



**CỤC QUẢN LÝ DƯỢC  
VĂN PHÒNG CỤC**

**QUY TRÌNH  
TIẾP NHẬN, XỬ LÝ VĂN BẢN ĐẾN**

**MÃ SỐ: QT.VP.21.02**



**CỤC QUẢN LÝ DƯỢC  
VĂN PHÒNG**

**QUY TRÌNH  
TIẾP NHẬN, XỬ LÝ VĂN BẢN ĐẾN**

**MÃ SỐ: QT.VP.21.02**

|           | Người biên soạn                                                                     | Người kiểm tra                                                                                                                                                              | Người phê duyệt                                                                       |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Họ và tên | Nguyễn Thị Thủy                                                                     | ThS. Bùi Đức Lập<br>Chánh Văn phòng                                                                                                                                         | DSCKII. Vũ Tuấn Cường<br>Cục trưởng                                                   |
| Chữ ký    |  | <br> |  |

|                                                                                                              |                                                       |                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>CỤC QUẢN LÝ DƯỢC</b> | <b>QUY TRÌNH<br/>TIẾP NHẬN, XỬ LÝ<br/>VĂN BẢN ĐẾN</b> | Mã số: QT.VP.21.02<br>Ngày ban hành: 28/8/2025<br>Lần ban hành: 02<br>Tổng số trang: 12 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|

1. Người/bộ phận 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 kể từ ngày ký ban hành.
3. Mỗi đơn vị chỉ được phân phối 01 bản. Khi các đơn vị có nhu cầu phân phối thêm tài liệu phải đề nghị với Ban QMS. File mềm được cung cấp trên mạng nội bộ để chia sẻ thông tin.

**NƠI NHẬN** (ghi rõ nơi nhận rồi đánh dấu vào ô bên cạnh)

|                                     |                               |                                     |                                                         |
|-------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Lãnh đạo Cục                  | <input checked="" type="checkbox"/> | Phòng Đăng ký thuốc                                     |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Ban QMS                       | <input checked="" type="checkbox"/> | Phòng Quản lý chất lượng thuốc                          |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Văn phòng Cục                 | <input checked="" type="checkbox"/> | Phòng Quản lý giá thuốc                                 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Phòng Pháp chế - Hội nhập     | <input checked="" type="checkbox"/> | Phòng Quản lý mỹ phẩm                                   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Phòng Quản lý kinh doanh dược | <input checked="" type="checkbox"/> | Trung tâm đào tạo và hỗ trợ doanh nghiệp dược & mỹ phẩm |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Văn phòng NRA                 |                                     |                                                         |

**BẢNG THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI**

| STT | Ngày sửa đổi | Vị trí sửa đổi               | Nội dung sửa đổi                                                  | Ghi chú |
|-----|--------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|---------|
| 1   | 22/7/2025    | Tài liệu tham chiếu          | Cập nhật tài liệu tham chiếu                                      |         |
| 2   |              | Trách nhiệm thực hiện        | Chỉnh sửa từ ngữ cho phù hợp                                      |         |
| 3   |              | Thời gian thực hiện các bước | Cụ thể hóa thời gian thực hiện các bước công việc trong quy trình |         |
| 4   |              | Sơ đồ quy trình              | Sửa lưu đồ cho phù hợp                                            |         |
| 5   |              | Mô tả chi tiết               | Chỉnh sửa từ ngữ cho phù hợp với sơ đồ quy trình                  |         |

## 1. MỤC ĐÍCH

Nhằm thống nhất cách thức tiếp nhận, bàn giao, xử lý, quản lý các văn bản đến Cục Quản lý Dược trên Hệ thống quản lý và điều hành văn bản điện tử và văn bản giấy chuyển đến Cục 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 ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng đối với các cán bộ, công chức, người lao động, các phòng/đơn vị thuộc Cục Quản lý Dược.

Quy trình này không áp dụng đối với hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa.

