

**ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
TRƯỜNG CAO ĐẲNG KINH TẾ KỸ THUẬT  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

๙๐๘



**ISO 9001 - 2008**

**GIÁO TRÌNH  
MÔN HỌC: NGHIỆP VỤ VĂN PHÒNG  
NGÀNH: KẾ TOÁN-TCNH  
TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG**

**Thành phố Hồ Chí Minh, năm 2020**

**ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
TRƯỜNG CAO ĐẲNG KINH TẾ KỸ THUẬT  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

**๙๐๘**

**GIÁO TRÌNH  
MÔN HỌC: NGHIỆP VỤ VĂN PHÒNG  
NGHỀ: KẾ TOÁN-TCNH  
TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG**

**THÔNG TIN CHỦ NHIỆM ĐỀ TÀI**

Họ tên: HUỲNH THỊ TUYẾT HỒNG

Học vị: THẠC SĨ

Đơn vị: KHOA KẾ TOÁN-TÀI CHÍNH

Email: httuyethong@gmail.com

**TRƯỞNG KHOA**

**TỔ TRƯỞNG  
BỘ MÔN**

**CHỦ NHIỆM  
ĐỀ TÀI**

**HIỆU TRƯỞNG  
DUYỆT**

**Thành phố Hồ Chí Minh, năm 2020**

## **TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN**

Tài liệu này thuộc loại giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

## LỜI GIỚI THIỆU

Môn học Nghiệp vụ văn phòng là môn học cung cấp những kiến thức cơ bản về văn phòng, làm cơ sở cho học sinh nhận thức các môn học chuyên môn của nghề. Hơn nữa, những kiến thức này là những vấn đề thường gặp trong thực tiễn hoạt động công việc cũng như trong cuộc sống hàng ngày.

Giáo trình môn học này được biên soạn theo chương trình môn học Nghiệp vụ văn phòng dùng cho sinh viên cao đẳng thuộc các ngành chuyên kinh tế và quản trị kinh doanh, gồm 4 chương:

Chương 1: Tổng quan về văn phòng

Chương 2: Một số nghiệp vụ cơ bản của văn phòng

Chương 3: Soạn thảo và quản lý văn bản

Chương 4: Công tác lập hồ sơ và công tác lưu trữ

Môn học Nghiệp vụ văn phòng đúc kết những công việc được thực hiện trong văn phòng, soạn thảo và quản lý các văn bản, lập hồ sơ, lưu trữ, tổ chức các cuộc họp, lập chương trình công tác và kế hoạch công tác. Từ đó giúp người học có khả năng thực hiện các văn bản hành chính thông thường cho hoạt động của bản thân.

Mặc dù đã rất cố gắng nhưng chắc rằng tài liệu này sẽ không tránh khỏi những thiếu sót và hạn chế. Rất mong được sự đóng góp ý kiến để hiệu chỉnh, bổ sung nhằm nâng cao chất lượng của bài giảng.

Xin chân thành cảm ơn.

TP. HCM, ngày... tháng.... năm.....

Chủ biên

Huỳnh Thị Tuyết Hồng

## MỤC LỤC

<b>TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN</b> .....	1
<b>LỜI GIỚI THIỆU</b> .....	2
<b>CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ VĂN PHÒNG</b> .....	7
1. Chức năng của văn phòng các cơ quan, tổ chức .....	7
2. Nhiệm vụ của văn phòng các cơ quan, tổ chức .....	8
3. Cơ cấu tổ chức của văn phòng các cơ quan, đơn vị.....	9
3.1. Mục tiêu của việc tổ chức bộ máy văn phòng .....	9
3.2. Hình thức tổ chức bộ máy hành chính.....	9
3.3. Mối quan hệ công tác của văn phòng .....	11
4. Câu hỏi ôn tập.....	11
<b>CHƯƠNG 2: MỘT SỐ NGHIỆP VỤ CƠ BẢN CỦA VĂN PHÒNG</b> .....	12
1. Hoạch định tổ chức các cuộc hội họp .....	12
1.1. Những vấn đề cần lưu ý khi tổ chức cuộc họp .....	12
1.2. Phân loại các cuộc họp .....	13
1.3. Quy trình tổ chức cuộc họp .....	14
2. Lập chương trình công tác .....	18
2.1. Khái niệm .....	18
2.2. Căn cứ lập chương trình công tác .....	19
2.3. Nguyên tắc lập chương trình công tác .....	19
2.4. Yêu cầu lập chương trình công tác .....	19
2.5. Tiến hành lập chương trình công tác .....	19
3. Lập kế hoạch công tác .....	19
3.1. Khái niệm .....	19
3.2. Căn cứ lập kế hoạch công tác .....	19
3.3. Nguyên tắc lập kế hoạch công tác .....	20
3.4. Yêu cầu lập kế hoạch công tác .....	20
3.5. Tiến hành lập kế hoạch công tác .....	20
4. Tiếp khách .....	20
4.1. Vai trò của việc đón tiếp khách. ....	20
4.2. Trình tự tiếp khách bình thường .....	21

