

SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PTNT
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
CHI CỤC THÚ Y



Tên tài liệu

**QUI TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ TRẢ LỜI
THÔNG TIN TRÊN WEBSITE VÀ THƯ
ĐIỆN TỬ**

Lần ban hành : 01

Ngày hiệu lực : 16/4/2007

SOẠN THẢO	XEM XÉT	PHÊ DUYỆT
		
LÊ TRUNG TÂM	TRẦN THANH SƠN	HUỲNH HỮU LỢI



QUI TRÌNH
TIẾP NHẬN VÀ TRẢ LỜI THÔNG TIN TRÊN WEBSITE VÀ THƯ ĐIỆN TỬ

1. PHẠM VI ÁP DỤNG:

- Chi cục trưởng
- Các Phó Chi cục trưởng
- Phòng Tổng hợp – Vi tính
- Phòng Tổ chức - Hành chính
- Các đơn vị trực thuộc liên quan

2. TÀI LIỆU LIÊN QUAN:

- Điều khoản 7,8 tiêu chuẩn ISO 9001:2008

3. ĐỊNH NGHĨA, THUẬT NGỮ VÀ CÁC TỪ VIẾT TẮT:

- BLĐ: Ban lãnh đạo

4. QUI TRÌNH THỰC HIỆN:

TT	NỘI DUNG BƯỚC THỰC HIỆN	TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN	HỒ SƠ – TÀI LIỆU	NỘI DUNG CHUYỂN GIAO	CHUẨN MỰC CHẤP NHẬN
1.	- Tiếp nhận và phân loại thông tin: + Khoa học kỹ thuật. + Thủ tục hành chính. + Khiếu nại, tố cáo (chỉ trả lời đơn thư chính danh). - Tất cả thông tin đều phải chuyển về cho bộ phận văn thư. - Trình thông tin cho BLĐ chi cục.	- Bộ phận văn thư	- Phiếu chuyển thông tin của tổ chức, cá nhân. - File hoặc văn bản đính kèm.	- Phiếu chuyển thông tin của tổ chức, cá nhân. - File hoặc văn bản đính kèm.	- 01 ngày
2.	* BLĐ chi cục xem xét: - Đối với những thông tin Khoa học kỹ thuật hoặc Thủ tục hành chính, nếu: + Đồng ý: ký phiếu chuyển cho phòng, đơn vị liên quan dự thảo trả lời, hoặc tham mưu giải quyết.	- Chi cục trưởng. - Phó Chi cục trưởng được ủy quyền	- Phiếu chuyển thông tin của tổ chức, cá nhân. - File hoặc văn bản đính kèm.	- Phiếu chuyển thông tin của tổ chức, cá nhân. - File hoặc văn bản đính kèm.	- Trong ngày

QUI TRÌNH
TIẾP NHẬN VÀ TRẢ LỜI THÔNG TIN TRÊN WEBSITE VÀ THƯ ĐIỆN TỬ

TT	NỘI DUNG BƯỚC THỰC HIỆN	TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN	HỒ SƠ – TÀI LIỆU	NỘI DUNG CHUYỂN GIAO	CHUẨN MỰC CHẤP NHẬN
	+ Không đồng ý: lãnh đạo bút phê không trả lời. - Đối với đơn thư khiếu nại, tố cáo: chuyển Phòng Thanh tra và Pháp chế giải quyết theo Quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo.				- Theo Quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo liên quan đến công tác thú y.
3.	- Trưởng đơn vị được phân công xem xét, dự thảo ý kiến trả lời thông tin. - Chuyển phiếu chuyển thông tin trình cho ban lãnh đạo chi cục.	- Trưởng đơn vị được phân công	- Phiếu chuyển thông tin của tổ chức, cá nhân. - File hoặc văn bản đính kèm.	- Phiếu chuyển thông tin của tổ chức, cá nhân. - File hoặc văn bản đính kèm.	- 03 ngày
4.	- BLĐ xem xét nội dung trả lời, nếu: + Đồng ý: ký duyệt cho trả lời, chuyển bộ phận văn thư để chuyển cho phòng tổng hợp vi tính. + Không đồng ý: yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung.	- Chi cục trưởng. - Phó Chi cục trưởng được ủy quyền	- Phiếu chuyển thông tin của tổ chức, cá nhân. - File hoặc văn bản đính kèm.	- Phiếu chuyển thông tin của tổ chức, cá nhân. - File hoặc văn bản đính kèm.	- 01 ngày
5.	- Cập nhật thông tin trả lời trên Website và thư điện tử.	- Phòng tổng hợp vi tính	- Phiếu chuyển thông tin của tổ chức, cá nhân. - File hoặc văn bản đính kèm.	- Phiếu chuyển thông tin của tổ chức, cá nhân. - File hoặc văn bản đính kèm.	- Trong ngày



SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ PTNT
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
CHI CỤC THÚ Y

QUI TRÌNH
TIẾP NHẬN VÀ TRẢ LỜI THÔNG TIN TRÊN WEBSITE VÀ THƯ ĐIỆN TỬ

5. XỬ LÝ NHỮNG SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP PHÁT SINH TRONG QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN

❖ **Trường hợp sửa chữa ngay**

- Hồ sơ sai số, họ tên, địa chỉ, lỗi chính tả, thiếu thông tin liên quan cần bổ sung trước khi xử lý hoặc chuyển sang công đoạn thụ lý tiếp theo.

❖ **Trường hợp nhân nhượng**

- Hồ sơ trễ công đoạn thụ lý hoặc thiếu thông tin nhưng không quan trọng đến quá trình thụ lý hồ sơ.

