

Số: 5994/QĐ-UBND

Quận 8, ngày 07 tháng 10 năm 2013

### QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy trình Giải quyết hồ sơ đề nghị  
khen thưởng cấp thành phố và cấp nhà nước

### CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 8

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Căn cứ Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg ngày 20 tháng 6 năm 2006 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 vào hoạt động của các cơ quan hành chính Nhà nước và Quyết định số 118/2009/QĐ-TTg ngày 30 tháng 9 năm 2009 của Thủ tướng Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg;

Căn cứ Công văn số 1172/SKHCN-TĐC ngày 28 tháng 12 năm 2011 của Sở Khoa học và Công nghệ Thành phố Hồ Chí Minh về việc tiếp tục triển khai áp dụng ISO 9001:2008 cho các cơ quan hành chính nhà nước theo Quyết định 118/2009/QĐ-TTg;

Căn cứ Điều khoản 7.1, 7.2, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.3 và 8.4 theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008;

Xét đề nghị của Thường trực Hội đồng Thi đua và Khen thưởng Quận 8 và Trưởng Phòng Nội vụ Quận 8 (tại Tờ trình số: 119 /TTr-PNV ngày 27 tháng 9 năm 2013),

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Nay ban hành kèm theo Quyết định này là Quy trình Giải quyết hồ sơ đề nghị khen thưởng cấp thành phố và cấp nhà nước.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Quận 8, Trưởng Phòng Nội vụ Quận 8, Thường trực Hội đồng Thi đua và Khen thưởng Quận 8, các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- BCĐ ISO 9001:2008 Q8;
- VPUB (C, PVP);
- Lưu: VT (VPUB, PNV).



CHỦ TỊCH

Nguyễn Thành Chung

THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 8  
PHÒNG NỘI VỤ

QUY TRÌNH  
GIẢI QUYẾT HỒ SƠ ĐỀ NGHỊ KHEN THƯỞNG  
CẤP THÀNH PHỐ VÀ CẤP NHÀ NƯỚC

Ngày hiệu lực: 07 / 10 / 2013

Lần ban hành: 01

SOẠN THẢO	KIỂM TRA	PHÊ DUYỆT
		 
TRƯỞNG PHÒNG	PHÓ CHỦ TỊCH	CHỦ TỊCH
Nguyễn Văn Muôn	Võ Văn Hùng	Nguyễn Thành Chung

**ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 8 - TP. HỒ CHÍ MINH**  
**PHÒNG NỘI VỤ QUẬN 8**

**Quy trình:**

**Giải quyết hồ sơ đề nghị khen thưởng cấp thành phố và cấp nhà nước**

**1. DANH SÁCH PHÂN PHỐI TÀI LIỆU**

- Chủ tịch
- Phó Chủ tịch (04 bản)
- Văn Phòng UBND (05 bản)
- Phòng Nội vụ Quận 8 (04 bản)

**2. TÀI LIỆU LIÊN QUAN (NỘI BỘ VÀ BÊN NGOÀI)**

- Điều khoản 7.1, 7.2 và 7.5.1, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.3, 8.4 tiêu chuẩn ISO 9001:2008.
- Bảng kê các văn bản pháp quy.

**3. ĐỊNH NGHĨA THUẬT NGỮ VÀ TỪ VIẾT TẮT**

- UBND: Ủy ban nhân dân
- HĐĐ-KT: Hội đồng thi đua khen thưởng
- HĐĐ-KT/Q: Hội đồng thi đua khen thưởng Quận

**4. NỘI DUNG**

**4.1 Thành phần hồ sơ:**

- + Báo cáo thành tích theo mẫu
- + Công văn đề nghị của đơn vị
- + Biên bản cuộc họp Hội đồng Thi đua và Khen thưởng của đơn vị
- + Danh sách đề nghị khen thưởng

❖ **Số lượng hồ sơ:** 02 bộ (bản chính).

❖ **Thời hạn giải quyết:** 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.

- Đối với khen thưởng cấp cao (cấp nhà nước): Trình 02 đợt 30/4 và 30/8 hàng năm.

