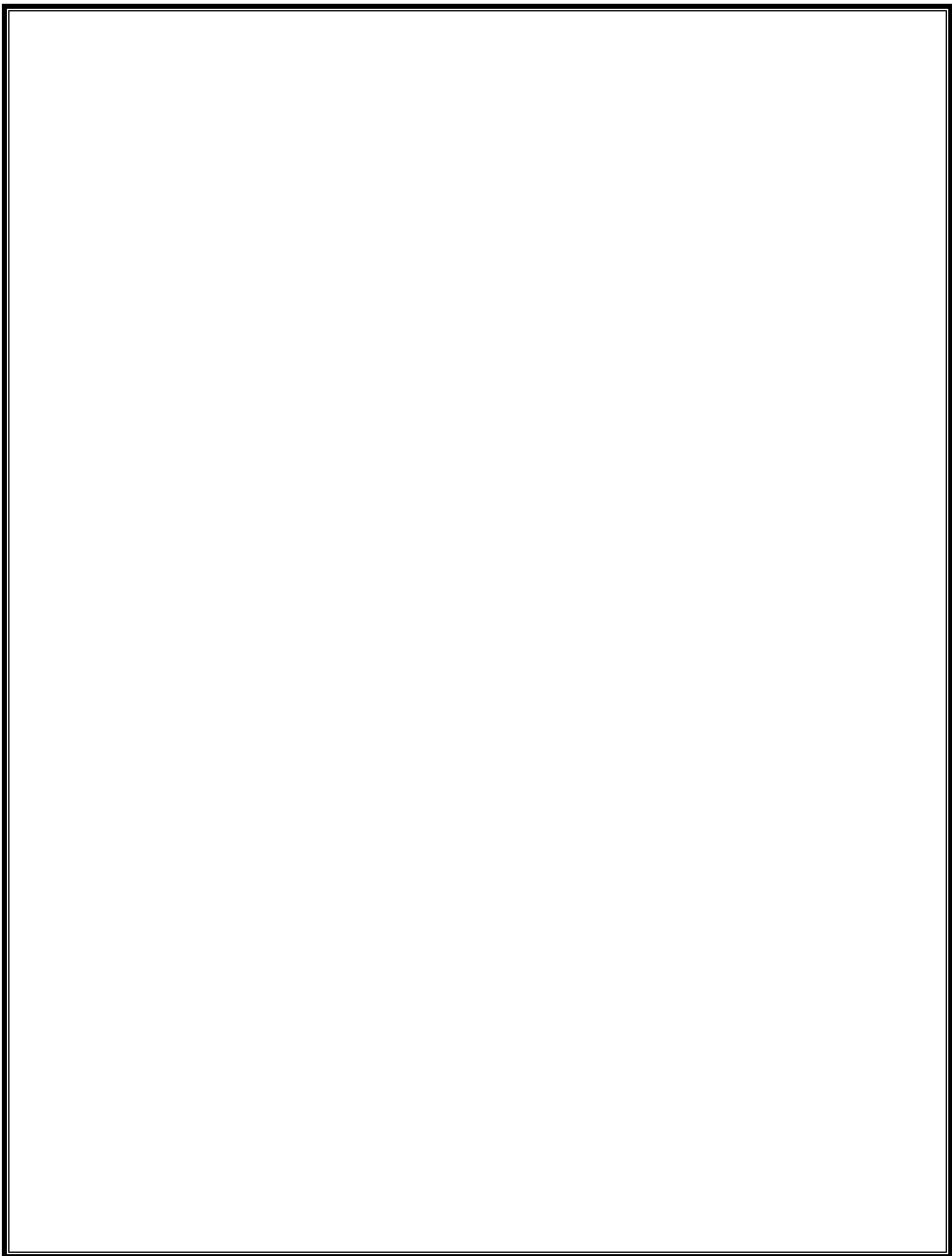


TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
KHOA KINH TẾ  
\*\*\*\*\*

GIÁO TRÌNH  
QUẢN TRỊ HÀNH CHÁNH  
VĂN PHÒNG

Chủ biên: NGUYỄN THỊ HỒNG OANH

Biên soạn theo đề cương tổng cục dạy nghề Việt Nam  
-Lưu hành nội bộ-



## I. VĂN PHÒNG

### **1. Khái niệm:**

Văn phòng là bộ máy làm việc tổng hợp và trực tiếp của một cơ quan chức năng, phục vụ cho việc điều hành của lãnh đạo. Các cơ quan thẩm quyền chung hoặc có quy mô lớn thì thành lập văn phòng, những cơ quan nhỏ thì có phòng hành chính.

Văn phòng được hiểu là trụ sở làm việc của cơ quan, đơn vị, là địa điểm giao tiếp đối nội, đối ngoại của cơ quan, đơn vị đó.

Văn phòng là một phòng làm việc cụ thể của lãnh đạo, của những người có chức vụ như Tổng giám đốc, nghị sĩ...

Văn phòng là một dạng hoạt động của cơ quan, tổ chức, trong đó diễn ra việc thu nhận, bảo quản, lưu trữ các loại văn bản, giấy tờ, những công việc liên quan đến công tác văn thư.

Tóm lại, Văn phòng là bộ máy làm việc tổng hợp và trực tiếp của một cơ quan chức năng, phục vụ cho việc điều hành của lãnh đạo; là nơi thu thập, xử lý thông tin hỗ trợ cho hoạt động quản lý; đồng thời đảm bảo các điều kiện về vật chất kỹ thuật cho hoạt động chung của toàn cơ quan, tổ chức đó.

### **2. Chức năng của Văn phòng :**

#### **a. Chức năng giúp việc điều hành :**

- Xây dựng chương trình, kế hoạch, lịch làm việc.
- Theo dõi, đôn đốc các đơn vị thực hiện kế hoạch.
- Tổ chức, điều phối các hoạt động chung của cơ quan

#### **b. Chức năng tham mưu tổng hợp:**

Tổng hợp, xử lý và cung cấp thông tin mọi mặt về tình hình hoạt động của cơ quan và tham mưu cho lãnh đạo về các biện pháp giải quyết và xử lý.

#### **c. Chức năng hậu cần, quản trị:**

Đảm bảo cơ sở vật chất và phương tiện, điều kiện làm việc cho cơ quan

### **3. Nhiệm vụ của Văn phòng :**

- Xây dựng chương trình công tác của cơ quan và đôn đốc thực hiện chương trình đó; bố trí; sắp xếp chương trình làm việc hàng tuần, quý, 6 tháng, năm của cơ quan;

- Thu thập, xử lý, quản lý và tổ chức sử dụng thông tin để từ đó tổng hợp, báo cáo tình hình hoạt động trong đơn vị, đề xuất kiến nghị các biện pháp thực hiện, phục vụ sự chỉ đạo, điều hành của thủ trưởng

- Tư vấn văn bản cho thủ trưởng, chịu trách nhiệm pháp lý, kỹ thuật soạn thảo văn bản của cơ quan ban hành

- Thực hiện công tác văn thư – lưu trữ, giải quyết các văn thư tờ trình của các đơn vị và cá nhân theo quy chế của cơ quan; tổ chức theo dõi việc giải quyết các văn thư, tờ trình đó;

- Tổ chức giao tiếp đối nội, đối ngoại, giúp cơ quan tổ chức trong công tác thư từ, tiếp khách, giữ vai trò là chiếc cầu nối cơ quan, tổ chức mình với cơ quan, tổ chức khác;

- Lập kế hoạch tài chính, dự toán kinh phí hàng năm, quý, dự kiến phân phối hạn mức kinh phí, báo cáo kế toán, cân đối hàng quý, năm; chi trả tiền lương, thưởng, nghiệp vụ;

- Mua sắm trang thiết bị cơ quan, xây dựng cơ bản, sửa chữa, quản lý cơ sở vật chất, kỹ thuật, phương tiện làm việc của cơ quan, đảm bảo yêu cầu hậu cần cho hoạt động và công tác của cơ quan;

- Tổ chức và thực hiện công tác y tế, bảo vệ sức khỏe; bảo vệ trật tự an toàn cơ quan; tổ chức phục vụ các buổi họp, lễ nghi, khánh tiết, thực hiện công tác lễ tân, tiếp khách một số khoa học và văn minh

- Thường xuyên kiện toàn bộ máy, xây dựng đội ngũ Cán bộ nhân viên trong văn phòng, từng bước hiện đại hoá công tác hành chính - văn phòng; chỉ dẫn và hướng dẫn nghiệp vụ văn phòng cho các văn phòng cấp dưới hoặc đơn vị chuyên môn khi cần thiết .

## **II. QUẢN TRỊ:**

### **1. Khái niệm:**

- Administration: sự quản trị, sự hợp tác của 1 số người trong 1 tổ chức để thực hiện mục tiêu mà cá nhân theo đuổi bằng 1 phương cách có hiệu quả nhất

Quản trị là sự phối hợp tất cả các tài nguyên, thông qua tiến trình: hoạch định, tổ chức, lãnh đạo và kiểm tra nhằm đạt các mục tiêu đã đề ra.

### **2. Các chức năng quản trị:**

**a. Hoạch định (planning):** xây dựng chương trình, mục tiêu chiến lược, kế hoạch hoạt động cho từng giai đoạn, từng bộ phận và quyết định lựa chọn các giải pháp thích hợp để hoàn thành các mục tiêu đó.

**b. Tổ chức (organizing):** lựa chọn, bồi dưỡng và sắp xếp nhân sự theo một cơ cấu, bộ phận phù hợp để đảm nhiệm các hoạt động nhằm đạt được mục tiêu. Xác định nhiệm vụ, quyền hạn, trách nhiệm các cá nhân, bộ phận, mối quan hệ giữa các cá nhân, bộ phận đó.

**c. Lãnh đạo (leading):** Phân công, giao nhiệm vụ, hướng dẫn nhân viên thực hiện cụ thể động viên, khuyến khích nhân viên .

**d. Kiểm soát (controlling):** Theo dõi, kiểm tra, đánh giá tình hình & kết quả của từng công việc, từng nhiệm vụ và toàn bộ chương trình, kế hoạch, áp dụng các biện pháp xử lý (khen thưởng, xử phạt).

Rút kinh nghiệm, chỉnh sửa nguyên tắc, chương trình, biện pháp tổ chức thực hiện

### **3. Quản trị hành chính văn phòng:**

#### **a. Khái niệm về Quản trị hành chính VP:**

Quản trị HC-VP là việc hoạch định, tổ chức, phối hợp, tiêu chuẩn hóa và kiểm soát các hoạt động xử lý thông tin

#### **b. Các chức năng quản trị HCVP:**

- Hoạch định công việc hành chính
- Tổ chức công việc hành chính
- Lãnh đạo công việc hành chính
- Kiểm soát công việc hành chính
- Thực hiện dịch vụ hành chính

Như vậy, Quản trị HC-VP trước hết phải thực hiện các chức năng quản trị (phòng, ban nào cũng có), và bổ sung thêm chức năng dịch vụ hành chính (chỉ có ở phòng hành chính)

Hoạt động của DN ví như 1 chiếc xe ô tô, thì các chức năng dịch vụ HCVP là 4 bánh xe.

### **4. Phân biệt công việc hành chính văn phòng và công việc quản trị:**

#### **a. Công việc hành chính văn phòng:**

Đó là các công việc hành chính đơn thuần như xử lý công văn, soạn thảo VB, giao dịch điện thoại...do các nhân viên hành chính văn phòng thực hiện. Họ làm việc với giấy tờ, máy móc, trang thiết bị văn phòng.

Mặc dù công việc hành chính văn phòng chủ yếu do nhân viên văn phòng thực hiện, nhưng công việc hành chính VP có mặt ở mọi phòng ban trong tổ chức, mọi thành viên (từ cấp nhân viên đến cấp quản trị) đều thực hiện công việc hành chính ở các mức độ khác nhau.

**b. Công việc quản trị:**

Công việc quản trị do nhà quản trị thực hiện, đó chính là: hoạch định, tổ chức, lãnh đạo và kiểm tra. Họ làm việc với con người và các ý tưởng

Mọi thành viên đều thực hiện công việc hành chính VP, nhưng cấp quản trị càng cao thì các công việc hành chính văn phòng càng ít và công việc quản trị càng nhiều.

<b>Công việc quản trị</b>
<b>Công việc HC-VP</b>

**III. TỔ CHỨC VĂN PHÒNG:**

**1. Cơ cấu tổ chức của Văn phòng:**

**a. Lãnh đạo Văn phòng (Phòng HC) :**

- Chánh văn phòng (Trưởng phòng hành chính): Chánh VP là người điều hành chung, chịu trách nhiệm về toàn bộ công tác VP, chỉ đạo một số công việc quan trọng như xây dựng và theo dõi thực hiện chương trình, kế hoạch công tác, hoàn chỉnh các dự thảo VN quan trọng, công tác cơ yếu...

- Giúp việc có các Phó văn phòng (hoặc Phó Trưởng phòng HC)

Văn phòng làm việc theo chế độ thủ trưởng. Chánh, Phó Chánh văn phòng phải đề cao trách nhiệm quản lý trong VP và chịu trách nhiệm trước thủ trưởng.

**b. Các bộ phận trực thuộc Văn phòng :**

- Bộ phận hành chính, văn thư :

+ Quản lý, điều hành công tác tiếp nhận, xử lý, bảo quản, chuyển giao văn bản trong và ngoài cơ quan, doanh nghiệp;

+ Tổ chức công tác lễ tân, khánh tiết

+ Quản lý, sử dụng có hiệu quả các trang thiết bị kỹ thuật phục vụ cho hoạt động của văn thư

- Bộ phận tổng hợp: gồm một số chuyên viên, có nhiệm vụ nghiên cứu chủ trương, đường lối, chính sách của cấp trên, các lĩnh vực chuyên môn có liên quan;

+ Tư vấn văn bản cho thủ trưởng trong công tác lãnh đạo, điều hành hoạt động;

+ Theo dõi, tổng hợp tình hình hoạt động của cơ quan đơn vị để báo cáo kịp thời cho thủ trưởng và đề xuất phương án giải quyết.

- Bộ phận lưu trữ :Thực hiện công tác lưu trữ

+ Phân loại, đánh giá, chỉnh lý, thống kê tài liệu lưu trữ;

+ Khai thác, tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ

- Bộ phận Quản trị :

+ Cung cấp đầy đủ kịp thời các phương tiện, điều kiện vật chất cho hoạt động của cơ quan, doanh nghiệp;

+ Sửa chữa, quản lý, sử dụng các phương tiện vật chất có hiệu quả.

- Bộ phận tài vụ ( tùy từng cơ quan )

- Bộ phận *bảo vệ, lễ tân, tạp vụ ...*

## **2. Tổ chức và bố trí nơi làm việc :**

Nơi làm việc là những khoảng không gian nhất định được trang bị và bố trí những phương tiện cần thiết, trong đó Cán bộ, công chức thực hiện công vụ, nhiệm vụ của mình.

### ***a Những yêu cầu chung cần thiết của nơi làm việc:***

- Phù hợp với tính chất và quy mô hoạt động của cơ quan: trụ sở cơ quan phải thể hiện được bộ mặt cơ quan, tương thích với vị trí, tuy nhiên không phô trương quá mức làm lãng phí tiền của đối với cơ quan nhà nước. Các cơ quan cần sắp xếp, bố trí, sử dụng hợp lý trụ sở làm việc và phương tiện hiện có để phục vụ công việc.

- Tính thuận lợi phục vụ công việc: môi trường xung quanh thích hợp (không quá ồn ào), trang bị phương tiện đầy đủ (luôn được hoàn thiện, cải tiến) phục vụ cho công vụ và sinh hoạt cá nhân, cách thức tổ chức và tạo ra một tâm lý tích cực, giảm căng thẳng, mệt mỏi, tình cảm gắn bó giữa cán bộ, nhân viên cũng như giữa họ và nơi làm việc.

- Tính dễ dàng liên hệ giao dịch
- Tính bảo mật.

### ***b. Sắp xếp bố trí nơi làm việc:***

- Các bộ phận lãnh đạo, văn phòng: cần được bố trí ở nơi dễ giao dịch nhất và có tư thế nhất. Các phòng làm việc được bố trí theo nguyên tắc bảo đảm giải quyết dây chuyền giải quyết công việc, các phòng ban có quan hệ thường xuyên với nhau được bố trí gần nhau, các phòng ban tiếp khách được bố trí gần lối ra vào ...

- Các phòng có phương tiện máy móc, kỹ thuật, lưu trữ nên bố trí ở vị trí biệt lập, cần trang bị các phương tiện bảo quản giữ gìn máy móc, thiết bị

- Diện tích phòng làm việc phải phù hợp với tính chất của từng bộ phận

- Các đồ dùng văn phòng, bàn ghế, tủ hồ sơ, các loại sổ sách, giấy bút... cần bố trí sắp xếp phù hợp với động tác làm việc, ngăn nắp tạo không khí thoải mái trong làm việc.

- Phòng làm việc phải bảo đảm phát huy hết tác dụng tích cực của các yếu tố tác động đến năng suất lao động như sự thoáng mát, nhiệt độ, tiếng ồn, ánh sáng, màu sắc....

- Có hệ thống bảng chỉ dẫn hành chính toàn cơ quan, từng phòng làm việc, từng chức danh công vụ để dễ tìm, liên hệ công tác.

### ***c. Các phương pháp bố trí văn phòng:***

\* Văn phòng “mở”:

Hiện nay các cơ quan, Doanh nghiệp có xu hướng sắp xếp hệ thống văn phòng mở. Các phòng ban được ngăn cách bởi vách ngăn kính, mica trong, các ô vuông cao khoảng 2m....

- Ưu điểm:

- + Tiết kiệm chi phí diện tích;
- + Dễ giám sát quản lý;
- + Thuận tiện trong việc giao tiếp giữa nhân viên và công việc;
- + Dễ tập trung các hoạt động trong văn phòng;
- + Dễ thay đổi khi cần thiết



**\* Văn phòng “đóng”:**

Hệ thống văn phòng đóng được ngăn cách bởi các phòng riêng. Ưu điểm của nó là đảm bảo tính an toàn, bí mật, sự riêng tư, và phù hợp với công việc đòi hỏi tập trung cao.

Tuy nhiên nó có những nhược điểm là chiếm diện tích, tăng chi phí trong việc chi trả tiền điện, trang thiết bị văn phòng, khó kiểm tra và làm trì trệ luồng công việc.



**d. Các yếu tố gây ảnh hưởng đến khả năng làm việc :**

- Ánh sáng đầy đủ, thích hợp làm giảm mệt mỏi, giảm sai sót và nâng cao hiệu năng. Ánh sáng nơi làm việc phải đạt độ đồng đều. nên tận dụng tối đa ánh sáng thiên nhiên

- Màu sắc có tác dụng tâm lý đến người làm việc trong văn phòng và khách đến. Màu sắc phản chiếu ánh sáng rất đa dạng. Sau đây là một số khái niệm về sự phản chiếu ánh sáng :

+ Màu trắng : 85%; màu trắng ngà: 77%; Màu kem: 66%; Màu xám bạc: 50%; màu xanh da trời: 50%; Màu xanh lá cây 40%; Nói chung các văn phòng hãy dùng màu trắng trên trần nhà, màu mát trên bức tường trước mặt nhân viên vì nó làm dịu mắt. Các phòng tiếp tân nên dùng màu vui vẻ, trung hoà tránh đơn điệu; phòng tầng hầm hoặc kho nên dùng màu sáng và phản chiếu ánh sáng cao.

- Tiếng ồn là một nhân tố môi trường có nhiều ảnh hưởng đến hiệu năng của văn phòng . cần sử dụng vách ngăn cách âm một số trang thiết bị để giảm tiếng ồn, tránh dùng

nhiều vật dụng bằng kim loại, gỗ cứng. Bảo đảm an toàn khi dùng các thiết bị điện , thực hiện phòng cháy chữa cháy theo đúng quy định.

### **3. Hiện đại hóa công tác văn phòng:**

Là một đòi hỏi cấp thiết của nhà quản trị , nó có thể thực hiện theo các hướng: văn phòng điện tử, văn phòng tự động hóa...

#### ***a. Mục tiêu của hiện đại hoá văn phòng:***

- + Tạo tiền đề để phát triển cho mỗi cơ quan tổ chức
- + Giảm thời gian lãng phí và những ách tắc trong tiếp nhận, xử lý, chuyển tải thông tin phục vụ cho hoạt động của cơ quan tổ chức
- + Nâng cao năng suất lao động của cơ quan tổ chức, giúp cho nhà quản lý thoát khỏi những công việc hành chính mang tính sự vụ, tạo điều kiện phát huy tính sáng tạo của mỗi Cán bộ công nhân viên chức trong VP, tìm kiếm các giải pháp tối ưu để điều hành công việc đạt hiệu quả cao nhất.
- + Thực hiện tiết kiệm chi phí cho công tác văn phòng .

#### ***b. Những nội dung cơ bản của hiện đại hóa công tác văn phòng:***

- Tổ chức bộ máy văn phòng khoa học, gọn nhẹ, đúng chức năng
- Từng bước công nghệ hóa công tác văn phòng, tin học hóa văn phòng, sử dụng mạng LAN, internet, wireless...
- Trang bị các thiết bị hiện đại như máy tính, fax, photocopy, máy scan, máy ghi âm, máy chiếu đa năng... Các máy móc hiện đại này giảm thiểu chi phí sức lực, đem lại năng suất cao trong hoạt động.
- không ngừng hoàn thiện kỹ năng và nghiệp vụ



## Chương 2

# HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG – MỘT NGHỀ CHUYÊN NGHIỆP

## I. NHÀ QUẢN TRỊ HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG:

### 1. Khái niệm:

- Nhà quản trị : là một người làm việc thông qua một người khác và giúp họ nỗ lực đạt được mục tiêu.

- Nhà Quản trị HC-VP: trước tiên phải là nhà quản trị. Tức là phải hoàn thành 4 chức năng nhiệm vụ: Hoạch định, tổ chức, lãnh đạo và kiểm tra bộ phận hành chính của mình.

### 2. Tiêu chuẩn của nhà quản trị HC-VP:

Là một nhà tri thức, có trình độ tổng quát và được đào tạo chuyên về hoạt động quản trị HC-VP. Có sức khỏe;

- Có khả năng đảm đương công việc hành chính VP;
- Có khả năng giảng dạy, hướng dẫn cho nhân viên hành chính văn phòng và toàn thể nhân viên công ty;
- Có quan điểm khoa học để tiếp nhận những yếu tố và phương pháp làm việc mới;
- Có tính gần gũi, hòa đồng với những ý tưởng và những vấn đề của nhân viên;
- Có óc khôi hài, giúp làm dịu đi những tình huống khó khăn, căng thẳng;
- Phong cách lịch sự;
- Kiểm soát cảm xúc;
- Có óc sáng kiến;
- Tự tin;
- Có óc phán đoán;
- Có khả năng thuyết phục cấp trên, đồng nghiệp và cấp dưới.

c. Các chức vụ của các cấp quản trị:

- Trợ lý hành chính.
- Trưởng phòng hành chính
- Giám đốc hành chính
- Phó Tổng Giám đốc hành chính

## II. THƯ KÝ VĂN PHÒNG:

### 1. Khái niệm:

- Theo IPS (International Professional Secretaries):

Thư ký là người trợ lý của cấp quản trị, nắm vững nghiệp vụ hành chính văn phòng, có khả năng nhận lãnh trách nhiệm, hành động độc lập mà không cần có sự kiểm tra trực tiếp, có óc phán đoán, óc sáng kiến và có thể đưa ra các quyết định trong phạm vi quyền hạn của mình.

- Thư ký văn phòng là những người được giao đảm nhận một phần hoặc toàn bộ các công việc có liên quan đến những lĩnh vực chuyên môn của một văn phòng như: quản lý văn bản, hồ sơ tài liệu; đảm bảo các yêu cầu về thông tin, liên lạc, giao tiếp và tổ chức, sắp xếp công việc hàng ngày nhằm hỗ trợ, phục vụ cho hoạt động của cơ quan hoặc người lãnh đạo của một cơ quan, tổ chức và doanh nghiệp.

### 2. Chức năng của Thư ký văn phòng:

- Nhóm chức năng liên quan đến việc tổ chức thông tin: xử lý văn bản đi - đến (đăng ký các văn bản, giúp lãnh đạo kiểm tra việc thi hành các chỉ thị, quyết định của thủ trưởng, thảo các văn bản,...)

- Nhóm chức năng thuộc quản lý công việc: tổ chức tiếp khách, họp, hội nghị, đàm thoại điện thoại, chuẩn bị cho thủ trưởng đi công tác,...

### **3. Nhiệm vụ của Thư ký văn phòng:**

- Thu thập, xử lý và cung cấp thông tin về các lĩnh vực mà mình được giao phụ trách để phục vụ cho hoạt động quản lý của cơ quan, đơn vị;

- Biên tập văn bản, tổ chức sắp xếp, quản lý văn bản, hồ sơ tài liệu

- Tổ chức sắp xếp các hoạt động hành chính của cơ quan, đơn vị;

- Giải quyết các thủ tục hành chính để đảm bảo kinh phí và cơ sở vật chất cho hoạt động của cơ quan, đơn vị.

