

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành Quy trình giải quyết công việc mẫu tại cơ quan,
đơn vị cấp tỉnh và Ủy ban nhân dân các xã, phường
trên địa bàn tỉnh Gia Lai**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH GIA LAI

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Nghị định số 314/2025/NĐ-CP ngày 08 tháng 12 năm 2025 của Chính phủ ban hành Quy chế làm việc mẫu của Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

Căn cứ Nghị định số 315/2025/NĐ-CP ngày 08 tháng 12 năm 2025 của Chính phủ ban hành Quy chế làm việc mẫu của Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu;

Căn cứ Quyết định số 99/2026/QĐ-UBND ngày 31 tháng 5 năm 2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế quản lý và sử dụng Hệ thống Văn phòng điện tử trong các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Gia Lai;

Theo đề nghị của Tổ trưởng Tổ công tác rà soát, cắt giảm thủ tục, tháo gỡ điểm nghẽn về thể chế trên địa bàn tỉnh Gia Lai được thành lập theo Quyết định số 2425/QĐ-UBND ngày 04 tháng 06 năm 2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh (sau đây gọi là Tổ công tác).

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành Quy trình giải quyết công việc mẫu tại cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh (sau đây gọi chung là sở, ban, ngành thuộc tỉnh; Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện theo quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh) và Ủy ban nhân dân các xã, phường (sau đây gọi là Ủy ban nhân dân cấp xã) trên địa bàn tỉnh Gia Lai (chi tiết tại Phụ lục kèm theo).

Điều 2. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành thuộc tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành thuộc tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã ban hành Quy trình giải quyết công việc tại cơ quan, đơn vị, địa phương phù hợp với Quy trình giải quyết công việc mẫu tại các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã ban hành kèm theo Quyết định này; đảm bảo việc giải quyết

công việc tại cơ quan, đơn vị kịp thời, hiệu quả, cắt giảm các khâu trung gian; đề cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị.

2. Chỉ đạo thực hiện nghiêm túc, đầy đủ, thống nhất Quy trình giải quyết công việc tại sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã; chịu trách nhiệm toàn diện trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả thực hiện.

3. Yêu cầu người đứng đầu và cấp phó của người đứng đầu các cấp phải trực tiếp xử lý văn bản, nhất là những văn bản có nội dung nhiệm vụ quan trọng, cấp bách thay vì chuyển tiếp, giao nhiệm vụ cho cấp dưới tham mưu, đề xuất và chịu trách nhiệm trước Thủ trưởng cơ quan, đơn vị về kết quả thực hiện.

4. Xử lý nghiêm cán bộ, công chức, viên chức thuộc phạm vi quản lý nếu để xảy ra vi phạm trong quá trình triển khai thực hiện.

5. Kịp thời báo cáo những khó khăn, vướng mắc và đề xuất, kiến nghị giải pháp đơn giản hóa quy trình giải quyết công việc tại cơ quan, đơn vị, địa phương để Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xử lý hoặc chỉ đạo xử lý (qua Tổ công tác).

6. Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo thường xuyên, định kỳ theo đúng yêu cầu của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 3. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Phối hợp với Tổ công tác trong việc theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn các sở, ban, ngành, địa phương tổ chức thực hiện Quyết định này.

2. Theo dõi, tổng hợp kết quả thực hiện Quy trình giải quyết công việc của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

3. Hoàn thiện Hệ thống quản lý văn bản và điều hành, đảm bảo đầy đủ các chức năng vận hành để theo dõi việc thực hiện Quyết định này.

Điều 4. Trách nhiệm của Tổ công tác

1. Theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã tổ chức thực hiện Quyết định này đảm bảo hiệu quả, chất lượng.

2. Tổ chức kiểm tra thực tế việc thực hiện Quyết định này tại các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân cấp xã; đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh sửa đổi, bổ sung Quyết định này cho phù hợp với tình hình thực tế (nếu có).

3. Tổng hợp những khó khăn, vướng mắc, kiến nghị, đề xuất của các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã; tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xử lý theo thẩm quyền.

4. Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo việc thực hiện Quyết định này theo yêu cầu của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 5. Xử lý vi phạm

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành thuộc tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc tổ chức thực hiện Quyết định này; trường hợp không thực hiện hoặc thực hiện không

đúng thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm phải tổ chức kiểm điểm, báo cáo giải trình và bị xem xét, xử lý trách nhiệm theo quy định.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh việc công khai kết quả thực hiện của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

Điều 6. Điều khoản thi hành

1. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2026.

2. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã; thành viên Tổ công tác và các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. / 

Nơi nhận:

- Như khoản 2 Điều 6;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- LĐ, CVVP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, PVHCC.



**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**




Nguyễn Hữu Quế

Phụ lục
QUY TRÌNH XỬ LÝ VĂN BẢN MẪU TẠI CÁC SỞ, BAN, NGÀNH
THUỘC TỈNH VÀ UBND CẤP XÃ TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH GIA LAI
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND
ngày tháng năm 2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh)

I. Quy trình xử lý văn bản tại sở, ban, ngành thuộc tỉnh

1. Quy trình xử lý văn bản đến

a) Văn thư tiếp nhận văn bản tiến hành phân loại theo thứ tự các nhóm:

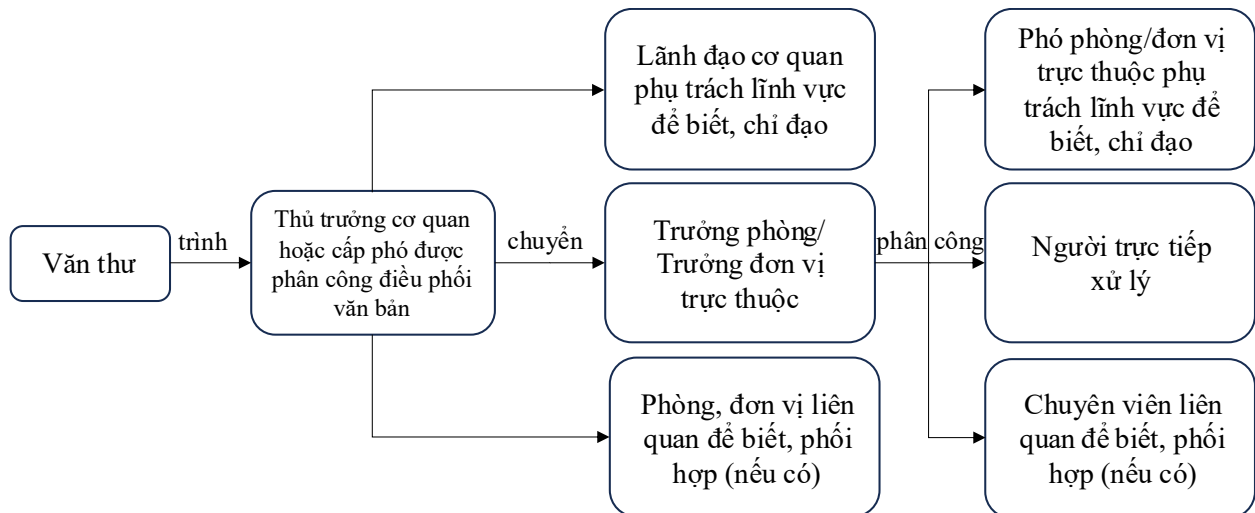
- Văn bản khẩn, hỏa tốc;
- Văn bản do cơ quan, người có thẩm quyền cấp trên gửi đến;
- Văn bản do các tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân gửi đến;
- Văn bản do các sở, ban, ngành, địa phương gửi đến.

b) Sau khi tiếp nhận văn bản, văn thư chuyển ngay văn bản đến cho Người đứng đầu cơ quan, đơn vị hoặc cấp phó của Người đứng đầu được phân công điều phối văn bản (sau đây gọi chung là Lãnh đạo điều phối văn bản) để phân công công việc. Trong đó, ưu tiên đối với văn bản khẩn, hỏa tốc và văn bản do cơ quan, người có thẩm quyền cấp trên gửi đến.

c) Đối với văn bản khẩn, hỏa tốc, Lãnh đạo điều phối văn bản chuyển ngay cho Trưởng phòng/Trưởng đơn vị trực thuộc để phân công người trực tiếp xử lý văn bản khi nhận được văn bản đến hoặc nhận được chỉ đạo.

