



**Bước 1:** Phòng HCNS tiếp nhận công văn đến từ các nguồn (cơ quan nhà nước, đối tác/ khách hàng, chuyển phát nhanh/ email/ trực tiếp)

**Bước 2:** Phân loại công văn:

- Công văn bản giấy, tiến hành bước 3.
- Công văn bản điện tử, tiến hành bước 4.

**Bước 3:** Đối với công văn bản giấy, HCNS scan và tải bản scan lên hệ thống.

**Bước 4:** Đối với bản điện tử HCNS tải trực tiếp file công văn lên hệ thống.

**Bước 5:** Phòng HCNS tiến hành gắn công văn cho bộ phận/ phòng ban/ cá nhân liên quan.

**Bước 6:** Xác định yêu cầu xử lý công văn:

- Công văn yêu cầu xử lý/ phản hồi, tiến hành bước 7.
- Công văn không cần xử lý, tiến hành bước 11.

**Bước 7:** Gửi thông báo đến bộ phận/ phòng ban/ cá nhân có liên quan.

**Bước 8:** Thực hiện soạn thảo văn bản phản hồi.

**Bước 9:** Cập nhật văn bản phản hồi và ghi số văn bản.

**Bước 10:** HCNS xác nhận đã có văn bản phản hồi.

**Bước 11:** Phòng HCNS lưu trữ công văn bản gốc.

**Bước 12:** Hệ thống kiểm tra yêu cầu xử lý có quá hạn:

- Không quá hạn, kết thúc quy trình.
- Quá hạn, tiến hành bước 13.

**Bước 13:** Hệ thống gửi cảnh báo quá hạn soạn thảo văn bản phản hồi đến phòng ban/ bộ phận/ cá nhân.

**Bước 14:** Hệ thống thông báo trạng thái công văn đến theo từng giai đoạn.

**Bước 15:** Hệ thống lưu trữ bản scan và hỗ trợ tra cứu/ Báo cáo Audit