

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG
SỞ NGOẠI VỤ

TCVN ISO 9001:2015

QUY TRÌNH
GIẢI QUYẾT CÁC YÊU CẦU LIÊN QUAN
ĐẾN NGƯỜI VIỆT NAM Ở NƯỚC NGOÀI

Mã số : QT.LSNVNONN.02

Lần ban hành: 02

Ngày ban hành: /01/2026

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Linh Phương	Nguyễn Thị Thanh Phương	Trần Thị Quỳnh Trang
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 YÊU CẦU LIÊN QUAN ĐẾN NGƯỜI VIỆT NAM Ở NƯỚC NGOÀI	Mã hiệu: QT.LSNVNONN.02
		Lần ban hành: 02
		Trang: 3/6

1. Mục đích

Đảm bảo thống nhất quy trình giải quyết các vấn đề liên quan đến người Việt Nam ở nước ngoài và thân nhân của họ theo thực hiện chức năng, nhiệm vụ của Sở Ngoại vụ.

2. Phạm vi áp dụng

Quy trình này giải quyết các yêu cầu, thắc mắc của người Việt Nam ở nước ngoài và thân nhân liên quan đến chính sách, pháp luật của Nhà nước về các lĩnh vực liên quan đến quyền, nghĩa vụ và lợi ích hợp pháp của người Việt Nam ở nước ngoài.

3. Tài liệu viện dẫn, tham khảo

- Sổ tay chất lượng.
- TCVN ISO 9001:2015.
- Nghị quyết số 36/NQ-TW ngày 26/3/2004 của Bộ Chính trị về công tác người Việt Nam ở nước ngoài.
- Quy định số 392-QĐ/TW ngày 06/01/2026 của Bộ Chính trị về quản lý thống nhất các hoạt động đối ngoại.
- Kết luận số 12-KL/TW của Bộ Chính trị về công tác đối với người Việt Nam ở nước ngoài giai đoạn 2021-2026.
- Chỉ thị số 19/CT-TTg ngày 06/6/2008 của Thủ tướng Chính phủ về tiếp tục tăng cường triển khai thực hiện Chương trình hành động của Chính phủ về công tác đối với người Việt Nam ở nước ngoài.
- 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 tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương và Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương.
- Chỉ thị số 40/CT-TU ngày 25/7/2005 của Ban Thường vụ Thành ủy Hải Phòng về việc đẩy mạnh thực hiện công tác đối với người Việt Nam ở nước ngoài.
- Chỉ thị số 01/CT-TU ngày 10/11/2015 của Ban Thường vụ Thành ủy về việc tiếp tục đẩy mạnh thực hiện công tác đối với người Việt Nam ở nước ngoài trong tình hình mới.
- Quyết định số 674/QĐ-TU ngày 18/9/2017 của Ban Thường vụ Thành ủy về việc ban hành Quy chế quản lý thống nhất các hoạt động đối ngoại tại thành phố Hải Phòng.
- Chỉ thị số 33/CT-UBND ngày 30/12/2008 của Ủy ban nhân dân thành phố về việc tiếp tục đẩy mạnh công tác đối với người Việt Nam ở nước ngoài.

SỞ NGOẠI VỤ HẢI PHÒNG	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT CÁC YÊU CẦU LIÊN QUAN ĐẾN NGƯỜI VIỆT NAM Ở NƯỚC NGOÀI	Mã hiệu: QT.LSNVNONN.02
		Lần ban hành: 02
		Trang: 4/6

- Kế hoạch số 105/KH-UBND ngày 19/4/2022 của Ủy ban nhân dân thành phố thực hiện Nghị quyết số 169-NQ/CP ngày 31/12/2021 của Chính phủ về việc ban hành Chương trình hành động tiếp tục đẩy mạnh thực hiện Nghị quyết số 36-NQ/TW của Bộ Chính trị khóa IX về công tác đối với người Việt Nam ở nước ngoài giai đoạn 2016-2020, Chỉ thị số 45-CT/TW và Kết luận số 12-KL/TW của Bộ Chính trị về công tác người Việt Nam ở nước ngoài giai đoạn 2021-2026.

- Quyết định số 221/2025/QĐ-UBND ngày 28/11/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố về việc ban hành quy chế phối hợp xử lý các vụ việc liên quan đến người nước ngoài xảy ra trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

- Quyết định số 5279/QĐ-UBND ngày 29/12/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố về việc ủy quyền cho Giám đốc Sở Ngoại vụ thực hiện thẩm quyền của Ủy ban nhân dân thành phố trong phối hợp giải quyết vụ việc liên quan đến người nước ngoài xảy ra trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

- 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.

