

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

QUY TRÌNH
SỬA CHỮA TÀI SẢN, THIẾT BỊ VĂN PHÒNG

Mã số: QT-TCHC-04
Lần ban hành: 01
Ngày ban hành: 17./3./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 Đặng T.Minh Phương Nguyễn Quang Hùng	Phí Minh Hảo	Trần Duy Hiếu



NƠI 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:

Quy trình này quy định trình tự, thủ tục phải thực hiện, thẩm quyền và trách nhiệm của các bên liên quan trong quá trình sửa chữa trang thiết bị tại cơ quan Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam.

2 - Phạm vi áp dụng:

- Các đơn vị, tổ chức và cá nhân thuộc Quỹ được giao quản lý và sử dụng trang thiết bị tài sản thuộc quyền quản lý của Quỹ.

- Tài sản, trang thiết bị văn phòng gồm: Bàn ghế ngồi làm việc, bàn ghế tiếp khách, bộ bàn ghế họp, tủ đựng tài liệu, giá đựng công văn tài liệu, máy quét, máy fax, máy photocopy, máy huỷ tài liệu; máy chiếu, màn chiếu; điện thoại; các trang thiết bị khác: máy thu hình, tủ lạnh, máy đun nước uống...

- Các trang thiết bị công trình thuộc hệ thống kỹ thuật hạ tầng: Thiết bị điện, chiếu sáng, thang máy, máy điều hòa nhiệt độ, quạt thông gió, cấp thoát nước, thiết bị vệ sinh, thông tin, thiết bị báo, chữa cháy, theo dõi an ninh, trang âm, cửa, khóa cửa, rèm...

- Các trang thiết bị thuộc hệ thống tin học: Hệ thống máy chủ, các máy PC, máy in và các thiết bị mạng như Switch, Hub, cáp mạng, Firewall, Modem của của Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam.

3 - Tài liệu viện dẫn:

- Luật quản lý, sử dụng tài sản công ngày 21/6/2017;

- Nghị định số 151/2017/NĐ-CP ngày 26/12/2017 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật quản lý, sử dụng tài sản công;

- Thông tư số 144/2017/TT-BTC của Bộ Tài chính quy định thực hiện một số nội dung của Nghị định số 151/2017/NĐ-CP ngày 26/12/2017 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật quản lý, sử dụng tài sản công;

- Quyết định số 670/QĐ - BTTTT ngày 10/5/2018 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông về việc ban hành Quy định quản lý tài chính và phân cấp quản lý tài sản công tại cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi quản lý của Bộ TTTT;

- Quyết định số 205/QĐ-VTF ngày 24/4/2019 của Giám đốc ban hành Quy chế quản lý, sử dụng tài sản công tại Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam;

- Quyết định số 293/QĐ-VTF ngày 04/9/2015 của Giám đốc ban hành Quy chế chi tiêu nội bộ của Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam và Quyết định số 411/QĐ-VTF ngày 31/7/2017 của Giám đốc về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 293/QĐ-VTF ngày 04/9/2015 của Giám đốc ban hành Quy chế chi tiêu nội bộ của Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam;

- Quy định chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị chức năng trực thuộc Quỹ.

4 - Thuật ngữ và từ viết tắt:

- Ban TCKT : Ban Tài chính, Kế toán

- Ban TCHC : Ban Tổ chức - Hành chính

- Đơn vị chuyên môn: là đơn vị bên ngoài hoặc đơn vị thuộc Quỹ có chức năng, chuyên môn, am hiểu về lĩnh vực chuyên ngành trang thiết bị tài sản để giám định,

kiểm tra tình trạng hỏng hóc hoặc đơn vị/bộ phận chức năng của đơn vị quản lý tòa nhà trụ sở làm việc của Quỹ.

5 - Bối cảnh của Ban Tổ chức - Hành chính

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 là nơi thực hiện công tác hành chính quản trị, hậu cần bảo đảm các điều kiện vật chất cho hoạt động của Quỹ.

Ngoài ra, Ban TCHC là đầu mối thực hiện các thủ tục sửa chữa tài sản và trang thiết bị văn phòng.

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. Trong đó có 01 lãnh đạo và 02 chuyên viên thực hiện công tác hành chính quản trị. 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 tài sản đã trang bị đa dạng, công việc hành chính quản trị nhiều nội dung khác nhau do vậy ảnh hưởng đến công tác sửa chữa tài sản.

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 sửa chữa tài sản, trang thiết bị văn phòng ngày càng được nâng cao về chất lượng, hiệu quả; đáp ứng kịp thời nhu cầu công việc của cán bộ, viên chức.

Thực hiện ứng dụng công nghệ thông tin đáp ứng nhu cầu của các tổ chức, cá nhân trong việc các nghiệp vụ của Quỹ.

Các đơn vị thuộc Quỹ và các 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 thực hiện công khai minh bạch, tiết kiệm hiệu quả.