## 3. TÀI LIỆU THAM CHIẾU

- TCVN ISO 9001:2015;
- Luật Lưu trữ số 33/2024/QH15 ngày 21 tháng 6 năm 2024;
- Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05 tháng 3 năm 2020 của Chính phủ về công tác văn thư;
- Quy chế công tác văn thư lưu trữ của Bộ Y tế và Quy chế công tác văn thư lưu trữ của Cục Quản lý dược.

## 4. TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

Lãnh đạo Cục, Lãnh đạo các Phòng/đơn vị; các cán bộ, công chức, người lao động thuộc các Phòng/đơn vị thuộc Cục thực hiện đúng theo các quy định tại Quy trình này.

## 5. ĐỊNH NGHĨA VÀ CHỮ VIẾT TẮT

### 5.1. Định nghĩa

*Văn bản đến*: là tất cả văn bản, hồ sơ của cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đến Cục, Lãnh đạo Cục và các phòng, đơn vị, cá nhân thuộc Cục qua dịch vụ bưu chính, fax, trực tiếp hoặc hệ thống văn bản điện tử của Bộ Y tế (VOffice).

### 5.2. Chữ viết tắt

- VB: Văn bản
- LĐC: Lãnh đạo Cục
- CBCC: cán bộ công chức
- VTC: Văn thư Cục
- VTVP: Văn thư Văn phòng
- VTP: Người làm công tác văn thư của các Phòng/đơn vị trong Cục
- VBQPPL: Văn bản quy phạm pháp luật
- SOPs: Các quy trình thao tác chuẩn
- Hệ thống VOffice: Hệ thống quản lý và điều hành văn bản điện tử của Bộ Y tế.
- CVP: Chánh Văn phòng.

## 6. QUY ĐỊNH CHUNG

Đối với các văn bản khẩn/ thượng khẩn/ hỏa tốc, các bước thuộc các quy trình dưới đây sẽ được thực hiện **ngay sau khi** bước trước đó được hoàn thiện.

Trừ các hồ sơ được tiếp nhận tại Bộ phận một cửa được thực hiện theo các Quy trình tiếp nhận và bàn giao hồ sơ tại Bộ phận một cửa QT.07.05; còn lại tất cả các văn bản đến Cục đều phải tiếp nhận tại Bộ phận Văn thư Cục Quản lý Dược. Riêng đối với văn bản Mật thực hiện theo quy trình quản lý tài liệu Mật (QT.VP.10.01).

### 6.1. Tiếp nhận văn bản đến

Khi tiếp nhận văn bản đến, Văn thư Cục:

- Văn bản giấy:

- + 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

- Văn bản điện tử: Kiểm tra tính xác thực và toàn vẹn của văn bản.

Văn bản hợp lệ để tiếp nhận phải có đủ các thông tin: trích yếu nội dung văn bản, ngày, tháng, năm của văn bản, chữ ký, họ tên của người chịu trách nhiệm và được đóng dấu.

Trường hợp phát hiện có sai sót hoặc dấu hiệu bất thường, Văn thư Cục báo cáo ngay Chánh Văn phòng; trường hợp cần thiết, phải lập biên bản và có chữ ký của người chuyển và người nhận văn bản và thông báo cho nơi gửi văn bản.

Tất cả văn bản giấy đến gửi Cục được đăng ký tại Văn thư Cục phải được bóc bì, đóng dấu “ĐẾN”.

Đối với văn bản gửi đích danh cá nhân thì 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 Cục thì cá nhân nhận văn bản có trách nhiệm chuyển lại cho Văn thư Cục để đăng ký.

Văn bản giấy (trừ văn bản mật, đơn thư), VTC thực hiện số hóa văn bản (scan văn bản) và chuyển trình Lãnh đạo Cục hoặc Chánh Văn phòng trên hệ thống VOffice.

Văn bản khiếu nại, tố cáo, đơn thư: Văn thư Cục thực hiện đăng ký văn bản đến và trình bản giấy Lãnh đạo Cục cho ý kiến chỉ đạo.