### **4. Nhiệm vụ của thư ký giám đốc:**

#### **a. Những nhiệm vụ thuộc về quan hệ nhân sự:**

- Tiếp khách đến liên hệ công tác với thủ trưởng và chuẩn bị các chuyến đi công tác của thủ trưởng;

- Giữ vững liên lạc với thủ trưởng trên đường đi công tác của thủ trưởng. Hướng dẫn một cách khái quát công việc của những người tháp tùng và thu thập tình hình khi họ trở về;

- Làm trung gian trong quan hệ điện thoại của thủ trưởng;

- Chuẩn bị, triệu tập và ghi biên bản các cuộc họp và thảo luận do thủ trưởng triệu tập.

#### **b. Những nhiệm vụ thuộc quan hệ văn bản**

- Phân chia các bưu phẩm nhận được cho các bộ phận thuộc quyền thủ trưởng, vào sổ các bưu phẩm đến và đi;

- Chuyển giao văn bản giữa các bộ phận;

- Giải quyết việc trao đổi văn bản đơn giản theo chỉ thị của thủ trưởng, đánh máy công văn trao đổi của thủ trưởng;

- Kiểm tra thể thức các văn bản trình thủ trưởng ký.

#### **c. Những nhiệm vụ thuộc về tổ chức công việc**

- Lập lịch hàng ngày, tuần, tháng của thủ trưởng;

- Thống kê và kiểm tra việc thực hiện các chỉ thị của thủ trưởng;

- Chăm lo sắp xếp phòng làm việc của thủ trưởng.

#### **d. Những nhiệm vụ khác**

- Sắp xếp, bảo quản những văn bản, hồ sơ nguyên tắc;

- Báo cáo một cách tổng quát những cuộc hội ý, những lần đi liên hệ công tác, những sự kiện quan trọng trong cơ quan, xí nghiệp;

- Quản lý thư viện, tư liệu riêng của thủ trưởng; chăm lo chuyên tạp chí trong các bộ phận thuộc quyền của thủ trưởng;

- Tổ chức một số công việc thuộc hành chính, sự vụ có tính chất cá nhân (của những bộ phận của thủ trưởng) các vấn đề thuộc về phương tiện đi lại, các vấn đề thuộc lĩnh vực kinh tế (trang bị cho văn phòng thủ trưởng);

- Thực hiện một số công việc cần thiết khác do thủ trưởng giao.

### **5. Những phẩm chất cần thiết của người Thư ký :**

#### **- Yêu nghề và có ý thức vươn lên trong nghề nghiệp**

Lòng yêu nghề sẽ giúp cho người thư ký văn phòng luôn có trách nhiệm và nhiệt tình với công việc; luôn muốn đóng góp vào thành công chung của cơ quan và doanh nghiệp bằng những nghiệp vụ cụ thể mà mình được giao đảm nhận; luôn tìm tòi cải tiến để công việc ngày càng khoa học, hợp lý và có hiệu quả cao.

Lòng yêu nghề cũng sẽ là động lực thúc đẩy các thư ký văn phòng không ngừng phấn đấu vươn lên để đạt được những nấc thang cao hơn trong nghề nghiệp.

**- *Có ý thức kỷ luật, tự giác và triệt để trong công việc***

*Tính kỷ luật* giúp người thư ký đảm bảo đúng giờ làm việc, nghiêm túc chấp hành các nội quy, quy chế, góp phần tạo nên sự thống nhất trong hoạt động của cơ quan.

*Tính tự giác* đòi hỏi người thư ký luôn chủ động trong công việc, nắm vững nhiệm vụ của mình. Tự biết sắp xếp và triển khai công việc một cách hợp lý; khi giải quyết công việc phải tìm cách khắc phục khó khăn, trở ngại, tìm ra nhiều hướng, nhiều phương án giải quyết.

*Tính triệt để* giúp người thư ký rèn luyện thêm ý thức tự giác và kỷ luật.

**- *Cẩn thận và chu đáo***

*Tính cẩn thận* đòi hỏi người thư ký phải có thái độ nghiêm túc khi thực hiện nhiệm vụ, tránh chủ quan, đại khái, qua loa.

*Tính chu đáo* đòi hỏi người thư ký phải dự liệu tất cả các tình huống có thể xảy ra khi thực thi nhiệm vụ và chuẩn bị các biện pháp, các phương án đối phó và giải quyết khi cần thiết.

**- *Quảng giao, cởi mở và biết tự kiềm chế khi cần thiết***

Người quảng giao là người cởi mở, hoà nhã, vui vẻ, chủ động trong giao tiếp và biết tận dụng các cơ hội có thể để mở rộng giao tiếp, mở rộng các mối quan hệ của mình.

Thư ký văn phòng phải chủ động trong giao tiếp, qua giao tiếp giúp cho người thư ký có thêm nhiều thông tin, học hỏi thêm nhiều kinh nghiệm, tự điều chỉnh mình cho phù hợp với các mối quan hệ ở trong và ngoài cơ quan.

*Tính cởi mở, vui vẻ, tế nhị* và đúng mực của người thư ký văn phòng trong giao tiếp còn góp phần gây thiện cảm, để lại những ấn tượng tốt đẹp cho khách đến cơ quan, góp phần mở rộng và giữ vững các mối quan hệ của cơ quan với bên ngoài.

**- *Kín đáo***

Đây là phẩm chất đặc biệt cần thiết của người thư ký văn phòng. Phẩm chất này giúp họ biết giữ kín những tin tức cần thiết mà do tính chất công việc họ có thể được biết qua các thông tin từ văn bản, từ điện thoại hoặc từ các cuộc họp mà họ được quyền tham dự để ghi chép hoặc thu thập thông tin.

*Tính kín đáo* còn giúp các thư ký văn phòng trong việc giao tiếp với người khác, trong việc lưu giữ các tài liệu, hồ sơ, biết sắp xếp tài liệu ngăn nắp, gọn gàng, biết sử dụng các hệ thống bảo mật thông tin trên máy tính.

**- *Năng động và linh hoạt***

*Sự năng động* giúp người thư ký luôn tìm tòi, học hỏi và cải tiến trong công việc, luôn cố gắng đổi mới về chuyên môn nghiệp vụ để đạt hiệu quả cao hơn., chủ động sắp xếp công việc cho phù hợp với cường độ hoạt động của cơ quan.

*Sự linh hoạt* rất cần thiết đối với các thư ký văn phòng khi họ được giao đảm nhận các công việc như tổ chức hội nghị, hội thảo, tiếp khách hoặc khi tổ chức các chuyến đi công tác cho cán bộ và lãnh đạo của cơ quan.

**- *Tương trợ và đoàn kết***

*Sự tương trợ* sẽ giúp các thư ký văn phòng tăng cường tình đoàn kết. Và ngược lại, sự đoàn kết sẽ giúp họ luôn sẵn sàng biết phối hợp và tương trợ lẫn nhau.

**6. Các yêu cầu về trình độ, khả năng của thư ký:**

- Kỹ năng nghiệp vụ hành chính văn phòng:

- + soạn thảo văn bản. Quản lý văn bản đi-đến, lưu trữ hồ sơ, hiện đại hoá công tác văn phòng ...
- + Sử dụng thành thạo máy tính, thiết bị văn phòng...
- + Tiếp khách
- + Lên lịch công tác
- + trách nhiệm điện thoại
- Các kiến thức tổng quát về mọi mặt: kinh tế, pháp luật, quản trị, Kế toán tài chính, tâm lý xã hội, văn hoá nghệ thuật, ngoại ngữ...
- Trách nhiệm tổ chức công việc một cách khoa học, làm cho cấp trên thấy được mọi việc trong tầm kiểm soát

## **7. Nghiệp vụ tổ chức 1 ngày làm việc:**

### ***a. Lên lịch làm việc:***

- Lịch làm việc của lãnh đạo
- Lịch làm việc của văn phòng
- Lịch làm việc của cá nhân

### ***b. Một số công việc thực hiện hàng ngày của người thư ký:***

#### 1. Khởi đầu ngày làm việc:

- Đến văn phòng làm việc đúng giờ, tốt nhất nên đến sớm vài phút để:
  - + Mở cửa phòng, bàn làm việc, các tủ hồ sơ, kiểm tra điện thoại;
  - + Kiểm tra phòng làm việc của lãnh đạo: nhiệt độ, mở máy lạnh, mở đèn, sắp xếp bàn làm việc, xé lịch;
  - Khẩn trương giải quyết văn bản đi, văn bản đến
  - Khi lãnh đạo xem và cho ý kiến giải quyết các văn thư, tờ trình, thư ký chuyển giao ngay cho các cá nhân, đơn vị có trách nhiệm thi hành, đồng thời phải ghi vào sổ tay của mình những công việc được giao

#### 2. Lên kế hoạch lịch làm việc trong ngày:

- Lên kế hoạch công tác trong ngày:
- Có 3 loại lịch làm việc trong ngày:
- + Lịch làm việc hàng ngày của Thư ký;
  - + Lịch làm việc hàng ngày để trên bàn của lãnh đạo;
  - + Lịch bỏ túi của người lãnh đạo.

Các lịch này phải luôn được thống nhất với nhau.

Ngay chiều hôm trước, thư ký xem lại các lịch tuần, sổ tay để lên kế hoạch cho hôm sau. Công việc trước tiên của buổi sáng và kiểm tra lại 3 lịch, điều chỉnh, bổ sung kịp thời để 3 lịch này luôn thống nhất

#### - Lịch tiếp khách:

- + Thư ký cần xếp lịch tiếp khách hàng ngày cùng với lịch làm việc ngày.
- + Với các cuộc giao tiếp mang tính xã hội hoặc kinh doanh cần ghi chính xác ngày giờ hẹn, các chi tiết về quần áo, ăn mặc, đính kèm theo giấy mời, chương trình cuộc họp.

+ Nếu địa điểm giao tiếp ngoài cơ quan, thư ký phải tính cả thời gian để người lãnh đạo khi đến tham dự cuộc họp có thời gian nghỉ ngơi, đọc qua tài liệu

+ Khi có cuộc hẹn gặp hoặc báo qua điện thoại, thư ký phải ghi ngay ngày hẹn vào tập lịch làm việc.

#### 3. Các cuộc hội họp trong ngày:

- Gửi chương trình cuộc họp cho những người có liên quan.

- Chuẩn bị các tài liệu cần thiết kèm theo chương trình như các báo cáo, tài liệu tham khảo...

- Mở hồ sơ (1 tờ bìa, 1 bìa kẹp) dành cho mỗi cuộc họp. Tập hồ sơ phải đầy đủ các tài liệu liên quan nội dung cuộc họp và phải được đặt trên bàn lãnh đạo vào đầu giờ làm việc mỗi ngày.

#### 4. Thực hiện vai trò trợ lý tham gia quá trình ban hành các quyết định của lãnh đạo:

Thư ký có trách nhiệm thu thập, xử lý, cung cấp thông tin chính xác, kịp thời cho lãnh đạo, tham mưu, đưa ra nhiều giải pháp để thủ trưởng ra quyết định tối ưu.

Khi có quyết định thủ trưởng, thư ký hỗ trợ việc truyền đạt, tổ chức thực hiện, lập hồ sơ theo dõi.

#### 5. Tổ chức soạn thảo văn bản: Đây là nhiệm vụ quan trọng hàng đầu.

#### 6. Các tình huống đột xuất xảy ra:

Là những vụ việc xảy ra ngoài dự kiến, bất thường. VD: Máy hỏng, đình công, tai nạn lao động ...Thư ký cần xem xét vấn đề và có cách ứng xử khéo léo. Nhanh chóng báo cáo với giám đốc vụ việc để có biện pháp xử lý kịp thời

#### 7. Sắp xếp ưu tiên:

Công việc đôi khi nhiều và vượt khỏi tầm quản lý theo lịch ngày. Vì vậy, vấn đề sắp xếp công việc ưu tiên được đặt ra và hầu như thường xuyên phải điều chỉnh lịch làm việc ngày sao cho phù hợp.

- Căn cứ xác định thứ tự ưu tiên:

+ Ý kiến chỉ đạo của giám đốc.

+ Thứ tự tham gia của kế hoạch làm việc.

+ Lịch ngày của chánh văn phòng.

- Thứ tự giải quyết các công việc:

+ Xếp thứ tự ưu tiên công việc theo A, B, C. Làm xong A rồi làm B, làm C

+ Nếu khi cấp trên yêu cầu một công việc gấp, theo hạn định sát nút thì đó là ưu tiên một, cả văn phòng cần dồn sức cho kịp thời hạn quy định.

#### 8. Quản lý hồ sơ:

Thư ký thực hiện tốt công tác quản lý hồ sơ tài liệu theo quy định của công tác văn thư, lưu trữ.

Sơ bộ phân loại tài liệu, vào sổ đăng ký và chuyên văn bản đến thủ trưởng đơn vị, người có thẩm quyền xử lý văn bản để giải quyết.

Đối với tài liệu đòi hỏi giải quyết ngay thì lập thành hồ sơ “chờ giải quyết” và ghi số hồ sơ vào sổ đăng ký hồ sơ “chờ giải quyết”.

#### 9. Tranh thủ tiết kiệm thời gian:

Phải biết tranh thủ tiết kiệm thời gian sao cho dành được từ 3-5 phút/1 giờ, khoảng 45 đến 60p/1 ngày và sử dụng khoảng thời gian đó thật có ích. Ví dụ:

- Tìm hiểu những vấn đề của công ty, qua xem hồ sơ lưu, trao đổi với các đồng nghiệp.

- Làm ngay những việc thường gây ùn tắc vào giờ cao điểm.

- Tính toán sao cho công việc mình làm được nhanh hơn, hiệu quả hơn.

- Thu dọn bàn làm việc của mình, chỉ để lại những thứ thật cần thiết.

- Giúp đỡ các bạn đồng nghiệp đang bị “quá tải” với công việc, dù phải làm thêm ngoài giờ.

10. Trách nhiệm của người thư ký đối với những hoạt động mang tính chất xã hội của người lãnh đạo:

Lãnh đạo cơ quan đơn vị đôi khi tham gia vào các hoạt động xã hội. Thư ký có trách nhiệm giúp lãnh đạo nhằm bảo đảm cho công việc của DN và bên ngoài được tiến triển tốt. Hoạt động bên ngoài có thể làm thay đổi nhịp độ hoạt động hàng ngày nhưng nó giúp cho thư ký có điều kiện mở rộng quan hệ giao tiếp, tích lũy những kinh nghiệm bổ ích.

#### 11. Kết thúc ngày làm việc:

Khi ngày làm việc sắp kết thúc, người thư ký phải tiến hành một số các hoạt động tiếp theo như:

- Hoàn chỉnh các thư từ, kiểm tra các tài liệu kèm theo và trình lãnh đạo ký;
- Xác định độ khẩn của từng loại thư từ, yêu cầu bộ phận văn thư chuyển gấp.

Gửi qua bưu điện những thư từ cần gửi.

- Kiểm tra lại công văn, giấy tờ giải quyết ngày hôm sau để trình lãnh đạo ngay đầu giờ;

- Lập danh sách các khách hẹn gặp vào ngày hôm sau, thông báo danh sách ấy đến các nhân viên bảo vệ, nhân viên phục vụ ở phòng khách;

- Đánh máy danh mục các cuộc họp và hẹn gặp ngày hôm sau và đặt lên bàn giám đốc.

- Khi lãnh đạo có cuộc họp ở ngoài công sở vào ngày hôm sau, cần bảo đảm có đủ những thứ cần thiết (tài liệu, các bản báo cáo, bản chỉ dẫn đường đi...).

- Tính toán sớm những công việc của ngày hôm sau như chuẩn bị hồ sơ giấy tờ, ghi ra giấy những yêu cầu của lãnh đạo đối với các bộ phận

- Thu xếp bàn làm việc, sắp xếp ngăn nắp các hồ sơ, tài liệu, tắt đèn, tắt quạt, các thiết bị trong phòng làm việc trước khi ra về.

## Chương 3

# THU THẬP, XỬ LÝ VÀ CUNG CẤP THÔNG TIN TRONG NGHIỆP VỤ VĂN PHÒNG

## I. THÔNG TIN TRONG QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH:

### **1. Khái niệm:**

Thông tin là quá trình trao đổi giữa người gửi và người nhận, là sự truyền tín hiệu, truyền tin tức về những sự kiện, hoạt động đã, đang và sẽ xảy ra cho nhiều người cùng biết.

Thông tin trong hoạt động quản lý là tập hợp tất cả các thông báo khác nhau về các sự kiện xảy ra trong hoạt động quản lý và môi trường bên ngoài có liên quan đến hoạt động quản lý đó, về những thay đổi thuộc tính của hệ thống quản lý và môi trường xung quanh, nhằm kiến tạo các biện pháp tổ chức các yếu tố vật chất, nguồn lực, không gian và thời gian với các khách thể quản lý.

Thông tin quản lý nhà nước rất đa dạng, trong đó thông tin pháp lý chiếm vị trí đặc biệt bên cạnh những thông tin phản ánh việc triển khai và kết quả của quá trình quản lý xã hội. Thông tin pháp lý tạo điều kiện để các cơ quan hoạt động đúng PL hiện hành, còn thông tin thực tiễn cho phép các cơ quan tiếp cận được thường xuyên các nhu cầu về xã hội, với đời sống chính trị-kinh tế của đất nước.

### **2. Phân loại thông tin:**

Để xử lý tốt các thông tin cần phải nắm vững kỹ thuật phân loại thông tin một cách khoa học. Thông tin có thể phân loại theo các tiêu chí sau:

#### **a. Phân loại theo kênh tiếp nhận :**

- Thông tin có hệ thống : là những thông tin được cập nhật theo những chu kỳ hệ thống đã định sẵn như bản tin hàng tuần, báo cáo tháng, quý, hàng năm...

- Thông tin không hệ thống : thông tin không định kỳ, được cập nhật ngẫu nhiên, thường có liên quan đến những việc bất ngờ xảy ra không thể lường trước được trong quá trình hoạt động, song đòi hỏi phải có sự can thiệp giải quyết của người nhận tin

#### **b. Phân loại theo tính chất, đặc điểm sử dụng thông tin:**

- Thông tin tra cứu : những nội dung tài liệu có tính quy ước, VD: những thông tin pháp lý chứa đựng trong các văn bản quy phạm pháp luật., thông tin về thành tựu khoa học kỹ thuật...

- Thông tin báo cáo : tình hình sự kiện, hoạt động. Các nhà quản lý cần được cung cấp các bản tin hàng ngày, hàng tuần, báo cáo tháng, quý...

#### **c. Phân loại theo phạm vi của lĩnh vực hoạt động**

- Thông tin kinh tế: những thông tin phản ánh quá trình hoạt động mọi mặt của lĩnh vực hoạt động kinh tế như công nghiệp, nông nghiệp, thương mại, giao thông vận tải, dịch vụ, đầu tư xây dựng, tài chính ngân hàng, giá cả, thị trường....

- Thông tin chính trị – xã hội: những thông tin liên quan đến tình hình văn hoá, giáo dục, y tế, dân số, môi trường, an ninh quốc phòng, ngoại giao...

#### **d. Theo tính chất thời điểm nội dung:**

- Thông tin quá khứ.

- thông tin hiện hành

- thông tin dự báo

#### **e Phân loại thông tin theo các tiêu chí khác:**

- Theo quan hệ quản lý: thông tin từ trên xuống dưới, thông tin từ dưới lên trên, thông tin ngang, thông tin liên lạc đan chéo
- Theo nguồn thông tin: thông tin chính thức, thông tin không chính thức

## **II. VĂN PHÒNG VÀ HOẠT ĐỘNG TỔ CHỨC THÔNG TIN:**

### **1. Yêu cầu:**

- Thông tin phải phù hợp
- Thông tin phải chính xác
- Thông tin phải đầy đủ
- Thông tin phải kịp thời
- Thông tin phải có tính hệ thống và tổng hợp
- Thông tin đơn giản dễ hiểu
- Thông tin phải đảm bảo yêu cầu bí mật

### **2. Quy trình công nghệ thông tin:**

Công nghệ thông tin là tập hợp các phương pháp khoa học, các phương tiện và công cụ kỹ thuật hiện đại – chủ yếu là kỹ thuật máy tính và viễn thông- nhằm tổ chức, khai thác và sử dụng có hiệu quả cả nguồn tài nguyên, thông tin rất phong phú và tiềm tàng trong mọi lĩnh vực hoạt động của con người và xã hội. Gồm các bước sau đây:

**a. Xây dựng và tổ chức nguồn tin:** Căn cứ vào yêu cầu của lãnh đạo và quản lý về thông tin, tiến hành xây dựng và tổ chức nguồn tin

\* Tìm cách hiểu một cách chính xác yêu cầu của người lãnh đạo hoặc bộ phận cần cung cấp tin:

- Yêu cầu cung cấp thông tin về vấn đề gì?
- Phạm vi thông tin cần phải cung cấp?
- Thời gian cho phép để có thể thu thập và chuẩn bị thông tin.
- Hình thức cung cấp tin (Bằng văn bản hoặc sao chụp các tài liệu hoặc báo cáo trực

tiếp).

### **b. Thu thập thông tin:**

\* Nguồn thu thập thông tin bao gồm:

- Thông tin từ văn bản, bao gồm: Văn bản từ cấp trên hoặc từ các nơi khác gửi đến (còn gọi là công văn đến) và văn bản do cơ quan sản sinh ra (còn gọi là công văn đi). Đây là nguồn thông tin chính thức, quan trọng hàng đầu

- Thông tin từ sách báo, tạp chí, đài phát thanh, vô tuyến truyền hình, internet...

- Thông tin truyền miệng (qua các ý kiến đóng góp hoặc phản ánh từ các cuộc họp, qua điện thoại, qua trao đổi trực tiếp,

- Thông tin qua khảo sát, đo đạc, quan sát, phán đoán, tổng hợp các số liệu ...

\* Phương pháp lấy tin:

- Đọc và ghi chép

- Sao chụp một phần hoặc toàn bộ văn bản, tài liệu

- Thống kê số liệu, tính tỷ lệ, tính xác suất.

- Đo đạc, quan sát, so sánh và đối chiếu thông tin.

Tuy nhiên, dù áp dụng phương pháp nào thì các thông tin đều phải có ghi rõ xuất xứ để tiện cho lãnh đạo hoặc các bộ phận quản lý có thể xác minh, tra tìm khi cần thiết.

### **c. Nghiên cứu, phân tích và xử lý thông tin:**

- Tập hợp và hệ thống hoá thông tin theo từng vấn đề, lĩnh vực:

+ Thư ký VP phải có khả năng tóm tắt tin và phân loại thông tin theo nhóm như thông tin kinh tế, thông tin chính trị- xã hội, thông tin quá khứ, hiện tại, dự đoán....



+ tóm tắt những thông tin cơ bản, những thông tin mới, thông tin có điểm khác biệt với những thông tin trước

- Phân tích và kiểm tra độ chính xác của các thông tin, tính hợp lý của các tài liệu, số liệu: xác định độ tin cậy của các nguồn tin, lý giải được sự mâu thuẫn giữa các thông tin (nếu có) và chọn ra những thông tin đầy đủ hơn, có độ tin cậy cao hơn, chính lý chính xác tài liệu, số liệu

**d. Cung cấp, phổ biến thông tin:** thông tin phải được cung cấp nhanh chóng, kịp thời, đúng đối tượng bằng các hình thức thích hợp như: phổ biến tại hội nghị, văn bản, qua các kênh thông tin đại chúng.

**e. Bảo quản, lưu trữ thông tin:** Việc bảo quản và lưu trữ thông tin nhằm đảm bảo cho tài liệu thông tin không bị hư hỏng và phục vụ cho công tác hàng ngày và lâu dài .

Việc bảo quản , lưu trữ thông tin cần được bảo đảm về cơ sở vật chất, những thiết bị tiên tiến...

#### Chương 4.

### HOẠCH ĐỊNH , TỔ CHỨC VÀ KIỂM TRA CÔNG VIỆC HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG

#### I. HOẠCH ĐỊNH CÔNG VIỆC HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG:

##### **1. Tầm quan trọng của hoạch định:**

“Trong kinh doanh nếu bạn không lập kế hoạch thì có nghĩa là bạn đang chuẩn bị một kế hoạch để thất bại” (Crawford H.Greenewalt). Hoạch định giúp cho:

- Giảm thiểu lãng phí công sức, thời gian, tiền bạc.
- Tránh việc trùng lặp và giẫm chân nhau
- Giúp người thực hiện thấy rõ mục tiêu, hướng đi

Bất kỳ cấp quản trị nào cũng phải làm công tác hoạch định. Cấp quản trị thấp thì hoạch định mang tính tác vụ, tác nghiệp (hoạch định HC-VP), cấp quản trị cao thì hoạch định mang tính chiến lược.