4.3. Trình tự tiếp khách quan trọng .....	22
4.4. Tổ chức tiếp đón khách nước ngoài. ....	22
5. Tiếp chuyện qua điện thoại .....	23
5.1. Điện thoại gọi đến .....	23
5.2. Thực hiện cuộc gọi điện thoại đi .....	26
5.3. Những điểm cần lưu ý .....	26
6. Câu hỏi ôn tập.....	27
<b>CHƯƠNG 3: SOẠN THẢO VÀ QUẢN LÝ VĂN BẢN</b> .....	<b>28</b>
1. Khái niệm, chức năng, vai trò của văn bản trong hoạt động của cơ quan, tổ chức	28
1.1. Khái niệm văn bản.....	28
1.2. Chức năng.....	28
1.3. Vai trò của văn bản.....	28
2. Phân loại văn bản .....	29
2.1. Văn bản quy phạm pháp luật.....	29
2.2. Văn bản hành chính.....	29
2.3. Văn bản chuyên ngành .....	32
2.4. Phân loại bản sao văn bản. ....	32
3. Kỹ thuật soạn thảo văn bản .....	33
3.1. Văn phong hành chính.....	33
3.2. Kỹ thuật soạn thảo văn bản hành chính.....	33
4. Những yêu cầu cơ bản của việc soạn thảo văn bản .....	55
4.1. Tính mục đích.....	55
4.2. Tính khoa học.....	56
4.3. Tính đại chúng.....	56
4.4. Tính công quyền.....	56
4.5. Tính khả thi .....	56
5. Quy trình soạn thảo văn bản hành chính .....	56
5.1. Xác định tính chất của vấn đề cần ra văn bản .....	56
5.2. Chuẩn bị tư liệu (Thu thập và xử lý thông tin).....	56
5.3. Soạn thảo văn bản .....	57
5.4. Trình duyệt bản thảo và sửa chữa. ....	57
5.5. Kiểm tra văn bản trước khi ký ban hành .....	57

5.6. Ký ban hành văn bản .....	58
6. Công tác giải quyết và quản lý văn bản.....	70
6.1. Những nguyên tắc chung .....	71
6.2. Văn bản quản lý theo nguyên tắc cụ thể.....	71
6.3. Quản lý văn bản đến .....	71
<b>CHƯƠNG 4: CÔNG TÁC LẬP HỒ SƠ VÀ CÔNG TÁC LƯU TRỮ</b> .....	<b>80</b>
1. Công tác lập hồ sơ .....	80
1.1. Khái niệm hồ sơ.....	80
1.2. Công tác lập danh mục hồ sơ.....	81
1.3. Lập hồ sơ .....	81
2. Công tác lưu trữ .....	87
2.1. Công tác lưu trữ: .....	87
2.2. Tài liệu lưu trữ .....	87
2.3. Đặc điểm của tài liệu lưu trữ. ....	87
2.4. Ý nghĩa của tài liệu lưu trữ. ....	87
2.5. Các loại tài liệu lưu trữ .....	88
2.6. Nộp lưu hồ sơ, tài liệu vào Lưu trữ cơ quan.....	89
2.7. Trách nhiệm lập hồ sơ và nộp lưu hồ sơ, tài liệu vào lưu trữ cơ quan .....	89
3. Câu hỏi ôn tập.....	90
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	<b>91</b>
<b>PHỤ LỤC</b> .....	<b>92</b>

## GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học:** Nghiệp vụ văn phòng

**Mã môn học:** MH3104040

**Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của môn học:**

- Vị trí: Môn học Nghiệp vụ văn phòng là môn học nằm trong nhóm kiến thức môn học cơ sở trong nhóm các môn học chuyên môn được bố trí giảng dạy sau khi đã học xong các môn học chung.

