ABCD do Ban ISO biên soạn và kiểm soát. Tài liệu này không được sao chép hoặc sửa chữa một phần hay toàn bộ mà không có sự phê chuẩn bằng văn bản của Giám đốc công ty.

c). Giữ bí mật nội dung văn bản.

2. Photo và đóng dấu:

- Đối với bộ phận nào được giao đánh máy thì bộ phận đó thực hiện việc photo tài liệu.
- Đối với trường hợp số lượng tài liệu cần photo lớn thì có thể chuyển qua cho phòng HCQT thực hiện việc photo.
- Việc thực hiện đóng dấu tài liệu, công văn thực hiên theo quy định quản lý con dấu của công ty.

3. Chuẩn bị phong bì

- Tuỳ theo số lượng, độ dày và khổ giấy để lưa chọn kích thước bì cho phù hợp.
- Bì văn bản cần có kích thước lớn hơn kích thước của văn bản khi được vào bì (ở dạng để nguyên khổ giấy hoặc được gấp lại) để có thể vào bì một cách dễ dàng .
- Bì văn bản cần được làm bằng loại giấy dai, bền, khó thấm nước, không nhìn thấu qua được và có định lượng ít nhất từ 80gram/m2 trở lên.
- Trình bày bì và viết bì. Phần tên công ty và phần người nhận phải được in trưc tiếp từ máy hoặc đánh máy trên giấy dán và dán vào phong bì.
- Vào bì và dán bì: Tùy theo số lượng và độ dày của văn bản mà lựa chọn cách gấp văn bản để vào bì.. Khi gấp văn bản cần lưu ý để mặc giấy có chữ vào vào trong. Khi vào bì, cần tránh làm nhàu văn bản. Khi dán bì, cần lưu ý không để hồ dán dính vào văn bản; hồ phải dính đều; mép bì phải được dán kín và không bị nhăn. Hồ dùng để dán bì phải có độ kết dính cao, khó bóc.

4. ***Chuyển phát văn bản đi:***

- Đối với trường hợp chuyển giao trực tiếp cho người nhận thì yêu cầu người nhận ký vào cột ký nhận của sổ chuyển giao công văn đi.
- Đối với trường hợp phải giao cho nhân viên giao nhận hoặc các nhân viên khác đi giao thì yêu cầu người đó ký vào sổ giao công văn đi, đồng thời chuyển cho người đó phiếu giao bản giấy tờ, sau khi giao xong thì thu hồi giấy đã có chữ ký lại.
- Chuyển phát văn bản đi qua bưu điện. Tất cả văn bản đi được chuyển phát qua hệ thống bưu điện đều phải được đăng ký vào sổ. Khi giao bì văn bản, phải yêu cầu nhân viên bưu điện kiểm tra, ký nhận và đóng dấu vào sổ (nếu có).

Bản quyền tài liệu này thuộc Công ty ABCD do Ban ISO biên soạn và kiểm soát. Tài liệu này không được sao chép hoặc sửa chữa một phần hay toàn bộ mà không có sự phê chuẩn bằng văn bản của Giám đốc công ty.

- Chuyển phát văn bản đi bằng máy Fax, qua mạng. Trong trường hợp cần chuyển phát nhanh, văn bản đi có thể được chuyển cho nơi nhận bằng máy Fax hoặc chuyển qua mạng, nhưng sau đó phải gửi bản chính đối với những văn bản có giá trị lưu trữ.

- Chuyển phát văn bản mật. Đối với trường hợp chuyển giao văn bản mật, thực hiện theo quy chế bảo mật tài liệu của công ty.

5. ***Theo dõi việc chuyển phát văn bản đi***

Nhân viên văn thư có trách nhiệm theo dõi việc chuyển phát văn bản đi, cụ thể như sau:

- Đối với những văn bản mật, hỏa tốc hoặc theo yêu cầu của người gửi, nhân viên văn thư phải theo dõi việc chuyển phát văn bản đi theo yêu cầu của người ký văn bản. Đối với các trường hợp này, nhân viên văn thư phải ghi thêm thời gian phải kiểm tra, nếu đến thời gian đó phải gọi điện hỏi thăm người nhận đã nhận được chưa, nếu sau thời gian 4 - 8h mà người nhận chưa nhận được thì phải báo cáo người có thẩm quyền xin ý kiến xử lý (tùy theo tình chất cấp bách của văn bản).

- Đối với những văn bản đi có đóng dấu "Tài liệu thu hồi", phải theo dõi, thu hồi đúng thời hạn; khi nhận lại, phải kiểm tra, đối chiếu để bảo đảm văn bản không bị thiếu hoặc thất lạc;

- Đối với bì văn bản gửi đi nhưng vì lý do nào đó (do không có người nhận, do thay đổi địa chỉ, v.v...) mà bưu điện trả lại thì phải chuyển cho đơn vị hoặc cá nhân soạn thảo văn bản đó; đồng thời, ghi chú vào sổ gửi văn bản đi bưu điện để kiểm tra, xác minh khi cần thiết;

- Trường hợp phát hiện văn bản bị thất lạc, phải kịp thời báo cáo người được giao trách nhiệm xem xét, giải quyết.

6. Lưu công văn:

- Bản lưu văn bản đi tại văn thư được Sắp xếp theo thứ tự đăng ký. Những văn bản đi được đánh số và đăng ký chung thì được sắp xếp chung; được đánh số và đăng ký riêng theo từng loại văn bản hoặc theo từng nhóm văn bản thì được sắp xếp riêng, theo đúng số thứ tự của văn bản.

- Đối với các bản fax thì phải lưu cả cuống fax.

- Đối với trường hợp gửi văn bản qua bưu điện hoặc nhân viên của công ty thì phải lưu kèm cả chứng từ chứng minh đã gửi xong.

Bản quyền tài liệu này thuộc Công ty ABCD do Ban ISO biên soạn và kiểm soát. Tài liệu này không được sao chép hoặc sửa chữa một phần hay toàn bộ mà không có sự phê chuẩn bằng văn bản của Giám đốc công ty.

- Các văn bản lưu được lưu trữ bằng cả hai cách: lưu bản cứng vào file và lưu bản mềm trên hệ thống ERP (trực tiếp hoặc scan văn bản).

IV.3 QUẢN LÍ CỄNG VĂN

- Tất cả các bộ phận khi nhận công văn giấy tờ phải lưu vào file bìa còng, bên ngoài phải lập danh mục thông báo đến, thông báo đi.

- Đối với trường hợp có ít công văn đến thì có thể lưu chung một file, đối với trường hợp có nhiều công văn đến từ các bộ phận khác nhau thì lưu theo từng bộ phận.

- Danh mục thông báo theo biểu mẫu kèm theo quy trình này.

V/ BIỂU MẪU KẨMTHEO

1. Sổ công văn đến mã số: HC – 09 – BM01
2. Sổ công văn đi mã số: HC – 09 – BM02
3. Sổ chuyển giao văn bản, giấy tờ mã số: HC – 09 – BM03
4. Danh mục thông báo. mã số: HC – 09 – BM04

Bản quyền tài liệu này thuộc Công ty ABCD do Ban ISO biên soạn và kiểm soát. Tài liệu này không được sao chép hoặc sửa chữa một phần hay toàn bộ mà không có sự phê chuẩn bằng văn bản của Giám đốc công ty.