##### **2. Khái niệm:**

Hoạch định là chức năng của quản trị, bao gồm các hoạt động xác định ra các mục tiêu cho tương lai và các phương tiện thích hợp để hoàn thành các mục tiêu đó. Kết quả của hoạch định là xây dựng kế hoạch, chương trình công tác.

Hoạch định HC-VP bao gồm việc thu thập thông tin , xử lý thông tin, sử dụng chúng và triển khai các bước thực hiện.

##### **3. Phân loại hoạch định:**

###### **a. Hoạch định chiến lược (strategic planning):**

Là đề ra kế hoạch tổng quát cho toàn công ty, có tính chất dài hạn (trên 5 năm) và do nhà quản trị cao cấp thực hiện.

###### **b. Hoạch định chiến thuật (Tactical planning):**

là đề ra các kế hoạch tổng quát cho các bộ phận chuyên môn, có tính chất trung hạn (từ 1 đến 5 năm)và do cấp quản trị trung gian thực hiện

###### **c. Hoạch định tác vụ, tác nghiệp (Operational planning):**

Là đề ra các kế hoạch cụ thể cho mọi hoạt động sản xuất, kinh doanh, dịch vụ (trong đó có hoạch định HC-VP) và do cấp quản trị tuyến cơ sở thực hiện. Thời gian dưới 1 năm.

##### **4. Các căn cứ hoạch định:**

- Chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng và pháp luật của nhà nước;

- Các chỉ tiêu của Nhà nước , quyết định của cấp trên trực tiếp;
- Yêu cầu thực tế đặt ra trong từng giai đoạn lịch sử tương ứng với chức năng, nhiệm vụ cụ thể của từng cơ quan.
- Chương trình, kế hoạch dài hạn, trung hạn, ngắn hạn của cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp.
- \* ***Ngoài ra còn phải quan tâm nghiên cứu những vấn đề sau:***
  - Tình hình giao dịch với các cơ quan khác
  - Sự trưởng thành và phát triển của tổ chức công sở
  - Sự thay đổi nhân sự (lãnh đạo, biên chế...)

- Những biến động chính trị, kinh tế, xã hội nói chung có tác động đến hoạt động của cơ quan, đơn vị.

### 5. Các công cụ hoạch định:

Các công cụ hoạch định HC-VP bao gồm các dự án lớn, nhỏ khác nhau. Một số công cụ để lên kế hoạch và lịch công tác hàng ngày là:

- Lịch thời gian biểu công tác (lịch làm việc);
- Sổ tay, sổ nhật ký;
- Lịch để bàn, treo tường.

MẪU: Bảng kế hoạch trong tuần

	Priority	Task	Dead-line
1			
2			

MẪU: Bảng danh sách các việc phải làm trong ngày

THINGS TO DO TODAY	
Date: .....	COMPLETED
1) .....	<input checked="" type="checkbox"/>
2) .....	<input checked="" type="checkbox"/>
3) .....	<input checked="" type="checkbox"/>
4) .....	<input checked="" type="checkbox"/>

MẪU: Lịch thời gian biểu cho Giám đốc & Thư ký

	GIÁM ĐỐC	THƯ KÝ
8:00 - 8:15	Xem xét kế hoạch trong ngày	
8:15 - 8:45	Họp giao ban	
8:45 - 10:15	Tiếp khách	Soạn CV phúc đáp
10:15 - 11:15	Xem các bản tường trình	Công việc HCVP

## II. TỔ CHỨC, ĐIỀU HÀNH HOẠT ĐỘNG HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG:

### 1. Nội dung cơ bản của kỹ thuật và kỹ năng hành chính trong điều hành hoạt động văn phòng

#### a. Thiết kế và phân tích công việc trong công sở:

- **Thiết kế công việc:** phân chia các công việc lớn, nhỏ hợp lý.

\* Yêu cầu:

- + Phù hợp với mục tiêu của cơ quan, doanh nghiệp.
- + Nội dung công việc phải rõ ràng, phù hợp thực tế.
- + Công việc phải có ý nghĩa đối với nhiệm vụ chung
- + Tạo ra khả năng sáng tạo cho cán bộ, Công nhân viên (phát huy tính tự chủ, thời gian hợp lý, cách thức giải quyết công việc).
- + Tạo được khả năng hợp tác khi giải quyết công việc.
- + Có khả năng kiểm tra việc thi hành công việc thuận lợi.

\*Phương pháp thiết kế công việc:

-Thiết kế công việc theo dây chuyền: một nhiệm vụ được chia thành nhiều công việc có liên quan với nhau như một dây chuyền có nhiều mắt xích. VD: nhiệm vụ tuyển dụng nhân viên có thể chia thành nhiều công việc cụ thể để giao cho các bộ phận giải quyết như: thông báo tuyển dụng, xác định các tiêu chuẩn lựa chọn, tiếp nhận hồ sơ, phỏng vấn tuyển dụng, tuyển dụng

- Thiết kế công việc theo nhóm: đòi hỏi phải có một tập thể cùng tham gia thực hiện công việc, nhưng mỗi người chỉ thực hiện một phần việc mà thôi

- Thiết kế công việc theo từng cá nhân: giao cho cá nhân phụ trách các công việc có tính độc lập. VD: làm báo cáo, tờ trình, hoặc theo dõi việc thực hiện 1 dịch vụ hành chính.

- Phân tích công việc:

+ Khái niệm: là một khía cạnh quan trọng của kỹ thuật hành chính, phản ánh năng lực làm việc của các nhà quản lý.

+ Mục đích: Xác định cách thức tối ưu nhằm mang lại hiệu quả cao cho hoạt động của cơ quan, đơn vị.

Khi phân tích công việc cần làm sáng tỏ tính chất của nội dung công việc, chú ý xem xét những điều kiện vật chất, môi trường, đánh giá ảnh hưởng môi trường đối với công việc và phát hiện các yếu tố làm hạn chế kết quả công việc, loại bỏ các yêu cầu không cần thiết. Đồng thời lựa chọn cán bộ hợp lý và sắp xếp vào những vị trí cần thiết để triển khai công việc. Những kỹ năng cần có của nhân viên là:

+ Kỹ năng tự quản lý: có trách nhiệm, có thái độ làm việc tích cực.

+ Kỹ năng giao tiếp: những kỹ năng xã hội, truyền thông và giải quyết vấn đề.

+ Kỹ năng kỹ thuật: là kỹ năng cần cho những công việc thông thường (sửa chữa máy móc tự động đặc biệt).

Cần đánh giá kết quả công việc sau khi hoàn tất.

**b.Phân công công việc:** dựa trên cơ sở thực tế.

**- Cơ sở của quá trình phân công công việc**

+Theo vị trí pháp lý và thẩm quyền của cơ quan;

+ Theo khối lượng và tính chất công việc;

+Theo khối lượng biên chế và cơ cấu tổ chức của cơ quan

**-.Các kiểu phân công công việc:**

+ Phân công theo chuyên môn hoá: Là phương pháp để nhân viên đi sâu vào công việc và có thói quen nghề nghiệp tốt. Từ đó sẽ có khả năng tăng năng suất lao động.

Muốn chuyên môn hóa tốt cần có hiểu biết rộng. Kiến thức chuyên môn và các kiến thức chung luôn tác động bổ sung cho nhau, nâng cao hiểu biết và bản lĩnh cho nhà quản lý. Trong thời đại KHKT, chuyên môn hoá công việc không chỉ trong sản xuất mà trong nhiều lĩnh vực khác nhau.

+ Phân công theo các tiêu chuẩn và định mức cụ thể: Tiêu chuẩn càng rõ ràng thì sẽ càng thuận lợi khi phân công. Khi xây dựng tiêu chuẩn phải chú ý hai mặt: chất và lượng. Các tiêu chuẩn, định mức phải xây dựng sao cho có thể khuyến khích cán bộ, công chức làm việc

+ Phân công trên cơ sở trách nhiệm được giao và năng lực nhân viên: Dựa trên nguyên tắc phù hợp khả năng trước mắt, lâu dài, yêu cầu của công việc và mục tiêu cuối cùng cần đạt tới. Chỉ rõ trách nhiệm của từng cá nhân, từng bộ phận (pháp lý, tổ chức, kiểm tra,...). Tạo điều kiện để nhân viên có thể tiến bộ qua công việc được giao.

+ Phân công theo các nhóm nhằm tạo sự thăng bằng trong cơ quan, đơn vị: tạo ra sự đoàn kết, tăng thêm tiềm lực nội bộ cho cơ quan. Sự hợp tác lệ cần thuộc vào trình độ, nhận thức mỗi người, nội dung và sự phân công công việc và nhân viên có thể thay thế lẫn nhau khi cần thiết.

## **2. Tổ chức, điều hành công việc**

**a. Khái niệm:** là phải đảm bảo cho nhân viên thuộc quyền thực hiện tốt nhất các công việc được giao để hoàn thành mục tiêu chung của tổ chức.

### **b. Nguyên tắc điều hành:**

- Mệnh lệnh điều hành phải thống nhất, phù hợp với thực tế
- Mệnh lệnh điều hành phải được truyền đạt kịp thời, chính xác
  - + Nội dung mệnh lệnh liên quan đến lợi ích của các thành viên trong tổ chức, cơ quan và khi nó được thực hiện thành công sẽ làm cho nhiều người phấn khởi
  - + Có tính khả thi.
  - + Đúng với pháp luật, quy chế cho phép.
  - + Có tính thực tế, nghĩa là có căn cứ, theo đúng kế hoạch đã được xem xét cẩn thận.
  - + Được giải thích rõ ràng, cụ thể về phương thức thực hiện, thời gian hoàn thành.
- Phải đảm bảo sự hài hoà và có thể hỗ trợ cho nhau trong khuôn khổ mục tiêu chung của cơ quan, đơn vị: các mục tiêu đề ra không phải bao giờ cũng thống nhất, vì vậy Lãnh đạo quản lý phải có đủ uy quyền cần thiết, có các thông tin; cấp dưới phải có tinh thần kỷ luật. Mọi thành viên có quyền đóng góp sáng kiến để thực hiện mục tiêu nhưng phải trong khuôn khổ mục tiêu chung và tôn trọng mục tiêu của đơn vị khác; phải có chương trình hoạt động, làm việc thống nhất
- Thủ tục áp dụng trong quá trình điều hành phải rõ ràng, dễ áp dụng: thủ tục là phương tiện giúp cho việc điều hành được thống nhất theo những quy trình cần thiết. Nó giúp cho việc điều hành không tùy tiện (nhưng nếu quá cầu kỳ thủ tục sẽ dẫn đến tình trạng công việc không được giải quyết kịp thời). Thủ tục điều hành đề ra phải khoa học, phù hợp với thực tế hoạt động của cơ sở.

- Tránh vi phạm thẩm quyền (Vì sẽ dẫn tới sự rối loạn trong điều hành công việc)

## **3. Xây dựng các quy chế làm việc:**

**a. Khái niệm:** là văn bản quy định cụ thể về các quyền và nghĩa vụ của người giữ chức vụ, quan hệ làm việc trong cơ quan khi giải quyết một công việc nhất định, trách nhiệm của mỗi chức vụ, mỗi bộ phận trong cơ quan, cách thức phối hợp để hoạt động có hiệu quả, tiêu chuẩn để đánh giá công việc....

**b. Yêu cầu:** Khi xây dựng quy chế chú ý các quy định, có hai loại khác nhau: một loại mang tính chất quy phạm chung và một loại là những quy phạm mang tính cá biệt

Trách nhiệm quy định trong quy chế chia làm ba loại: Nhà quản lý, nhân viên chuyên môn nghiệp vụ và các bộ phận phục vụ.

### **c. Phương pháp xây dựng quy chế:**

- Xác định phạm vi điều chỉnh của quy chế và thẩm quyền ban hành.
- Xây dựng các khung điều chỉnh cụ thể, cách điều chỉnh, các điều kiện thực hiện quy chế rõ ràng, thuận lợi cho việc kiểm tra.
- Quy chế cần được thảo luận dân chủ.
- Về hình thức: được xây dựng thành các điều khoản, được phê duyệt và ban hành

## **4. Các nguyên tắc tổ chức đối với nhà quản trị:**

### **a. Nguyên tắc về mục tiêu:**

1. Mỗi nhóm có một mục tiêu xác định mối tương quan trong phạm vi cơ cấu tổ chức
2. Mục tiêu của mỗi nhóm phải được mô tả rõ ràng
3. Mục tiêu của hành chính là phục vụ một cách tiết kiệm và có hiệu quả. HCVP là một chức năng tạo sự thuận lợi cho các bộ phận khác
4. Mục tiêu của nhóm phục vụ phải ở dưới mục tiêu của các nhóm hoạt động chính
- b. Nguyên tắc về chức năng:
  5. Một tổ chức hoàn thiện là một tổ chức đơn giản và dễ hiểu
  6. Chức năng và nhiệm vụ phải được xác định trước khi các cá nhân được bổ nhiệm vào chức vụ đó
  7. các đơn vị tổ chức phải được quân bình dựa trên nhu cầu và tầm quan trọng
  8. Khi các chức năng nhiệm vụ đã được phân công, các chức năng mới khác có thể phát sinh.
  9. Các thiếu hụt mất mát nhân viên trong bất cứ trường hợp nào không được ảnh hưởng đến sự ổn định của tổ chức đó

**c. Nguyên tắc liên quan đến cá nhân**

10. Nên để cho nhân viên tham gia thảo luận các vấn đề về quản trị có ảnh hưởng đến công việc của họ
11. Cần phải chú ý xem xét những nhân viên cá biệt, những khác biệt cá nhân giữa các nhân viên với nhau trong tổ chức
12. Các khuyến khích sẽ thúc đẩy nỗ lực của các cá nhân nhiều nhất
13. Nhân viên cần phải có khả năng xác định vai trò của mình đối với các mục tiêu và thủ tục
14. Nhân viên sẽ làm việc tốt hơn khi họ ý thức được tại sao phải thực hiện công việc đó, tại sao phải tuân theo một số chính sách nào đó...

**d. Nguyên tắc về trách nhiệm:**

15. Trách nhiệm phải được quy định rõ ràng trước khi phân công công việc
16. Khi phân công công việc, phải chú ý để việc chuyên môn hóa.
17. Các chức năng có liên quan hoặc tương tự cần được ghép chung lại với nhau thành một nhóm
18. Trách nhiệm phải được phân công cụ thể, rõ ràng

**e. Nguyên tắc về báo cáo**

19. Mỗi công nhân chỉ báo cáo cho một cấp trên duy nhất (Nguyên tắc thống nhất chỉ huy)
20. Hình thức, khoảng cách và phạm vi báo cáo phải được quy định rõ ràng
21. Báo cáo chỉ gồm những dữ kiện chính yếu
22. Hình thức những báo cáo cùng loại nên càng thống nhất càng tốt

**f. Nguyên tắc về quyền hạn:**

23. Quyền hạn phải được phân chia và chỉ định một cách phù hợp
24. Quyền hạn phải được giao cụ thể, rõ ràng và người được giao quyền hiểu rõ ràng
25. Quyền hạn phải bằng trách nhiệm

**g. Nguyên tắc về ủy quyền:**

26. Quyền hạn và trách nhiệm có thể được ủy thác cho người khác, nhưng người ủy thác vẫn phải báo cáo kết quả cho cấp trên

27. Sự ủy thác quyền hạn và trách nhiệm có hiệu quả giúp ta dễ dàng sử dụng nguyên tắc biệt lệ

**h. Nguyên tắc về tầm hạn kiểm soát:**

28. Số nhân viên trực thuộc có thể báo cáo trực tiếp cho một cấp trên phải được hạn chế lại.

29. Cơ cấu tổ chức phải được duyệt xét lại theo định kỳ

**i. Nguyên tắc điều hành tổ chức:**

30. Sơ đồ tổ chức là kim chỉ nam hướng dẫn

31. Sơ đồ tổ chức chỉ trình bày hình thức tổ chức, tổ chức thật sự là kết quả của phân đóng góp của nhiều cá nhân

32. Tổ chức phải linh hoạt, uyển chuyển

33. Hiểu rõ yếu tố con người là cần thiết cho việc tổ chức và quản trị có hiệu quả.

**5. Các mối quan hệ của nhà Quản trị hành chính:**

- Mối quan hệ nội bộ
- Mối quan hệ liên bộ phận
- Mối quan hệ với khách hàng
- Mối quan hệ nghề nghiệp

**III. KIỂM TRA CÔNG VIỆC HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG:**

**1. Khái niệm kiểm tra:**

Kiểm tra là một tiến trình quy định các hoạt động của tổ chức sao cho kết quả hoàn thành trong thực tế phù hợp với các tiêu chuẩn và mục tiêu kỳ vọng của tổ chức. Kiểm tra nhằm mục đích:

- Khuyến khích các hoạt động, hành vi phù hợp
- Ngăn chặn, phát hiện, chấn chỉnh và xử lý kịp thời những hoạt động, hành vi không phù hợp

**2. Vai trò của kiểm tra:**

- Đối phó với bất trắc
- Khám phá ra những cái bất thường
- Xác định các cơ hội
- Xử lý những tình huống phức tạp
- Phân quyền có hiệu quả hơn

**3. Mức độ kiểm tra:**

**a. Kiểm tra chiến lược (Strategic control):**

Bao gồm việc giám sát các yếu tố môi trường có thể ảnh hưởng đến khả năng tồn tại của các kế hoạch chiến lược, do các cấp quản trị cao cấp thực hiện. Thời gian thực hiện: hàng quý, 6 tháng, hàng năm.

Yếu tố môi trường được phân thành 2 loại chính:

- Môi trường vĩ mô: yếu tố chính trị, kinh tế, văn hóa, sự phát triển của KHKT, yếu tố tự nhiên... Nhà quản trị hầu như không thay đổi được các yếu tố vĩ mô.
- Môi trường vi mô: khách hàng, đối thủ cạnh tranh, nhà cung cấp, nhà môi giới... Nhà quản trị có thể thay đổi được các yếu tố vi mô nhằm đem lại lợi ích lâu dài và tối ưu cho tổ chức

**b. Kiểm tra chiến thuật (Tactical control):**

Đánh giá việc thực hiện các kế hoạch chiến thuật ở các bộ phận chuyên môn, giám sát kết quả theo định kỳ và chấn chỉnh khi cần thiết. Do nhà quản trị trung gian thực hiện hàng tuần và hàng tháng.

**c. Kiểm tra tác vụ, tác nghiệp (Operational control):**

Giám sát việc thực hiện các kế hoạch tác vụ, giám sát các kế hoạch hàng ngày và tiến hành các hoạt động sửa sai theo yêu cầu. Do cấp quản trị tuyến cơ sở thực hiện

**4. Phân loại kiểm tra:**

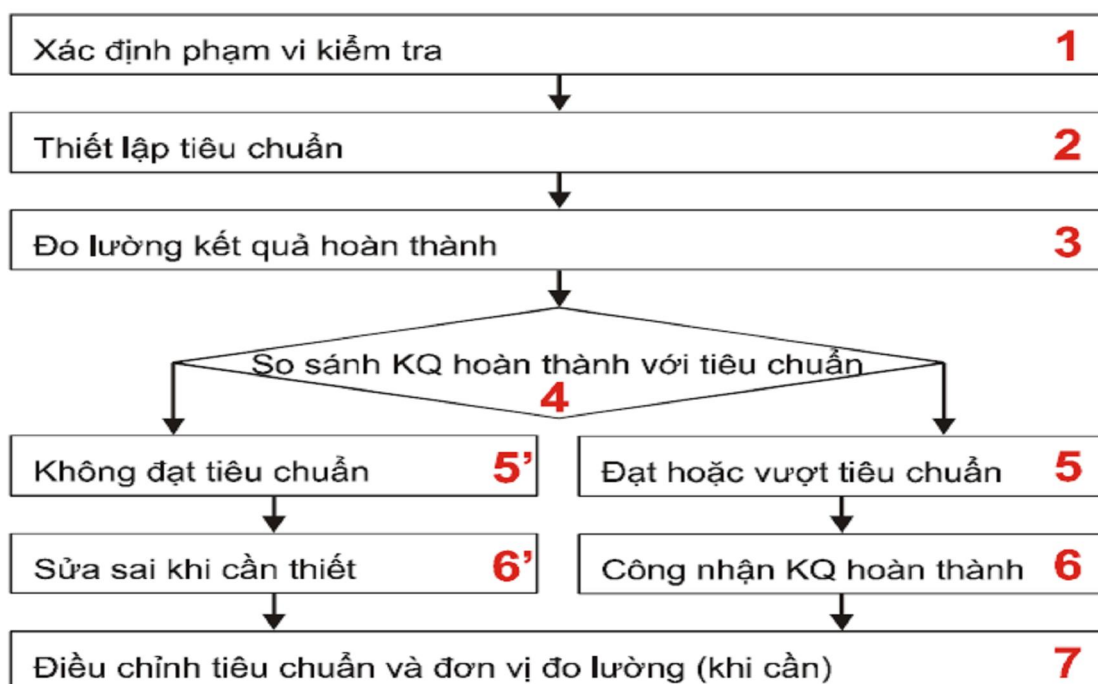
- Kiểm tra hành chính : kiểm tra các công văn, giấy tờ được hình thành trong quá trình hoạt động của cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp.
- Kiểm tra công việc tác vụ/tác nghiệp: kiểm tra các hoạt động chuyên môn như sắp xếp hồ sơ, lưu trữ, thông tin liên lạc và các hoạt động hành chính trong các tổ chức dựa trên các quy định, tiêu chuẩn ban hành..

**5. Phương pháp kiểm tra:** 11 phương pháp

- Thanh tra: xem xét, nghiên cứu và đánh giá tình hình.
- Kiểm tra ngân sách: một công cụ tốt nhất cho việc kiểm tra
- Kiểm tra tập trung: vào một vấn đề cụ thể.
- Kiểm tra biểu mẫu
- Kiểm tra bằng máy móc
- Kiểm tra chính sách
- Kiểm tra các thủ tục
- Kiểm tra hồ sơ văn bản
- Kiểm tra các bản tường trình, báo cáo
- Kiểm tra bằng các tiêu chuẩn
- Kiểm tra bằng lịch công tác.

**5. Tiến trình kiểm tra:**

**a. Tiến trình kiểm tra tổng quát:**



**b. Tiến trình kiểm tra hành chính:**



- Lên kế hoạch
- Lên lịch công tác
- Chuẩn bị
- Phân công công tác
- Tiến hành kiểm tra
- Đánh giá kết quả
- So sánh đối chiếu
- Công nhận thành tích nếu công tác đạt hay vượt chỉ tiêu hoặc rút kinh nghiệm, sửa sai, chấn chỉnh nếu không đạt hiệu quả, chỉ tiêu.

### 6. Tiêu chuẩn đo lường công việc hành chính:

Đo lường công việc là việc cần thiết để đánh giá hiệu quả làm việc của nhân viên một cách khách quan. Muốn đo lường phải dựa vào tiêu chuẩn:

Tiêu chuẩn đo lường:

- Kích thước hay đặc tính
- Chất lượng
- Số lượng:
  - + Chủ quan;
  - + Tính toán qua các biểu mẫu;
  - + Năng suất trung bình.
- Thời gian hoàn thành.

### 7. Các công cụ kiểm soát của các cấp quản trị:

#### a. Bảng chia thời gian biểu, lịch công tác:

KẾ HOẠCH...					
Hoạt động	Kỳ hạn	Phân công	Ngày bắt đầu	Ngày hoàn tất	Thời gian trôi qua
A...					
B...					

#### b. Bảng treo tường:

Bảng treo tường giúp nhìn rõ khoảng thời gian thực hiện công việc và tương quan thời gian về giữa các công việc.

Hoạt động	Kế hoạch													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
A...														
B...														

### 8. Các phương tiện kiểm soát của các cấp quản trị:

#### a. Bản bản báo cáo tường trình:

Các bản tường trình trên giấy là cơ sở để kiểm tra theo dõi hoặc kiểm tra định kỳ. các loại báo cáo tường trình:

- Báo cáo tường trình kiểm tra hệ thống văn thư và lưu trữ.
- Báo cáo tường trình phân tích chi tiết những công việc hành chính.
- Báo cáo tường trình hàng năm của từng bộ phận
- Báo cáo tường trình về tình trạng các chương trình tập huấn, bồi dưỡng, cung cấp văn phòng phẩm, đánh giá công tác quản trị, lương bổng

#### b. Cẩm nang:

Là một tập hồ sơ dưới dạng tờ rời được đóng lại bằng cách đục lỗ. Cẩm nang rất phổ biến tại các nước công nghiệp phát triển.