- Tính chất: Môn học Nghiệp vụ văn phòng là môn học bắt buộc cung cấp những kiến thức cơ bản về văn phòng, làm cơ sở cho sinh viên nhận thức môn học các môn chuyên môn của nghề.

**Mục tiêu môn học:**

- Về kiến thức:

+ Trình bày được chức năng và nhiệm vụ của văn phòng các cơ quan, tổ chức.

+ Trình bày được một số nghiệp vụ cơ bản của văn phòng như hoạch định, lập chương trình, kế hoạch công tác và tiếp khách.

+ Trình bày được khái niệm, chức năng, vai trò của văn bản trong hoạt động của cơ quan, tổ chức.

+ Trình bày được kỹ thuật soạn thảo và những yêu cầu cơ bản của việc soạn thảo văn bản.

+ Trình bày được công tác lập hồ sơ và công tác lưu trữ.

- Về kỹ năng:

+ Vận dụng được các kiến thức đã học để tổ chức các cuộc họp, lập chương trình công tác và kế hoạch công tác.

+ Vận dụng được các kiến thức đã học để soạn thảo và quản lý các văn bản thường sử dụng trong văn phòng.

+ Vận dụng được các kiến thức đã học để thực hiện các công việc trong văn phòng.

+ Vận dụng được các kiến thức đã học để lập hồ sơ và lưu trữ các văn bản.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Nhận thức được tầm quan trọng của nghiệp vụ văn phòng trong hoạt động của doanh nghiệp.

+ Tự tin thực hiện soạn thảo các văn bản trong văn phòng.



## CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ VĂN PHÒNG

### Giới thiệu

Văn phòng là nơi làm việc, lưu trữ hồ sơ, thư từ, biểu mẫu, báo cáo, công văn được thực hiện bởi văn thư, nhân viên văn phòng và quản lý. Trong môi trường văn phòng, việc bố trí bàn làm việc, tủ hồ sơ, phân công nhân sự, trang thiết bị cho đến việc ghi chép, báo cáo, văn bản, hóa đơn, bản ghi chú và biên bản lưu trữ là do nhà quản lý phân công thực hiện. Tất cả những vấn đề đó gọi chung là công việc tổng quan về văn phòng.

Hiện nay, các hình thức văn phòng mới đang hình thành và chắc chắn sẽ làm thay đổi diện mạo về công tác văn phòng rất nhiều. Đó là, một hệ thống kết cấu chặt chẽ chủ yếu dựa vào máy móc điện tử và mạng truyền thông dưới sự điều khiển của con người sẽ có tác động lớn đến toàn tổ chức mà nó phụ thuộc. Đây là mô hình văn phòng hiện đại. Điểm nổi bật của văn phòng hiện đại không chỉ là việc lưu trữ biểu mẫu mà là các thông tin trong biểu mẫu và cách thức thực hiện biểu mẫu. Như vậy, văn phòng hiện đại là toàn bộ hệ thống bao gồm sự vận hành đồng bộ của cả máy móc, thiết bị hiện đại và nhân viên văn phòng.

Môi trường văn phòng hiện đại đã mang đến diện mạo mới cho nền hành chính mà người ta thường gọi là nền hành chính điện tử, các thay đổi này mang đến sự chuyên môn hóa cho hầu hết các nhân viên văn phòng, thuận tiện cho người sử dụng. Đồng thời nó đòi hỏi nhà quản lý hành chính phải trau dồi, cập nhật kiến thức mới.

Người quản lý phải thực hiện chức năng, nhiệm vụ của người quản lý và làm việc với các nhân tố kinh tế, nhân lực, vật tư và đặc biệt quan trọng là với nhân viên chịu sự quản lý trực tiếp.

### Mục tiêu

Trình bày được chức năng và nhiệm vụ của văn phòng các cơ quan, tổ chức.

### Nội dung chính

#### 1. Chức năng của văn phòng các cơ quan, tổ chức

Các cơ quan, tổ chức nhà nước, doanh nghiệp nhà nước, tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội và tổ chức xã hội - nghề nghiệp tại Việt Nam đều có công tác văn phòng và lập ra đơn vị làm công tác văn phòng (trong giáo trình này gọi chung là cơ quan). Do đặc điểm về chức năng, nhiệm vụ, khối lượng công việc, phạm vi hoạt động của mỗi cơ quan có khác nhau nên đơn vị làm công tác văn phòng cũng có những tên gọi khác nhau. Từ đó dẫn đến có nhiều cách hiểu về khái niệm văn phòng.