**4.2 Thực hiện:**

TT	NỘI DUNG CÔNG VIỆC	ĐƠN VỊ THỰC HIỆN	THỜI GIAN	HỒ SƠ LIÊN QUAN
1	<ul style="list-style-type: none"><li>- Hướng dẫn viết báo cáo thành tích.</li><li>- Tiếp nhận và kiểm tra hồ sơ.</li><li>- Soạn thảo công văn đề nghị, trình lãnh đạo phòng.</li></ul>	Bộ phận phụ trách Thi đua – Khen thưởng PNV Q8	05 ngày	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tờ trình hoặc công văn đề nghị.</li><li>- Biên bản họp HĐĐ-KT của đơn vị.</li><li>- Báo cáo thành tích của tập thể, cá nhân đề nghị khen thưởng.</li><li>(Theo mẫu số 1,2,3,4,5 – ND 39)</li><li>- Xác nhận của cơ quan thuế (đối với đơn vị doanh</li></ul>

**ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 8 - TP. HỒ CHÍ MINH**  
**PHÒNG NỘI VỤ QUẬN 8**

**Quy trình:**  
**Giải quyết hồ sơ đề nghị khen thưởng cấp thành phố và cấp nhà nước**

TT	NỘI DUNG CÔNG VIỆC	ĐƠN VỊ THỰC HIỆN	THỜI GIAN	HỒ SƠ LIÊN QUAN
				nghiệp). - Hiệp y của sở, ban ngành cấp trên (đối với đơn vị cấp quận và Thủ trưởng đơn vị).
2	Xem xét, xin ý kiến TT.UBND quận về lịch họp HĐTD-KT/Q xét khen thưởng các cấp.	Trưởng Phòng Nội vụ	1,5 ngày	- Hồ sơ hoàn chỉnh của đơn vị. - Tờ trình xin ý kiến và lịch họp.
3	Họp HĐTD-KT quận xét khen thưởng cấp trên theo đề nghị.	Chuyên viên Phòng Nội vụ (TD-KT)	01 ngày	- Hồ sơ hoàn chỉnh của đơn vị.
4	Họp Ban thường vụ Quận ủy thông qua kết quả đề nghị khen thưởng (đối với khen thưởng cấp cao)	Trưởng Phòng Nội vụ	0,5 ngày	- Hồ sơ hoàn chỉnh của đơn vị. - Tờ trình xin ý kiến và lịch họp.
5	Dự thảo công văn đề nghị khen thưởng, hoàn chỉnh biên bản họp Hội đồng Thi đua và hồ sơ đề nghị khen thưởng theo quy định.	Chuyên viên Phòng Nội vụ (TD-KT)	02 ngày	- Hồ sơ hoàn chỉnh của đơn vị.
6	- Kiểm tra, xem xét hồ sơ. - Trình lãnh đạo quận. (thông qua Văn phòng UBND quận)	Chuyên viên Phòng Nội vụ (TD-KT)	0,5 ngày	- Hồ sơ hoàn chỉnh của đơn vị.
7	- Xem xét ký ban hành. - Nếu hồ sơ không đạt yêu cầu, chuyển hồ sơ về Phòng Nội vụ chỉnh sửa lại.	Lãnh đạo quận	02 ngày	- Hồ sơ hoàn chỉnh của đơn vị.
8	- Nhận hồ sơ từ lãnh đạo quận. - Chuyển hồ sơ cho Phòng Nội vụ.	Chuyên viên	0,5 ngày	- Hồ sơ hoàn chỉnh của đơn vị.
9	- Liên hệ bộ phận văn thư lấy số, dấu và chuyển hồ sơ lên cấp trên.	Chuyên viên	02 ngày	- Hồ sơ hoàn chỉnh của đơn vị.

**5. XÁC NHẬN VÀ TRUY TÌM NGUỒN GỐC CỦA SẢN PHẨM – KIỂM SOÁT TÀI SẢN CỦA KHÁCH HÀNG – BẢO QUẢN HỒ SƠ:**

✓ Hồ sơ được lưu theo số thứ tự của Quyết định và bảo quản trong bìa cứng.