Văn bản đến (VB giấy và VB điện tử) được VTC trình trong ngày, chậm nhất là trong buổi sáng ngày làm việc tiếp theo đến Lãnh đạo Cục/Chánh Văn phòng xem xét, cho ý kiến chỉ đạo và phân công Phòng/đơn vị đầu mối giải quyết. Văn bản đến có dấu chỉ các mức độ khẩn phải được trình và chuyển giao ngay sau khi nhận được. Việc chuyển giao văn bản phải bảo đảm chính xác và giữ bí mật nội dung văn bản.

Trường hợp VB đến VTC phát hiện có sai sót hoặc không đúng theo quy định của luật bảo vệ bí mật nhà nước không được gửi điện tử thì VTC báo cáo Chánh Văn phòng và thông báo cho nơi gửi văn bản để xử lý.

### 6.2. Xử lý văn bản đến

Khi tiếp nhận văn bản đến, cán bộ, công chức, người lao động có trách nhiệm nghiên cứu, giải quyết văn bản đảm bảo kịp thời, đúng thời gian theo quy định hoặc đúng thời hạn theo yêu cầu của Lãnh đạo Cục hoặc thời hạn trên văn bản.

Những văn bản đến có mức độ khẩn phải được giải quyết ngay sau khi nhận được.

Tất cả 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 Cục).

### **6.3. Thời hạn tiếp nhận, cập nhật, xử lý văn bản**

VTC thực hiện số hoá, 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:

- Triển khai ngay (trong 01h từ khi nhận văn bản), đối với những văn bản khẩn, thượng khẩn, hỏa tốc.
- 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.

Cán bộ, công chức xử lý văn bản (là cán bộ công chức cuối cùng trực tiếp 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 Lãnh đạo Cục hoặc thời hạn của văn bản đến và chịu trách nhiệm trước Lãnh đạo Cục về việc chậm xử lý văn bản.

## 7. QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ VĂN BẢN ĐẾN

### 7.1. Sơ đồ quy trình tiếp nhận, xử lý văn bản giấy

| Người thực hiện                     | Trình tự thực hiện | Tài liệu tham chiếu, biểu mẫu | Thời gian thực hiện                              |
|-------------------------------------|--------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------|
| Văn thư Cục                         |                    | 7.2.1                         | 01 ngày làm việc                                 |
| - Lãnh đạo Cục<br>- Chánh Văn phòng |                    | 7.2.2                         | - Theo Quy chế làm việc<br>- 01-02 ngày làm việc |
| Văn thư Cục                         |                    | 7.2.3                         | 01 ngày làm việc                                 |
| Văn thư phòng                       |                    | 7.2.4                         | 01 ngày làm việc                                 |
| Lãnh đạo Phòng                      |                    | 7.2.5                         | 01 ngày làm việc                                 |
| Chuyên viên                         |                    | 7.2.6                         | Sau khi nhận được VB đến                         |

### 7.2. Mô tả quy trình tiếp nhận, xử lý văn bản giấy

#### 7.2.1. Tiếp nhận và trình văn bản

Thời gian tối đa thực hiện bước này: 01 ngày làm việc.

Văn bản giấy gửi đến bảo đảm tính pháp lý và đầy đủ hồ sơ kèm theo, Văn thư Cục thực hiện như sau:

Văn bản giấy gửi đến Cục song song với văn bản điện tử được đăng ký quản lý trên hệ thống VOffice, VTC đóng dấu “ĐẾN” (mẫu dấu “ĐẾN” thực hiện theo mẫu BM.VP.21.02/01) vào văn bản giấy, đồng thời thực hiện tra cứu văn bản trên Hệ thống và chuyển trực tiếp văn bản giấy đến các Phòng/đơn vị đã được phân công giải quyết trên Hệ thống.

- Văn bản giấy gửi trực tiếp đến Cục chưa có trên hệ thống VOffice, VTC đóng dấu “ĐẾN”, điền đầy đủ thông tin trên mẫu dấu “ĐẾN” (số, ngày, tháng năm), số hóa văn bản (scan văn bản và nhập các trường thông tin vào Hệ thống VOffice), chuyển trình Lãnh đạo Cục/Chánh Văn phòng (theo quy trình văn bản điện tử đến). Riêng đối với các văn bản gửi đến có tài liệu kèm theo trên 30 trang, VTC thực hiện số hoá nội dung văn bản, không số hoá tài liệu kèm theo, trình/chuyển xử lý song song VB giấy và VB điện tử.