Văn phòng là một đơn vị trong cơ quan, thực hiện nhiệm vụ thu thập, tổ chức, phân phối và truyền đạt thông tin; bảo quản, lưu trữ các loại hồ sơ tài liệu; trợ giúp và tham mưu cho lãnh đạo thực hiện các hoạt động quản lý điều hành cơ quan, đơn vị.

Văn phòng là trụ sở trú đóng, là địa điểm thực hiện các công tác giao dịch của cơ quan đơn vị đó. Ví dụ như: Văn phòng Sở..., Văn phòng Ủy ban nhân dân...

Văn phòng là phòng làm việc cụ thể của lãnh đạo có vị trí cao như: Văn phòng Giám đốc, Văn phòng Hiệu trưởng, Văn phòng Trưởng phòng...

Văn phòng thường có tên gọi Phòng Hành chính là một trong số những phòng chức năng trực thuộc cơ quan. Tuy về quy mô có khác nhau nhưng nhìn chung văn phòng nào cũng có những chức năng chính sau đây:

- **Chức năng giúp việc điều hành:** Văn phòng tham mưu cho lãnh đạo cơ quan tổng hợp, điều phối hoạt động của cơ quan theo chương trình kế hoạch công tác, tổ chức thực hiện công tác hành chính, văn thư, lưu trữ, công tác quản trị và quản lý cán bộ, nhân viên của cơ quan. Giúp việc điều hành là hoạt động trợ giúp nhằm đề xuất những ý kiến, những quyết định đúng đắn kịp thời nhằm mang lại hiệu quả tối ưu trong quản lý và thực thi công việc.

- **Chức năng tham mưu, tổng hợp:** Tổng hợp và tham mưu là hai công việc nhưng cùng có chung một mục đích thống nhất là trợ giúp thủ trưởng cơ quan có cơ sở khoa học để lựa chọn quyết định quản lý tối ưu nhất phục vụ cho mục tiêu hoạt động của cơ quan.

- **Chức năng hậu cần, quản trị:** Văn phòng là trung tâm cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cho các phòng, ban chức năng trong cơ quan thực hiện các hoạt động thường xuyên hoặc các hoạt động chuyên biệt, đột xuất. Ngoài ra, hoạt động của cơ quan nói chung và của các phòng ban nói riêng không thể thiếu các điều kiện vật chất như nhà cửa, phương tiện, thiết bị, công cụ, tài chính... Các yêu cầu này phải được phân phối, bổ sung và cung cấp kịp thời để đảm bảo hoạt động hiệu quả. Nội dung công việc này thuộc chức năng hậu cần của văn phòng. Bên cạnh đó, văn phòng còn là bộ phận phục vụ trực tiếp các hoạt động hàng ngày như tổ chức các phiên làm việc của lãnh đạo, các hội nghị, các chuyến đi công tác theo kế hoạch.

Như vậy văn phòng là trung tâm cung cấp các dịch vụ hỗ trợ các phòng ban chức năng khác trong cơ quan hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan.

## 2. Nhiệm vụ của văn phòng các cơ quan, tổ chức

Đối với mỗi cơ quan do đặc điểm riêng cho nên văn phòng của cơ quan đó có thể được giao những nhiệm vụ cụ thể khác nhau. Nhưng hầu hết, văn phòng có những nhiệm vụ chủ yếu dưới đây:

- Xây dựng chương trình, kế hoạch và báo cáo thực hiện chương trình, kế hoạch công tác dài hạn, ngắn hạn, định kỳ hoặc một công tác cụ thể của cơ quan, tổ chức và của riêng văn phòng hành chính.

- Tổ chức họp giao ban và xếp lịch công tác tuần của cơ quan.

- Thu nhập thông tin, xử lý và cung cấp thông tin kịp thời đáp ứng nhu cầu quản lý, chỉ đạo, điều hành của thủ trưởng cơ quan.