\* Cẩm nang kinh doanh:

- Cẩm nang về chính sách
- Cẩm nang về cơ cấu tổ chức
- Cẩm nang về quản trị
- Cẩm nang về lịch sử công ty và các sản phẩm
- Cẩm nang thực hành về tiêu chuẩn hóa hoặc thủ tục lưu trữ, soạn thảo ...
- Cẩm nang về quỹ phúc lợi
- Cẩm nang về hội nhập môi trường làm việc
- Cẩm nang chỉ dẫn công việc
- Cẩm nang của từng bộ phận: hành chính, kế toán, sản xuất.

\* Cẩm nang hành chính:

- Giới thiệu lịch sử công ty
- Sơ đồ tổ chức công ty
- Liệt kê mục tiêu mỗi đơn vị
- Các chính sách tổng quát của công ty và các quỹ phúc lợi
- Lễ lối làm việc và thái độ mà nhân viên cần có.

## Chương 5

# HOẠCH ĐỊNH, TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP, HỘI NGHỊ, CÁC CHUYẾN ĐI CÔNG TÁC CỦA LÃNH ĐẠO

### **I. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ HỘI HỌP:**

#### **1. Khái niệm hội nghị, hội họp:**

Hội họp (hội nghị, hội thảo, các cuộc họp) là hình thức hoạt động của cơ quan hoặc tiếp xúc có tổ chức và mục tiêu của 1 tập thể nhằm quyết định một vấn đề thuộc thẩm quyền hoặc thảo luận lấy ý kiến đề tư vấn kiến nghị

#### **2 Ý nghĩa của hội họp:**

- Tạo ra sự phối hợp hành động trong công việc , nâng cao tinh thần tập thể và tạo ra năng suất lao động cao

- Phát huy sự tham gia rộng rãi vào các công việc của cơ quan đơn vị.

- Khai thác trí tuệ tập thể, tạo cơ hội cho mọi người đóng góp ý kiến sáng tạo của bản thân để XD tổ chức vững mạnh

- Phổ biến những quan điểm tư tưởng mới , bàn bạc tháo gỡ những khó khăn, sửa chữa những lệch lạc trong quá trình thực hiện nhiệm vụ

#### **3. Phân loại hội họp:**

##### ***a. Căn cứ vào quy trình lãnh đạo, quản lý:***

- Hội họp bàn bạc, ra quyết định

- Hội họp phổ biến triển khai nhằm mục đích quán triệt những tư tưởng quan điểm, chủ trương, giải pháp đã đề ra, xây dựng kế hoạch, chương trình hành động để triển khai những quyết định đã thông qua,

- Hội họp đôn đốc, kiểm tra: nhằm đánh giá kịp thời việc triển khai chương trình, kế hoạch công tác và chỉ đạo, uốn nắn kịp thời những lệch lạc, nếu có.

- Hội họp sơ, tổng kết nhằm đánh giá, rút kinh nghiệm đối với những hoạt động vừa qua và đưa ra những phương hướng cho hoạt động tiếp theo.

##### ***b. Căn cứ vào tính chất và mục đích của cuộc họp:***

- Hội họp trao đổi thông tin

- Hội họp triển khai công việc

- Hội họp mở rộng dân chủ

- Hội họp giải quyết vấn đề

##### ***c. Căn cứ vào hình thức hội họp:***

- Hội họp chính thức: được tổ chức công khai, theo quyết định của lãnh đạo

- Hội họp không chính thức: được tổ chức trong diện hẹp, không công khai hoặc mang tính nội bộ nhằm bàn bạc những vấn đề quan trọng có nội dung bí mật hoặc chưa cần phổ biến rộng rãi.

#### **4. Quy trình tổ chức hội họp**

##### ***a. Chuẩn bị hội họp:***

- Xác định mục đích, tính chất và nội dung cuộc họp: xác định nội dung chương trình nghị sự, bố trí thời gian cần thiết thực hiện nội dung chương trình , xác định cụ thể từng người chịu trách nhiệm báo cáo hay tham luận. Việc hội họp cần phải được đưa vào lịch và chương trình làm việc để có sự chuẩn bị nội dung chu đáo. Trong bản kế hoạch hội họp cần nêu rõ những vấn đề sau:

+ Tên buổi hội họp

+ Thời gian họp

- + Thành phần tham dự họp
- + Địa điểm họp
- + Phương tiện kỹ thuật vật chất phục vụ buổi họp
- + Nội dung họp
- + các chương trình khác (tham quan, văn nghệ, chiêu đãi...)
- Quy định thành phần họp: Lập bản danh sách cụ thể để căn cứ vào đó gửi giấy triệu tập hoặc thư mời. Khi cần thiết phải gửi trước nội dung họp và yêu cầu người được mời tham dự trả lời trong thời hạn nhất định có đến tham dự họp hay không.
- Xác định thời gian họp : ngày giờ khai mạc cuộc họp, thời gian tiên hành
- Lựa chọn và trang trí phòng họp : chuẩn bị phòng họp, bảo đảm đủ bàn ghế , ánh sáng, âm thanh , bục báo cáo viên, bảng (nếu có sử dụng), khẩu hiệu, cờ hoa...
- Chuẩn bị các phương tiện làm việc: tổ chức ấn loát các tài liệu phục vụ cuộc họp, các trang thiết bị như máy ghi âm, loa đài, tăng âm và các phương tiện khác.
- Làm và kịp thời gửi thư mời : Giấy mời cần có nội dung như người được mời, nội dung, thời gian họp, địa điểm, thành phần họp, các giấy tờ cần mang theo ....
- Chuẩn bị việc ghi biên bản và làm các văn kiện cho hội nghị.

#### **b. Tiến hành cuộc họp :**

- Đón tiếp đại biểu và phát tài liệu
- Khai mạc, triển khai, phát biểu và thảo luận: Trước lúc khai mạc, đối với những cuộc họp lớn, hội nghị, hội thảo cần tiến hành những nghi thức nhà nước nhất định như làm lễ chào cờ ...
- Giới thiệu chủ tọa buổi họp, thư ký, các đại biểu tham dự...
- Trình bày các báo cáo và tham luận
- Tiến hành thảo luận những vấn đề đặt ra. Việc tiến hành phát biểu và thảo luận cần tiến hành ngắn gọn, có chuẩn bị trước, thời gian phát biểu tối đa từ 10 đến 15 phút.

Giữa các báo cáo, tham luận có thể giải lao và ăn nhẹ.

- Ghi biên bản: biên bản có thể phải trình ngay sau khi kết thúc cuộc họp hoặc một thời gian nhất định sau đó.
- Bế mạc: báo cáo tổng kết, đưa ra kết luận. Có thể có diễn văn bế mạc.

#### **c. Công việc sau cuộc họp:**

- Hoàn thiện các văn kiện;
- Thông báo cho các cơ quan hữu quan nội dung kết quả cuộc họp;
- Lập hồ sơ cuộc họp. Đối với những cuộc họp thông thường chỉ cần lưu giữ biên bản, còn đối với những hội nghị lớn, quan trọng cần lập hồ sơ hội nghị. Hồ sơ này thông thường bao gồm: Thư mời, thư triệu tập; Danh sách đại biểu, những người mời tham dự; Lời khai mạc; các báo cáo tham luận, bài phát biểu; Nghị quyết cuộc họp; Biên bản; Lời bế mạc.

- Thanh, quyết toán chi phí những chi phí cho cuộc họp ;
- Triển khai nội dung đã được thông qua, rút kinh nghiệm việc tổ chức hội họp.

## **II. TỔ CHỨC CHUYẾN ĐI CÔNG TÁC CỦA LÃNH ĐẠO:**

### **1. Mục đích, phân loại chuyến đi công tác:**

#### **a. Mục đích:**

Các chuyến đi công tác phải có mục đích rõ ràng, không bị chông chéo mục đích với các chuyến đi khác.

Thực hiện nhiệm vụ như: nắm tình hình thực tế ở cơ sở, học tập kinh nghiệm của các đối tác trong và ngoài nước, tìm kiếm cơ hội hợp tác hoặc ký kết các hợp đồng trong lĩnh vực sản xuất, kinh doanh, chuyển giao công nghệ...

b. Phân loại:

- Các chuyến đi công tác thường kỳ ở các địa phương;
- Các chuyến đi công tác nước ngoài
- các chuyến đi công tác đột xuất

## **2. Trách nhiệm của Thư ký khi Thủ trưởng đi công tác:**

Thư ký phải hoạch định chuyến đi công tác của lãnh đạo bao gồm các việc:

### **a. Lập kế hoạch chuyến đi công tác:**

- Phát hoạ chuyến đi : địa điểm đến; ngày tháng, số người đi công tác; Mục đích chuyến đi; Nội dung công tác; Số người đi; Ngày, tháng, thời gian công tác; Phương tiện; tài liệu cần thiết; kinh phí...

### **b. Chuẩn bị cụ thể:**

- Liên hệ nơi đến công tác: thông báo bằng văn bản cho nơi đến công tác biết trước về nội dung và thời gian công tác; Thông báo cho cơ quan tiếp nhận về ngày giờ đến và danh sách người đến.

- Tiến hành các thủ tục đăng ký chuyến bay, tàu, xe du lịch, đăng ký khách sạn, nhà khách.

- Chuẩn bị nội dung công tác, tài liệu nghiên cứu và phương tiện nghe nhìn. VD: dự thảo HĐKT đã thống nhất trước; Đề cương báo cáo và các tài liệu khác; Hồ sơ, phương án, biện pháp giải quyết cần thiết, có thể sao chép trong đĩa CD, USB và mang theo máy vi tính xách tay; Đề cương phát biểu trong buổi hội thảo; chuẩn bị tư liệu nghiên cứu tham khảo;

- Phương tiện đi lại của đoàn công tác, chuẩn bị các giấy tờ cần thiết như giấy giới thiệu, giấy đi đường, hộ chiếu, CMND, trang bị cá nhân cần thiết...

- Chuẩn bị kinh phí .

- Lên kế hoạch đảm nhiệm trách nhiệm ở nhà, thông báo thời gian thủ trưởng đi vắng, sắp xếp lại các công việc, có thể điều chỉnh hoặc hủy các chương trình trong thời gian thủ trưởng vắng mặt.

- Kiểm tra chuyên đi phút chót: cần phải checklist để kiểm tra toàn bộ công việc chuẩn bị cho chuyến công tác.

### **c. Sau chuyến đi công tác:**

- Báo cáo với LD những công việc ở nhà (công việc đã hoặc chưa giải quyết) và bàn giao giấy tờ, tài liệu. Thông báo lịch làm việc và tiếp khách của lãnh đạo

- Lập hồ sơ

- Kiểm tra, hệ thống các hoá đơn, chứng từ để thanh toán kinh phí tạm ứng.

- Biên tập, soạn thảo các văn bản liên quan đến chuyến CT (Báo cáo, Hợp đồng, Thư cảm ơn...)

\* Nếu Thư ký không đi cùng:

- Chuyển cho lãnh đạo hoặc trưởng đoàn tất cả các tài liệu cần thiết

- Xin ý kiến lãnh đạo về việc uỷ quyền giải quyết công việc ở nhà;

- Ghi sổ những cuộc điện thoại, những người cần gặp lãnh đạo và kịp thời thông báo cho lãnh đạo để xin ý kiến .

- Sắp xếp cẩn thận các công văn tài liệu nhận được khi lãnh đạo đi công tác

# TIẾP KHÁCH VÀ GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI

## I. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ GIAO TIẾP:

### **1. Khái niệm:**

Giao tiếp theo nghĩa hẹp là truyền đi một thông điệp

Giao tiếp: là hoạt động xác lập, vận hành các mối quan hệ giữa con người với con người nhằm thoả mãn những nhu cầu nhất định VD: Giám đốc gặp gỡ đối tác, trưởng phòng trò chuyện với nhân viên, bạn bè thư từ cho nhau

\* **Vai trò của giao tiếp:** Giao tiếp có vai trò quan trọng trong xã hội, cá nhân và công tác văn phòng :

- Là điều kiện tồn tại và phát triển của xã hội, thoả mãn nhu cầu của con người
- Giao tiếp là điều kiện để tâm lý, nhân cách của cá nhân phát triển bình thường
- Trong giao tiếp, nhiều phẩm chất của con người, đặc biệt là phẩm chất đạo đức được hình thành và phát triển
- Trong công tác thư kí văn phòng, giao tiếp giỏi là điều kiện thành công của người thư kí, nhân viên VP

### **2. Các phương tiện giao tiếp:**

Trong giao tiếp con người sử dụng “ ngôn ngữ” và cả “phương tiện phi ngôn ngữ”

**a. Ngôn ngữ:** là quá trình mà cá nhân sử dụng một thứ tiếng để giao tiếp và tư duy. Cần chú ý đến tất cả yếu tố của ngôn ngữ như: nội dung, ngữ pháp, phát âm, giọng nói, tốc độ nói, ngữ điệu, phong cách ngôn ngữ v.v...

- Phát âm chuẩn, không nói nhanh quá hoặc chậm quá,
- Nhịp độ nói cần lúc trầm, lúc bổng, có điểm nhấn mới hấp dẫn người nghe
- Lời nói lịch sự, đôi lúc dùng lối nói ẩn ý, tế nhị khéo léo

### **b. Phương tiện phi ngôn ngữ:**

- Ánh mắt, nét mặt và nụ cười.
- Ăn mặc, trang điểm và trang sức :
  - + Trang phục đứng đắn, phù hợp với hoàn cảnh, trang nhã, lịch sự, chỉnh tề, phù hợp khổ người, màu da. Màu sắc, hoa văn và kiểu dáng.
  - + Nữ giới khi tiếp khách nên trang điểm nhưng không nên lòe loẹt, quá đậm
  - + Nam giới chỉ mang cà vạt, vật tìn chấp, không đeo trang sức
- Tư thế và động tác : tư thế ngồi dựa lưng vào ghế thích hợp với thủ trưởng ; ngồi chồm tới : tỏ sự quan tâm nhưng không vững vàng ; ngồi giữa ghế : là tư thế thích hợp với nhà quản trị
  - Khoảng cách: Trong giao tiếp, khoảng cách giữa người đối thoại có ý nghĩa nhất định, diễn ra trong 4 khoảng cách:
    - + Khoảng cách công cộng(khoảng trên 3,5m): khoảng cách này phù hợp với các cuộc tiếp xúc với đám đông tụ tập lại thành nhóm.
    - + Khoảng cách xã hội (từ khoảng 1,2m – 3,5m).
    - + Khoảng cách cá nhân (từ khoảng 0,45m-1,2m).
    - + Khoảng cách thân mật.
  - Kiểu bàn ghế:
    - + Kiểu bàn hình chữ nhật : biểu hiện cho quyền lực, bàn càng dài thì quyền lực càng lớn. Vị trí đầu bàn, lưng ngồi không quay ra cửa là có vị trí ảnh hưởng nhất, vị trí càng gần người lãnh đạo là người có ưu thế, bên phải hơn bên trái.

+ Kiểu bàn tròn :Biểu hiện mối quan hệ bình đẳng, thoải mái, thân tình. Phù hợp với những cuộc trao đổi , thảo luận giữa những người cùng địa vị và có thiện chí hợp tác với nhau.

+ Kiểu bàn hình vuông: Biểu hiện mối tương quan đối đầu, phòng thủ

- Quà tặng: là đồ có giá trị dùng để tặng hay làm quà lưu niệm cho khách.

+ Tặng đúng mục đích : Quà tặng đảm bảo mối quan hệ lâu dài, gợi nhớ chuyến đi, con người tiếp xúc

+ Đúng thời điểm: nên tặng vào lúc bắt đầu chuyến viếng thăm, tốt nhất là bằng cách kín đáo gửi đến nơi ở của khách.

+ Không phạm vào những kiêng kỵ truyền thống của người tặng, ví dụ: người Hàn quốc không tặng dao, kéo..., người Nhật không thích tặng trà, vật sắc, nhọn, người Đức không thích tặng rượu, người Venêxuêla không dùng đồ vật có hình vỏ ốc làm quà tặng

+ Tôn trọng những nghi thức truyền thống như:Châu Âu đa phần không đóng gói quà tặng, người Nhật lại coi việc đóng gói và nghi thức trao quà là nghệ thuật giao tiếp tinh tế và nhiều ý nghĩa.

**\* Cần tránh những động tác sau:**

- Dùng ngón tay chỉ vào mặt người khác

- Ngáp, vươn vai, dụi mắt, gãi đầu

- Cắn móng tay, ngoáy tai,xem đồng hồ

- Dẫm chân, rung đùi, vắt tay sau cổ

- Bỏ tay vào túi quần,huýt sáo

- Khi nói hếch cằm, nhả khói vào mặt người khác

**3. Kỹ năng giao tiếp cơ bản:**

Các kỹ năng giao tiếp cơ bản , đó là : Lắng nghe, thuyết phục, đặt câu hỏi, thuyết trình, viết đọc và tóm tắt văn bản

**a. Kỹ năng lắng nghe:** Lắng nghe là một kỹ năng quan trọng trong giao tiếp. Trong giao tiếp, việc lắng nghe mang lại nhiều lợi ích, giúp thu thập nhiều thông tin, thỏa mãn nhu cầu người nói, hạn chế những sai lầm trong giao tiếp và giúp giải quyết nhiều vấn đề.

Để lắng nghe có hiệu quả , cần chú rèn luyện một số kỹ năng như kỹ năng tạo không khí bình đẳng, cởi mở, bộc lộ sự quan tâm, gợi mở, phản ánh lại

**b. Kỹ năng đặt câu hỏi:**

Trong giao tiếp trực tiếp, câu hỏi có vị trí quan trọng. Có nhiều loại câu hỏi, tùy theo mục đích và tình huống giao tiếp mà chọn câu hỏi phù hợp.

- Dùng câu hỏi để thu thập thông tin

- Dùng câu hỏi để tạo không khí tiếp xúc, kích thích và định hướng tư duy

- Dùng câu hỏi để đưa ra một đề nghị

- Dùng câu hỏi để kết thúc vấn đề

**c. Kỹ năng thuyết phục:**

Thuyết phục là đưa ra tình tiết, sự kiện, phân tích, giải thích làm cho người khác thấy đúng, tin theo và làm theo. Cần chú ý 1 số điểm:

- Tạo không khí bình đẳng .

- Lý lẽ đưa ra rõ ràng, có cơ sở

- Lời nói ngắn gọn, có trọng tâm

- Lời nói nhã nhặn, ôn tồn, lịch sự

- Thừa nhận những điểm có lý trong ý kiến người đối thoại

- Cần phải tác động đồng thời đến cả nhận thức, tình cảm và ý chí người đối thoại

#### ***d. Kỹ năng thuyết trình:***

- Chuẩn bị thuyết trình
- Tiến hành thuyết trình: ăn mặc nghiêm túc, lịch sự, Phong cách tự tin, nét mặt, ánh mắt, nói to, rõ ràng, cần thay đổi nhịp độ, tốc độ nói, bao quát tất cả những người có mặt, chú ý nét mặt, cử chỉ, động tác.

- Kết thúc thuyết trình

***e. Kỹ năng đọc, tóm tắt văn bản:*** Đọc và tóm tắt văn bản là những phương thức thu thập thông tin quan trọng ở con người.

\* Kỹ năng đọc:

- Đọc tích cực, dùng kỹ thuật ghi nhớ như xác định bố cục của văn bản, dùng các kí hiệu khác nhau để phân biệt các khác nhau; đặt câu hỏi. ..

- Tốc độ đọc: có thể đọc kỹ, đọc bình thường và đọc lướt . Khi khảo sát, cần đọc phần đầu, phần cuối và lướt qua bố cục....

\* Kỹ năng tóm tắt văn bản: Khi tóm tắt VB cần loại bỏ những nội dung cần thiết, diễn đạt ngắn gọn, súc tích, phản ánh trung thực nội dung gốc. . .

Khi viết cần xác định chủ đề chung của VB, lập dàn ý. Nội dung bi viết cần có phần mở đầu, phần khai triển và phần kết .

## **II. TIẾP KHÁCH TRỰC DIỆN:**

### **1. Khái niệm:**

Tiếp khách là công việc hàng ngày của tổ chức. Trong hoạt động nhà nước, tiếp khách là một trong những nghi lễ , một công cụ quan trọng để nhà nước tiếp xúc với cá nhân, tổ chức trong và ngoài nước. Ở các doanh nghiệp, tiếp khách là một phần của hoạt động sản xuất kinh doanh. Chất lượng tiếp khách có thể góp phần quyết định cho sự thành bại của 1 kế hoạch lớn.

Khi một người tham gia tiếp khách, người đó không phải đại diện cho một mình họ mà đang đại diện cho chính tổ chức, doanh nghiệp

### **2. Thư ký trong việc tiếp khách:**

#### ***a. Vai trò của thư ký trong việc tiếp khách:***

Thư ký là người đón khách và trực tiếp giải quyết các yêu cầu của khách, thư ký cần định hướng giải quyết để không mất thời gian của Ban Giám đốc. Theo thống kê cho thấy có 25% số khách được thư ký trực tiếp giải quyết, 25% thư ký chuyển đến nhà quản trị cấp dưới hoặc chuyên viên giải quyết, chỉ (%)% số khách thật sự cần được Ban Giám đốc giải quyết.

#### ***b. Nhiệm vụ của thư ký trong việc tiếp khách:***

- Tổ chức, thỏa thuận, đón nhận, sắp xếp khách và những người đến liên hệ công tác.

- Ghi chép quá trình diễn biến của việc tiếp khách và việc bàn bạc.

- Tổ chức cho thủ trưởng đến thăm và làm việc với cơ quan, doanh nghiệp khác.

- Chuẩn bị các điều kiện cần thiết cho việc tiếp khách.

- Có thể làm nhiệm vụ phiên dịch, nhiệm vụ tiếp khách.

### **3. Những kỹ năng cần thiết trong việc tiếp khách:**

#### ***a. Chào hỏi khách:***

Khi khách tới phải chào và đón khách với thái độ vui vẻ, niềm nở, lịch sự. nếu biết trước tên, hãy chào đón khách bằng chính tên của họ.



- Trường hợp khách đến lần đầu: Thư ký giới thiệu tên mình trước, sau đó khéo léo hỏi tên khách hàng. Nếu khách đưa danh thiếp, thư ký phải trình cho Giám đốc và báo cáo về người đó.

- Trường hợp khách cấp trên hoặc khách quan trọng: Thư ký phải đứng lên chào vui vẻ khi khách đến và ra về. Đối với Giám đốc, thư ký cũng phải làm như vậy vào mỗi đầu buổi sáng và cuối ngày làm việc.

- Trường hợp khách đến khi thư ký bận việc khác không thể dừng lại (VD: đang có điện thoại). Thư ký vẫn phải ra dấu chào hỏi khách và tỏ thái độ sẽ tiếp khách ngay sau khi xong việc.

**b. Bày tỏ sự quan tâm:**

Thư ký phải bày tỏ sự quan tâm đến khách và trả lời đầy đủ các câu hỏi của khách. Sự sốt sắng và tích cực của thư ký sẽ gây được ấn tượng tốt đẹp của khách về toàn bộ tổ chức, doanh nghiệp.

**c. Phải biết tên, nơi làm việc, mục đích đến thăm của khách:** phần lớn các DN, tất cả khách đến liên hệ đều ghi lại tên khách, nghề nghiệp, địa chỉ, lý do cuộc gặp.

**d. Không nên ngắt quãng hay kết thúc cuộc đàm thoại của cấp trên:**

Trong lúc cấp trên đang tiếp khách, thư ký phải cố gắng không cắt ngang cuộc điện thoại trừ các trường hợp:

- Giám đốc phải trả lời các cuộc điện thoại quan trọng. Thư ký phải xin lỗi khách và thông báo Giám đốc cần trả lời điện thoại ngay.

- Giám đốc phải dự các cuộc họp quan trọng hoặc phải kết thúc tiếp khách để giải quyết các công việc cần thiết. Thư ký có thể ghi phiếu nhắn tin, thông báo cho GD biết và GD tự kết thúc cuộc nói chuyện.

- Đối với những vị khách ngồi quá lâu: GD và thư ký phải tự quy định một phương pháp nào đó để tiễn khéo vị khách mà không gây phật ý.

**e. Thu xếp phòng đợi:**

Trong trường hợp khách phải ngồi đợi, thư ký phải nêu rõ lý do và lịch sự mời khách vào phòng đợi. Phòng đợi phải sáng sủa, thoáng mát, trang hoàng đẹp, có sách báo, tạp chí...

**f. Thường trực tại nơi làm việc:**

Thư ký không được rời vị trí làm việc mà không nhờ người khác tạm thay thế. Đặc biệt khi GD có khách, thư ký luôn phải tư thế sẵn sàng chờ các yêu cầu của GD.

**g. Ghi biên bản các buổi bàn bạc:**

Thư ký có thể thực hiện ghi biên bản các buổi bàn bạc khi GD thấy cần thiết.

**4. Tổ chức tiếp khách ở cơ quan, doanh nghiệp:**

**a. Đặt chương trình cho các buổi xin hẹn:**

Thư ký cần phải sắp xếp chương trình cho các buổi hẹn một cách khoa học, trên cơ sở thống nhất với Giám đốc về thời gian dành cho việc tiếp khách. Ở 1 số DN, Giám đốc sẽ không tiếp khách nếu như không có hẹn trước.