## **7.2.2. Xem xét, chỉ đạo của Lãnh đạo Cục/ Chuyển xử lý của Chánh Văn phòng**

### **7.2.2.1. Xem xét, chỉ đạo của Lãnh đạo Cục**

**Thời gian tối đa thực hiện bước này:** Theo khoản 1 Điều 10 Quy chế làm việc của Cục số 39/QĐ-QLD ngày 22/01/2024: “1. Lãnh đạo Cục xem xét giải quyết công việc trên cơ sở hồ sơ trình của Đơn vị trong vòng 02 ngày làm việc kể từ khi nhận được hồ sơ (nếu hồ sơ gấp xử lý trong ngày). Trong trường hợp đặc biệt, thời hạn xử lý có thể kéo dài hơn.”

Khi nhận được văn bản đến, Lãnh đạo Cục xem xét cho ý kiến chỉ đạo giải quyết, được ghi vào mục “Chuyển” trong dấu “ĐẾN” hoặc Phiếu giải quyết văn bản đến theo mẫu tại Phụ lục IV Nghị định 30/2020/NĐ-CP. Lãnh đạo Cục cho ý kiến chỉ đạo, phân công Phòng/đơn vị đề xuất hoặc Phòng/đơn vị chủ trì, phối hợp giải quyết và thời hạn xử lý văn bản (nếu có).

### **7.2.2.2. Chuyển xử lý của Chánh Văn phòng**

**Thời gian tối đa thực hiện bước này:** 01-02 ngày làm việc

Trường hợp văn bản đến thuộc ủy quyền của Cục trưởng cho Chánh Văn phòng, Chánh Văn phòng xem xét chuyển văn bản đến tới các Phòng/đơn vị liên quan.

### **7.2.3. Cập nhật, chuyển giao văn bản của Văn thư Cục**

**Thời gian tối đa thực hiện bước này:** 01 ngày làm việc.

Sau khi có ý kiến chỉ đạo giải quyết của Lãnh đạo Cục, văn bản đến được chuyển lại cho VTC tiến hành công việc:

- Cập nhật vào Sổ văn bản đến các thông tin: Phòng/đơn vị chịu trách nhiệm xử lý, ngày văn bản được trả ra;

- Nhân bản văn bản đến (nếu có từ 02 Phòng/đơn vị trở lên chịu trách nhiệm xử lý);

- Bàn giao văn bản đến cho VTP (có ký nhận của VTP vào Sổ công văn đến).

### **7.2.4. Tiếp nhận, bàn giao của Văn thư Phòng**

**Thời gian tối đa thực hiện bước này:** 01 ngày làm việc.

Sau khi nhận văn bản đến từ VTC, VTP tiến hành:

- Vào sổ theo dõi công văn hoặc phần mềm theo dõi tại Phòng/đơn vị;

- Trình Lãnh đạo Phòng/đơn vị xem xét, chỉ đạo để phân công cho các cán bộ công chức, người lao động trong Phòng/đơn vị giải quyết;

- Tiến hành bàn giao cho các cá nhân tiếp nhận, xử lý văn bản (có ký nhận trong Sổ văn bản đến của Phòng/đơn vị).

#### **7.2.5. Xem xét, chỉ đạo, chuyển xử lý văn bản của Lãnh đạo Phòng**

**Thời gian tối đa thực hiện bước này:** 01 ngày làm việc, chậm nhất là trong ngày làm việc tiếp theo.

Sau khi nhận được văn bản đến, Lãnh đạo Phòng/đơn vị có trách nhiệm chỉ đạo, phân công cán bộ, công chức, người lao động của Phòng/đơn vị mình nghiên cứu, giải quyết kịp thời, đúng thời hạn theo yêu cầu của Lãnh đạo Cục hoặc thời hạn trên văn bản.

