

BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG  
QUỸ DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CÔNG ÍCH VIỆT NAM

QUY TRÌNH  
TỔ CHỨC HỘI NGHỊ, HỘI THẢO

Mã số: QT-TCHC-03  
Lần ban hành: 01  
Ngày ban hành: 14 / 5 / 2021

	Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Chức vụ	CHUYÊN VIÊN	PHÓ TRƯỞNG BAN	GIÁM ĐỐC
Chữ ký			
Họ và tên	Phạm Hồ Quang	Phí Minh Hào	Trần Duy Hiếu



**NOI NHẬN** (ghi rõ nơi nhận rồi đánh dấu X ô bên cạnh)

<input type="checkbox"/>	Giám đốc	<input type="checkbox"/>	Ban Kế hoạch - Nghiệp vụ
<input type="checkbox"/>	Các Phó Giám đốc	<input type="checkbox"/>	Ban Tài chính, Kế toán
<input type="checkbox"/>	Ban Tổ chức - Hành chính	<input type="checkbox"/>	Thư ký ISO
<input type="checkbox"/>	Ban Kiểm soát	<input type="checkbox"/>	

**THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI** (tình trạng sửa đổi so với bản trước đó)

Trang	Hạng mục sửa đổi	Tóm tắt nội dung sửa đổi
<i>Sửa đổi lần thứ ....., ngày .... tháng ..... năm ...</i>		

**1. Mục đích:**

Hướng dẫn các bước thực hiện tổ chức hội nghị, hội thảo tại Quỹ.

**2. Phạm vi áp dụng:**

- Các hội nghị, hội thảo do Quỹ tổ chức;
- Phạm vi áp dụng cho tất cả các đơn vị trực thuộc Quỹ.

**3. Tài liệu viện dẫn:**

- Quyết định số 45/2018/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ: Quy định chế độ hợp trong hoạt động quản lý, điều hành của cơ quan thuộc hệ thống hành chính nhà nước;
- Thông tư 71/2018/TT-BTC ngày 10/8/2018/ về việc Quy định về chế độ tiếp khách nước ngoài vào làm việc tại Việt Nam, chế độ chi tổ chức hội nghị, hội thảo quốc tế tại Việt Nam và chế độ tiếp khách trong nước;
- Quyết định số 254/QĐ-VTF ngày 03/06/2019 về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của quy chế chi tiêu nội bộ theo quyết định số 293/QĐ-VTF ngày 04/09/2015 của Giám đốc quỹ dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam;
- Quy chế làm việc của Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam ban hành tại Quyết định số 279/QĐ-VTF ngày 14/6/2019 của Giám đốc Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam;
- Các quy định của Nhà nước và Quỹ về chế độ công tác phí, chế độ chi hội nghị, hội thảo.

**4. Thuật ngữ và từ viết tắt:**

- BTT&TT: Bộ Thông tin và Truyền thông
- BGD: Ban giám đốc;
- Ban TC-KT: Ban Tài chính Kế toán;
- Ban TC- HC: Ban Tổ chức Hành Chính
- Ban KSNB: Ban Kiểm soát Nội bộ
- Ban KHNV: Ban Kế hoạch Nghiệp vụ
- Quỹ: Quỹ Dịch vụ Viễn thông công ích Việt Nam.

**5. Bối cảnh của Quỹ Dịch vụ Viễn thông công ích Việt Nam****5.1. Bối cảnh bên ngoài**

Là một đơn vị thuộc Quỹ, Ban TCHC có chung bối cảnh trong tổng thể bối cảnh của Quỹ đã được phân tích tại Sổ tay chất lượng. Tuy nhiên, Ban TCHC còn có những nét đặc thù sau:

Ban TCHC có mối liên hệ chặt chẽ với các đơn vị thuộc Quỹ, thực hiện công tác tổ chức, phục vụ hội nghị, hội thảo của Quỹ đồng thời thực hiện nhiệm vụ tổng hợp của Quỹ và là nơi thu thập, xử lý thông tin hỗ trợ cho hoạt động quản lý, là nơi thực hiện mọi công tác hậu cần bảo đảm các điều kiện vật chất cho hoạt động của Quỹ.