**b. Thu xếp các buổi xin hẹn:**

Khách có thể dùng nhiều phương tiện khác nhau để xin một buổi hẹn như điện thoại, gửi thư, trực tiếp đến VP..Nếu khách đến tận nơi để xin hẹn, thư ký cần ghi chép vào sổ tiếp khách về ngày giờ buổi tiếp để khách an tâm. Nếu khách xin hẹn qua điện thoại, thư ký cần phải lấy đầy đủ thông tin cần thiết và trả lời cho khách về lịch hẹn.

**c. Cách thức ghi các buổi xin hẹn:**

Phải ghi chép đầy đủ thông tin về các buổi hẹn. Thư ký phải ghi vào sổ công tác các buổi xin hẹn và luôn đặt lên bàn làm việc để tiện theo dõi.

**MẪU:** Lịch hẹn

STT	Tên khách	Chức vụ	Công ty	Thời gian hẹn	Người tiếp	Phòng ban	Nội dung	Ghi chú
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)

**d. Hủy bỏ các buổi xin hẹn.**

Đôi lúc GD cần phải hủy bỏ cuộc hẹn vì công tác đột xuất hoặc vì ở xa không về kịp. Thư ký phải báo cho khách biết về việc hủy bỏ này sớm nhất có thể nhằm tránh cho khách những khó khăn có thể gây ra cho việc hủy bỏ này.

Trường hợp khách đến văn phòng mới biết cuộc gặp đã bị hủy bỏ, thư ký cần phải hết sức khéo léo thông báo và xin lỗi khách.

**e. Phương cách từ chối các buổi xin hẹn:**

Khi cần phải từ chối, thư ký nên khéo léo, tế nhị và trình bày một cách ngắn gọn lý do từ chối cuộc hẹn để nhận được sự thông cảm. Trường hợp khách nhất định xin hẹn, bạn đề nghị khách viết lại thư xin hẹn và nêu lý do cụ thể.

**MẪU:** Phiếu xin hẹn

<b>PHIẾU XIN HẸN</b>	
Họ tên khách: .....	.....
Chức vụ: .....	.....
Cơ quan: .....	.....
Số ĐT: .....	.....
Ngày, giờ đề nghị hẹn gặp:.....	.....
Nội dung xin hẹn:.....	.....

**f. Tiết kiệm thời gian của Doanh nghiệp:**

Là thư ký, tiếp tân hoặc trợ lý, cần phải tiết kiệm thời gian cho cấp trên bằng cách cung cấp thông tin cho khách hàng trong phạm vi cho phép, tránh để trường hợp cấp trên phải tiếp khách chỉ để cung cấp thông tin mà thư thư ký hoặc các phòng ban khác có thể giải quyết được.

**5. Phân loại khách:**

**a. Khách hàng ngoài DN:** gồm khách hàng, khách đến liên hệ công tác, khách quen, người đến xin việc, người đến than phiền...Thư ký phải biết ứng xử với từng loại khách.

- Khách hàng hiện tại và khách mua hàng trong tương lai: luôn được ưu tiên tiếp đón bất kỳ lúc nào

- Khách đến chào bán hàng chỉ được tiếp trong những thời gian nhất định và cần được hẹn trước.

- Đối với khách đến than phiền: Thư ký phải biết lắng nghe và phải biết giữ thái độ bình tĩnh. Phải có thái độ thông cảm với khách hàng (nhưng không được nhận lỗi khi chưa có kết luận đúng, sai), tránh tranh luận với khách hàng.

**b. Khách nội bộ DN:** Gồm các cán bộ phụ trách các đơn vị, nhân viên phòng ban khác, công nhân xin gặp lãnh đạo... và thư ký cần phải xếp lịch gặp. Đối với cộng sự thân cận thì có thể gặp lãnh đạo bất kỳ lúc nào.

\* Trong các trường hợp trên, cần chú ý trường hợp ngoại lệ, đặc biệt và thư ký cần linh hoạt giải quyết.

## **6. Một số tình huống thường gặp khi tiếp xúc với khách:**

- Khách từ chối không nói rõ họ, tên, nơi làm việc và mục đích cuộc tiếp xúc.
- Khách hàng phàn nàn về chất lượng sản phẩm
- Khách có thái độ hách dịch, bất nhã.
- Thư ký nói rõ GD bạn hoặc đi công tác không thể tiếp nhưng khách vẫn khẳng định đòi gặp.

Trong những trường hợp trên, không có khuôn mẫu cứng nhắc, thư ký cần linh hoạt, xử sự khéo léo, phù hợp:

- Bình tĩnh, kiên nhẫn, không tự ái.
- Mềm mỏng, nhã nhặn. lịch sự;
- Ân cần, chu đáo, linh hoạt;
- Không hách dịch với người có địa vị thấp;
- Không quá hạ mình với người có địa vị cao;
- Luôn lấy việc bảo vệ uy tín, lợi ích của tổ chức làm mục tiêu xuyên suốt.
- Cần chấm dứt các vụ việc gây cản trở càng sớm càng tốt (không nhất thiết phải có kết luận đúng sai ngay tức khắc).

## **III. TIẾP KHÁCH QUA ĐIỆN THOẠI:**

### **1. Tầm quan trọng của điện thoại:**

Điện thoại là phương tiện truyền thông thông tin tiện lợi và phổ biến nhất hiện nay, là thiết bị không thể thiếu đối với công tác văn phòng. Trong cơ quan, doanh nghiệp, điện thoại được dùng để thông tin, liên lạc trong những trường hợp sau:

- Thông báo gấp những tin tức quan trọng
- xin ý kiến cấp trên
- Trả lời yêu cầu khách hàng, đối tác

Sử dụng ĐT có hiệu quả và văn hoá trở thành đòi hỏi của mỗi nhân viên văn phòng. Sử dụng ĐT gồm 2 khâu: gọi điện thoại và nhận điện thoại

Giao tiếp điện thoại là hình thức gián tiếp, các bên không nhìn thấy nét mặt, cử chỉ, trang phục của nhau. Tất cả thông điệp cần trao đổi là giọng nói. Giao tiếp điện thoại rút ngắn được thời gian, không gian vì thế khi truyền tin phải chuẩn bị lời, giọng đối thoại, phát âm chuẩn, ngắn gọn, rõ ràng. Mỗi lần giao tiếp điện thoại là một lần tạo cơ hội quan hệ làm việc tốt hơn cho DN.

### **2. Yêu cầu về giọng nói qua điện thoại**

- Nói rõ ràng: Người nghe không nhìn thấy bạn nhưng qua giọng nói của bạn có thể hiểu được ý bạn.

- Nói giọng bình thường: Không quá to mà cũng không quá nhỏ.

- Nói tốc độ vừa phải. Tốc độ này phụ thuộc vào ý nghĩa mà bạn muốn trao đổi, nên nói tốc độ chậm khi đọc những con số, về tên, ngoại ngữ...

- chọn từ phù hợp: diễn đạt giản dị, hạn chế những từ quá chuyên môn, những câu quá dài khiến người nghe khó hiểu..

- Hơi hạ thấp giọng xuống: Nói hạ thấp giọng xuống sẽ thấy đầu giây bên kianghe thấy dễ chịu hơn là lên giọng.

- Nhấn mạnh một vài từ: Nhấn mạnh một vài từ trong câu có thể làm thay đổi hẳn ý nghĩa của câu đó. Thư ký cần cân nhắc điều này,

- Giọng nói cần có âm điệu: giọng nói cần phải lên xuống phù hợp với ngữ cảnh, gây thích thú cho người nghe, tránh đều đều gây nhàm chán.

- Lịch sự: Mỉm cười khi nói chuyện, giọng nói của bạn sẽ tươi vui và có thiện cảm hơn, bên kia sẽ cảm nhận được điều đó.

### **3. Nghệ thuật ứng xử khi nghe điện thoại:**

- Phải rèn luyện kỹ năng nghe, nắm và hiểu được điều người bên kia muốn nói;  
- Cố gắng đừng cắt ngang, nếu nghe không rõ có thể xin lỗi và đề nghị nói lại. Với những vấn đề chủ yếu, có thể nhắc lại tóm tắt và hỏi người đối thoại có phải đúng vậy không để tranh hiểu lầm về sau.

- Dành thời gian cho người đối thoại bộc lộ hết ý kiến, đừng vội vã, không phải tất cả mọi người đều trình bày quan điểm của mình một cách hoàn hảo.

- Cần phải có phản ứng bình tĩnh với bất kỳ phát biểu nào của người đối thoại. Phải biết kiểm soát cảm xúc để không sa vào những chi tiết vụn vặt.

- Không để những yếu tố bên ngoài ảnh hưởng đến câu chuyện (tiếng ồn, chuông điện thoại). Chọn tư thế ngồi phù hợp và tập trung lắng nghe. Chỉ cần một chút lơ đãng, không tập trung là hiệu quả thông tin giảm đáng kể.

#### **\* Một số nguyên tắc khi nghe điện thoại:**

- Nhanh chóng nhắc máy. Có quan điểm cho rằng nên trả lời ngay sau 1 hồi chuông, cũng có quan điểm cho rằng thời điểm phù hợp nhất là ở hồi chuông thứ 2. Nhưng tất cả đều thống nhất rằng sau hồi chuông thứ 3 mà không nhắc máy thì khách hàng sẽ cảm thấy rất khó chịu. Trên bàn cần có sẵn giấy bút, sổ ĐT, mẫu nhãn tin.

- Chủ động chào hỏi và xưng danh

- Ghi lại số điện thoại và tên khách hàng. Nếu khách hàng không xưng danh thư ký vẫn cần phải khéo léo để khai thác thông tin về khách hàng.

- Lắng nghe khi nhận điện thoại để tránh nhầm lẫn, có thể yêu cầu bên kia nói to hơn. Không gắt gỏng

- Nếu tìm tư liệu để trao đổi thì yêu cầu bên kia chờ, nếu tìm chưa được mà quá 1 phút phải báo xin lỗi và gọi điện lại sau

- Kết thúc cuộc gọi nên dành quyền cho người gọi

- Cảm ơn, chào tạm biệt và hứa hẹn.

- Khi mời đồng nghiệp đến nghe điện thoại: Lịch sự yêu cầu khách đợi và đặt điện thoại trong trạng thái chờ, không gọi trực tiếp đồng nghiệp trong ống nghe

### **4. Nghệ thuật ứng xử khi gọi điện thoại:**

- Chuẩn bị trước nội dung: Gọi cho ai? Nội dung gì? Thời điểm nào? Chuẩn bị giọng nói, giấy bút để sẵn sàng ghi lại những thông tin cần thiết

- Tìm số điện thoại muốn gọi và ghi nhanh ra giấy (phải có số ĐT và tên họ người cần gặp trước mặt)

- Bấm số điện thoại cẩn thận, nếu gọi nhầm phải xin lỗi rồi nhẹ nhàng cúp máy.

- Tự xưng danh: khi có người nhắc máy phải xưng danh ngay và nói rõ người cần gặp, chào hỏi nhã nhặn, thân mật

- Trình bày rõ ràng mục đích cuộc gọi, ngắn gọn, không kể lể dài dòng, đi vào nội dung trực tiếp. Không cộc lốc, mất lịch sự giọng nói gây thiện cảm cho người nghe, nói rõ ràng, không quá nhỏ hay quá to.

- Kết thúc cuộc gọi: Không cúp máy đột ngột mà phải có tín hiệu báo trước. Cảm ơn người nghe, chào tạm biệt

## KỸ THUẬT SOẠN THẢO VĂN BẢN HÀNH CHÍNH

### I. NHỮNG KHÁI NIỆM CƠ BẢN VỀ VĂN BẢN:

#### **1. Khái niệm về văn bản:**

- Văn bản là phương tiện ghi lại và truyền đạt thông tin bằng một ngôn ngữ (hay ký hiệu) nhất định. Văn bản còn có thể gọi là vật mang tin được ghi bằng ký hiệu ngôn ngữ.

- **Văn bản** là các tài liệu, giấy tờ được hình thành trong quá trình hoạt động của cơ quan, doanh nghiệp

là một phương tiện quan trọng để ghi lại và chuyển đạt các quyết định quản lý, là hình thức để cụ thể hoá pháp luật, là phương tiện để điều chỉnh những quan hệ xã hội thuộc phạm vi quản lý của Nhà nước.

#### **2. Khái niệm Văn bản quản lý Nhà nước:**

Là những quyết định quản lý và thông tin quản lý thành văn do các cơ quan quản lý nhà nước ban hành theo thẩm quyền, trình tự, thủ tục hình thức nhất định và được Nhà nước đảm bảo thi hành bằng những biện pháp khác nhau nhằm điều chỉnh các mối quan hệ quản lý nhà nước qua lại giữa các cơ quan nhà nước với nhau và giữa các cơ quan nhà nước với các tổ chức và công dân.

#### **3 Phân loại văn bản quản lý nhà nước:**

##### **a. Văn bản quy phạm pháp luật :**

Là văn bản do cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành theo thủ tục, trình tự luật định, trong đó có các quy tắc xử sự chung nhằm điều chỉnh các quan hệ xã hội theo định hướng xã hội chủ nghĩa. Bao gồm : Văn bản luật và văn bản dưới luật

- Văn bản luật : Hiến pháp, Luật, Bộ luật do Quốc hội ban hành

- Văn bản dưới luật :

+ Ủy ban Thường vụ Quốc hội ban hành Pháp lệnh, Nghị quyết

+ Chủ tịch nước: Lệnh, Quyết định

+ Chính phủ: Nghị định

+ Thủ tướng Chính phủ: Quyết định

+ Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ: Thông tư

+ Tổng kiểm toán nhà nước Quyết định

+ Các Bộ Thông tư liên tịch

+ UBND các cấp Chi thị, Quyết định

##### **b. Văn bản áp dụng quy phạm pháp luật (văn bản cá biệt)**

Là những quyết định quản lý thành văn mang tính áp dụng pháp luật do cơ quan, công chức nhà nước có thẩm quyền ban hành theo trình tự thủ tục nhất định nhằm đưa ra những quy tắc xử sự riêng áp dụng một lần đối với một hoặc một nhóm đối tượng cụ thể, được chỉ định rõ.

Ví dụ: Quyết định tuyển dụng, bổ nhiệm, xử phạt hành chính, Quy chế, nội quy cơ quan....

##### **c. Văn bản hành chính thông thường:**

Dùng để chuyển đạt những thông tin trong hoạt động quản lý nhà nước như công bố, thông báo 1 chủ trương, 1 quyết định hay nội dung và kết quả hoạt động của 1 cơ quan, tổ chức, ghi chép lại các ý kiến kết luận của hội nghị, thông tin giao dịch chính thức giữa

các cơ quan, tổ chức với nhau, hoặc giữa Nhà nước với tổ chức và công dân. Bao gồm một số văn bản sau : công văn, công điện, thông báo, báo cáo, tờ trình, biên bản, đề án, phương án, kế hoạch, chương trình , diễn văn, các loại giấy như giấy mời, giấy đi đường, giấy nghỉ phép...

***d. Văn bản chuyên môn kỹ thuật:***

- Văn bản chuyên môn: trong các lĩnh vực như tài chính, tư pháp, ngoại giao..
- Văn bản kỹ thuật : trong các lĩnh vực như xây dựng, kiến trúc, trắc địa, bản đồ, khí tượng, thủy văn...

## **II. THỂ THỨC VĂN BẢN:**

### **1. Khái niệm :**

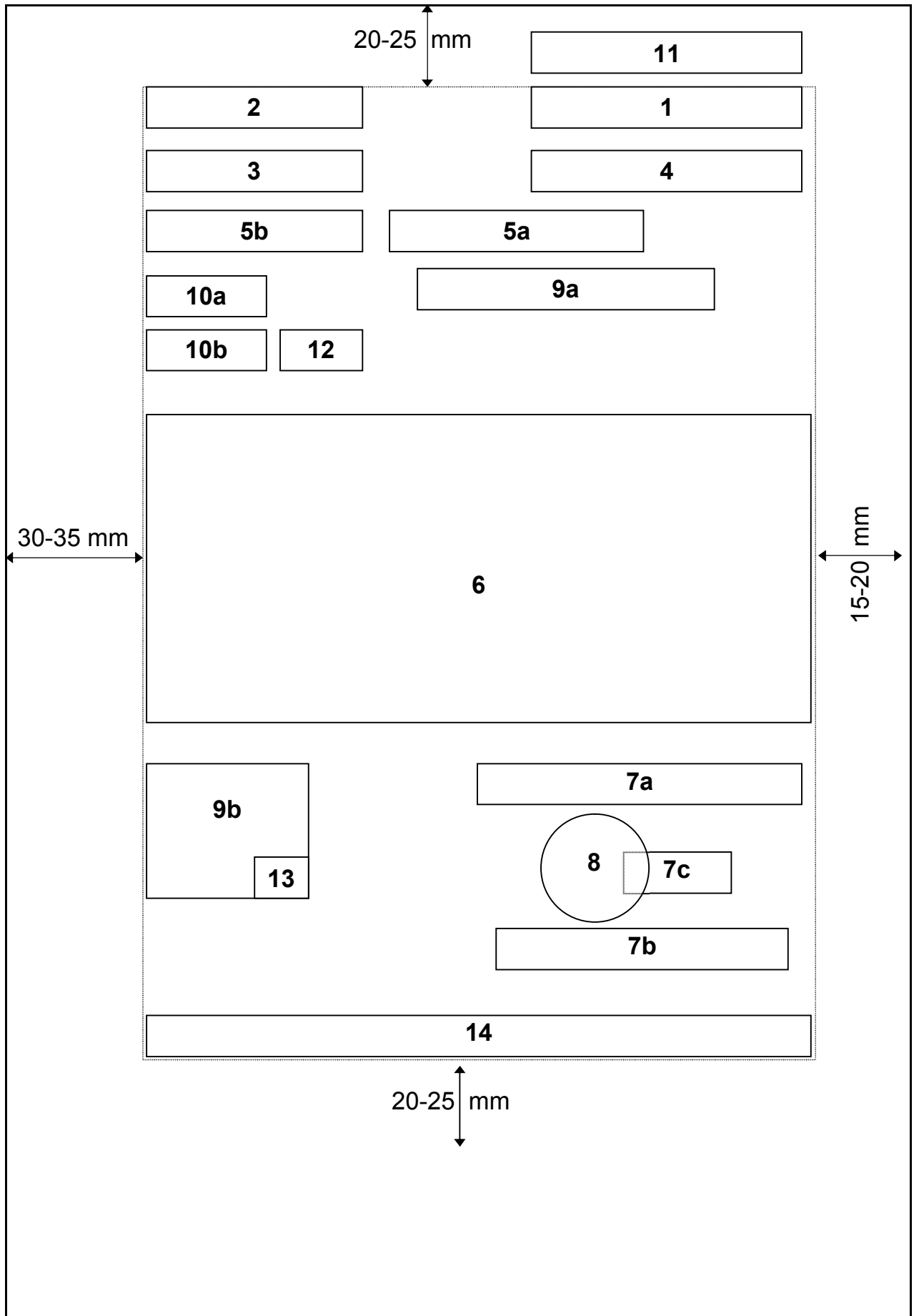
Thể thức văn bản là tập hợp các thành phần cấu thành văn bản, bao gồm những thành phần chung áp dụng đối với các loại văn bản và các thành phần bổ sung trong những trường hợp cụ thể hoặc đối với một số loại văn bản nhất định

Thể thức văn bản quy phạm pháp luật và văn bản hành chính bao gồm các thành phần sau:

- Quốc hiệu;
- Tên cơ quan, tổ chức ban hành văn bản;
- Số, ký hiệu của văn bản;
- Địa danh và ngày, tháng, năm ban hành văn bản;
- Tên loại và trích yếu nội dung của văn bản;
- Nội dung văn bản;
- Chức vụ, họ tên và chữ ký của người có thẩm quyền;
- Dấu của cơ quan, tổ chức;
- Nơi nhận;
- Dấu chỉ mức độ khẩn, mật (đối với những văn bản loại khẩn, mật).

Đối với công văn, công điện, giấy giới thiệu, giấy mời, phiếu gửi, phiếu chuyển, ngoài các thành phần được quy định tại điểm a của khoản này, có thể bổ sung địa chỉ cơ quan, tổ chức; địa chỉ E-mail; số điện thoại, số Telex, số Fax.

### **Sơ đồ bố trí các thành phần thể thức văn bản trên giấy A4**



**Ghi chú:**

<b>Ô số</b>	<b>:</b>	<b>Thành phần thể thức văn bản</b>
1	:	Quốc hiệu
2	:	Tên cơ quan, tổ chức ban hành văn bản
3	:	Số, ký hiệu của văn bản
4	:	Địa danh và ngày, tháng, năm ban hành văn bản
5a	:	Tên loại và trích yếu nội dung văn bản
5b	:	Trích yếu nội dung công văn hành chính
6	:	Nội dung văn bản
7a, 7b, 7c	:	Chức vụ, họ tên và chữ ký của người có thẩm quyền
8	:	Dấu của cơ quan, tổ chức
9a, 9b	:	Nơi nhận
10a	:	Dấu chỉ mức độ mật
10b	:	Dấu chỉ mức độ khẩn
11	:	Dấu thu hồi và chỉ dẫn về phạm vi lưu hành
12	:	Chỉ dẫn về dự thảo văn bản
13	:	Ký hiệu người đánh máy và số lượng bản phát hành
14	:	Địa chỉ cơ quan, tổ chức; địa chỉ E-Mail; địa chỉ Website; số điện thoại, số Telex, số Fax

**2. Thành phần thể thức văn bản**

**1. Quốc hiệu:** được trình bày ở đầu trang giấy, gồm 2 dòng, có giá trị xác nhận tính pháp lý của văn bản:

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** (cỡ chữ 12, 13)  
**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

**2. Tên cơ quan ban hành:** Cho biết vị trí của cơ quan ban hành trong hệ thống tổ chức bộ máy nhà nước. Tên cơ quan đặt ở góc trái đầu văn bản, trình bày đậm nét rõ ràng, phía dưới có gạch.

Tên cơ quan, tổ chức ban hành văn bản bao gồm tên của cơ quan, tổ chức ban hành văn bản và tên của cơ quan, tổ chức chủ quản cấp trên trực tiếp (nếu có)

Ví dụ:

- Tên cơ quan, tổ chức ban hành văn bản:

**BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI**

**TỔNG CÔNG TY**

**BỘ NỘI VỤ**

**ỦY BAN NHÂN DÂN**



## ĐIỆN LỰC VIỆT NAM

## TỈNH THÁI NGUYÊN

- Tên cơ quan, tổ chức ban hành văn bản (trường hợp có cơ quan, tổ chức chủ quản cấp trên trực tiếp):

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI  
CỤC HÀNG HẢI VIỆT NAM

UBND TỈNH THÁI NGUYÊN  
SỞ XÂY DỰNG

VIỆN KHOA HỌC XÃ HỘI  
VIỆT NAM  
VIỆN DÂN TỘC HỌC

TỔNG CÔNG TY  
ĐIỆN LỰC VIỆT NAM  
CÔNG TY ĐIỆN LỰC 1

**3. Số và ký hiệu:** Số và ký hiệu văn bản giúp cho việc vào sổ, tìm kiếm văn bản được dễ dàng. Số và ký hiệu của văn bản được ghi bên dưới tên cơ quan ban hành

Ký hiệu là chữ viết tắt tên loại văn bản và tên cơ quan ban hành văn bản, giữa chúng có dấu gạch nối. Ký hiệu văn bản được viết bằng dấu in hoa

Ví dụ: Số: 28/2005/QĐ-UB (đối với VB có tên loại)

Số: 225/SXD-VP (đối với văn bản không có tên loại)

**4. Địa danh, ngày, tháng:**

a. Địa danh: Là địa điểm đặt trụ sở cơ quan ban hành nhằm liên hệ giao dịch công tác thuận lợi và theo dõi được thời gian ban hành

- Địa danh ghi trên văn bản của các cơ quan, tổ chức Trung ương là tên của tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương hoặc tên của thành phố thuộc tỉnh (nếu có) nơi cơ quan, tổ chức đóng trụ sở, ví dụ: Văn bản của Bộ Công nghiệp, của Cục Xuất bản thuộc Bộ Văn hoá - Thông tin, của Công ty Điện lực 1 thuộc Tổng công ty Điện lực Việt Nam (có trụ sở tại thành phố Hà Nội): *Hà Nội*; của Trường Cao đẳng Quản trị kinh doanh thuộc Bộ Tài chính (có trụ sở tại thị trấn Như Quỳnh, huyện Mỹ Văn, tỉnh Hưng Yên): *Hưng Yên*;

- Địa danh ghi trên văn bản của các cơ quan, tổ chức cấp tỉnh:

+ Đối với các thành phố trực thuộc Trung ương: là tên của thành phố trực thuộc Trung ương, ví dụ: văn bản của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội và của các sở, ban, ngành thuộc thành phố: *Hà Nội*; của Ủy ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh và của các sở, ban, ngành thuộc thành phố: *Thành phố Hồ Chí Minh*.