Trường hợp văn bản đến do Lãnh đạo Cục chuyển có nội dung không đúng chức năng, nhiệm vụ của Phòng/đơn vị, ngay sau khi nhận được văn bản, Lãnh đạo Phòng/đơn vị có trách nhiệm báo cáo Lãnh đạo Cục hoặc có phiếu trình trình Lãnh đạo Cục để chuyển đến Phòng/đơn vị khác chủ trì giải quyết (chuyển quy trình tạo lập hồ sơ, trình ký và phát hành văn bản đi).

Trường hợp văn bản đến do Chánh Văn phòng chuyển có nội dung không đúng chức năng, nhiệm vụ của Phòng/đơn vị, Lãnh đạo Phòng/đơn vị trả lại văn bản (thời gian trả lại không quá 01 ngày làm việc đối với văn bản khẩn và không quá 02 ngày làm việc đối với văn bản thường, kể từ khi nhận văn bản), nghi rõ lý do trả lại để chuyển lại đơn vị xử lý theo đúng chức năng, nhiệm vụ.

#### **7.2.6. Tiếp nhận, xử lý văn bản đến**

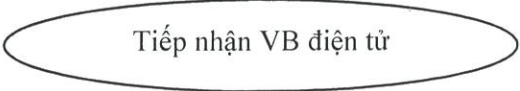
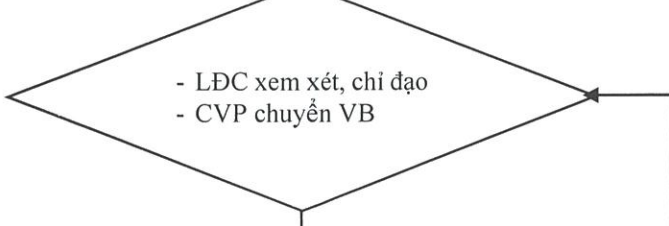
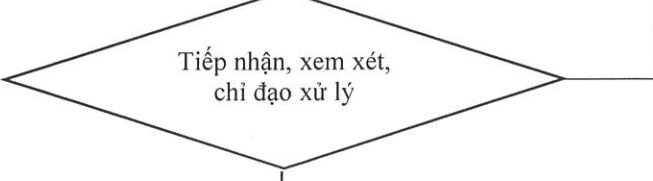
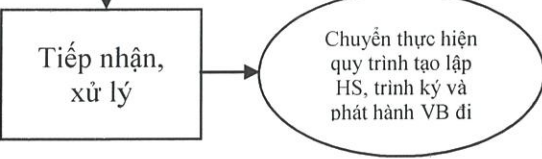
**Thời gian tối đa thực hiện bước này:** Ngay sau khi nhận được văn bản đến

Khi nhận được chỉ đạo, phân công văn bản đến của Lãnh đạo phòng, cán bộ công chức:

- Văn bản đến nhận để biết, CBCC nghiên cứu và lưu văn bản theo quy định;
- Văn bản đến cần trình xin ý kiến chỉ đạo hoặc trình xin ban hành văn bản, cán bộ, công chức, người lao động chuyển thực hiện quy trình tạo lập hồ sơ, trình ký và phát hành văn bản đi.

Khi được giao những công việc không thuộc nhiệm vụ được phân công hoặc không liên quan đến lĩnh vực thuộc thẩm quyền phụ trách, phải báo cáo ngay với Lãnh đạo giao nhiệm vụ hoặc Lãnh đạo có thẩm quyền để xem xét; thời hạn báo cáo không quá 01 ngày làm việc đối với văn bản khẩn và không quá 02 ngày làm việc đối với văn bản thường, kể từ khi nhận được phân công công việc.

## 7.3. Sơ đồ quy trình tiếp nhận, xử lý văn bản điện tử

| Người thực hiện                     | Trình tự thực hiện                                                                   | Tài liệu tham chiếu, biểu mẫu | Thời gian thực hiện                              |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------|
| Văn thư Cục                         |    | 7.4.1                         | 01 ngày làm việc                                 |
| - Lãnh đạo Cục<br>- Chánh Văn phòng |    | 7.4.2                         | - Theo Quy chế làm việc<br>- 01-02 ngày làm việc |
| Lãnh đạo Phòng                      |   | 7.4.3                         | 01 ngày làm việc                                 |
| Chuyên viên                         |  | 7.4.4                         | Sau khi nhận được VB đến                         |