4. Định nghĩa, viết tắt

- Phòng LS-NVNONN: Phòng Lãnh sự - Người Việt Nam ở nước ngoài.
- NVNONN: Người Việt Nam ở nước ngoài
- Phần mềm HPNet: Hệ thống phần mềm Văn phòng điện tử HPNet.
- CV: Chuyên viên phụ trách giải quyết công việc của phòng LS-NVNONN.
- Địa phương: UBND, Công an cấp phường, xã.

5. Nội dung quy trình

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
1	Tiếp nhận các yêu cầu	CV	Tiếp nhận ý kiến, yêu cầu, thắc mắc cần giải đáp về các vấn đề có liên quan đến quyền, nghĩa vụ và lợi ích hợp pháp của cá nhân, nhóm cộng đồng của NVNONN, báo cáo lãnh đạo phòng LS-NVNONN.	BM01-QT02-LSNVNONN

SỞ NGOẠI VỤ HẢI PHÒNG	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT CÁC YÊU CẦU LIÊN QUAN ĐẾN NGƯỜI VIỆT NAM Ở NƯỚC NGOÀI	Mã hiệu: QT.LSNVNONN.02
		Lần ban hành: 02
		Trang: 5/6

2	Phân công công việc	Lãnh đạo phòng LS-NVNONN	Tùy theo tính chất của yêu cầu, hồ sơ, vụ việc: phân công CV có đủ kiến thức, kinh nghiệm liên quan để tiến hành giải quyết.	
3	Thu thập thông tin, dữ liệu, báo cáo	CV, lãnh đạo phòng LS-NVNONN	Trường hợp yêu cầu, thắc mắc cần giải đáp có tính chất phức tạp hoặc liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị, địa phương, tiến hành một số công việc sau: - Tra cứu thông tin về vấn đề liên quan trong hệ thống văn bản pháp luật về ngoại giao hiện hành (tra trên hệ thống). - Liên hệ với các cơ quan lãnh sự, ngoại giao cấp trên hỏi thông tin về vụ việc đang cần được giải quyết. - Liên hệ với các cơ quan liên quan để tìm hiểu rõ cách thức giải quyết công việc đang yêu cầu, thắc mắc cần giải đáp. Trường hợp cần gửi xin ý kiến bằng văn bản, CV Dự thảo Công văn trình lãnh đạo phòng duyệt, trình Lãnh đạo Sở ký gửi tới cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan. - Đối với các vụ việc gắn liền với hồ sơ yêu cầu giải quyết, cách thức thực hiện như các bước của quy trình QT01-LSNVNONN. Báo cáo của LS-NVNONN về các thông tin phản hồi (nếu có).	BM01-QT02-LSNVNONN; Báo cáo (nếu có)
4	Duyệt nội dung báo cáo (nếu có)	Lãnh đạo phòng LS-NVNONN	Tiếp nhận để xem xét, duyệt báo cáo về các thông tin phản hồi (nếu có). Yêu cầu CV tiếp tục thực hiện thu thập, phân tích thông tin đến khi đạt yêu cầu trong trường hợp xét thấy nội dung báo cáo chưa đáp	Báo cáo (nếu có)

SỞ NGOẠI VỤ HẢI PHÒNG	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT CÁC YÊU CẦU LIÊN QUAN ĐẾN NGƯỜI VIỆT NAM Ở NƯỚC NGOÀI	Mã hiệu: QT.LSNVNONN.02
		Lần ban hành: 02
		Trang: 6/6

			ứng yêu cầu, thắc mắc cần giải đáp.	
5	Báo cáo xin ý kiến (nếu cần)	Lãnh đạo phòng LS-NVNONN	Báo cáo xin ý kiến Lãnh đạo Sở đối với những vấn đề vượt quá thẩm quyền của Lãnh đạo phòng trước khi cung cấp thông tin trả lời các yêu cầu, thắc mắc cần giải đáp.	
6	Thực hiện giải đáp	CV	Thực hiện giải đáp yêu cầu, thắc mắc theo đúng lịch hẹn đã được thảo luận.	
7	Lưu hồ sơ	CV	Cập nhật vào Sổ theo dõi giải quyết các yêu cầu liên quan đến NVNONN. Lưu hồ sơ như phần 6 của Quy trình này.	

6. Hồ sơ

TT	Tên Hồ sơ	Nơi lưu, người chịu trách nhiệm	Thời gian lưu
1	Sổ theo dõi giải quyết các yêu cầu liên quan đến NVNONN	Phòng LS-NVNONN	20 năm
2	Báo cáo phương án trả lời	- Lưu theo bộ	10 năm
3	Công văn trả lời (nếu có)	- 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.	10 năm

7. Phụ lục

- BM01-QT02-LSNVNONN: Bảng theo dõi giải quyết các yêu cầu liên quan đến người Việt Nam ở nước ngoài.

BẢNG THEO DÕI GIẢI QUYẾT CÁC VỤ VIỆC LIÊN QUAN ĐẾN NGƯỜI VIỆT NAM Ở NƯỚC NGOÀI

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