+ Đối với các tỉnh: là tên của thị xã, thành phố thuộc tỉnh hoặc của huyện nơi cơ quan, tổ chức đóng trụ sở, ví dụ: văn bản của Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Nam và của các sở, ban, ngành thuộc tỉnh (có trụ sở tại thị xã Phủ Lý, tỉnh Hà Nam): *Phủ Lý*; của Ủy ban nhân dân tỉnh Lâm Đồng và của các sở, ban, ngành thuộc tỉnh (có trụ sở tại thành phố Đà Lạt, tỉnh Lâm Đồng): *Đà Lạt*; của UBND tỉnh Bình Dương và của các sở, ban, ngành thuộc tỉnh (có trụ sở tại thị xã Thủ Dầu Một, tỉnh Bình Dương): *Thủ Dầu Một*

- Địa danh ghi trên văn bản của các cơ quan, tổ chức cấp huyện là tên của huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh, ví dụ: văn bản của Ủy ban nhân dân huyện Sóc Sơn (thành phố Hà Nội) và của các phòng, ban thuộc huyện: *Sóc Sơn*; của Ủy ban nhân dân quận Gò Vấp (thành phố Hồ Chí Minh), của các phòng, ban thuộc quận: *Gò Vấp*;

- Địa danh ghi trên văn bản của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân và của các tổ chức cấp xã là tên của xã, phường, thị trấn đó, VD: văn bản của Ủy ban nhân dân thị trấn Củ Chi (huyện Củ Chi, thành phố Hồ Chí Minh): *Củ Chi*.

b. Ngày, tháng năm ban hành văn bản: ghi ngày tháng văn bản được ban hành. Ngày dưới 10 và tháng dưới 3 phải có số 0 phía trước.

VD: *Hà Nội, ngày 05 tháng 02 năm 2008*

*Tp Hồ Chí Minh, ngày 29 tháng 7 năm 2008*

*Thủ Dầu Một, ngày 11 tháng 02 năm 2009*

### **5. Tên loại văn bản và trích yếu nội dung văn bản :**

a. Tên loại văn bản: Trừ công văn, tất cả văn bản đều có tên loại . Tên văn bản được trình bày ở giữa trang giấy bên dưới yếu tố địa danh, ngày tháng.

b. Trích yếu nội dung văn bản: là một câu ngắn gọn hoặc 1 cụm từ, khái quát nội dung văn bản. Đối với VB có tên loại, được trình bày ở giữa dưới tên loại văn bản. Ví dụ:

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH BÌNH DƯƠNG**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: 470/QĐ-UBND

*Thủ Dầu Một, ngày 20 tháng 02 năm 2008*

### **QUYẾT ĐỊNH**

#### **Về việc thành lập Ban chỉ đạo tháng Thanh niên tỉnh Bình Dương**

Ví dụ: đối với VB không có tên loại

**VĂN PHÒNG CHÍNH PHỦ**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: **6416/VPCP-KTTH**

V/v quản lý thị trường xăng dầu

*Hà Nội, ngày 26 tháng 9 năm 2008*

Kính gửi:

- Bộ Công Thương;
- Bộ Tài chính.

### **6. Nội dung văn bản**

#### **a) Nội dung văn bản**

Nội dung văn bản là thành phần chủ yếu của một văn bản, trong đó, các quy phạm pháp luật (đối với văn bản quy phạm pháp luật), các quy định được đặt ra; các vấn đề, sự việc được trình bày.

Nội dung văn bản phải bảo đảm những yêu cầu cơ bản sau:

- Phù hợp với hình thức văn bản được sử dụng;
- Phù hợp với đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng; phù hợp với quy định của pháp luật;
- Các quy phạm pháp luật, các quy định hay các vấn đề, sự việc phải được trình bày ngắn gọn, rõ ràng, chính xác;

- Sử dụng ngôn ngữ viết, cách diễn đạt đơn giản, dễ hiểu;
- Dùng từ ngữ phổ thông; không dùng từ ngữ địa phương và từ ngữ nước ngoài nếu không thực sự cần thiết. Đối với thuật ngữ chuyên môn cần xác định rõ nội dung thì phải được giải thích trong văn bản;
- Không viết tắt những từ, cụm từ không thông dụng. Đối với những từ, cụm từ được sử dụng nhiều lần trong văn bản thì có thể viết tắt nhưng các chữ viết tắt lần đầu của từ, cụm từ phải được đặt trong ngoặc đơn ngay sau từ, cụm từ đó;
- Việc viết hoa được thực hiện theo quy tắc chính tả tiếng Việt;
- Khi viện dẫn lần đầu văn bản có liên quan, phải ghi đầy đủ tên loại, trích yếu nội dung văn bản; số, ký hiệu văn bản; ngày, tháng, năm ban hành văn bản và tên cơ quan, tổ chức ban hành văn bản (trừ trường hợp đối với luật và pháp lệnh); trong các lần viện dẫn tiếp theo, có thể ghi tên loại và số, ký hiệu của văn bản đó.

b) **Bố cục của văn bản**

Tuỳ theo thể loại và nội dung, văn bản có thể có phần căn cứ pháp lý để ban hành, phần mở đầu và có thể được bố cục theo phần, chương, mục, điều, khoản, điểm hoặc được phân chia thành các phần, mục từ lớn đến nhỏ theo một trình tự nhất định.

Văn bản quy phạm pháp luật khác có thể được bố cục như sau:

Văn bản hành chính có thể được bố cục như sau:

- Quyết định (cá biệt): theo điều, khoản, điểm; các quy chế (quy định) ban hành kèm theo quyết định: theo chương, mục, điều, khoản, điểm;
- Chỉ thị (cá biệt): theo khoản, điểm;
- Các hình thức văn bản hành chính khác: theo phần, mục, khoản, điểm.

**7. Chức vụ, họ tên và chữ ký của người có thẩm quyền**

a) Việc ghi quyền hạn của người ký được thực hiện như sau:

- Trường hợp ký thay mặt tập thể thì phải ghi chữ viết tắt “TM.” (thay mặt) vào trước tên tập thể lãnh đạo hoặc tên cơ quan, tổ chức;
- Trường hợp ký thay người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì phải ghi chữ viết tắt “KT.” (ký thay) vào trước chức vụ của người đứng đầu;
- Trường hợp ký thừa lệnh thì phải ghi chữ viết tắt “TL.” (thừa lệnh) vào trước chức vụ của người đứng đầu cơ quan, tổ chức;
- Trường hợp ký thừa uỷ quyền thì phải ghi chữ viết tắt “TUQ.” (thừa uỷ quyền) vào trước chức vụ của người đứng đầu cơ quan, tổ chức.

b) **Chức vụ của người ký**

Chức vụ ghi trên văn bản là chức danh lãnh đạo chính thức của người ký văn bản trong cơ quan, tổ chức; chỉ ghi chức danh như Bộ trưởng (Bộ trưởng, Chủ nhiệm), Thứ trưởng, Chủ tịch, Phó Chủ tịch, Giám đốc, Phó Giám đốc v.v., không ghi lại tên cơ quan, tổ chức, trừ các văn bản liên tịch, văn bản do hai hay nhiều cơ quan, tổ chức ban hành; văn bản ký thừa lệnh, thừa uỷ quyền và những trường hợp cần thiết khác do các cơ quan, tổ chức quy định cụ thể.

c) **Họ tên** bao gồm họ, tên đệm (nếu có) và tên của người ký văn bản.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG**

*(Chữ ký, dấu của UBND)*

*(Chữ ký, dấu của Bộ)*

**Trần Văn B**

**Lê Văn C**

**8. Dấu của cơ quan, tổ chức**

Dấu của cơ quan ban hành văn bản được đóng ngay ngắn, rõ ràng trùm lên 1/3 bên trái chữ ký. Dấu được đóng bằng màu đỏ tươi, màu quốc kỳ, không được đóng dấu không chỉ. Việc đóng dấu trên văn bản được thực hiện theo quy định tại Nghị định số 110/2004/NĐ-CP ngày 08/4/2004 của Chính phủ về công tác văn thư và quy định của pháp luật có liên quan.

### **9. Nơi nhận**

Nơi nhận xác định những cơ quan, tổ chức, đơn vị và cá nhân nhận văn bản với mục đích và trách nhiệm cụ thể như để kiểm tra, giám sát; để xem xét, giải quyết; để thi hành; để trao đổi công việc; để biết và để lưu.

Nơi nhận phải được xác định cụ thể trong văn bản, ghi ngang phần chữ ký ở góc trái văn bản, nội dung bao gồm các nhóm đối tượng sau:

- Để báo cáo: là cơ quan có quyền giám sát hoạt động của cơ quan ban hành VB mà cơ quan này phải gửi tới để báo cáo công tác
- Để thi hành: các cơ quan, tổ chức và cá nhân là đối tượng quản lý trực tiếp.
- Để phối hợp: các đối tượng cần nhận văn bản để có sự phối hợp hoạt động, thông thường là các cơ quan kiểm sát, xét xử cùng cấp.
- Lưu bộ phận có trách nhiệm theo dõi và lưu trữ văn bản của cơ quan ban hành.

#### ***Nơi nhận:***

- Như Điều 2;
- BTCN, VPCP;
- Website Chính phủ;
- Lưu: Văn thư, TCCB.

**KT. THỦ TƯỚNG  
PHÓ THỦ TƯỚNG  
(Đã ký)**

**Nguyễn Sinh Hùng**

#### ***Nơi nhận:***

- Thủ tướng Chính phủ,
- Bộ KHĐT, Bộ TC, Bộ TNMT;
- VPCP: BTCN, PCN
- Các Vụ: KTTH, ĐP, TTĐT;
- Lưu: Văn thư, KTN (5).

**KT. THỦ TƯỚNG  
PHÓ THỦ TƯỚNG  
(Đã ký)**

**Hoàng Trung Hải**

## **III. VĂN PHONG VÀ NGÔN NGỮ VĂN BẢN :**

### **1 Văn phong hành chính – công vụ:**

#### ***a. Khái niệm::***

Văn phong hành chính-công vụ là dạng ngôn ngữ tiếng Việt văn học tạo thành hệ thống tương đối khép kín, hoàn chỉnh các phương tiện ngôn ngữ viết đặc thù nhằm phục vụ cho các mục đích giao tiếp bằng văn bản trong lĩnh vực hoạt động pháp luật và hành chính. Các phương tiện ngôn ngữ chủ yếu đó bao gồm:

- Có sắc thái văn phong hành chính-công vụ.
- Trung tính.

Văn phong hành chính-công vụ được sử dụng giao tiếp bằng văn bản tại các cơ quan nhà nước trong công tác điều hành, quản lý, thư tín công vụ, diễn văn....

#### ***b. Đặc điểm của văn phong hành chính-công vụ:***

- Tính chính xác rõ ràng: văn bản viết sao để cho mọi người có thể hiểu một cách rõ ràng, chính xác đúng như nội dung văn bản muốn truyền đạt .

- Tính phổ thông, đại chúng: văn bản viết bằng ngôn ngữ dễ hiểu, bằng những từ ngữ phổ thông, cách diễn đạt đơn giản, các yếu tố nước ngoài đã được Việt hoá tối ưu, viết ngắn gọn, không lạm dụng thuật ngữ chuyên môn, hành văn viên dẫn lối bác học.

- Tính khách quan, phi cá tính: nội dung của văn bản phải được trình bày trực tiếp, không thiên vị vì loại văn bản này là tiếng nói của quyền lực nhà nước, không phải tiếng nói riêng của cá nhân dù rằng có thể văn bản giao cho một cá nhân soạn thảo. Là người phát ngôn thay cho cơ quan, tổ chức công quyền, các cá nhân không được tự ý đưa những quan điểm riêng của mình vào nội dung văn bản mà phải nhân danh cơ quan trình bày ý chí của nhà nước, của lãnh đạo. Chính vì vậy cách hành văn biểu cảm thể hiện tình cảm quan điểm cá nhân không phù hợp với văn phong pháp luật hành chính.

Tính khách quan phi cá tính làm cho văn bản có tính trang trọng, tính nguyên tắc cao, kết hợp với những luận cứ chính xác làm cho văn bản có tính thuyết phục cao. Đạt hiệu quả trong công tác quản lý nhà nước.

- Tính trang trọng, lịch sự: Lời văn trang trọng thể hiện sự tôn trọng đối với chủ thể thi hành, làm tăng uy tín của tập thể, cá nhân ban hành văn bản.

- Tính khuôn mẫu: văn bản phải trình bày đúng khuôn mẫu thể thức quy định. Tính khuôn mẫu bảo đảm cho sự thống nhất, tính khoa học và tính văn hoá của công văn, giấy tờ.

## **2. Ngôn ngữ văn bản :**

### ***a. Sử dụng từ ngữ:***

- Lựa chọn và sử dụng từ đúng ngữ nghĩa:

+ Dùng từ đúng từ vựng, từ phải biểu hiện được chính xác nội dung cần thể hiện

+ Không dùng từ làm phát sinh cách hiểu đa nghĩa

+ Sử dụng từ đúng nghĩa ngữ pháp

- Sử dụng từ đúng văn phong pháp luật hành chính :

+ Sử dụng từ ngữ phổ thông, không dùng từ thuộc phong cách khẩu ngữ

+ Tránh sử dụng từ cổ, thậm trọng trong dùng từ mới

+ Không dùng từ ngữ địa phương hoặc những từ có nguồn gốc địa phương đã trở thành từ ngữ phổ thông.

+ Không dùng tiếng lóng, từ thông tục vì chúng làm mất đi tính trang trọng, uy nghi và nghiêm túc của văn bản.

+ Sử dụng đúng và hợp lý các thuật ngữ chuyên ngành.

- Sử dụng từ đúng chính tả tiếng Việt:

- Dùng từ đúng quan hệ kết hợp

### ***b. Kỹ thuật cú pháp :***

- Câu phải viết đúng quy tắc ngữ pháp tiếng Việt, có chủ ngữ và vị ngữ.

- Câu phải được đánh dấu câu cho phù hợp với chính tả tiếng Việt và nội dung của câu. Các dấu như chấm than, chấm hỏi và nhiều chấm... rất ít được sử dụng.

### ***c. Đoạn văn :***

Là cơ sở để tổ chức văn bản. Đoạn văn được định vị trong 1 khổ viết, có thể có 3 bộ phận cơ bản cấu thành sau :

- Câu chủ đề: giới thiệu đối tượng, chủ đề được đề cập và diễn giải trong đoạn.

- Câu triển khai: thuyết minh, diễn giải cho chủ đề

- Câu kết: báo hiệu đoạn văn kết thúc, lưu ý người đọc chi tiết cốt lõi của đoạn văn, đồng thời có thể chuẩn bị cho đoạn văn tiếp theo.

## **VI. SOẠN THẢO MỘT SỐ VĂN BẢN HÀNH CHÍNH THÔNG DỤNG:**

### **1. Soạn thảo Quyết định :** (xem mẫu tại phần Phụ lục)

#### **a. Khái niệm:**

Quyết định là loại văn bản thông dụng, được nhiều cơ quan, tổ chức các nhân có thẩm quyền ban hành.

- Quyết định QPPL được ban hành bởi các cơ quan như Quyết định QPPL của Thủ tướng Chính phủ , của Bộ trưởng cơ quan ngang Bộ, của UBND các cấp để quyết định các chủ trương, các biện pháp lãnh đạo, điều hành hoạt động, quy định các biện pháp để thực hiện chức năng quản lý ngành, quản lý kinh tế, văn hóa, xã hội...

- Quyết định còn được ban hành để hợp lý hóa các văn bản QPPL như điều lệ, quy chế, quy định và các phụ lục kèm theo (nếu có);

- Ngoài các quyết định trên, các cơ quan còn ban hành những quyết định cá biệt để giải quyết các vụ việc cụ thể đối với những đối tượng cụ thể. Đó là các quyết định tuyển dụng, bổ nhiệm, nâng lương, kỷ luật, điều động công tác, xử phạt vi phạm hành chính...

#### **b. Bố cục của Quyết định :**

\* **Phần mở đầu :** Quốc hiệu, Tên cơ quan ban hành, Số và ký hiệu, địa danh, ngày tháng, tên loại, trích yếu nội dung và căn cứ ban hành.

- Căn cứ ban hành quyết định cần dựa vào các nguồn văn bản quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao

- Căn cứ dựa vào tình hình thực tế đòi hỏi phải xử lý kịp thời.

#### \* **Phần khai triển:**

- Nội dung Quyết định: thường được viết theo dạng điều khoản , các điều được trình bày cô đọng, không dùng các câu và từ chuyên tiếp, được sắp xếp theo trình tự logic nhất định .

- Điều khoản thi hành : cần nêu rõ cụ thể những đối tượng chịu trách nhiệm thi hành

#### \* **Phần kết:**

Thẩm quyền ký, hình thức đề ký; Thủ trưởng ký hoặc Phó Thủ trưởng ký thay;

Con dấu của cơ quan ban hành , nơi nhận.

### **2. Soạn thảo công văn:** (xem mẫu ở phần Phụ lục)

#### **a. Khái niệm :**

Công văn là văn bản không có tên loại, được dùng để thông tin trong hoạt động giao dịch, trao đổi công tác giữa các chủ thể có thẩm quyền để giải quyết các nhiệm vụ có liên quan.

Công văn có thể là văn bản nội bộ hoặc văn bản đi và đến, với các nội dung chủ yếu sau :

- Thông báo một, một vài vấn đề trong hoạt động công vụ được tạo nên do một văn bản QPPL đã ban hành.

- Hướng dẫn thực hiện văn bản của cấp trên

- Thông báo một số hoạt động dự kiến xảy ra.VD: mở lớp đào tạo, bồi dưỡng

- Xin ý kiến về vấn đề nào đó trong hoạt động của cơ quan

- Trình kế hoạch mới, đề nghị mới lên cấp trên

- Xác nhận vấn đề có liên quan đến hoạt động của cơ quan.

- Thăm hỏi, phúc đáp, cảm ơn

Phù hợp với từng nội dung có thể có các loại công văn như hướng dẫn , giải thích, phúc đáp, đôn đốc, giao dịch, đề nghị, đề xuất, thăm hỏi,

#### **b. Bố cục của công văn :**

\* **Phần mở đầu** : Quốc hiệu; Tên cơ quan ban hành; Số và ký hiệu; địa danh, ngày tháng; trích yếu nội dung công văn; nơi gửi.

\* **Nội dung công văn bao gồm** :

- Đặt vấn đề: nêu rõ lý do, cơ sở ban hành  
- Giải quyết vấn đề: Trình bày yêu cầu giải quyết. Nội dung cần trình bày cụ thể, rõ ràng, đi thẳng vào trọng tâm vấn đề đặt ra . Cách hành văn phù hợp với từng loại công văn, bảo đảm tính thuyết phục , tạo điều kiện thuận lợi cho nghiên cứu giải quyết.

- Kết luận vấn đề: Viết ngắn gọn, khẳng định nội dung đã nêu, yêu cầu thực hiện, nhấn mạnh trách nhiệm giải quyết văn bản khi cần thiết.

\* **Phần kết**: Thẩm quyền ký, hình thức đề ký; Con dấu của cơ quan ban hành , nơi nhận.

### **3. Một số loại công văn :**

#### ***a. Công văn hướng dẫn:***

Nội dung công văn hướng dẫn:

- Đặt vấn đề phải nêu rõ tên loại, số, ký hiệu, ngày tháng, trích yếu của văn bản cần được hướng dẫn hoặc khái quát vấn đề cần hướng dẫn thực hiện.

- Giải quyết vấn đề: Nêu rõ căn cứ, chủ trương chính sách, quyết định cần được hướng dẫn thực hiện. Phân tích mục đích ý nghĩa, tác dụng của chủ trương đó về các phương diện kinh tế, xã hội... nêu cách thức tổ chức và biện pháp thực hiện

- Phần kết luận: Yêu cầu phổ biến cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân hữu quan biết và tổ chức thực hiện đúng chủ trương, chính sách, quyết định

#### ***b. Công văn giải thích :***

Đây là loại công văn dùng để cụ thể hoá, chi tiết hoá nội dung các văn bản như nghị quyết, chỉ thị..... về việc thực hiện công việc nào đó mà cá nhân, cơ quan nhận chưa được rõ, có thể hiểu sai hoặc thực hiện chưa thống nhất.

Nêu căn cứ, trích yếu của văn bản đồng thời nêu các nội dung chưa rõ và giải thích cụ thể, tương ứng . Nêu cách thức tổ chức thực hiện và biện pháp thực hiện.

#### ***c. Công văn chỉ đạo:***

Là văn bản của cơ quan cấp trên thông tin cho cơ quan cấp dưới về công việc cần phải triển khai, cần phải thực hiện. Nội dung công văn chỉ đạo có những kết cấu sau:

- Đặt vấn đề: nêu rõ mục đích, yêu cầu công việc cần phải triển khai, cần phải thực hiện

- Giải quyết vấn đề: nêu những yêu cầu cần đạt được , nhiệm vụ, biện pháp cần áp dụng để đạt được những yêu cầu đó

- Nêu những yêu cầu mà cấp dưới cần phải thực hiện và báo cáo kết quả cho cấp chỉ đạo.

#### ***d. Công văn đôn đốc, nhắc nhở:***

Là văn bản của cơ quan cấp trên gửi cho cơ quan cấp dưới nhằm nhắc nhở, chấn chỉnh hoạt động hoặc thi hành các chủ trương , biện pháp hay quyết định nào đó. Nội dung của công văn đôn đốc nhắc nhở thường bao gồm:

- Đặt vấn đề: nêu tóm tắt nhiệm vụ đã giao cho cấp dưới trong văn bản chỉ đạo tổ chức thực hiện hoặc nhắc lại một chủ trương, kế hoạch yêu cầu cấp dưới thực hiện, hoặc nêu những ưu điểm của cấp dưới trong thực thi nhiệm vụ được giao đồng thời nhấn mạnh những khuyết điểm lệch lạc cần khắc phục để hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao

- Giải quyết vấn đề: nêu rõ nội dung yêu cầu thực hiện nhiệm vụ giao cho cấp dưới, đề ra các biện pháp thời gian thực hiện, vạch ra các biện pháp sai lệch cần chấn chỉnh và giao trách nhiệm cụ thể cho tổ chức, cá nhân trực tiếp tổ chức thực hiện.

- Phần kết luận: yêu cầu tổ chức cá nhân triển khai thực hiện và báo cáo kết quả thực hiện lên cấp trên vào thời hạn nhất định.

#### ***e. Công văn đề nghị, yêu cầu:***

Là văn bản của cơ quan cấp dưới gửi cho cơ quan cấp trên, hoặc các cơ quan ngang cấp, ngang quyền giao dịch với nhau để đề nghị, yêu cầu giải quyết những công văn nào đó liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan đó. Nội dung thường bao gồm:

- Đặt vấn đề: nêu lý do hoặc mục đích của việc đề nghị, yêu cầu

- Giải quyết vấn đề: Nêu thực trạng tình hình dẫn đến việc phải đề nghị yêu cầu; nội dung cụ thể của việc đề nghị, yêu cầu; thời gian và cách thức giải quyết các đề nghị, yêu cầu đó.

- Phần kết luận: Thể hiện sự mong mỏi được quan tâm, xem xét các đề nghị yêu cầu đó.

#### ***f. Công văn phúc đáp :***

Là văn bản dùng để trả lời về những vấn đề mà các cơ quan, tổ chức, cá nhân có yêu cầu liên quan đến chức năng nhiệm vụ của cơ quan ban hành văn bản. Nội dung thường bao gồm:

- Đặt vấn đề: ghi rõ trả lời (phúc đáp) công văn số, ký hiệu, ngày tháng nào, của ai về vấn đề gì...

- Giải quyết vấn đề: trả lời vấn đề mà nội dung văn bản gửi đến đang yêu cầu phải giải đáp nếu cơ quan phúc đáp có đầy đủ thông tin chính xác để trả lời; hoặc trình bày giải thích lý do từ chối trả lời và hẹn thời gian trả lời nếu cơ quan phúc đáp không đầy đủ thông tin.

- Phần kết luận: Đề nghị cơ quan được phúc đáp có vấn đề gì chưa rõ, chưa thoả đáng cho biết ý kiến để nghiên cứu trả lời. Cách trình bày phải lịch sự, thể hiện sự quan tâm của cơ quan phúc đáp.