Đối với các văn bản khác, trong thời hạn không quá 02 giờ kể từ thời điểm nhận được văn bản đến hoặc nhận được chỉ đạo: Lãnh đạo điều phối văn bản chuyển cho Trưởng phòng/Trưởng đơn vị trực thuộc; đồng thời chuyển cho Lãnh đạo cơ quan, đơn vị phụ trách lĩnh vực để biết, chỉ đạo (nếu có) và Phòng, đơn vị liên quan để biết, phối hợp (nếu có). Trưởng phòng/Trưởng đơn vị trực thuộc phân công người trực tiếp xử lý văn bản; đồng thời chuyển cho Phó Trưởng phòng, Phó Trưởng đơn vị trực thuộc phụ trách lĩnh vực để biết, chỉ đạo và chuyên viên liên quan để phối hợp (nếu có).

Sơ đồ quy trình xử lý văn bản đến của sở, ban, ngành thuộc tỉnh



Ghi chú:

Bước 1: Văn thư tiếp nhận văn bản đến, trình Người đứng đầu cơ quan, đơn vị hoặc cấp phó của Người đứng đầu được phân công điều phối văn bản.

Bước 2: Lãnh đạo điều phối văn bản chuyển cho Trưởng phòng/Trưởng đơn vị trực thuộc; đồng thời chuyển cho Lãnh đạo cơ quan, đơn vị phụ trách lĩnh vực để biết, chỉ đạo (nếu có) và Phòng, đơn vị liên quan để biết, phối hợp (nếu có).

Bước 3: Trưởng phòng/Trưởng đơn vị trực thuộc phân công người trực tiếp xử lý văn bản (người trực tiếp xử lý văn bản là chuyên viên, Trưởng/Phó Trưởng phòng hoặc Trưởng/Phó Trưởng đơn vị trực thuộc). Đồng thời, chuyển cho Phó phòng, Phó Trưởng đơn vị trực thuộc phụ trách lĩnh vực để biết, chỉ đạo và chuyên viên liên quan để biết, phối hợp (nếu có).

Bước 4: Người trực tiếp xử lý thực hiện nhiệm vụ tham mưu, xử lý văn bản.

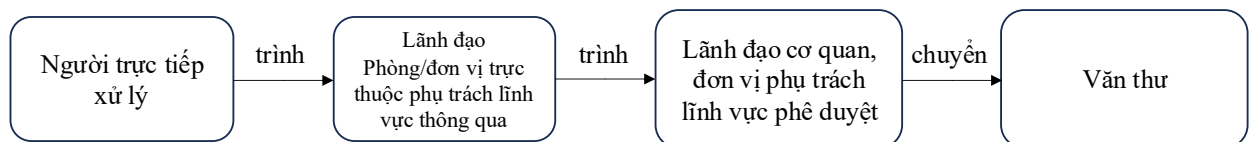
2. Quy trình xử lý văn bản đi

a) Người trực tiếp xử lý văn bản trình Lãnh đạo Phòng chuyên môn/đơn vị trực thuộc phụ trách lĩnh vực thông qua; Lãnh đạo Phòng chuyên môn/đơn vị trực thuộc trình Lãnh đạo cơ quan, đơn vị phụ trách lĩnh vực phê duyệt.

b) Người trực tiếp xử lý văn bản xử lý ngay đối với văn bản khẩn, hỏa tốc; xử lý trong thời hạn không quá 01 ngày đối với văn bản đơn giản; xử lý trong thời hạn không quá 02 ngày đối với văn bản thông thường; xử lý trong thời hạn không quá 03 ngày đối với văn bản phức tạp, kể từ thời điểm nhận được văn bản, chỉ đạo hoặc sớm hơn theo yêu cầu của lãnh đạo cơ quan, đơn vị.

c) Lãnh đạo cơ quan, đơn vị và Lãnh đạo Phòng chuyên môn/đơn vị trực thuộc xử lý ngay đối với văn bản khẩn, hỏa tốc; xử lý trong thời hạn không quá 01 ngày đối với các văn bản khác kể từ thời điểm nhận được dự thảo văn bản do người trực tiếp xử lý văn bản tham mưu, đề xuất; văn thư phát hành văn bản ngay khi nhận được.

d) Đối với hồ sơ, công việc có quy định về thủ tục, thời hạn xử lý, trên cơ sở quy trình xử lý tại khoản này, các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan chủ động xử lý đảm bảo kịp thời, hiệu quả, đúng thời hạn theo quy định.

Sơ đồ quy trình xử lý văn bản đi của sở, ban, ngành thuộc tỉnh**Ghi chú:**

Bước 1: Người trực tiếp xử lý văn bản soạn thảo văn bản, trình Lãnh đạo Phòng chuyên môn/đơn vị trực thuộc phụ trách lĩnh vực.