Ngoài ra, Ban TCHC có quan hệ công tác với đơn vị, cơ quan ngang Cục/Vụ để kịp thời nắm bắt thông tin cần thiết giúp lãnh đạo Quỹ tổ chức chỉ đạo đúng các quy định, nhiệm vụ giao cho Quỹ của Bộ Thông tin và Truyền thông, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và các cơ quan nhà nước cấp trên.

## **5.2. Bối cảnh bên trong**

### **5.2.1. Về cơ cấu, tổ chức, biên chế**

- Thuận lợi: Ban TCHC gồm 14 cán bộ, viên chức. Cơ cấu biên chế cơ bản bảo đảm phù hợp với chức năng, nhiệm vụ theo quy định và yêu cầu nhiệm vụ trong tình hình mới. Ban TCHC đã tích cực thực hiện hiện đại hoá công tác văn phòng, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu điều hành và xử lý công việc một cách linh hoạt - kịp thời - mọi lúc mọi nơi.

- Khó khăn: số lượng cán bộ, viên chức tại một số bộ phận còn thiếu biên chế, không có cán bộ chuyên trách về công tác tổ chức, phục vụ hội nghị, hội thảo; lực lượng cán bộ trẻ, năng động nhưng kinh nghiệm chưa nhiều; trong khi đó khối lượng công việc lại rất lớn dẫn đến tình trạng hầu hết cán bộ đều làm việc thường xuyên quá tải.

### **5.2.2. Về chức năng, nhiệm vụ**

Ban TCHC là đơn vị thuộc Quỹ, có chức năng tham mưu, giúp Giám đốc Quỹ thực hiện công tác tổ chức cán bộ; thi đua khen thưởng; thực hiện công tác hành chính, quản trị, văn thư, lưu trữ tổng hợp, theo dõi, đôn đốc các đơn vị thuộc Quỹ thực hiện chương trình, kế hoạch công tác của Quỹ; cải cách hành chính (gồm cả cải cách hành chính và triển khai chuẩn hóa chất lượng hành chính), kiểm soát thủ tục hành chính; tổ chức triển khai thực hiện giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Quỹ, tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo quy định của pháp luật và làm đầu mối phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan phục vụ hoạt động của Quỹ.

### **5.2.3 Tri thức của Ban TCHC**

Đội ngũ cán bộ, viên chức có phẩm chất chính trị vững vàng, có năng lực chuyên môn đáp ứng được yêu cầu chỉ đạo tập trung, quyết liệt và ngày càng cao của lãnh đạo Quỹ. Bộ phận chuyên viên được tuyển chọn, đáp ứng cả về trình độ và phẩm chất đạo đức. Do vậy, chất lượng tham mưu, tổng hợp, tham gia xây dựng các chương trình công tác lớn của Quỹ liên quan đến chức năng nhiệm vụ của Ban TCHC đã được nâng lên; biên tập, thu thập xử lý thông tin, đảm bảo kịp thời, đúng pháp luật và đúng thẩm quyền. Bộ phận phục vụ trung thực, tận tụy, trách nhiệm với công việc được giao.

## **5.3 Nhu cầu mong đợi của các bên quan tâm**

Lãnh đạo Quỹ yêu cầu và mong đợi Ban TCHC trong công tác tổ chức hội nghị/hội thảo/họp ngày càng được nâng cao về chất lượng; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện kết luận cuộc họp, ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo Bộ; Lãnh đạo Quỹ; thực hiện các hội nghị/hội thảo/họp đúng quy chế, chế độ của Nhà nước.

Các đơn vị thuộc Quỹ và các đơn vị thuộc quỹ, đơn vị liên quan thuộc Bộ TTTT mong đợi Ban TCHC trong quá trình làm việc phối hợp kịp thời đảm bảo đúng tiến độ.