## 7.4. Mô tả quy trình tiếp nhận, xử lý văn bản điện tử

## 7.4.1. Tiếp nhận và trình văn bản

**Thời gian tối đa thực hiện bước này:** 01 ngày làm việc.

Văn thư Cục sử dụng phần mềm VOffice để thực hiện quy trình này, cụ thể như sau:

- VTC sử dụng tên và mật khẩu để đăng nhập vào tài khoản Voffice;

- VTC kiểm tra các trường thông tin văn bản điện tử đến trên hệ thống, vào sổ, cấp số và chuyển trình Lãnh đạo Cục/Chánh Văn phòng trên hệ thống Voffice: VB đáp ứng quy định về tính xác thực và toàn vẹn của VB, VTC tiếp nhận và trình Lãnh đạo Cục hoặc Chánh Văn phòng; VB không đáp ứng quy định về tính xác thực, toàn vẹn của VB hoặc gửi sai nơi nhận, VTC trả lại cho cơ quan, tổ chức gửi VB trên hệ thống.

Văn bản điện tử đến có các mức độ khẩn như “Hoả tốc”, “Thượng khẩn”, “Khẩn” được tiếp nhận, cập nhật vào hệ thống, vào sổ, cấp số và chuyển đến Lãnh đạo Cục/Chánh Văn phòng để xem xét, chỉ đạo ngay sau khi nhận (VTC chọn mục văn bản ưu tiên trên Hệ thống Voffice).

Văn bản điện tử gửi trực tiếp đến cá nhân qua thư điện tử, mạng xã hội,... nếu là văn bản liên quan đến công việc chung của Cục thì cá nhân nhận văn bản có trách nhiệm chuyển lại cho Văn thư Cục để đăng ký.

#### **7.4.2. Xem xét chỉ đạo của Lãnh đạo Cục/ Chuyển xử lý của Chánh Văn phòng**

##### **7.4.2.1. Xem xét, chỉ đạo của Lãnh đạo Cục**

**Thời gian tối đa thực hiện bước này:** Theo khoản 1 Điều 10 Quy chế làm việc của Cục số 39/QĐ-QLD ngày 22/01/2024: “1. *Lãnh đạo Cục xem xét giải quyết công việc trên cơ sở hồ sơ trình của Đơn vị trong vòng 02 ngày làm việc kể từ khi nhận được hồ sơ (nếu hồ sơ gấp xử lý trong ngày). Trong trường hợp đặc biệt, thời hạn xử lý có thể kéo dài hơn.*”

Lãnh đạo Cục ghi ý kiến chỉ đạo giải quyết văn bản đến trên Hệ thống và cập nhật vào Hệ thống các thông tin: Phòng/Đơn vị hoặc người nhận; ý kiến chỉ đạo, trạng thái xử lý văn bản; thời hạn giải quyết; chuyển văn bản cho Phòng/đơn vị hoặc cá nhân được giao giải quyết.

##### **7.4.2.2. Chuyển xử lý của Chánh Văn phòng**

**Thời gian tối đa thực hiện bước này:** 01-02 ngày làm việc.

Trường hợp Văn bản đến thuộc uỷ quyền của Cục trưởng cho Chánh Văn phòng thì VTC trình Chánh Văn phòng xem xét chuyển văn bản đến tới các Phòng/đơn vị liên quan trực tiếp trên hệ thống VOffice.

#### **7.4.3. Xem xét, chỉ đạo, chuyển xử lý văn bản của Lãnh đạo Phòng**

**Thời gian tối đa thực hiện bước này:** 01 ngày làm việc, chậm nhất là trong ngày làm việc tiếp theo.

Sau khi nhận được văn bản đến trên Hệ thống VOffice, Lãnh đạo Phòng/đơn vị có trách nhiệm chỉ đạo, phân công cán bộ, công chức, người lao động của Phòng/đơn vị mình nghiên cứu, giải quyết kịp thời, đúng thời hạn theo yêu cầu của Lãnh đạo Cục hoặc thời hạn trên văn bản.