6 - Nội dung quy trình

6.1 - Lưu đồ :

Trách nhiệm	Trình tự công việc	Mẫu biểu, tài liệu liên quan
Các Đơn vị có nhu cầu sửa chữa	Lập yêu cầu sửa chữa	BM-VP-04 -01
Ban TCHC Bộ phận HC-QT	Tiếp nhận yêu cầu	
Ban TCHIC Đơn vị chuyên môn	Kiểm tra	
Ban TCHC	Lập biên bản, trình phương án sửa chữa, thay thế	
Lãnh đạo Quỹ	Phê duyệt	
Ban TCHC	Tổ chức sửa chữa	
Ban TCHIC Đơn vị sử dụng tài sản, trang thiết bị	Nghiệm thu và ghi sổ theo dõi	BM-VP-04-02
Ban TCHC Ban TC-KT	Thanh toán	
Ban TCHC Ban TC-KT	Lưu hồ sơ	

6.2 - Mô tả quy trình:

6.2.1 - Lập yêu cầu sửa chữa:

- Đơn vị và cá nhân có tài sản, trang thiết bị cần sửa chữa làm Giấy đề nghị sửa chữa trang thiết bị được quy định theo mẫu (BM-VP-04 -01) gửi Ban TCHC. Nội dung Giấy đề nghị gồm tên đơn vị và người đề nghị, tên trang thiết bị cần sửa chữa, địa điểm đặt trang thiết bị và tình trạng hoạt động của trang thiết bị.

- Khi có sự cố liên quan đến các thiết bị công trình thuộc hệ thống kỹ thuật hạ tầng của Quỹ cần khắc phục ngay, yêu cầu sửa chữa được thông báo bằng điện thoại cho Ban TCHC với các nội dung nêu trên. Đối với trường hợp này, Phiếu đề nghị sửa chữa trang thiết bị phải được lập ngay sau khi sự cố được khắc phục.

6.2.2 - Tiếp nhận yêu cầu sửa chữa và kiểm tra:

- Ban TCHC tiếp nhận Giấy đề nghị sửa chữa trang thiết bị và kết hợp với đơn vị chuyên môn (Ban quản lý tòa nhà, nhà thầu...) kiểm tra tình trạng của trang thiết bị khi phiếu đề nghị được điền đầy đủ nội dung.

- Kết quả kiểm tra tình trạng hư hỏng của trang thiết bị phải được ghi trực tiếp vào phiếu đề nghị sửa chữa trang thiết bị hoặc lập thành biên bản đối với các trường hợp sau:

+ Việc sửa chữa đòi hỏi thay thế linh kiện, phụ tùng có giá trị trên 01 (một) triệu đồng.

+ Phải thuê đơn vị ngoài cơ quan Quỹ để sửa chữa trang thiết bị.

+ Việc sửa chữa trang thiết bị có độ phức tạp cao và cần nhiều thời gian.

- Đối với các trường hợp sự cố, Ban TCHC cử người kiểm tra và khắc phục sự cố ngay sau khi tiếp nhận yêu cầu.

- Đối với các tài sản, trang thiết bị liên quan đến tòa nhà (hệ thống chiếu sáng, điện; hệ thống điều hòa; hệ thống thang máy,...) các đơn vị gửi Giấy đề nghị sửa chữa hoặc thông báo đến Ban TCHC để ban liên hệ với đơn vị chức năng của tòa nhà phối hợp sửa chữa, khắc phục.

6.2.3 - Tổ chức sửa chữa :

- Ban TCHC tiến hành sửa chữa trang thiết bị ngay trong ngày tiếp nhận Giấy đề nghị sửa chữa trang thiết bị hoặc buổi sáng ngày làm việc tiếp theo (nếu yêu cầu được tiếp nhận sau 16 giờ) đối với các trang thiết bị, tài sản của Quỹ.

- Đối với các công việc sửa chữa đòi hỏi phải thay thế linh kiện, phụ tùng do hư hỏng có giá trị trên 05 (năm) triệu đồng, Ban TCHC lập tờ trình Lãnh đạo Quỹ cho phép thay thế. Căn cứ vào phê duyệt của Lãnh đạo Ban TCHC thực hiện mua sắm các linh kiện phụ tùng thay thế. Đối với các linh kiện, phụ tùng hiếm và đặc thù, thời gian mua sắm theo Hợp đồng với nhà cung cấp.

- Đối với các công việc sửa chữa đòi hỏi phải thuê ngoài, việc lập hợp đồng thuê bên ngoài sửa chữa. Ban TCHC thông báo thời hạn cho việc sửa chữa hoàn chỉnh trang thiết bị cho đơn vị, cá nhân yêu cầu sửa chữa ngay sau khi đã thoả thuận với bên nhận hợp đồng.

6.2.4 - Nghiệm thu và sổ theo dõi :

- Đại diện Ban TCHC, người sử dụng trang thiết bị và người sửa chữa trang thiết bị tiến hành nghiệm thu chất lượng và xác nhận hoàn thành sửa chữa vào Giấy đề nghị sửa chữa trang thiết bị.

- Các linh kiện, phụ tùng thay thế (nếu có) phải được nghiệm thu chất lượng trước khi tiến hành thay thế.