- Thẩm tra các đề án, các công việc trước khi thủ trưởng của cơ quan ra quyết định ban hành.
- Theo dõi tiến độ thực hiện các đề án, các công việc, thu thập thông tin, báo cáo thủ trưởng cơ quan.
- Kiểm tra về thủ tục hành chính, cơ sở pháp lý, bảo đảm các văn bản của cơ quan ban hành hoặc trình cấp trên ban hành thống nhất, phù hợp theo quy định pháp luật.
- Chủ trì việc giữ gìn mối quan hệ công tác của lãnh đạo cơ quan với các cơ quan khác và với công dân; Giúp thủ trưởng cơ quan điều hoà, phối hợp các đơn vị trong cơ quan để thực hiện chương trình công tác của cơ quan.
- Chủ trì hoặc phối hợp các đơn vị chuẩn bị, tổ chức các cuộc hội nghị, hội thảo, cuộc họp, đối thoại công việc của lãnh đạo cơ quan; Ghi biên bản các cuộc họp, đối thoại công việc của đơn vị, cơ quan.
- Tham mưu thủ trưởng cơ quan quản lý, chỉ đạo công tác văn thư, công tác lưu trữ ở cơ quan và các đơn vị trực thuộc; Trực tiếp thực hiện công tác văn thư, lưu trữ của cơ quan, đơn vị.
- Quản lý tài sản, kinh phí thuộc phạm vi văn phòng; Bảo đảm cơ sở vật chất, trang thiết bị kỹ thuật và phương tiện làm việc của văn phòng.
- Quản lý tổ chức, biên chế cán bộ, nhân viên thuộc biên chế văn phòng.

### **3. Cơ cấu tổ chức của văn phòng các cơ quan, đơn vị**

#### **3.1. Mục tiêu của việc tổ chức bộ máy văn phòng**

Nhà quản trị hành chính quan tâm đến một cơ cấu tổ chức hành chính được hoạch định khoa học nhằm đạt được các mục tiêu sau đây:

- Cung cấp các dịch vụ hành chính cho các bộ phận khác của cơ quan một cách hiệu quả và ít tốn kém nhất.
- Tổ chức phân công nhân sự đảm nhiệm hành chính sao cho mỗi thành viên hiểu rõ và hiểu đúng trách nhiệm của mình.
- Hiểu chính xác vị trí của mình và hiểu những mối quan hệ của mình đối với các cấp quản trị cũng như đối với các phòng chức năng khác trong cơ quan.
- Truyền đạt cho các cấp quản trị thuộc các bộ phận khác hiểu rằng bộ phận hành chính văn phòng được tổ chức một cách khoa học có thể phục vụ cơ quan những công việc cụ thể.
- Mục đích chính của chức năng tổ chức là phối hợp các mối liên hệ nhằm thực hiện một công việc nào đó có hiệu quả nhất.

#### **3.2. Hình thức tổ chức bộ máy hành chính**

Có hai hình thức tổ chức bộ máy hành chính: tập trung vào một địa điểm và tập trung theo chức năng.

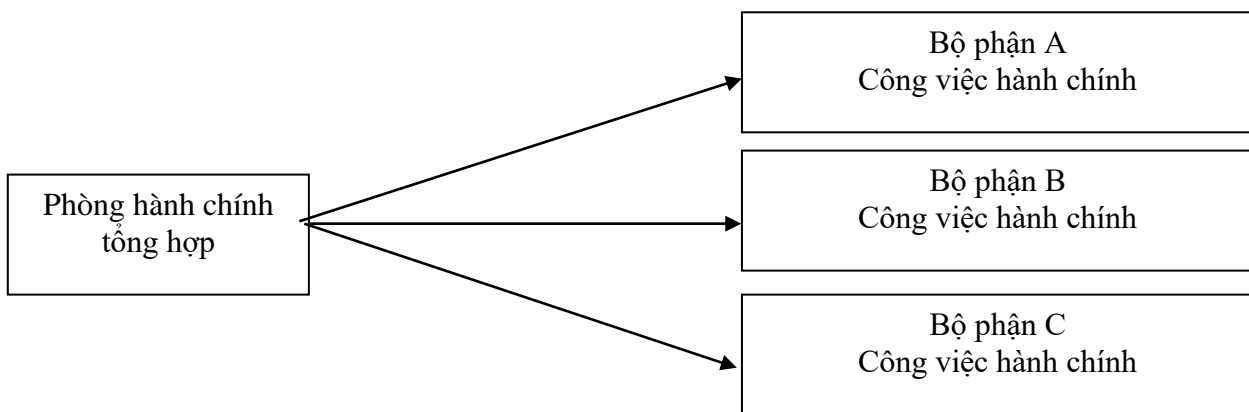
- **Tập trung vào một địa điểm:** nghĩa là mọi hoạt động hồ sơ văn thư đều phải tập trung tại một địa điểm duy nhất dưới quyền quản trị của nhà quản trị hành chính.

