

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG
SỞ NGOẠI VỤ

TCVN ISO 9001:2015

QUY TRÌNH
GIẢI QUYẾT CÁC VỤ VIỆC BẢO HỘ CÔNG DÂN

Mã hiệu : QT.LSNVNONN.10

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: / 8/2025

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Linh Phương	Nguyễn Thị Thanh Phương	Trần Việt Tuấn
Chữ ký			
Chức vụ	Cán bộ đầu mối ISO Phòng LS-NVNONN	Trưởng phòng LS-NVNONN	Giám đốc

SỞ NGOẠI VỤ HẢI PHÒNG	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT CÁC VỤ VIỆC BẢO HỘ CÔNG DÂN	Mã số: QT.LSNVNONN.10 Lần ban hành: Trang: 2/6
--------------------------------------	---	--

THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

[illegible]

SỞ NGOẠI VỤ HẢI PHÒNG	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT CÁC VỤ VIỆC BẢO HỘ CÔNG DÂN	Mã số: QT.LSNVNONN.10 Lần ban hành: Trang: 3/6
--------------------------------------	---	--

1. Mục đích

Thống nhất quy trình giải quyết các vụ việc bảo hộ công dân liên quan tới công dân Hải Phòng đang sinh sống, học tập, làm việc tại các nước theo chức năng, nhiệm vụ của Sở Ngoại vụ.

2. Phạm vi áp dụng

Quy trình này áp dụng cho các vụ việc bảo hộ công dân thành phố Hải Phòng đang sinh sống, học tập, làm việc tại các nước mà Sở Ngoại vụ Hải Phòng có trách nhiệm phối hợp hoặc chủ trì giải quyết cùng các cơ quan, Sở, ban, ngành trong thành phố, Cục Lãnh sự (Bộ Ngoại giao) và cơ quan đại diện Việt Nam ở nước ngoài.

3. Tài liệu viện dẫn

- Sổ tay chất lượng.
- TCVN ISO 9001:2015.
- Công ước Viên 1961 về quan hệ ngoại giao và Công ước Viên 1963 về quan hệ lãnh sự.
- Hiến pháp 1992 (Điều 75), Hiến pháp 2013 (Điều 17).
- Luật số 49/2019/QH14 ngày 22/11/2019 về xuất cảnh, nhập cảnh của công dân Việt Nam.
- Luật Quốc tịch Việt Nam ngày 13/11/2008 (Điều 6 và Điều 12).
- Luật số 33/2009/QH ngày 18/6/2009 về cơ quan đại diện nước Cộng hòa Xã hội chủ nghĩa Việt Nam ở nước ngoài (Luật số 33) và Luật số 19/2017/QH14 ngày 21/11/2017 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật số 33.
- Luật số 23/2023/QH15 ngày 25/6/2023 về sửa đổi, bổ sung một số điều của luật xuất cảnh, nhập cảnh của công dân Việt Nam và luật nhập cảnh, xuất cảnh, quá cảnh, cư trú của người nước ngoài tại Việt Nam.
- Nghị định số 134/2025/NĐ-CP ngày 12/06/2025 của Chính phủ quy định về phân quyền, phân cấp trong lĩnh vực đối ngoại.
- Thông tư số 09/2025/TT-BNG ngày 30/6/2025 của Bộ Ngoại giao hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn về công tác đối ngoại của cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện.
- Quyết định số 62/2025/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố về việc Ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Ngoại vụ thành phố Hải Phòng.
- Quyết định số 95/QĐ-NV ngày 04/7/2025 của Sở Ngoại vụ về việc ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các phòng và tương đương thuộc Sở Ngoại vụ thành phố Hải Phòng.

SỞ NGOẠI VỤ HẢI PHÒNG	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT CÁC VỤ VIỆC BẢO HỘ CÔNG DÂN	Mã số: QT.LSNVNONN.10 Lần ban hành: Trang: 4/6
--------------------------------------	---	--

4. Định nghĩa, viết tắt

- BHCD: Bảo hộ công dân
- Cục LS (BNG): Cục Lãnh sự (Bộ Ngoại giao)
- Cơ quan ĐDNGVNONN: Cơ quan đại diện ngoại giao của Việt Nam ở nước ngoài
- NHPONN: Người Hải Phòng ở nước ngoài (bao gồm: (1) công dân có hộ khẩu thường trú ở Hải Phòng trước khi ra nước ngoài, hiện cư trú, sinh sống lâu dài ở nước ngoài và (2) người Hải Phòng xuất cảnh có thời hạn ra nước ngoài để lao động, du học, kinh doanh, làm chuyên gia,...).
- Phần mềm HPNet: Hệ thống phần mềm Văn phòng điện tử HPNet.
- Phòng LS-NVNONN: Phòng Lãnh sự - Người Việt Nam ở nước ngoài.
- CV: Chuyên viên phụ trách giải quyết công việc của phòng LS-NVNONN.