Trường hợp văn bản đến do Lãnh đạo Cục chuyển có nội dung không đúng chức năng, nhiệm vụ của Phòng/đơn vị, ngay sau khi nhận được văn bản, Lãnh đạo Phòng/đơn vị có trách nhiệm báo cáo Lãnh đạo Cục: trả lại văn bản bằng chức năng của Hệ thống và nêu rõ lý do hoặc có phiếu trình trình Lãnh đạo Cục để chuyển đến Phòng/đơn vị khác chủ trì giải quyết (chuyển quy trình tạo lập hồ sơ, trình ký và phát hành văn bản đi).

Trường hợp văn bản đến do Chánh Văn phòng chuyển có nội dung không đúng chức năng, nhiệm vụ của Phòng/đơn vị, Lãnh đạo Phòng/đơn vị nhấn nút trả lại văn bản (thời gian trả lại không quá 01 ngày làm việc đối với văn bản khẩn và không quá 02 ngày làm việc đối với văn bản thường, kể từ khi nhận được công việc trên Hệ thống quản lý và điều hành văn bản điện tử), nhập lý do trả lại để chuyển lại đơn vị xử lý theo đúng chức năng, nhiệm vụ.

##### **7.4.4. Tiếp nhận, xử lý văn bản đến**

**Thời gian tối đa thực hiện bước này:** Ngay sau khi nhận được văn bản đến

Trường hợp văn bản đến nhận để biết, cán bộ, công chức, người lao động thực hiện theo chức năng của hệ thống VOffice.

Trường hợp văn bản đến cần trình xin ý kiến chỉ đạo hoặc trình xin ban hành văn bản, cán bộ, công chức, người lao động chuyển thực hiện quy trình tạo lập hồ sơ, trình ký và phát hành văn bản đi.

Khi tiếp nhận văn bản đến, cán bộ, công chức, người lao động có trách nhiệm nghiên cứu, giải quyết văn bản đảm bảo kịp thời, đúng thời gian theo quy định hoặc đúng thời hạn theo yêu cầu của Lãnh đạo Cục hoặc thời hạn trên văn bản. Những văn bản đến có mức độ khẩn phải được giải quyết ngay sau khi nhận được. Tất cả 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 Cục).

Khi được giao những công việc không thuộc nhiệm vụ được phân công hoặc không liên quan đến lĩnh vực thuộc thẩm quyền phụ trách, phải báo cáo ngay với Lãnh đạo giao nhiệm vụ hoặc Lãnh đạo có thẩm quyền để xem xét; thời hạn báo cáo không quá 01 ngày làm việc đối với văn bản khẩn và không quá 02 ngày làm việc đối với văn bản thường, kể từ khi nhận được công việc trên Hệ VOffice.

**8. BIỂU MẪU**

BM.VP.21.02/01: Dấu “ĐẾN” của Cục Quản lý Dược.

BM.VP.21.02/02: Mẫu sổ đăng ký văn bản đến

**9. HỒ SƠ CỦA QUY TRÌNH**

- Sổ quản lý văn bản đến./.

**BM.VP.21.02/01**

**MẪU DẤU “ĐẾN”:** Được khắc sẵn, hình chữ nhật, kích thước 35mm x 50mm

|       |                         |
|-------|-------------------------|
|       | 50 mm                   |
| 35 mm | <b>CỤC QUẢN LÝ DƯỢC</b> |
|       | <b>ĐẾN</b> Số:.....     |
|       | Ngày:.....              |
|       | Chuyển:.....            |
|       | Số và ký hiệu HS:.....  |

## MẪU SỔ ĐĂNG KÝ VĂN BẢN ĐẾN

## 1. Bìa và trang đầu

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN TRỰC TIẾP  
TÊN CƠ QUAN/ĐƠN VỊ

**SỔ ĐĂNG KÝ VĂN BẢN ĐẾN**

Năm:.....

Từ ngày..... đến ngày.....  
Từ số..... đến số.....

Quyển số:....

## 2. Nội dung đăng ký văn bản đến

Tối thiểu gồm 10 nội dung:

[illegible]