❖ **Trường hợp loại bỏ hồ sơ, yêu cầu làm lại từ đầu**

- Hồ sơ không đúng qui định pháp luật, thành phần hồ sơ không đầy đủ theo yêu cầu, chưa đủ cơ sở thực hiện,...

Tất cả hồ sơ liên quan đến xử lý sản phẩm không phù hợp phải có bằng chứng và được lưu trữ lại, để truy xuất khi cần thiết.

6. TRUY TÌM NGUỒN GỐC – BẢO TOÀN SẢN PHẨM

- Hồ sơ được nhận biết thông qua các biểu mẫu được truy xuất thông qua ngày tháng năm trên các hồ sơ lưu tại đơn vị thực hiện.

7. THỐNG KÊ VÀ PHÂN TÍCH DỮ LIỆU:

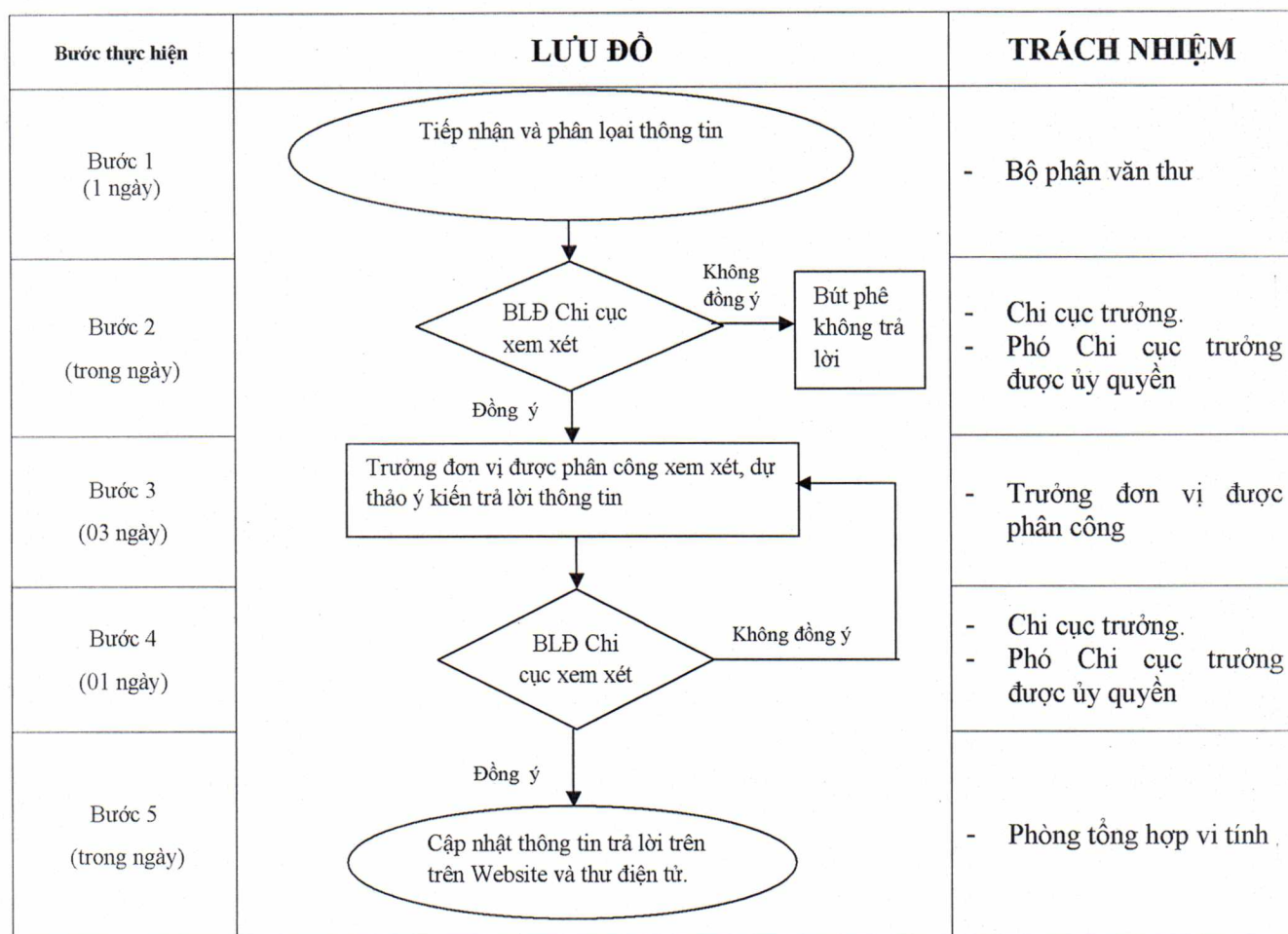
- Hàng tuần, phòng tổng hợp vi tính có trách nhiệm tổng hợp dữ liệu và báo cáo cho lãnh đạo Chi cục thú y về kết quả thực hiện giải quyết hồ sơ, nội dung chi tiết của báo cáo được thực hiện theo qui định báo cáo của Chi cục thú y.

8. HỒ SƠ LƯU

TT	HỒ SƠ LƯU TRỮ	Số bản lưu trữ	Bộ phận/ người lưu trữ	Thời gian lưu
1	Phiếu chuyển thông tin của tổ chức, cá nhân.	01	Phòng tổng hợp – vi tính	01 năm
2	File hoặc văn bản đính kèm.	01	Phòng tổng hợp – vi tính	01 năm

LƯU ĐỒ QUY TRÌNH

TIẾP NHẬN VÀ TRẢ LỜI THÔNG TIN TRÊN WEBSITE VÀ THƯ ĐIỆN TỬ



./.