Người dân, doanh nghiệp mong đợi Ban TCHC nhanh chóng kịp thời tiếp nhận, phân phối và thông tin chính xác, rõ ràng các đường lối, chính sách về viễn thông công ích; các nghiệp vụ liên quan đến doanh nghiệp, người dân; thu thập, tổng hợp các thông tin, ý kiến, khiếu nại của người dân, doanh nghiệp đến Lãnh đạo Quỹ để kịp thời xử lý.

## **6. Nội dung quy trình: (xem tiếp trang sau).**

**6.1 Lưu đồ**

Trách nhiệm	Sơ đồ quy trình	Mô tả/Mẫu biểu
Đơn vị được giao tổ chức (TCHC)	Dự thảo và phê duyệt chủ trương	6.2.1
Lãnh đạo Quỹ	Phê duyệt chủ trương	6.2.2
Đơn vị được giao tổ chức (TCHC)	Lập kế hoạch tổ chức	6.2.3
Lãnh đạo Quỹ	Phê duyệt	6.2.4
Đơn vị được giao tổ chức	Chuẩn bị tổ chức hội nghị	6.2.5 BM-TCHC-03.01
Đơn vị được giao tổ chức	Kiểm tra	6.2.6
Các đơn vị liên quan	Tổ chức hội nghị	6.2.7
Đơn vị được giao tổ chức (TCHC;) Kế toán	Kết thúc hội nghị	6.2.8
Cá nhân, đơn vị được giao nhiệm vụ Kế toán lưu hồ sơ thanh toán	Lưu hồ sơ	6.2.9

**6.2 Mô tả quy trình**

**6.2.1 Dự thảo và phê duyệt chủ trương:**

- Căn cứ nhiệm vụ của Quỹ, theo ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo Quỹ, kiến nghị đề suất của các đơn vị; Đơn vị được giao nhiệm vụ (TCHC) lập Tờ trình chủ trương tổ chức hội nghị, hội thảo, tập huấn trình Lãnh đạo Quỹ phê duyệt.

- Thẩm quyền phê duyệt là Bộ trưởng Bộ TT&TT, Giám đốc Quỹ,

**6.2.2 Lập kế hoạch tổ chức:**

- Đơn vị được giao nhiệm vụ (TCHC) lập kế hoạch tổ chức hội nghị, hội thảo gồm những nội dung sau:

- Lý do tổ chức hội nghị, hội thảo;
- Thành phần tham gia;
- Thời gian và địa điểm;
- Các nội dung cần chuẩn bị;
- Chương trình tổ chức;
- Dự toán kinh phí.

- Đơn vị được giao nhiệm vụ tổ chức (TCHC) gửi Ban TC-KT thẩm tra, dự toán kinh phí tổ chức sau đó trình Lãnh đạo Quỹ phê duyệt Kế hoạch tổ chức hội nghị.

**6.2.3 Phê duyệt:**

Lãnh đạo Quỹ phê duyệt Kế hoạch và dự toán kinh phí tổ chức sau khi có ý kiến của Ban TC-KT.

**6.2.4 Chuẩn bị tổ chức hội nghị và kiểm tra:**

- Đơn vị chủ trì (TCHC) gửi các đơn vị có liên quan kế hoạch tổ chức thống nhất phân công công tác chuẩn bị, kiểm tra hỗ trợ các bộ phận thực hiện chuẩn bị.

- Ban TCHC thực hiện công tác thuê hội trường, tài liệu, phương tiện đi lại, chỗ ăn chỗ nghỉ cho đại biểu.

- Gửi giấy mời đến các đại biểu theo Mẫu BM-TCHC-03.01.

- Theo dõi và kịp thời báo cáo Lãnh đạo các phát sinh cần xử lý.

- Trường hợp thuê dịch vụ bên ngoài: Ban TCHC thực hiện chọn nhà cung cấp dịch vụ, thương thảo hợp đồng kết hợp với nhà cung cấp dịch vụ thực hiện các khâu chuẩn bị.

- Ban TCHC với các đơn vị liên quan kiểm tra rà soát lại toàn bộ các nội dung của hội nghị theo kế hoạch.

- Trường hợp các nội dung của kế hoạch chưa thực hiện được cần đưa ra. phương án và thời gian thực hiện.