#### ***g. Công văn hỏi ý kiến :***

Là văn bản thường dùng để cơ quan cấp trên cần có ý kiến đóng góp của cơ quan cấp dưới hoặc tổ chức, cá nhân hữu quan về một vấn đề quan trọng như hỏi ý kiến đóng góp về dự thảo các văn bản QPPL.; hoặc văn bản của cơ quan cấp dưới trong quá trình thực hiện các chủ trương chính sách của cơ quan cấp trên gặp khó khăn, vướng mắc thì cần có công văn xin ý kiến chỉ đạo của cơ quan cấp trên.. Nội dung công văn hỏi ý kiến thường bao gồm:

- Đặt vấn đề: Nêu rõ mục đích hỏi ý kiến để làm gì và về vấn đề nào?

- Giải quyết vấn đề: Trình bày những vấn đề cần hỏi ý kiến, nêu cách làm và thời gian thực hiện việc hỏi ý kiến.

- Phần kết luận: yêu cầu trả lời bằng văn bản và đúng thời gian

#### ***h. Công văn giao dịch :***

Là văn bản để các cơ quan, tổ chức dùng để thông tin, thông báo cho nhau biết về các vấn đề có liên quan đến yêu cầu thực hiện nhiệm vụ, chức năng, quyền hạn của mình. Đây là công văn được sử dụng phổ biến trong hoạt động quản lý nhà nước và rất đa dạng. Nội dung công văn giao dịch bao gồm:

- Đặt vấn đề: nêu lý do và vấn đề cần thông báo, giao dịch



- Giải quyết vấn đề: trình bày những vấn đề cần giao dịch, thông báo (thực trạng công việc, thành tựu, khó khăn, vướng mắc, những yêu cầu, đề nghị...)
- Phần kết luận: nêu mục đích chính của việc cần giao dịch và những yêu cầu đối với tổ chức, cá nhân nhận công văn giao dịch.

#### ***i. Công văn mời họp :***

Là văn bản đề các cơ quan nhà nước triệu tập chính thức các cơ quan, tổ chức, cá nhân hữu quan đến dự họp, hội nghị, thảo luận... về các vấn đề có liên quan. Công văn mời họp có thể thức và nội dung rất gần với giấy mời họp. Nội dung mời họp bao gồm:

- Đặt vấn đề: Nêu rõ lý do mời họp
- Giải quyết vấn đề: Nêu nội dung chính của cuộc họp (về vấn đề gì) Thời gian, địa điểm họp, những đề nghị, yêu cầu cần thiết...
- Phần kết luận: Nêu yêu cầu đến họp đúng thành phần, đúng giờ được mời và nếu không đến dự được xin thông báo cho biết theo địa chỉ... trước ngày... giờ.

#### **4. Thông báo:**

**a. Khái niệm:** Là văn bản thông tin về hoạt động của cơ quan nhà nước, tổ chức xã hội. Thông báo có cấu trúc nội dung như sau:

- Thông báo một hoặc vài vấn đề trong hoạt động công vụ được tạo nên do một văn bản QPPL đã ban hành.
- Thông báo một số hoạt động đang thực hiện hoặc dự kiến xảy ra, ví dụ : mở lớp đào tạo, bồi dưỡng...
- Thông báo kế hoạch mới..., thông báo ý kiến kết luận buổi họp...

#### ***b. Bộ cục của Thông báo :***

\* **Phần mở đầu :** Quốc hiệu, Tên cơ quan ban hành, Số và ký hiệu, địa danh, ngày tháng, tên loại VB: thông báo, trích yếu nội dung thông báo.

#### ***\* Nội dung Thông báo***

- Đặt vấn đề: Không trình bày lý do, mà giới thiệu trực tiếp vào những vấn đề cần thông báo.

- Nội dung:

+ Đối với Thông báo truyền đạt chủ trương chính sách, quyết định, chỉ thị cần nhắc lại tên văn bản được truyền đạt, tóm tắt nội dung cơ bản của văn bản đó và yêu cầu quán triệt, triển khai thực hiện.

+ Đối với Thông báo về kết quả các hội nghị, cuộc họp phải nêu ngày giờ họp, thành phần tham dự, người chủ trì, tóm tắt nội dung hội nghị, các quyết định, nghị quyết nếu có của hội nghị, cuộc họp đó.

+ Đối với thông báo về nhiệm vụ được giao ghi rõ, ngắn gọn đầy đủ nhiệm vụ những yêu cầu khi thực hiện, các biện pháp cần áp dụng để triển khai thực hiện.

+ Thông báo về thông tin hoạt động nêu rõ nội dung hoạt động quản lý, lý do tiến hành và thời gian tiến hành hoạt động đó.

Thông báo phải được viết ngắn, gọn, cụ thể, dễ hiểu, đủ lượng thông tin cần thiết.

\* Kết thúc thông báo: Nhắc lại nội dung chính, trọng tâm cần nhấn mạnh, lưu ý người đọc hoặc một nội dung xã giao, cảm ơn nếu thấy cần thiết.

\* **Phần kết:** Thẩm quyền ký, hình thức đề ký; Thủ trưởng ký hoặc Phó Thủ trưởng ký thay; Con dấu của cơ quan ban hành, nơi nhận.

#### **5. Soạn thảo Báo cáo:**

##### ***a. Khái niệm:***

Là văn bản trình bày những kết quả đạt được trong hoạt động của cơ quan nhà nước, tổ chức xã hội nhằm giúp cho việc đánh giá tình hình thực tế quản lý, lãnh đạo, là căn cứ để cấp trên ra quyết định quản lý phù hợp hơn. Báo cáo phải có nội dung trung thực, chính xác, đầy đủ, kịp thời. Báo cáo có thể là báo cáo thường kỳ : báo cáo tuần, báo cáo tháng, báo cáo quý, báo cáo sơ kết 6 tháng, báo cáo tổng kết; báo cáo chuyên đề, báo cáo đột xuất.

**b. Yêu cầu của Báo cáo :**

- Báo cáo viết trung thực, khách quan, có thông tin cụ thể, trọng điểm
- Câu văn ngắn gọn, rõ ràng, mạch lạc, trình bày những đánh giá, nhận định dựa trên kết quả khảo sát, mô tả
- Đúng thể thức, hình thức quy định

**c. Báo cáo có nội dung cấu trúc như sau :**

\* **Phần mở đầu :** Quốc hiệu, Tên cơ quan ban hành, Số và ký hiệu, địa danh, ngày tháng, tên loại VB: Báo cáo, trích yếu nội dung báo cáo.

**\* Nội dung Báo cáo**

- Đặt vấn đề: Nêu những điểm chính về chủ trương công tác, nhiệm vụ được giao, hoàn cảnh thực hiện .

- Nội dung:

+ Kiểm điểm những việc đã làm , những việc hoàn thành, chưa hoàn thành, chỉ ra những ưu khuyết điểm của quá trình thực hiện , đánh giá kết quả, nguyên nhân đạt được .

+ Khi soạn thảo phải căn cứ vào mẫu, quy định của cấp trên, trong trường hợp không có mẫu quy định , người viết báo cáo phải tự xác định các yêu cầu , nội dung, đối chiếu kết quả công tác và thu thập tài liệu, số liệu để viết một báo cáo tương ứng thực trạng công tác.

\* Kết thúc thông báo: Kiến nghị những phương hướng, giải pháp khắc phục, nêu kiến nghị nếu có.

\* **Phần kết:** Thẩm quyền ký, hình thức đề ký; Thủ trưởng ký hoặc Phó Thủ trưởng ký thay; Con dấu của cơ quan ban hành , nơi nhận.

**6. Soạn thảo Tờ trình:**

**a. Khái niệm:**

Là văn bản đề xuất với cấp trên , xin cấp trên phê duyệt một vấn đề mới. Có thể là một chủ trương, một phương án công tác, một chính sách, một chế độ, một tiêu chuẩn , định mức hoặc một đề nghị hoặc những vấn đề thông thường trong điều hành và quản lý ở cơ quan như mở rộng quy mô, thay đổi chức năng hoạt động, xây dựng thêm cơ sở vật chất.

**b. Bố cục của Tờ trình :**

- **Phần mở đầu :** Quốc hiệu, Tên cơ quan ban hành, Số và ký hiệu, địa danh, ngày tháng, tên loại VB: Tờ trình , trích yếu nội dung tờ trình, Nơi gửi trình (

**- Nội dung Tờ trình**

- Đặt vấn đề: Nêu lý do đưa ra những nội dung trình duyệt. Phân tích những căn cứ thực tế làm nổi bật các nhu cầu bức thiết của vấn đề cần trình duyệt.

- Nội dung:

+ Nêu tóm tắt nội dung của đề nghị mới, các phương án khả thi một cách cụ thể, rõ ràng với các luận cứ kèm theo tài liệu có thông tin trung thực, độ tin cậy, những thuận lợi, khó khăn khi triển khai thực hiện, những biện pháp khắc phục.

+ Nêu ý nghĩa tác dụng của đề nghị mới đối với sản xuất, đời sống xã hội, công tác lãnh đạo, quản lý.

- Kết thúc tờ trình: Nêu những kiến nghị cấp trên xem xét chấp thuận đề xuất mới đã nêu để sớm được triển khai thực hiện. Có thể nêu một vài phương án để cấp trên duyệt, nhằm khi cần thiết có thể chuyển đổi phương án. Kiến nghị phải xác đáng.

\* **Phần kết:** Thẩm quyền ký, hình thức đề ký; Thủ trưởng ký hoặc Phó Thủ trưởng ký thay; Con dấu của cơ quan ban hành, nơi nhận.

Tờ trình có thể đính kèm theo các văn bản phụ để minh họa cho các phương án được đề xuất trong tờ trình.

## **7. Soạn thảo Biên bản**

### ***a. Khái niệm:***

Biên bản là văn bản hành chính dùng để ghi chép lại những sự việc đã xảy ra hoặc đang xảy ra trong hoạt động của các cơ quan tổ chức do những người chứng kiến thực hiện

- Biên bản hội nghị là loại văn bản hành chính dùng để ghi chép lại, phản ánh lại những ý kiến thảo luận của hội nghị, những kết luận, quyết định của hội nghị làm cơ sở cho các quyết định xử lý, cơ sở để kiểm tra việc thực hiện các quyết định của hội nghị hoặc làm căn cứ cho các nhận định, kết luận khác.

- Biên bản có nhiều loại khác nhau như biên bản hội nghị, cuộc họp; biên bản sự việc xảy ra; biên bản xử lý; biên bản bàn giao, nghiệm thu; biên bản hoà giải, ...

### ***b. Bố cục của biên bản :***

\* **Phần mở đầu :** Quốc hiệu, Tên cơ quan ban hành, Số và ký hiệu, địa danh, ngày tháng, tên loại VB: Biên bản, trích yếu nội dung biên bản;

### ***\*. Nội dung biên bản***

- Đặt vấn đề: Ghi rõ thời gian lập biên bản, địa điểm, thành phần tham gia.

- Nội dung biên bản: Ghi diễn biến sự kiện. Nội dung biên bản phải được ghi chép chính xác, cụ thể, trung thực các số liệu, sự kiện, không suy đoán chủ quan. Biên bản phải đảm bảo các yêu cầu: trung thực, chính xác, khách quan và đầy đủ..

- Kết thúc biên bản: Ghi thời gian kết thúc.

\* **Phần kết:** Thẩm quyền ký: tối thiểu phải có 2 người ký; Con dấu hợp pháp đóng lên chữ ký của chủ toạ phiên họp đối với biên bản hội nghị, cuộc họp; Nơi nhận

Chương 8

## **CÔNG TÁC VĂN THƯ – LƯU TRỮ**

### **A. CÔNG TÁC VĂN THƯ:**

#### **I. TỔNG QUAN VỀ CÔNG TÁC VĂN THƯ:**

**1. Khái niệm:** Công tác văn thư bao gồm các công việc về soạn thảo, ban hành văn bản; quản lý văn bản và tài liệu khác hình thành trong quá trình hoạt động của các cơ quan, tổ chức; quản lý và sử dụng con dấu trong công tác văn thư.

Mục đích chính của công tác văn thư là bảo đảm thông tin cho quản lý. Những tài liệu, văn kiện được soạn thảo, quản lý và sử dụng là phương tiện thiết yếu bảo đảm cho hoạt động cơ quan có hiệu quả

#### **2. Vai trò, nghĩa công tác văn thư:**

- Giúp cho việc giải quyết mọi công việc cơ quan nhanh chóng và chính xác, có năng suất, chất lượng, đúng đường lối chính sách, nguyên tắc đồng thời đảm bảo quản lý công việc cơ quan chặt chẽ, chính xác.

- Đảm bảo cho việc cung cấp thông tin cần thiết phục vụ cho cơ quan đầy đủ, kịp thời và giữ được bí mật của Đảng, nhà nước, hạn chế bệnh quan liêu giấy tờ, góp phần cải cách thủ tục hành chính

- Góp phần giữ lại các giấy tờ, bằng chứng về hoạt động của cơ quan phục vụ cho hoạt động kiểm tra, thanh tra...

- Góp phần giữ gìn những tài liệu giá trị về mọi lĩnh vực để phục vụ việc tra cứu thông tin ...

### **3. Những yêu cầu đối với công tác văn thư:**

- Nhanh chóng

- Chính xác:

+ Về nội dung: VB đảm bảo tính pháp lý chính xác tuyệt đối. Các dẫn chứng nêu ra phải chính xác, số liệu đầy đủ, luận cứ rõ ràng.

+ Về hình thức: văn bản phải có đầy đủ các yếu tố thể thức theo quy định PL.

+ Về quy trình kỹ thuật: đảm bảo đúng quy trình từ soạn thảo, đánh máy, đăng ký, chuyển giao, quản lý VB đúng quy định

- Bí mật : giữ gìn thông tin bí mật khi nhận được văn bản, ban hành VB là một đòi hỏi bắt buộc đối với những người làm công tác văn thư.

### **4. Nhiệm vụ của văn thư cơ quan:**

- Tiếp nhận, đăng ký văn bản đến;

- Trình, chuyển giao văn bản đến cho các đơn vị, cá nhân;

- Giúp Chánh Văn phòng, Trưởng phòng Hành chính hoặc người được giao trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc giải quyết văn bản đến;

- Tiếp nhận các dự thảo văn bản trình người có thẩm quyền xem xét, duyệt, ký ban hành.

- Kiểm tra thể thức, hình thức và kỹ thuật trình bày; ghi số và ngày, tháng; đóng dấu mức độ khẩn, mật;

- Đăng ký, làm thủ tục phát hành, chuyển phát và theo dõi việc chuyển phát văn bản đi;

- Sắp xếp, bảo quản và phục vụ việc tra cứu, sử dụng bản lưu;

- Quản lý sổ sách và cơ sở dữ liệu đăng ký, quản lý văn bản; làm thủ tục cấp giấy giới thiệu, giấy đi đường cho cán bộ, công chức, viên chức;

- Bảo quản, sử dụng con dấu của cơ quan, tổ chức và các loại dấu khác.

Soạn thảo, ban hành văn bản;

- Quản lý văn bản và các tài liệu khác hình thành trong quá trình hoạt động của các cơ quan, tổ chức;

- Quản lý và sử dụng con dấu trong công tác văn thư

## **II. QUẢN LÝ VĂN BẢN, QUẢN LÝ VÀ SỬ DỤNG CON DẤU**

### **1. Tổ chức giải quyết và quản lý văn bản đến:**

#### ***a. Nguyên tắc quản lý văn bản đến:***

- Các văn bản đến đều được qua văn thư cơ quan để đăng ký vào sổ và quản lý thống nhất.

- Văn bản phải được chuyển qua thủ trưởng cơ quan, Chánh văn phòng hoặc Trưởng phòng hành chính trước khi phân phối cho cơ quan đơn vị, cá nhân giải quyết.

- Khi nhận được văn bản phải ký vào sổ chuyển giao văn bản của nhân viên văn thư

- Văn bản đến phải được xử lý nhanh chóng, chính xác và giữ bí mật theo quy định Nhà nước.

**b. Quy trình xử lý văn bản đến:**

Văn bản đến từ bất kỳ nguồn nào đều phải đọc tập trung tại văn thư cơ quan, tổ chức để làm thủ tục tiếp nhận, đăng ký. Những văn bản đến không được đăng ký tại văn thư, các đơn vị, cá nhân không có trách nhiệm giải quyết

Bước 1: Tiếp nhận, đăng ký văn bản đến.

**Bộôuc 1.** Tiếp nhận, đăng ký văn bản đến

- Bóc bì văn bản, sơ bộ phân loại văn bản theo loại hình VB ( công văn, tài liệu, sách báo...)

- Đóng dấu đến, ghi số đến và ngày đến . Dấu đến được đóng vào khoảng trống dưới số và ký hiệu , trích yếu của công văn hoặc khoảng trống giữa tác giả và tiêu đề văn bản. Số đến ghi vào dấu đến phải khớp với số thứ tự ghi trong văn bản đến.

50mm x 30mm

→

<b>TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ</b>	
<b>ĐẾN</b>	Số :.....
	Ngày :.....
	.....
Chuyên:.....	

- Vào sổ nâng kỳ . Caàn nâng kỳ vào sổ ngay trong ngày.

<b>Nga øy ñeán</b>	<b>Soá ñeán</b>	<b>Taùc giaù (Nôi gôùi VB ñeán )</b>	<b>Soá, kyù hieäu</b>	<b>Ngao y, thaug</b>	<b>Teân loaïi vaø trích yeáu noãi dung</b>	<b>Nôi nhaän (ngôôøi nhaän)</b>	<b>Kyù nhaän</b>	<b>Ghi chu</b>
1	2	3	4	5	6	7	8	9

**Bước 2:** Trình, chuyển giao văn bản đến:

Vào sổ xong, văn thư trình Chánh Văn phòng (TP hành chính) xem toàn bộ VB đến để xin kiến phân phối giải quyết. Sau khi có kiến đó, VB được đưa lại cho văn thư để chuyển giao cho các đơn vị, cá nhân giải quyết.

Việc chuyển giao văn bản phải bảo đảm chính xác, giao đúng người chịu trách nhiệm giải quyết và giữ bí mật nội dung văn bản.

**Bước 3.** Giải quyết và theo dõi, đôn đốc việc giải quyết văn bản đến:

- Căn cứ nội dung văn bản đến, người đứng đầu cơ quan, tổ chức giao cho đơn vị hoặc cá nhân giải quyết. Đơn vị hoặc cá nhân có trách nhiệm nghiên cứu, giải quyết văn bản đến theo thời hạn pháp luật quy định hoặc theo quy định của cơ quan, tổ chức.. Sổ chuyển giao văn bản còn thể làm theo mẫu sau :

<b>Ngao y chuyeän</b>	<b>Soá ñeán</b>	<b>Nôn vò hoaèc ngôôøi nhaän VB</b>	<b>Kyù nhaän</b>	<b>Ghi chu</b>
1	2	3	4	5

Sau khi ñôôïc giaùu quyeát xong, caàn laäp hoà sô coäng vieäc hoặc có thông tin phản hồi về việc giải quyết VB cho người có trách nhiệm theo dõi vaø chuyeän giao hoà sô ñoù cho lêu trôõ hieän haønh.

## **2. Tổ chức giải quyết và quản lý văn bản đi :**

Tất cả các văn bản, tài liệu, thư từ gửi ra ngoài cơ quan gọi là văn bản đi.

### ***a. Nguyên tắc chuyển giao văn bản đi:***

- Mọi văn bản đi đều phải qua văn thư để đăng kí, đóng dấu và làm các thủ tục gửi đi

- Tất cả văn bản đi phải được kiểm tra về nội dung và hình thức trước khi gửi đi

### ***b. Quy trình phát hành văn bản đi :***

**Bước 1:** Kiểm tra thể thức, hình thức và kỹ thuật trình bày; ghi số, ký hiệu và ngày, tháng của văn bản; Ngày tháng được đề là ngày thời điểm ký ban hành văn bản.

**Bước 2** . Đóng dấu cơ quan và dấu mức độ khẩn, mật (nếu có); văn bản phải có chữ kí của người có thẩm quyền mới được đóng dấu. Không đóng dấu không vào giấy trắng, dấu đóng phải rõ ràng, đúng quy định.

**Bước 3.** Đăng ký văn bản đi: vào sổ đầy đủ, chính xác , rõ từng cột mục . Mẫu sổ văn bản đi có mẫu như sau:

Số, ký hiệu VB	Ngày tháng năm VB	Tên loại, trích yếu ND VB	Người ký	Nơi nhận VB	Nơi nhận bản lưu	Số lượng bản	Ghi chú
1	2	3	4	5	6	7	8

**Bước 4.** Làm thủ tục, chuyển phát và theo dõi việc chuyển phát văn bản đi. Văn bản đi phải được hoàn thành thủ tục văn thư và chuyển phát ngay trong ngày văn bản đó được ký, hoặc chậm nhất là trong ngày làm việc tiếp theo. Văn bản đi có thể được chuyển cho nơi nhận bằng Fax hoặc chuyển qua mạng để thông tin nhanh.

**Bước 5.** Lưu văn bản đi. Mỗi văn bản đi phải lưu ít nhất hai bản chính; một bản lưu tại văn thư cơ quan, tổ chức và một bản lưu trong hồ sơ. Bản lưu văn bản đi tại văn thư cơ quan phải được sắp xếp thứ tự đăng ký. Bản lưu văn bản quy phạm pháp luật và văn bản quan trọng khác của cơ quan, tổ chức phải được làm bằng loại giấy tốt, có độ pH trung tính và được in bằng mực bền lâu.

## **3. Quản lý văn bản nội bộ**

Những văn bản , giấy tờ sổ sách sử dụng trong nội bộ cơ quan do chính cơ quan ban hành gọi là văn bản nội bộ. Văn bản nội bộ bao gồm các quyết định nhân sự, thông báo, giấy giới thiệu, sổ sao văn bản...

Nguyên tắc và trình tự quản lý văn bản nội bộ được thực hiện, tổ chức giải quyết như đối với văn bản đi và đến.

## **4. Quản lý văn bản mật:**

\* Nguyên tắc quản lý văn bản mật:

- Xác định đúng đắn mức độ “Mật”, “Tối mật”, “Tuyệt mật “ trong các văn bản

Thực hiện đúng các quy định đúng các quy định phổ biến, lưu hành, tìm hiểu, sử dụng, vận chuyển, giao nhận, tiêu hủy tài liệu mật.

+ Chỉ được phổ biến văn bản mật trong phạm vi đối tượng cần biết hoặc có trách nhiệm thi hành.

+ Đối với văn bản tuyệt mật, tối mật chỉ có Thủ trưởng cơ quan hoặc người được ủy quyền bóc và quản lý. Văn thư nếu không được giao phụ trách văn bản mật thì chỉ vào sổ phân ghi ngoài bì rồi chuyển cả bì đến tay người nhận theo đúng chế độ quản lý văn bản mật của cơ quan.

- Thực hiện đúng các quy định về báo cáo, thống kê, kiểm tra việc quản lý tài liệu mật

- Tuyển chọn Cán bộ, nhân viên quản lý tài liệu mật theo quy định của Nhà nước, thực hiện khen thưởng kỷ luật kịp thời. Những người làm công tác bảo mật phải làm bản cam kết bảo vệ bí mật nhà nước theo quy định pháp luật.

### **5. Quản lý và sử dụng cơ dấu trong công tác văn thư :**

\* Con dấu của cơ quan, tổ chức phải được giao cho nhân viên văn thư giữ và đóng dấu tại cơ quan, tổ chức. Nhân viên văn thư có trách nhiệm thực hiện những quy định sau:

- Không giao con dấu cho người khác khi chưa được phép bằng văn bản của người có thẩm quyền;

- Phải tự tay đóng dấu vào các văn bản, giấy tờ của cơ quan, tổ chức;

- Chỉ được đóng dấu vào những văn bản, giấy tờ sau khi đã có chữ ký của người có thẩm quyền.

- Không được đóng dấu không chỉ.

#### ***\* Đóng dấu:***

- Dấu đóng phải rõ ràng, ngay ngắn, đúng chiều và đúng mực dấu quy định.

- Khi đóng dấu lên chữ ký thì dấu phải đóng trùm lên khoảng 1/3 chữ ký về phía bên trái..

- Việc đóng dấu lên các phụ lục kèm theo văn bản chính do người ký văn bản quyết định và dấu được đóng lên đầu trang, trùm lên một phần tên cơ quan, tổ chức hoặc tên của phụ lục.

- Việc đóng dấu giáp lai, đóng dấu nổi trên văn bản, tài liệu chuyên ngành được thực hiện theo quy định của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan quản lý ngành.

### **III. CÔNG TÁC LẬP HỒ SƠ:**

Đây là khâu quan trọng, khâu cuối cùng của công tác văn thư đồng thời là khâu then chốt của công tác lưu trữ.

#### **1. Khái niệm hồ sơ :**

Hồ sơ là một tập hợp văn bản, tài liệu liên quan với nhau phản ánh một vấn đề, sự việc hoặc về một đối tượng cụ thể, ..... được hình thành trong quá trình giải quyết công việc thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, tổ chức hay cá nhân

##### ***a. Các loại hồ sơ:***

- Hồ sơ công việc (hồ sơ công vụ) tập hợp các văn bản, tài liệu hình thành trong quá trình giải quyết công việc cụ thể. Sau khi công việc kết thúc hoặc theo quy định pháp luật đến thời hạn nhất định hồ sơ này phải được nộp lưu.