*Ưu điểm:* Dễ huy động nhân sự, dễ kiểm tra, dễ đào tạo huấn luyện, dễ sử dụng trang thiết bị, dễ nghiên cứu cải tiến thủ tục.

*Nhược điểm:* Không chuyên môn hoá, công việc thiếu chính xác do chủ quan, thiếu quan tâm đến tầm quan trọng của từng loại công việc và trì trệ chuyển giao công việc.

Hình thức tổ chức bộ máy hành chính này phù hợp với loại hình cơ quan, doanh nghiệp vừa và nhỏ hoặc cá thể.

- **Tập trung theo chức năng:** Hình thức tập trung theo chức năng là các hoạt động hành chính vẫn đặt tại địa điểm của các bộ phận chuyên môn của nó nhưng phải đặt dưới quyền phối hợp, tiêu chuẩn hoá và giám sát của nhà quản trị hành chính.



**Hình 1.1 Tập trung theo chức năng**

*Ưu điểm:* Thu hút được nhiều chuyên viên vào công tác quản lý hành chính. Các chuyên viên này sẽ tham mưu cho nhà quản trị hành chính về các hoạt động hành chính văn phòng cho từng bộ phận chuyên môn.

*Nhược điểm:* Hình thức này áp dụng dễ dẫn đến vi phạm chế độ một thủ trưởng, nghĩa là lấn quyền các cấp quản trị chuyên môn từng bộ phận.

Hình thức tổ chức bộ máy hành chính này phù hợp với loại hình tổ cơ quan, doanh nghiệp có quy mô lớn hoặc đa ngành nghề.

Theo đặc điểm phân công công tác, ở từng cơ quan cụ thể, các đơn vị, văn phòng có thể có tên gọi khác nhau, nhưng nhìn chung trong văn phòng thường có trong các đơn vị cơ quan sau đây:

- Phòng hoặc tổ, bộ phận hoặc ban tổng hợp: Đây là đơn vị có nhiệm vụ giúp trưởng văn phòng thực hiện công tác thông tin tổng hợp. Cụ thể là xây dựng chương trình công tác, báo cáo công tác thường kỳ của cơ quan, của tổ chức, soạn thảo các văn bản khác nhau khi được giao.

- Phòng tổ, bộ phận hoặc ban hành chính: Đơn vị này có nhiệm vụ giúp trưởng văn phòng thực hiện công tác văn thư, đánh máy, lễ tân, khánh tiết, tổng đài điện thoại cơ quan, thường trực đón tiếp khách ra vào cơ quan.

- Phòng tổ, bộ phận hoặc ban quản trị: Đơn vị này có nhiệm vụ giúp trưởng văn phòng thực hiện công tác bảo đảm cơ sở vật chất, phương tiện kỹ thuật cho cơ quan, hoạt động của trụ sở, máy móc, xe ô tô, các loại trang thiết bị khác nhau.

- Phòng tổ, bộ phận hoặc ban lưu trữ: Đơn vị này có nhiệm vụ giúp trưởng văn phòng và thủ trưởng cơ quan quản lý, chỉ đạo công tác lưu trữ thông tin, tài liệu các đơn vị thuộc thẩm quyền của thủ trưởng cơ quan. Trực tiếp làm công tác lưu trữ và quản lý kho lưu trữ của cơ quan.

- Đối với văn phòng Ủy ban Nhân dân Tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương, đơn vị này không gọi là phòng, tổ, bộ phận hoặc ban lưu trữ mà được gọi là Trung tâm Lưu trữ.

### 3.3. Mối quan hệ công tác của văn phòng

- Công tác văn phòng có tất cả các cơ quan, đơn vị từ địa phương đến trung ương. Nhưng về mặt tổ chức bộ máy chung thì Văn phòng không tổ chức hệ thống ngành dọc từ địa phương đến trung ương.