Bước 2: Lãnh đạo Phòng chuyên môn/đơn vị trực thuộc xem xét, thông qua và trình Lãnh đạo cơ quan, đơn vị phụ trách lĩnh vực.

Bước 3: Lãnh đạo cơ quan, đơn vị phụ trách lĩnh vực phê duyệt và chuyển văn thư phát hành.

Bước 4: Văn thư kiểm tra thể thức, lấy số, vào sổ và phát hành văn bản.

II. Quy trình xử lý văn bản tại UBND cấp xã

1. Quy trình xử lý văn bản đến

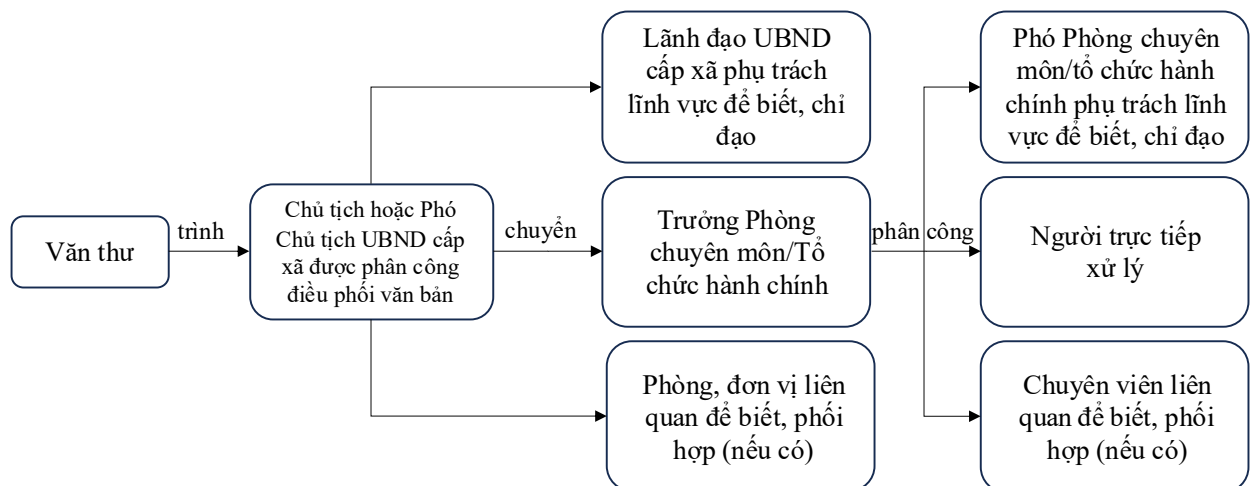
a) Văn thư tiếp nhận văn bản tiến hành phân loại theo thứ tự các nhóm:

- Văn bản khẩn, hỏa tốc;
- Văn bản do cơ quan, người có thẩm quyền cấp trên gửi đến;
- Văn bản do các tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân gửi đến;
- Văn bản do các sở, ban, ngành, địa phương khác gửi đến.

b) Sau khi tiếp nhận văn bản, văn thư chuyển ngay văn bản đến cho Chủ tịch UBND hoặc Phó Chủ tịch UBND cấp xã được phân công điều phối văn bản (sau đây gọi chung là Lãnh đạo điều phối văn bản) để xử lý. Trong đó, ưu tiên đối với văn bản khẩn, hỏa tốc và văn bản do cơ quan, người có thẩm quyền cấp trên gửi đến.

c) Đối với văn bản khẩn, hỏa tốc, Lãnh đạo điều phối văn bản chuyển ngay cho Trưởng phòng chuyên môn/tổ chức hành chính để phân công người trực tiếp xử lý khi nhận được văn bản đến hoặc nhận được chỉ đạo của cấp trên. Đối với các văn bản khác, trong thời hạn không quá 02 giờ kể từ thời điểm nhận được văn bản đến hoặc nhận được chỉ đạo của cấp trên: Lãnh đạo điều phối văn bản chuyển cho Trưởng phòng chuyên môn/tổ chức hành chính; đồng thời chuyển cho Lãnh đạo UBND cấp xã phụ trách lĩnh vực để biết, chỉ đạo (nếu có) và Phòng, đơn vị liên quan để biết, phối hợp (nếu có). Trưởng phòng chuyên môn/tổ chức hành chính phân công người trực tiếp xử lý văn bản; đồng thời chuyển cho Phó Trưởng phòng chuyên môn/tổ chức hành chính phụ trách lĩnh vực để biết, chỉ đạo và chuyển chuyên viên liên quan để phối hợp (nếu có).