**6. XỬ LÝ SẢN PHẨM KHÔNG PHÙ HỢP**

**ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 8 - TP. HỒ CHÍ MINH**  
**PHÒNG NỘI VỤ QUẬN 8**

**Quy trình:**

**Giải quyết hồ sơ đề nghị khen thưởng cấp thành phố và cấp nhà nước**

✓ Trong quá trình thực hiện, nếu có sự không phù hợp xảy ra thì tùy theo sự không phù hợp mà những người tham gia vào quá trình tác nghiệp sẽ thực hiện xử lý theo 03 cách: sửa chữa; nhân nhượng; làm lại. Bằng chứng thực hiện được thể hiện thông qua **Phiếu kiểm soát quá trình, Thư xin lỗi**.

✓ Nếu như có sự không phù hợp nào xảy ra mà gây ảnh hưởng đến việc hồ sơ bị trễ hẹn thì bộ phận có liên quan phải lập **Phiếu yêu cầu hành động khắc phục – phòng ngừa**.

**7. THỐNG KÊ – PHÂN TÍCH DỮ LIỆU – KHẮC PHỤC – PHÒNG NGỪA – CẢI TIẾN**

✓ Trong tuần đầu của tháng sau, các bộ phận chức năng phải lập báo cáo thống kê về kết quả thực hiện công việc của tháng trước. Nội dung báo cáo bao gồm:

- ❖ Số lượng hồ sơ đã hoàn tất trong tháng, bao gồm: đúng hẹn, trễ hẹn;
- ❖ Số lượng hồ sơ đang xử lý: còn trong hẹn, đã trễ hẹn;
- ❖ Số lượng hồ sơ bị trả lại/bổ sung;
- ❖ Số lượng hồ sơ bị lỗi về nghiệp vụ: trong lúc tiếp nhận; trong quá trình xử lý; thời gian thụ lý: chậm trễ; luân chuyển hồ sơ nội bộ: bị thất lạc, hư; lỗi từ phía khách hàng; lỗi từ các cơ quan ban ngành khác; dạng lỗi khác;

❖ Ý kiến phản hồi của khách hàng (nếu có) – thông qua phiếu thăm dò ý kiến;

❖ Mức độ thực hiện (đạt) mục tiêu chất lượng:

- Đúng luật : 100% / tháng-năm
- Đúng hẹn : 100% / tháng-năm
- Mức độ hài lòng của khách hàng :  $\geq 90\%$  / tháng-năm

✓ Nếu không đạt theo mục tiêu (chất lượng) đặt ra thì phải đưa ra những biện pháp, hành động khắc phục – phòng ngừa, cải tiến thích hợp.

✓ Nội dung báo cáo được thể hiện trong **Bảng thống kê phân tích dữ liệu**.

**8. HỒ SƠ LƯU TRỮ:**

TT	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Thời gian lưu tối thiểu
1.	Hồ sơ khen thưởng	Phòng Nội vụ	Lâu dài
2.	Phiếu KSQT	Phòng Nội vụ	01 năm
3.	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục- phòng ngừa	Phòng Nội vụ	01 năm

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 8  
**PHÒNG NỘI VỤ**

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số:...../.....

Quận 8, ngày tháng năm 20

V/v xin lỗi hồ sơ trễ hẹn về giải quyết hồ sơ  
đề nghị khen thưởng cấp thành phố và cấp  
nhà nước.

Kính gửi : Ông (Bà).....  
Địa chỉ.....:

Ngày ...../...../2013, Ủy ban nhân dân Phường ..... Quận 8 có nhận được hồ sơ  
của Ông (Bà)..... về Giải quyết hồ sơ đề nghị khen  
thưởng thành phố và nhà nước.....( Hồ sơ hẹn trả kết quả  
vào ngày ...../...../....., nhưng đến nay chưa có kết quả theo **Biên nhận  
số:.....**

Tôi: ..... - Chức vụ: Trưởng Phòng Nội vụ Quận 8 là  
người chịu trách nhiệm xem xét giải quyết, xin thông tin lại tình trạng thụ lý đối với hồ  
sơ của Ông (Bà)....., do nguyên nhân: .....

Tôi xin nhận lỗi cùng Ông (Bà) về việc không đúng hẹn trên. Chúng tôi sẽ nhanh  
chóng xử lý hồ sơ trong vòng .....(.....) ngày và thông báo kết quả giải quyết sớm  
đến Ông (Bà).

Trân trọng./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- TT.UBND Q8;
- VP.UBND Q8;
- PNV Q8 (Tổ CCHC);
- Lưu: VT.