5. Nội dung quy trình

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu/ Kết quả
1	Tiếp nhận thông tin vụ việc và báo cáo Lãnh đạo Phòng	CV	Tiếp nhận thông tin về vụ việc BHCD từ 02 nguồn: (1) Cục LS (BNG), Cơ quan ĐDNGVNONN: Văn thư Sở tiếp nhận, scan đưa lên phần mềm HPNet để Giám đốc Sở giao cho phòng LS-NVNONN xử lý. (2) Từ thân nhân NHPONN nộp đơn đề nghị hỗ trợ BHCD: CV hướng dẫn nộp hồ sơ theo mẫu, gồm: đơn đề nghị, đơn xác nhận nhân thân, ảnh chụp căn cước công dân người nộp đơn, giấy ủy quyền (nếu cần). Khi hồ sơ đã đầy đủ, CV tiếp nhận và chuyển hồ sơ cho Văn thư scan đưa lên phần mềm HPNet để Giám đốc Sở giao cho phòng LS-NVNONN xử lý. Các hồ sơ sẽ được nhập vào Sở theo dõi giải quyết theo biểu mẫu BM01-QT10-LSNVNONN.	BM01-QT10-LSNVNONN

SỞ NGOẠI VỤ HẢI PHÒNG	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT CÁC VỤ VIỆC BẢO HỘ CÔNG DÂN	Mã số: QT.LSNVNONN.10 Lần ban hành: Trang: 5/6
--------------------------------------	---	--

2	Tiếp nhận chỉ đạo, phân công công việc	Lãnh đạo Phòng LS-NVNONN	Phân công nhiệm vụ cho CV	
3	Xử lý vụ việc	CV	<i>1. Với các vụ việc tiếp nhận thông tin từ Cơ quan ĐDNGVNONN:</i> (1) CV Dự thảo Công văn trình lãnh đạo phòng duyệt, trình Lãnh đạo Sở ký gửi chính quyền cấp phường/xã, cơ quan, đơn vị liên quan đề nghị xác minh thân nhân và các thông tin cần làm rõ. (2) Sau khi nhận được thông tin phúc đáp từ các địa phương, đơn vị liên quan; Gửi Công văn cho Cơ quan ĐDNGVNONN cung cấp thông tin xác minh và nguyện vọng của gia đình công dân (nếu có). <i>2. Với các vụ việc tiếp nhận thông tin từ gia đình công dân:</i> (1) CV dự thảo Công văn trình lãnh đạo phòng duyệt, trình Lãnh đạo Sở ký gửi Cục LS (BNG), Cơ quan ĐDNGVNONN nơi công dân Hải Phòng đang cần bảo hộ đề nghị xác minh thông tin, đồng thời hỗ trợ, hướng dẫn triển khai các thủ tục cần thiết. (2) Trong quá trình giải quyết, CV giữ liên hệ chặt chẽ với gia đình, các tổ chức, cá nhân liên quan để kịp thời cập nhật các thông tin mới và cung cấp cho Cục LS (BNG)/ Cơ quan ĐDNGVNONN.	
4	Báo cáo kết quả thực hiện công	CV	- Sau khi hoàn thành giải quyết công việc: CV báo cáo lãnh đạo phòng LS-NVNONN để báo cáo	

SỞ NGOẠI VỤ HẢI PHÒNG	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT CÁC VỤ VIỆC BẢO HỘ CÔNG DÂN	Mã số: QT.LSNVNONN.10 Lần ban hành: Trang: 6/6
--------------------------------------	---	--

	việc (đối với những vụ việc có tính chất quan trọng, được dư luận quan tâm)		Lãnh đạo Sở kết quả thực hiện đối với những vụ việc có tính chất quan trọng. - Với những vụ việc cần phải báo cáo kết quả đến UBND thành phố, CV dự thảo Công văn trình lãnh đạo phòng duyệt, trình Lãnh đạo Sở ký gửi UBND thành phố.	
5	Lưu hồ sơ	CV	- Cập nhật Sổ theo dõi giải quyết các vụ việc BHCD thành phố Hải Phòng. - Lưu trữ hồ sơ theo phần 6 của Quy trình này.	BM01-QT10-LSNVNONN

6. Hồ sơ

TT	Tên Hồ sơ	Nơi lưu, người chịu trách nhiệm	Thời gian lưu
1	Văn bản thông báo về vụ việc tiếp nhận từ các đơn vị/cá nhân	- Lưu theo bộ - CV lưu theo các hình thức như: tạo folder từng vụ việc lưu trên máy tính của CV/ hồ sơ công việc trên phần mềm HPNet.	20 năm
2	Các văn bản, tài liệu, giấy tờ, hình ảnh ... liên quan		20 năm
3	Công văn báo cáo kết quả giải quyết vụ việc (đối với các vụ việc quan trọng cần báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố)		20 năm
5	Sổ theo dõi giải quyết các vụ việc BHCD Hải Phòng	Phòng LS-NVNONN	20 năm

7. Phụ lục

- BM01-QT010-LSNVNONN: Bảng theo dõi giải quyết các vụ việc BHCD trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

BẢNG THEO DÕI GIẢI QUYẾT CÁC VỤ VIỆC BẢO BẢO DÂN TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ

STT	Nội dung vụ việc	Họ và tên công dân	Quốc gia/vùng lãnh thổ nơi vụ việc xảy ra	Số lượng công dân	Vấn bản liên quan	Ngày tháng	Địa phương/Đơn vị phối hợp
1							
2							
3							
4							
....							