- Đối với thiết bị có yêu cầu lập sổ theo dõi sửa chữa, Ban TCHC kết hợp với Ban Tài chính - Kế toán ghi sổ theo dõi ngay sau khi việc sửa chữa được nghiệm thu hoàn thành.

6.2.5 - Thanh toán :

- Ban TCHC gửi đến Ban Tài chính - Kế toán hồ sơ thanh toán.

- Ban Tài chính-Kế toán thanh toán chi phí sửa chữa trang thiết bị khi nhận đủ hồ sơ thanh toán.

7 - Lưu Hồ sơ

TT	Tên Văn bản lưu	Thời gian	Trách nhiệm lưu
1	Hồ sơ thanh toán	Quy định hiện hành	Ban Tài chính, Kế toán
2	Các hồ sơ công việc	Quy định hiện hành	Ban TCHC Bộ phận hành chính quản trị

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	Vật tư thay thế sửa chữa hỏng hóc không còn bán trên thị trường.			X	X			Chuyên viên Ban TCHC báo cáo Lãnh đạo Ban cấp thiết bị, tài sản dự phòng đồng thời có kế hoạch mua sắm thay thế tài sản.
2	Đơn vị cung cấp dịch vụ chậm thay thế, sửa chữa.		X		X			Chuyên viên Ban TCHC thường xuyên đơn đốc đơn vị cung cấp sửa chữa thực hiện theo đúng quy định

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	
	<i>Đạt yêu cầu</i>	<i>Không đạt yêu cầu</i>
Phiếu báo hỏng được xử lý đúng quy trình, đảm bảo thời gian, kịp thời đáp ứng nhu cầu công tác.	Trên 90% số Phiếu báo hỏng được xử lý đúng quy trình, đảm bảo thời gian, kịp thời đáp ứng nhu cầu công tác.	Có trên 10% Phiếu báo hỏng không được xử lý đúng quy trình, đảm bảo thời gian, kịp thời đáp ứng nhu cầu công tác

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 hành chính quản trị của đơn vị về kết quả thực hiện công tác sửa chữa tài sản, thiết bị văn phòng từ đó đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng.

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 - Mẫu biểu

- Mẫu báo hỏng: **BM-VP-04 -01**
- Mẫu biên bản nghiệm thu: **BM-VP-04-02**

Hà nội, ngày.....tháng..... năm 202....

Mẫu:BM-TCHC-04 -01

GIẤY ĐỀ NGHỊ SỬA CHỮA

(Dùng để đề nghị sửa chữa thay thế đối với trang thiết bị, tài sản)

Kính gửi: Ban Tổ chức - Hành chính

Tên tôi là: Thuộc đơn vị:

Có trang thiết bị :

Tình trạng của trang, thiết bị:.....

Kính đề nghị

.....

Đề xuất khác (nếu có):

Hà nội, ngày..... tháng..... năm 202.....

Lãnh đạo đơn vị có tài sản
(Ký và ghi rõ họ tên)

Người đề nghị
(Ký và ghi rõ họ tên)

.....

.....

Đơn vị kiểm tra, thẩm định:.....

+ Tên tài sản:.....

+ Số kiểm kêngày.....tháng.....năm

+ Tài sản trang bị từ ngày.....tháng.....năm

Sau khi kiểm tra, thẩm định, đáng giá:.....

.....

.....

.....

.....

Đề nghị Lãnh đạo Quỹ:.....

.....

Hà nội, ngày tháng..... năm.....

Lãnh đạo đơn vị kiểm tra
(Ký và ghi rõ họ tên)

Cán bộ kiểm tra
(Ký và ghi rõ họ tên)

.....

.....

Ý KIẾN CHỈ ĐẠO CỦA LÃNH ĐẠO QUỸ
Về việc xử lý đối với tài sản do đơn vị đề nghị

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Hà nội, ngàytháng.....năm 202.....

GIÁM ĐỐC

.....

Hà nội, ngày.....tháng..... năm 202....

Mẫu: BM-VP-04 -02

BIÊN BẢN
NGHIỆM THU - BÀN GIAO TRANG THIẾT BỊ ĐÃ SỬA CHỮA

Trang thiết bị:.....

Hôm nay, tại Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam thành phần nghiệm thu gồm:

- Đại diện Ban Tổ chức - Hành :.....
chính
- Đại diện đơn vị cung cấp dịch vụ :.....
- Đại diện đơn vị sử dụng :.....

Căn cứ Giấy đề nghị ngày/...../202... và yêu cầu của Quỹ DVVTCL.VN, Đơn vị cung cấp dịch vụ đã sửa chữa, vận hành thử trang thiết bị..... Các bên xác nhận thiết bị vận hành tốt và đã được bàn giao lại cho Đơn vị (Ban) sử dụng.
Thời gian bảo hành

Đại diện Ban TCHC
(Ký, ghi rõ họ tên)

Đại diện đơn vị cung cấp dịch vụ
(Ký, ghi rõ họ tên)

Đại diện đơn vị sử dụng
(Ký, ghi rõ họ tên)