**TRƯỞNG PHÒNG**

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 8  
VĂN PHÒNG UBND

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:...../.....

Quận 8, ngày tháng năm 20

V/v xin lỗi hồ sơ trễ hẹn về giải quyết hồ sơ  
đề nghị khen thưởng cấp thành phố và cấp  
nhà nước.

Kính gửi : Ông (Bà) .....

Địa chỉ.....:

Ngày ...../...../2013, Ủy ban nhân dân Phường ..... Quận 8 có nhận được hồ sơ  
của Ông (Bà)..... về Giải quyết hồ sơ đề nghị khen  
thưởng thành phố và nhà nước.....( Hồ sơ hẹn trả kết quả  
vào ngày ...../...../....., nhưng đến nay chưa có kết quả theo **Biên nhận**  
số:.....

Tôi: ..... - Chức vụ: Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân  
Quận 8 là người chịu trách nhiệm xem xét giải quyết, xin thông tin lại tình trạng thụ lý  
đối với hồ sơ của Ông (Bà)....., do nguyên nhân:

Tôi xin nhận lỗi cùng Ông (Bà) về việc không đúng hẹn trên. Chúng tôi sẽ nhanh  
chóng xử lý hồ sơ trong vòng .....(.....) ngày và thông báo kết quả giải quyết sớm  
đến Ông (Bà).

Trân trọng./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- TT.UBND Q8;
- VP.UBND Q8;
- PNV Q8 (Tổ CCHC);
- Lưu: VT.

**CHÁNH VĂN PHÒNG**

**PHIẾU YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC - PHÒNG NGỪA**

**PHẦN 1: Phát hiện** (Người phát hiện lập từ 1 → 4)

1. Địa điểm phát hiện sự không phù hợp: .....
2. Các trường hợp không phù hợp:
  - Các ý kiến phản nản, khiếu nại của khách hàng
  - Các sự cố, các lỗi nghiệp vụ trong quá trình vận hành
  - Đánh giá nội bộ:                       NC chính                       NC phụ
3. Mô tả sự không phù hợp: .....
4. Người phát hiện: ..... Ngày: .....
5. Ý kiến của ĐDLĐ nếu hai bên không thống nhất được ý kiến:  Đồng ý     Không đồng ý
- Đề xuất (nếu có): .....
- ..... Ký tên: .....

**PHẦN 2: Hành động khắc phục – phòng ngừa** (Bộ phận gây ra sự không phù hợp lập từ 6 → 9)

6. Đơn vị thực hiện hành động khắc phục - phòng ngừa: .....
7. Nguyên nhân gây ra sự không phù hợp: .....
8. Hành động khắc phục - phòng ngừa: .....
9. Ngày hoàn thành: ..... Xác nhận của LĐ phòng: .....
10. Ý kiến của lãnh đạo UB (nếu có):                       Đồng ý                       Không đồng ý
- ..... Ký tên: .....

**PHẦN 3: Kiểm chứng** (Người đi kiểm chứng lập từ 11 → 13)

11. Kết quả kiểm chứng:                       Đạt                       Không đạt, lập phiếu mới
12. Nhận xét: .....
13. Người kiểm chứng: ..... Ký tên: ..... Ngày: .....



ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 8  
PHÒNG NỘI VỤ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

**PHIẾU KIỂM SOÁT QUẢ TRÌNH**

Quy trình Giải quyết hồ sơ đề nghị khen thưởng cấp thành phố và cấp nhà nước

Tên hồ sơ: ..... Điện thoại: .....

Thời gian giải quyết: 15 ngày làm việc.

Ngày nhận: ..... Ngày hẹn trả: .....