Sơ đồ quy trình xử lý văn bản đến của UBND cấp xã



Ghi chú:

Bước 1: Văn thư tiếp nhận văn bản đến, trình Chủ tịch UBND hoặc Phó Chủ tịch UBND cấp xã được phân công điều phối văn bản.

Bước 2: Lãnh đạo điều phối văn bản chuyển cho Trưởng phòng chuyên môn/tổ chức hành chính; đồng thời chuyển cho các Lãnh đạo UBND cấp xã phụ

trách lĩnh vực khác để biết, chỉ đạo (nếu có) và chuyển phòng, đơn vị liên quan để biết, phối hợp (nếu có).

Bước 3: Trưởng phòng chuyên môn/tổ chức hành chính phân công người trực tiếp xử lý văn bản (người trực tiếp xử lý văn bản là chuyên viên, Trưởng/Phó Trưởng phòng chuyên môn, tổ chức hành chính). Đồng thời, chuyển cho Phó phòng/tổ chức hành chính phụ trách lĩnh vực để biết, chỉ đạo và chuyên viên liên quan để biết, phối hợp (nếu có).

Bước 4: Người trực tiếp xử lý thực hiện nhiệm vụ tham mưu, xử lý văn bản.

2. Quy trình xử lý văn bản đi

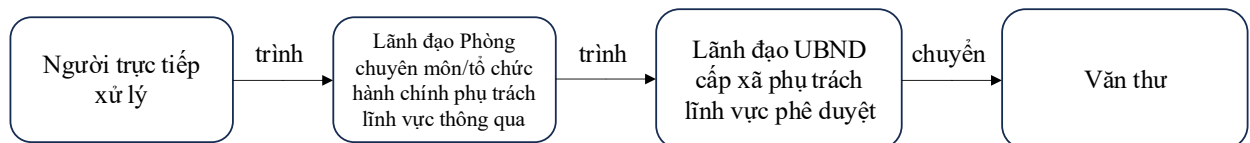
a) Người trực tiếp xử lý văn bản trình Lãnh đạo Phòng chuyên môn/tổ chức hành chính phụ trách lĩnh vực thông qua; Lãnh đạo Phòng chuyên môn/tổ chức hành chính trình Lãnh đạo UBND cấp xã phụ trách lĩnh vực phê duyệt và chuyển văn thư phát hành.

b) Người trực tiếp xử lý văn bản xử lý ngay đối với văn bản khẩn, hỏa tốc; xử lý trong thời hạn không quá 01 ngày đối với văn bản đơn giản; xử lý trong thời hạn không quá 02 ngày đối với văn bản thông thường; xử lý trong thời hạn không quá 03 ngày đối với văn bản phức tạp, kể từ thời điểm nhận được văn bản, chỉ đạo hoặc sớm hơn theo yêu cầu của lãnh đạo cơ quan, đơn vị.

c) Lãnh đạo UBND cấp xã và Lãnh đạo phòng chuyên môn/tổ chức hành chính xử lý ngay đối với văn bản khẩn, hỏa tốc; xử lý trong thời hạn không quá 01 ngày đối với các văn bản khác kể từ thời điểm nhận được dự thảo văn bản do người trực tiếp xử lý văn bản tham mưu, đề xuất; văn thư phát hành văn bản ngay khi nhận được.

d) Đối với hồ sơ, công việc có quy định về thủ tục, thời hạn xử lý, trên cơ sở quy trình xử lý tại khoản này, các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan chủ động xử lý đảm bảo kịp thời, hiệu quả, đúng thời hạn theo quy định.

Sơ đồ quy trình xử lý văn bản đi của UBND cấp xã



Ghi chú:

Bước 1: Người trực tiếp xử lý văn bản soạn thảo văn bản, trình Lãnh đạo Phòng chuyên môn/tổ chức hành chính phụ trách lĩnh vực.

Bước 2: Lãnh đạo Phòng chuyên môn/tổ chức hành chính xem xét, thông qua và trình Lãnh đạo UBND cấp xã phụ trách lĩnh vực.

Bước 3: Lãnh đạo UBND cấp xã phụ trách lĩnh vực phê duyệt và chuyển văn thư phát hành.

Bước 4: Văn thư kiểm tra thể thức, lấy số, vào sổ và phát hành văn bản.

hnh