- Hồ sơ nguyên tắc: tập hợp các bản sao các văn bản quản lý nhà nước (chủ yếu là VB Quy phạm pháp luật) về một mặt công tác nghiệp vụ nhất định để làm căn cứ tra cứu, giải quyết công việc hàng ngày.

- Hồ sơ nhân sự: tập các văn bản phản ánh thân thế, quá trình trưởng thành và công tác của mỗi cán bộ, công chức của cơ quan. Hồ sơ nhân sự được bảo quản trong các túi theo mẫu do Bộ Nội vụ quy định. Loại hồ sơ này thuộc dạng tài liệu mật

- Hồ sơ trình duyệt:

##### ***b. Sự cần thiết của công tác lập hồ sơ:***

- Giúp cho cán bộ, nhân viên sắp xếp văn bản có khoa học, thuận tiện cho việc nghiên cứu, đề xuất, giải quyết công việc, dễ dàng tìm kiếm, quản lý chặt chẽ, giữ gìn bí mật công văn, giấy tờ.

- Nâng cao hiệu suất công tác, chuẩn bị tốt cho việc lưu trữ hồ sơ tài liệu

- Tạo điều kiện cho lãnh đạo cơ quan quản lý toàn bộ công việc của cơ quan

##### ***c. Yêu cầu đối với công tác lập hồ sơ:***

- Hồ sơ phải phản ánh đúng chức năng nhiệm vụ, chính yếu hoạt động cơ quan, đơn vị qua các thời kỳ
- Các văn bản tài liệu đưa vào hồ sơ phải có giá trị tương đối đồng đều
- Các văn bản trong từng loại hồ sơ phải có mối liên hệ với nhau về một vấn đề, một sự việc, một người.

## **2. Công tác lập danh mục hồ sơ:**

### ***a. Khái niệm:***

Danh mục hồ sơ là bản liệt kê có hệ thống tên gọi các hồ sơ mà cơ quan cần phải lập trong năm và được duyệt theo chế độ nhất định. Danh mục hồ sơ gồm có:

- Danh mục hồ sơ tổng hợp (hồ sơ chung của toàn cơ quan)
- Danh mục hồ sơ riêng (hồ sơ theo từng đơn vị tổ chức)

Danh mục hồ sơ được làm vào tháng cuối năm để thực hiện từ đầu năm mới. Cán bộ văn thư, lưu trữ có trách nhiệm giúp Thủ trưởng, Chánh văn phòng lập bản danh mục hồ sơ.

### ***b. Quy trình lập danh mục hồ sơ:***

- Xác định loại danh mục hồ sơ ( hồ sơ tổng hợp hay hồ sơ theo đơn vị..)
- Xây dựng đề cương phân loại hồ sơ : theo vấn đề hoặc theo đơn vị, tổ chức.
- Dự kiến hồ sơ và đặt tiêu đề hồ sơ
- Quy định ký hiệu hồ sơ
- Phân công người lập hồ sơ
- Xác định thời hạn bảo quản hồ sơ :

+ Năm bảo quản: thời hạn lưu giữ hồ sơ tại cơ quan để phục vụ công tác.

Mốc thời hạn tính năng bảo quản kể từ năm tài liệu nộp vào lưu trữ cơ quan. Sau khi năm bảo quản kết thúc, những hồ sơ có giá trị lịch sử được thu thập và bảo quản cố ở kho lưu trữ nhà nước, tài liệu hết giá trị được huỷ theo quy định nhà nước.

+ Thời hạn bảo quản: thời hạn lưu lại ở kho lưu trữ nhà nước . Thời hạn này có thể là vĩnh viễn, lâu dài hoặc tạm thời. Khi hồ sơ được giao nộp vào kho lưu trữ nhà nước chúng sẽ được đánh giá lại và ghi thời hạn bảo quản chính thức theo luật định

**Danh mục hồ sơ có mẫu như sau:**

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN  
TÊN CƠ QUAN BAN HÀNH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

*Địa danh, ngày.....tháng....năm ....*

### **DANH MỤC HỒ SƠ của ....(tên cơ quan, đơn vị)**

Năm .....

Số và kí hiệu hồ sơ	Tiêu đề hồ sơ	Thời hạn bảo quản	Người lập	Năm bảo quản	Ghi chú
1	2	3	4	5	6

Bản danh mục hồ sơ này có.....hồ sơ, bao gồm:.....

- .....hồ sơ bảo quản vĩnh viễn
- .....hồ sơ bảo quản lâu dài
- .....hồ sơ bảo quản tạm thời



## THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN

Kí tên và đóng dấu

### c. Quy trình lập hồ sơ công việc:

- Bước 1: Mở hồ sơ.
- Bước 2. : Phân loại văn bản, giấy tờ đưa vào các hồ sơ, Phân loại theo những đặc trưng sau:

- + Đặc trưng tên gọi
- + Đặc trưng vấn đề
- + Đặc trưng tác giả
- + Đặc trưng thời gian
- + Đặc trưng giao dịch

Bước 3: Sắp xếp văn bản, giấy tờ trong hồ sơ. Hồ sơ có thể sắp xếp theo:

- + Theo tên loại văn bản
- + Thứ tự thời gian
- + Theo trình tự giải quyết vấn đề trong thực tiễn: văn bản đề xuất, văn bản giải quyết, văn bản kết thúc vấn đề.

- + Theo tác giả kết hợp với thời gian
- + Theo vấn đề kết hợp với thời gian
- + Theo vần chữ cái của tên người hoặc địa phương
- + Theo thứ tự của số văn bản

v.v .....

- Bước 4. Kết thúc và biên mục hồ sơ: Hồ sơ kết thúc khi công việc liên quan đến hồ sơ kết thúc (hội nghị xong), hoặc kết thúc một năm hành chính. Khi kết thúc hồ sơ cần phải:

- + Đánh giá tính đầy đủ , hoàn chỉnh của văn bản, giấy tờ.
- + Biên mục hồ sơ: đánh số tờ, viết mục lục văn bản và tờ kết thúc.

### MỤC LỤC VĂN BẢN

Hồ sơ số.....tập số.....

STT	Số và ký hiệu của VB	Ngày, tháng VB	Trích yếu nội dung văn bản	Tác giả văn bản	Tờ số	Ghi chú
1	2	3	4	5	6	7

### TỜ KẾT THÚC

Hồ sơ số.....tập số.....

Bước 5

Bước 6 Hồ sơ này gồm: .....tờ

Lưu hồ ..... tờ mục lục văn bản, .....tờ kết thúc

quy định PL r Đặc điểm:.....

phòng lưu trữ

Ngày...tháng....năm....

Người lập

ực thực hiện theo  
cần nộp lưu vào  
có thời hạn bảo

quản tạm thời thì để lại ở đơn vị, hết hạn thì đánh giá lại. Nếu không cần lưu thêm thì tiêu hủy theo thủ tục.

Các tài liệu tham khảo, tài liệu theo nguyên tắc và các hồ sơ liên quan đến công việc của năm tới thì không phải nộp lưu cho lưu trữ cơ quan. Đơn vị nào cần giữ lại hồ sơ thuộc diện nộp lưu để nghiên cứu thì làm thủ tục mượn lại phòng lưu trữ cơ quan.

**\* Thời hạn giao nộp tài liệu vào lưu trữ hiện hành được quy định như sau:**

- Tài liệu hành chính : sau một năm công việc kết thúc.
- Tài liệu nghiên cứu khoa học, ứng dụng KH vào công nghệ: sau một năm kể từ năm công trình được nghiệm thu chính thức.
- Tài liệu xây dựng cơ bản: sau 3 tháng kể từ khi công trình được quyết toán.
- Tài liệu ảnh, phim điện ảnh, mi-crô-phim; tài liệu ghi âm, ghi hình và tài liệu khác sau ba tháng kể từ khi công việc kết thúc.

Mẫu:

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN  
TÊN CƠ QUAN ĐƠN VỊ

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

Số: ...../ML

### MỤC LỤC HỒ SƠ LƯU NỘP

Năm:.....

STT	Số và ký hiệu hồ sơ	Số lượng đơn vị bảo quản	Tiêu đề hồ sơ	Ngày, tháng bắt đầu và kết thúc	Số lượng tờ	Ghi chú
1	2	3	4	5	6	7
			Phần những hồ sơ có thời hạn bảo quản vĩnh viễn			
			Phần những hồ sơ có thời hạn bảo quản lâu dài			

Tổng cộng bảng mục lục này có.....hồ sơ (bao gồm:.... đơn vị bảo quản) trong đó :

- có.....hồ sơ (....đơn vị bảo quản)
- có thời hạn bảo quản vĩnh viễn....hồ sơ (.... đơn vị bảo quản)
- có thời hạn bảo quản lâu dài.

Ngày...tháng....năm.....

Họ, tên, chức vụ, chữ ký của người  
phụ trách lưu trữ cơ quan nhận hồ sơ

Ngày...tháng....năm.....

Họ, tên, chức vụ, chữ ký của người  
phụ trách đơn vị có hồ sơ lưu  
lưu nộp

## B. CÔNG TÁC LƯU TRỮ

### I. TỔNG QUAN VỀ CÔNG TÁC LƯU TRỮ:

#### 1. Công tác lưu trữ:

Lưu trữ là việc lựa chọn, giữ lại và tổ chức khoa học những văn bản, giấy tờ có giá trị được hình thành trong quá trình hoạt động của cơ quan, cá nhân để làm bằng chứng và tra cứu khi cần thiết

Công tác lưu trữ là một ngành hoạt động của Nhà nước, bao gồm các mặt chính trị, khoa học, pháp chế và thực tiễn tổ chức khoa học, bảo quản và tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ.

## **2. Tài liệu lưu trữ:**

**a. Khái niệm:** Tài liệu lưu trữ là bản gốc, bản chính của những tài liệu có giá trị được lựa chọn từ trong toàn bộ khối tài liệu hình thành trong quá trình hoạt động của các cơ quan, tổ chức và cá nhân, được bảo quản trong các kho lưu trữ để khai thác phục vụ cho các mục đích chính trị, kinh tế, văn hoá, khoa học, lịch sử của toàn xã hội..

### **b. Đặc điểm của tài liệu lưu trữ.**

- Tài liệu lưu trữ chứa đựng thông tin quá khứ, phản ánh các sự kiện lịch sử, các hiện tượng tự nhiên xã hội, phản ánh quá trình lao động sáng tạo của nhân dân qua các thời kỳ lịch sử.

- Tài liệu lưu trữ có tính chính xác cao: Tài liệu lưu trữ là *bản gốc, bản chính* (trong trường hợp không có bản gốc, bản chính mới thay thế bằng bản sao có giá trị như bản chính), do vậy, tài liệu lưu trữ có đầy đủ các yếu tố về thể thức văn bản đảm bảo độ tin cậy và chính xác.

- Tài liệu lưu trữ do Nhà nước thống nhất quản lý: Tài liệu lưu trữ được đăng ký, nhà nước bảo quản và tổ chức nghiên cứu sử dụng theo quy định thống nhất của nhà nước.

### **c. Ý nghĩa của tài liệu lưu trữ.**

#### - Ý nghĩa về chính trị:

+ Các giai cấp trong xã hội đều sử dụng tài liệu lưu trữ để bảo vệ quyền lợi của giai cấp mình.

+ Các quốc gia đều sử dụng tài liệu lưu trữ để bảo vệ quyền lợi của quốc gia, dân tộc.

+ Đảng và Nhà nước ta sử dụng tài liệu lưu trữ để nghiên cứu xây dựng đường lối, chủ trương, chính sách, kế hoạch phát triển đất nước; để đấu tranh bảo vệ chủ quyền lãnh thổ, lãnh hải của đất nước; đấu tranh chống lại các luận điệu tuyên truyền, xuyên tạc của các thế lực đối lập thù địch; bảo vệ an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội và để củng cố tình đoàn kết hữu nghị giữa nước ta với các nước trên thế giới.

+ Tài liệu lưu trữ được sử dụng để tuyên truyền, giáo dục quần chúng nhân dân lòng yêu nước, những chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước trong từng thời kỳ lịch sử.

#### - Ý nghĩa về kinh tế:

+ Tài liệu lưu trữ được sử dụng để điều tra tài nguyên thiên nhiên, nghiên cứu để xây dựng quy hoạch, kế hoạch phát triển kinh tế, đúc rút kinh nghiệm về quản lý kinh tế.

+ Sử dụng tài liệu lưu trữ để đẩy nhanh tiến độ thiết kế và thi công các công trình xây dựng cơ bản như: nhà ga, đường sắt, công trình thủy lợi, đồng thời để quản lý và sửa chữa các công trình đó.

#### - Ý nghĩa về khoa học:

+ Tài liệu lưu trữ được sử dụng để nghiên cứu tổng kết các quy luật vận động và phát triển của tự nhiên và xã hội.

+ Tài liệu lưu trữ là nguồn tư liệu chính xác, tin cậy để nghiên cứu khoa học.

+ Tài liệu lưu trữ có ý nghĩa đặc biệt trong nghiên cứu lịch sử.

+ Sử dụng tài liệu lưu trữ để quản lý khoa học, tránh được sự nghiên cứu đường vòng hay nghiên cứu lại.

- Tài liệu lưu trữ là di sản văn hóa đặc biệt của dân tộc:

+ Di sản văn hoá của xã hội loài người, của mỗi quốc gia, dân tộc bao gồm các loại như: di chỉ khảo cổ, hiện vật bảo tàng, công trình kiến trúc điêu khắc hội họa tài liệu lưu trữ

+ Tài liệu lưu trữ còn là di sản văn hoá đặc biệt vì tài liệu lưu trữ phản ánh một cách đầy đủ, khách quan mọi mặt đời sống của xã hội loài người, của mỗi quốc gia, mỗi dân tộc qua từng thời kỳ lịch sử.

+Tài liệu lưu trữ là tiêu chí đánh giá trình độ văn minh của mỗi quốc gia (sự xuất hiện của chữ viết).

+Thông qua tài liệu lưu trữ chúng ta kế thừa và tiếp thu những truyền thống quý báu của dân tộc để tuyên truyền, giáo dục bản sắc văn hóa dân tộc cho thế hệ trẻ chống lại các yếu tố văn hóa ngoại lai không phù hợp với truyền thống văn hóa Việt nam.

- Tài liệu lưu trữ phục vụ nhu cầu chính đáng của công dân.

#### ***d. Các loại tài liệu lưu trữ.***

- Nhóm tài liệu về quản lý Nhà nước (Tài liệu hành chính): Gồm các loại văn bản có nội dung phản ánh những hoạt động về quản lý nhà nước trên các lĩnh vực chính trị, kinh tế, văn hoá, quân sự..., Bao gồm nhiều thể loại tùy thuộc vào mỗi giai đoạn lịch sử và mỗi quốc gia nhất định.VD: + Thời phong kiến: Sắc, dụ, chiếu, tấu, sớ...; Hiện nay: Hiến pháp, Luật, Pháp lệnh, Nghị định, Thông tư, Chỉ thị, Quyết định và các loại văn bản khác.

- Nhóm tài liệu về khoa học công nghệ (khoa học kỹ thuật): là nhóm tài liệu có nội dung phản ánh về các hoạt động nghiên cứu khoa học, phát minh, sáng chế; thiết kế xây dựng các công trình cơ bản, thiết kế xây dựng các sản phẩm công nghiệp; tài liệu về điều tra, khảo sát tài nguyên thiên nhiên như: địa chất, khí tượng, thủy văn, bản đồ...Bao gồm có nhiều loại như: bản vẽ, bản thuyết minh kỹ thuật, sơ đồ, biểu đồ...

- Nhóm tài liệu nghe nhìn: Là nhóm tài liệu có nội dung ghi chép và phản ánh lại các sự kiện, hiện tượng xảy ra trong tự nhiên và xã hội bằng hình ảnh và âm thanh hoặc kết hợp hình ảnh và âm thanh như: phim, phim điện ảnh, băng ghi âm, ghi từ..Bao gồm âm bản, dương bản của các cuộn phim, ảnh, băng đĩa ghi âm, băng ghi hình, đĩa ghi hình,...

- Nhóm tài liệu về văn học nghệ thuật: Phản ánh các hoạt động sáng tác văn học nghệ thuật của các nhà văn, nhà thơ, nghệ sĩ...Bao gồm các loại bản thảo, bản gốc các tác phẩm văn học nghệ thuật...

- Tài liệu của các cá nhân, gia đình, dòng họ nổi tiếng.

## **II. CÁC NGHIỆP VỤ LƯU TRỮ:**

### **1. Phân loại tài liệu lưu trữ:**

Là sự phân chia tài liệu thành các khối, nhóm, đơn vị bảo quản.

- ***Phân loại tài liệu phong lưu trữ quốc gia:*** do cq TW thực hiện , phân chia tài liệu lưu trữ quốc gia thành hệ thống các kho (viện) hoặc trung tâm lưu trữ dựa vào các đặc trưng thời kỳ lịch sử, lĩnh vực hoạt động, lãnh thổ, kỹ thuật chế tác....

+ Xây dựng kho lưu trữ của ngành Công an, quân đội, kho lưu trữ tài chính, Ngân hàng, Bưu điện

+ XD kho tài liệu lưu trữ trước CMT8, sau CMT8...

+ XD kho lưu trữ tỉnh, huyện,,,

+ xây dựng kho lưu trữ phim ảnh, băng ghi âm, tài liệu quản lý hành chính.....

- ***Phân loại tài liệu trong các kho lưu trữ:*** Tài liệu trong kho lưu trữ được phân chia theo phong lưu trữ . Phong lưu trữ là toàn bộ tài liệu hình thành trong quá trình hoạt động của cơ quan nhà nước , tổ chức chính trị XH, doanh nghiệp...có nghĩa chính trị, kinh tế, khoa học... được đưa vào bảo quản trong 1 kho lưu trữ nhất định .

Trong kho lưu trữ tỉnh, huyện được phân chia thành các phòng lưu trữ sau:

+ HĐND tỉnh, TP

+ UBND

+ Phòng lưu trữ của các sở, ban, ngành....

Ngoài phòng lưu trữ cơ quan, còn có phòng lưu trữ các nhân, gia đình, dòng họ... và các sưu tập lưu trữ.

## **2. Đánh giá tài liệu lưu trữ:**

### ***a. Khái niệm:***

Xác định giá trị tài liệu là việc nghiên cứu để quy định thời hạn bảo quản cho từng loại tài liệu hình thành trong quá trình hoạt động của cơ quan, tổ chức và lựa chọn để bảo quản trong các phòng và kho lưu trữ những tài liệu có giá trị về chính trị, kinh tế, văn hoá, khoa học

### ***b. Mục đích, ý nghĩa:***

- Quy định thời hạn cần thiết cho các loại tài liệu  
- Xác định đúng giá trị tài liệu, bảo quản những tài liệu quý, đồng thời huỷ bỏ tài liệu hết giá trị để giảm bớt những chi phí không cần thiết cho việc lưu trữ tài liệu đó

## **3. Bổ sung tài liệu vào kho lưu trữ:**

### ***a. Khái niệm:***

Là công tác sưu tầm, thu thập thêm, làm phong phú và hoàn chỉnh thêm tài liệu vào kho lưu trữ cơ quan, các kho lưu trữ nhà nước, TW, địa phương theo nguyên tắc và phương pháp thống nhất.

### ***b. Các nguồn bổ sung tài liệu lưu trữ:***

Phòng lưu trữ quốc gia: Các tài liệu hình thành trong hoạt động cơ quan nhà nước; của cơ quan thuộc chính quyền cũ để lại chưa thu thập hết; những tài liệu đang bảo quản tại thư viện, bảo tàng.....

Phòng lưu trữ cơ quan

Kho lưu trữ tỉnh thành và cấp quận, huyện

## **4. Thống kê và kiểm tra trong lưu trữ**

### ***a. Khái niệm thống kê trong lưu trữ :***

Thống kê trong lưu trữ là áp dụng các phương pháp và các công cụ chuyên môn để xác định rõ ràng, chính xác số lượng, chất lượng, thành phần, nội dung, tình hình tài liệu và hệ thống trang thiết bị bảo quản tài liệu trong các kho lưu trữ.

### ***\* Nội dung thống kê trong lưu trữ:***

- Thống kê số lượng, chất lượng, thành phần, nội dung tài liệu lưu trữ ( tài liệu lưu trữ hành chính, tài liệu chuyên môn, tài liệu văn học nghệ thuật)

- Thống kê hệ thống các công cụ tra cứu khoa học trong các cơ quan trực tiếp quản lý tài liệu lưu trữ và cơ quan quản lý lưu trữ. Các công cụ tra cứu tài liệu cần thống kê là: các bộ thẻ tra tìm tài liệu, mục lục hồ sơ, sổ sách thống kê, các công cụ tra cứu trên máy vi tính như băng, đĩa từ.

- Thống kê các phương tiện bảo quản.

- Thống kê cán bộ lưu trữ trong các cơ quan quản lý của ngành lưu trữ.

- Thống kê tình hình sử dụng tài liệu: đơn vị thống kê là lượt người.

### ***b. Kiểm tra tài liệu lưu trữ:***

Công tác kiểm tra được tiến hành nhằm mục đích:

- Nắm bắt thực tế tài liệu của từng phòng lưu trữ, đối chiếu với các số liệu ghi trên sổ sách thống kê; phát hiện những tài liệu bị hư hỏng về mặt vật lý: bị mờ không đọc được, bị ẩm mốc...

- Phát hiện những sai sót trong công tác quản lý, đánh giá, thống kê... để có biện pháp khắc phục kịp thời.

\* **Chế độ kiểm tra:**

- Kiểm tra định kỳ theo từng thời kỳ một như 3 năm hay 5 năm tiến hành một lần.

- Kiểm tra đột xuất trong các trường hợp: Tài liệu bị thiên tai, địch họa tàn phá; Tình nghi việc tài liệu bị đánh cắp, kho, tủ bị đục khoét hay bị bẻ khóa; Phát hiện tài liệu bị hư hỏng do điều kiện bảo quản không tốt; Sau mỗi lần di chuyển tài liệu và khi người phụ trách tài liệu thay đổi. Hoặc vì lý do nguyên nhân nào đó mà tài liệu bị mất mát, xáo trộn nhiều.

**5. Chính lý tài liệu lưu trữ:**

**a. Khái niệm:** Chính lý tài liệu lưu trữ là sự kết hợp chặt chẽ và hợp lý các khâu nghiệp vụ của công tác lưu trữ như phân loại, bổ sung, xác định giá trị tài liệu lưu trữ... để tổ chức khoa học các phòng lưu trữ nhằm bảo quản và sử dụng chúng toàn diện và hiệu quả nhất.

**b. Nội dung của công tác chính lý tài liệu lưu trữ:**

Kiểm tra hồ sơ đã lập và hoàn thiện những hồ sơ chưa đạt yêu cầu lưu trữ

Chọn và xây dựng phương án phân loại, hệ thống hóa hồ sơ theo phương án, phương pháp phân loại đó. Đồng thời dự kiến nhân lực và thời gian thực hiện.

**6. Bảo quản tài liệu lưu trữ:**

**a. Khái niệm:**

Là toàn bộ những công việc thực hiện nhằm bảo đảm giữ gìn nguyên vẹn, lâu bền và an toàn phòng lưu trữ.

**b. Nội dung công tác bảo quản tài liệu :**

- Tạo điều kiện tối ưu để kéo dài tuổi thọ

- Bảo đảm giữ gìn toàn vẹn trạng thái lý hoá của tài liệu

- Sắp xếp tài liệu trong kho một cách khoa học, thực hiện nghiêm túc quy chế xuất nhập tài liệu

- Kiểm tra tài liệu thường xuyên để phát hiện hư hỏng

**c. Yêu cầu CSVC phục vụ công tác lưu trữ:**

- địa điểm, thiết kế, kiến trúc của nhà kho thông thoáng

- Có bìa cặp, tủ, giá để tài liệu và các dụng cụ chống cháy, thiết bị chống ẩm mốc, côn trùng, hệ thống thông gió, hệ thống bảo vệ....

**7. Tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ:**

**a. Khái niệm:** Tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ trong các phòng, kho lưu trữ là toàn bộ công tác nhằm đảm bảo cung cấp cho các cơ quan nhà nước và xã hội những thông tin cần thiết phục vụ cho mục đích chính trị, kinh tế, khoa học, tuyên truyền giáo dục, văn hóa, quân sự, ngoại giao và các quyền lợi khác chính đáng của công dân.

**b. Hình thức tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ:**

- Tổ chức sử dụng tài liệu tại phòng đọc

- Triển lãm tài liệu lưu trữ

- Cấp phát các chứng nhận lưu trữ, các bản sao lục và trích lục tài liệu lưu trữ

- Viết bài đăng báo, phát thanh, truyền hình

- Công bố tài liệu lưu trữ