CÔNG TY ABCD

.

QUI TRÌNH XỬ LÝ THÔNG TIN

Mã tài liệu: HC-19

Bảng theo dõi sửa đổi tài liệu

Ngày sửa đổi	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Lần sửa	Ghi chú

	Người biên soạn		Giám đốc
Họ và tên			
Chữ ký			

I/ MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU:

- Đảm bảo thông tin được truyền đi chính xác, không bị sai lệch.

- Hướng dẫn cụ thể cho các bộ phận phương pháp truyền và xử lý thông tin.

III/ PHẠM VI:

Quy trình này áp dụng cho việc báo cáo, xử lý thông tin/công việc hàng ngày của Công ty, cụ thể gồm các loại thông tin như sau:

- Thông tin từ bên ngoài vào công ty và thông tin từ công ty ra ngoài.

- Thông tin truyền đạt giữa các bộ phận nhằm giải quyết công việc theo chức năng.

- Thông tin từ BGĐ chỉ đạo cho các bộ phận.

II/ ĐỊNH NGHĨA:

- Không có.

IV/ NỘI DUNG:

1 . Nguyên tắc truyền đạt và xử lý thông tin.

- Thông tin có thể truyền đạt qua các loại hình như: điện thoại, fax, email, trực tiếp…

- Đối với công việc quan trọng thì người gửi thông tin phải đảm bảo rằng người nhận đã thực sự nhận được thông tin và phải gọi điện hay gặp trực tiếp hỏi xem họ đã nhận được hay chưa? Các loại thông tin khi gửi thường phải xác nhận lại bằng điện thoại là: gửi thư, gửi mail.

- Việc giao nhận giấy tờ phải có bằng chứng giao nhận thông qua mẫu sổ công văn…

- Sau khi nhận được thông tin phải tiến hành xử lý thông tin ngay trong vòng 30 phút, trường hợp vì lý do khẩn cấp thì phải chuyển ngay trong ngày, không chuyển qua ngày hôm sau.

- Khi nhận được thông tin, bộ phận nhận bắt buộc phải có phản hồi thông tin ngay cho bộ phận chuyển giao. Nếu không làm được theo thời hạn thì phải có phản hồi để bộ phận/cá nhân giao thông tin sắp xếp.

2 Phương pháp xử lý với các loại thông tin:

2.1 Thông tin từ bên ngoài công ty.

- Với thông tin là các công văn, thư từ từ bên ngoài, nhân viên văn thư vào sổ công văn đến theo mẫu, sau đó xác định xem thông tin cần chuyển đến bộ phận nào, chuyển đến bộ phận thì phải yêu cầu người nhận ký vào sổ công văn đến.

- **Với thông tin khác bằng điện thoại,** trường hợp cần phải xử lý thông tin liên quan đến các bộ phận – cá nhân khác, nhân viên văn thư ghi nhận vào sổ thông tin theo biểu mẫu. và chuyển

thông tin đến cho người cần giải quyết. Việc chuyển thông tin quan trọng phải yêu cầu người nhận ký vào sổ giải quyết và xử lý thông tin theo mẫu.

- Với thông tin bằng mail.

  - Mail đến: Khi nhận được mail, nhân viên ghi nhận nội dung mail vào sổ công văn đến, in mail làm hai bản, một bản lưu hồ sơ và 1 bản chuyển cho người nhận, yêu cầu người nhận ký vào sổ công văn đến.

  - Gởi mail đi: Trường hợp phải gửi mail cho khách, nhân viên văn thư dự thảo nội dung, gởi nội dung dự thảo cho người cần gửi xác nhận bằng cách ký tên. Sau đó gởi nội dung theo yêu cầu, in 1 bản mail đã gửi để gửi lại cho người yêu cầu gửi mail, copy bản mail đã gửi, đích kèm nội dung đã xác nhận bằng chữ ký ở trên và lưu hồ sơ.

  - Trường hợp với mail của các cá nhân trực tiếp gởi ra ngoài không thông qua văn thư thì cá nhân đó trực tiếp giải quyết.

2.2 Thông tin từ trong công ty ra bên ngoài.

- Các thông tin chuyển từ bên trong ra bên ngoài gồm các loại thông tin do văn thư gửi và thông tin do các cá nhân, bộ phận của công ty gửi trực tiếp ra bên ngoài.

- Thông tin do các bộ phận gửi trực tiếp ra bên ngoài thì do bộ phận đó quản lý và kiểm soát theo nguyên tắc trên.

- Trường hợp văn thư gửi ra bên ngoài thì phải tuân thủ các yêu cầu sau: phải lưu bằng chứng quá trình chuyển giao thông tin ra bên ngoài như: phiếu giao cho đơn vị chuyển phát nhanh…

- Toàn bộ các nội dung kiểm soát công văn ra bên ngoài công ty phải ghi chép theo biểu mẫu sổ giao công văn đi.

2.3 **Thông tin từ bộ phận này ra bộ phận khác.**

- Thông tin của bộ phận bao gồm các thông tin chuyển ra bên ngoài công ty, thông tin chuyển qua văn thư, thông tin chuyển đến Giám đốc, thông tin chuyển qua các bộ phận và cá nhân khác trong công ty.

- Khi chuyển thông tin phải dưới dạng văn bản như công văn, thông báo, fax hoặc các biểu mẫu thuộc các quy trình chuyên môn liên quan.

2.4 Thông tin do Giám đốc triển khai:

- Đối với các thông tin do Ban Giám đốc triển khai, quản lý các bộ phận có trách nhiệm triển khai đầy đủ cho nhân viên.

- Ngay sau khi triển khai, mọi người tham gia cuộc họp phải ký tên và quản lý xác nhận vào cuối biên bản (ghi trong sổ họp của phòng).

V/ BIỂU MẪU KÈM THEO:

1. Sổ theo dõi và xử lý thông tin mã số: HC – 19 – BM01

---------- □ □ □ ----------