- Trước khi tổ chức 1 ngày, Lãnh đạo đơn vị chủ trì tổng kiểm tra công tác chuẩn bị lần cuối.

- Trường hợp phải đưa đón đại biểu, Ban TCHC cử người đi đưa đón bố trí nơi ăn ngủ nghỉ cho đại biểu trước 2 ngày và các thông tin cần thiết khác.

- Tập kết tài liệu, phân loại.

- Kiểm tra hội trường (kê đặt bàn ghế, kiểm tra hệ thống âm thanh, ánh sáng, máy chiếu ...theo tích chất quy mô của hội nghị )

**6.2.5 Tổ chức hội nghị (thực hiện tổ chức hội nghị theo kế hoạch)**

- Chuẩn bị tổ chức trước giờ khai mạc:

+ Trước khi hội nghị diễn ra 2 giờ, Lãnh đạo Ban TCHC (Lãnh đạo đơn vị chủ trì) kiểm tra lần cuối toàn bộ các khâu, nội dung trước khi diễn ra hội nghị.

+ Xem xét kiểm tra bộ phận đón tiếp, lễ tân.

+ Kiểm tra hệ thống ánh sáng, âm thanh, máy chiếu lần cuối.

+ Kiểm tra hoa, băng rôn khẩu hiệu, nước uống, ăn nhẹ (nếu có).

- + Liên hệ với chủ tọa xem xét có gì thay đổi để bổ sung kịp thời.
- + Chuyên viên Ban TCHC, và đơn vị tổ chức phải đến trước thực hiện đón tiếp, phát tài liệu, hướng dẫn chỗ ngồi...
- Đón tiếp đại biểu:
  - + Trường hợp có đoàn cần tặng hoa, Lãnh đạo Quý hoặc, Lãnh đạo Ban TCHC thay mặt đón tiếp tặng hoa cho đoàn.
  - + Chuyên viên Ban TCHC đón tiếp hướng dẫn vị trí tổ chức hội nghị, chỗ để xe, chỗ lấy tài liệu và các thông tin cần thiết khác.
  - + Lê tân phát tài liệu .
- Tổ chức hội nghị:
  - + Ban TCHC xin ý kiến Chủ tọa lần cuối có cần bổ sung thay đổi chương trình không.
  - + Chuyên viên Ban TCHC túc trực theo dõi để khắc phục sự cố kịp thời.
  - + Theo dõi phụ vụ nước uống cho báo cáo viên, khách mời, phục vụ mic phát biểu, tặng hoa...

**6.2.6 Kết thúc hội nghị:**

- Trường hợp có tặng quà lưu niệm: Ban TCHC sắp xếp chuẩn bị các loại quà, cách thức tặng, địa điểm tặng, đại diện là ai ...
- Khi khách rời hội nghị, tiễn đại biểu ra xe, hỗ trợ hành lý...
- Trường hợp đại biểu lưu trú, bố trí người hướng dẫn đưa đại biểu đến nơi ăn, ngủ nghỉ.
- Thực hiện nghiệm thu, thanh lý hợp đồng, thanh quyết toán chi phí tổ chức hội nghị.

**6.2.7 Lưu hồ sơ:** thực hiện theo yêu cầu quy định tại phần 7 của quy trình này.

**7. Hồ sơ**

TT	Tên Văn bản lưu	Thời gian	Trách nhiệm lưu
1.	Hồ sơ thanh toán	Quy định hiện hành của Luật Kế toán	Ban Tài chính Kế toán
2.	Các hồ sơ công việc	Tối đa 01 năm tại đơn vị thực hiện sau đó chuyển Lưu trữ Quý theo quy định	Đơn vị thực hiện

**8. ĐÁNH GIÁ RỦI RO**

Các rủi ro chính có thể xảy ra và biện pháp đối phó rủi ro khi thực hiện quy trình này:

STT	Rủi ro chính có thể xảy ra	Tần xuất xuất hiện			Mức độ ảnh hưởng			Biện pháp đối phó rủi ro
		Thường xuyên	Thỉnh thoảng	Hiếm khi	Cao	Vừa	Thấp	
1	Xây dựng kế hoạch tổ chức hội nghị, hội thảo và dự toán sát với			x		x		Giao nhiệm vụ cho đơn vị Tổ chức xây dựng chủ trương, dự

	thực tế.							toán sớm. Thường xuyên đôn đốc, kiểm tra tiến độ định kỳ.
2	Việc tổ chức hội nghị và phối hợp giữa các đơn vị tham dự hội nghị hội thảo không theo kế hoạch		x				x	Thực hiện việc lấy ý kiến góp ý trên nhiều kênh: - Gửi công văn đến tổ chức cần xin ý kiến góp ý. - Phân công rõ trách nhiệm trong triển khai kế hoạch

## 9. Đánh giá kết quả thực hiện quy trình (Tích hợp KPI)

### 9.1 Các chỉ tiêu cần đánh giá

Chỉ tiêu đánh giá	Kết quả thực hiện	
	Đạt yêu cầu	Không đạt yêu cầu
Hội nghị/hội thảo/họp được thực hiện theo đúng kế hoạch đề ra.	Trên 80% hội nghị, hội thảo, họp được xử lý đúng quy trình, nội dung, đúng thời gian tuân thủ các quy định về chế độ hội nghị, họp.	Có trên 20% hội nghị, hội thảo, họp không được xử lý đúng quy trình, nội dung, đúng thời gian tuân thủ các quy định về chế độ hội nghị, họp
Việc tổ chức hội nghị và phối hợp giữa các đơn vị tham dự hội nghị hội thảo không theo kế hoạch	Trên 80% việc tổ chức hội nghị và phối hợp giữa các đơn vị tham dự hội nghị hội thảo theo kế hoạch	Có trên 20% việc tổ chức hội nghị và phối hợp giữa các đơn vị tham dự hội nghị hội thảo không theo kế hoạch

### 9.2. Thời gian đánh giá các chỉ tiêu tại Mục 9.1

Thực hiện đánh giá sau khi kết thúc nhiệm vụ hằng năm.

### 9.3. Đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng

Tiếp nhận ý kiến phản hồi từ cán bộ, viên chức, người lao động được giao nhiệm vụ tổ chức, phục vụ hội nghị/hội thảo/họp và đại biểu khách mời tham dự của các đơn vị về kết quả công tác tổ chức hội nghị/hội thảo/họp từ đó đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng (nội bộ và bên ngoài).

### 9.4. Phân tích kết quả đánh giá

Trên cơ sở kết quả thực hiện các chỉ tiêu cần đánh giá nêu tại mục 9.1 và kết quả đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng, Ban TCHC sẽ phân tích các nội dung sau đây:

- Các kết quả đầu ra của qui trình đã hoạch định có đạt được không?
- Các biện pháp đối phó rủi ro đã mang lại hiệu quả như mong đợi chưa?
- Đề xuất nhu cầu cải tiến qui trình và Hệ thống quản lý chất lượng?
- Mục tiêu chất lượng liên quan có đạt được không?

## 10. Phụ lục, biểu mẫu:



- *BM-TCHC-03.01*: Giấy mời họp

BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG  
QUỸ DỊCH VỤ VIỄN THÔNG  
CÔNG ÍCH VIỆT NAM

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

Số:

*Hà Nội, ngày tháng năm*

**GIẤY MỜI**

Kính gửi:.....

Thực hiện ....., Quỹ  
Dịch vụ Viễn thông công ích Việt Nam trân trọng kính mời Quý đơn vị tới dự  
cuộc họp, cụ thể như sau:

- Nội dung: .....

- Thời gian bắt đầu: .....

- Địa điểm: .....

.....

Trân trọng./

*Nơi nhận:*

- Như trên;

- Lưu: VT, TCHC.

**GIÁM ĐỐC**

## CHƯƠNG TRÌNH

(Kèm theo Văn bản số /... Ngày /.../20....)

STT	Nội dung	Thời gian	Đơn vị thực hiện
1	.....		
2	.....		
3			