TT	Bộ phận thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian chuẩn	Ngày tháng <sup>1</sup>	Ký giao/nhận <sup>2</sup>	Nếu không đạt		
						Sửa chữa	Nhân nhượng <sup>3</sup>	Làm lại
1	Bộ phận phụ trách Thi đua - Khen thưởng PNV Q8	- Hướng dẫn viết báo cáo thành tích. - Tiếp nhận và kiểm tra hồ sơ. - Soạn thảo công văn đề nghị, trình lãnh đạo phòng.	05 ngày					
2	Trưởng Phòng Nội vụ	Xem xét, xin ý kiến TT UBND quận về lịch họp HĐTD-KT/Q xét khen thưởng các cấp.	1,5 ngày					
3	Chuyên viên	Hợp HĐTD-KT quận xét khen thưởng cấp trên theo đề nghị.	01 ngày					
4	Trưởng Phòng Nội vụ	Hợp Ban thường vụ quận ủy thông qua kết quả đề nghị khen thưởng (đối với khen thưởng cấp cao)	0,5 ngày					

TT	Bộ phận thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian chuẩn	Ngày tháng <sup>1</sup>	Ký giao/nhận <sup>2</sup>	Nếu không đạt		
						Sửa chữa	Nhân nhượng	Làm lại
5	Chuyên viên	Dự thảo công văn đề nghị khen thưởng, hoàn chỉnh biên bản họp Hội đồng Thi đua và hồ sơ đề nghị khen thưởng theo qui định.	02 ngày					
6	Chuyên viên	- Kiểm tra, xem xét hồ sơ. - Trình lãnh đạo quận. (thông qua Văn phòng UBND quận)	0,5 ngày					
7	Lãnh đạo quận	- Xem xét ký ban hành. - Nếu hồ sơ không đạt yêu cầu, chuyển hồ sơ về Phòng Nội vụ chỉnh sửa lại.	02 ngày					
8	Chuyên viên	- Nhân hồ sơ từ lãnh đạo quận. - Chuyển hồ sơ cho Phòng Nội vụ.	0,5 ngày					
9	Chuyên viên	- Liên hệ bộ phận văn thư lấy số, dấu và chuyển hồ sơ lên cấp trên.	02 ngày					

• **Chú thích:**

1. Ghi ngày tháng thực tế trong quá trình tác nghiệp.
2. Mục đích là đảm bảo từng khâu/bộ phận làm đúng theo số ngày đã chuẩn hóa; có thể không nhất thiết phải ký vào cột này, nhưng phải đảm bảo chứng minh được yếu tố ngày tháng của quá trình tác nghiệp này.
3. Mục đích của cột này là nhằm kiểm soát những lỗi nghiệp vụ phát sinh trong quá trình tác nghiệp. Có ba hình thức xử lý: 1/ Yêu cầu người làm sửa chữa lại và sau đó chuyển giao; 2/ Lỗi nhỏ, chấp nhận được, cho qua; 3/ Lỗi lớn, yêu cầu làm lại; có thể phải ra văn bản trả hoặc yêu cầu bồi tức hồ sơ.

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 8  
PHÒNG NỘI VỤ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

**BẢNG KÊ CÁC VĂN BẢN PHÁP QUY**

TT	Tên văn bản	Ngày ban hành	Ngày hiệu lực	Ghi chú
1.	Luật Thi đua, Khen thưởng ngày 26 tháng 11 năm 2003.	26/11/2003	29/5/2012	
2.	Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật Thi đua, Khen thưởng ngày 14 tháng 6 năm 2005;	14/6/2005	29/5/2012	
3.	Nghị định số 42/2010/NĐ-CP ngày 15 tháng 4 năm 2010 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thi đua, Khen thưởng và Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật Thi đua, Khen thưởng.	15/10/2010	29/5/2012	
4.	Nghị định số 39/2012/NĐ-CP ngày 27 tháng 4 năm 2012 của Chính phủ sửa đổi bổ sung một số điều của Nghị định số 42/2010/NĐ-CP ngày 15 tháng 4 năm 2010 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thi đua, Khen thưởng.	27/04/2012	20/6/2012	
5.	Thông tư 02/2011/TT-BNV ngày 24 tháng 01 năm 2011 của Bộ Nội vụ về hướng dẫn thực hiện Nghị định số 42/2010/NĐ-CP ngày 15 tháng 4 năm 2010 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thi đua, Khen thưởng và Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật Thi đua, Khen thưởng.	24/01/2011	29/5/2012	
6.	Quyết định số 58/2011/QĐ-UBND ngày 07 tháng 9 năm 2011 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về việc ban hành Quy định về công tác thi đua, khen thưởng tại thành phố Hồ Chí Minh	07/9/2011	29/5/2012	