- Trong phạm vi cơ quan, tổ chức: Văn phòng của cơ quan nào thì lãnh đạo cơ quan đó chỉ đạo trực tiếp mọi mặt công tác của văn phòng. Đối với các đơn vị trong cùng một cơ quan, văn phòng không phải là đơn vị cấp trên hoặc cấp dưới của các đơn vị khác. Mối quan hệ của văn phòng với các đơn vị khác là cùng cấp, cùng phối hợp công tác.

*Tóm lại*, văn phòng giúp lãnh đạo cơ quan xác định chương trình công tác chung của cơ quan. Tham mưu các biện pháp để thủ trưởng cơ quan tổ chức chỉ đạo, điều hành bộ máy thuộc quyền quản lý của mình nhằm thực hiện chương trình công tác hướng đến mục tiêu của cơ quan cần đạt.

## 4. Câu hỏi ôn tập

Câu 1: Văn phòng được hiểu như thế nào?

Câu 2: Phân biệt chức năng, nhiệm vụ của văn phòng với các đơn vị khác trong cùng một cơ quan.

Câu 3: Vị trí của Văn phòng trong cơ quan.

Câu 4: Hình thức tổ chức bộ máy hành chính?

Câu 5: Nêu mối quan hệ công tác của Văn phòng.

## CHƯƠNG 2: MỘT SỐ NGHIỆP VỤ CƠ BẢN CỦA VĂN PHÒNG

### Giới thiệu

Văn phòng là một đơn vị trong cơ quan, tổ chức có nhiệm vụ thu thập, tổ chức, phân phối và truyền đạt thông tin. Nơi bảo quản, lưu trữ các loại hồ sơ tài liệu. Thực hiện trợ giúp và tham mưu cho lãnh đạo các hoạt động quản lý điều hành trong cơ quan, đơn vị và mối liên hệ với đối tác bên ngoài.

Vì vậy, chương này giới thiệu một số nghiệp vụ cơ bản của văn phòng như hoạch định, lập chương trình, kế hoạch công tác, tổ chức hội họp, tiếp khách, tiếp chuyện qua điện thoại. Giúp học sinh hiểu rõ nhưng công việc chung của văn phòng trong các cơ quan, tổ chức.

### Mục tiêu

- Trình bày được một số nghiệp vụ cơ bản của văn phòng như hoạch định, lập chương trình, kế hoạch công tác và tiếp khách.

- Vận dụng được các kiến thức đã học để tổ chức các cuộc họp, lập chương trình công tác và kế hoạch công tác.

### Nội dung chính

#### 1. Hoạch định tổ chức các cuộc hội họp

Hội họp là hình thức cơ bản để phát huy tính dân chủ, chế độ tham gia tập thể và tinh thần tự giác của người lao động tham gia quản lý.

Hội họp là quá trình tập hợp hiện diện, thảo luận của một số người theo hoạch định quản lý để giải quyết các vấn đề hoặc quyết định vấn đề quản lý, từ đó xác định những hoạt động cần phải thực hiện của cơ quan. Có nhiều hình thức hội họp như: hội nghị, hội thảo, hội họp.

Một cuộc họp chính thống là cuộc họp có mục đích rõ ràng, có bảng tóm tắt chương trình, nội dung cuộc họp, danh sách những vấn đề sẽ được thảo luận và được gửi trước cho các thành phần tham dự cuộc họp.

#### 1.1. Những vấn đề cần lưu ý khi tổ chức cuộc họp

Một cuộc họp hiệu quả là cuộc họp đạt được mục đích triệu tập họp và sự đóng góp ý kiến của tất cả mọi người cho mục đích cuộc họp. Nếu không sẽ gây lãng phí rất lớn về thời gian. Ngoài lãng phí thời gian của những người tham gia, còn lãng phí về cơ sở vật chất và các khoản chi phí phục vụ cho cuộc họp.

Vì vậy, không nên triệu tập một cuộc họp nếu không có mục đích rõ ràng, không cần ý kiến tập thể, không cần tìm cách giải quyết khác tốt hơn và cũng không nhất thiết đến định kỳ phải họp. Để thực hiện được điều này, các cuộc họp được tiến hành phải lưu ý đến các vấn đề sau:

- Lập kế hoạch hội họp để có sự chuẩn bị nội dung chu đáo từng khâu trong hội họp cho đến khâu cuối là chiêu đãi, tặng quà, tiễn khách (nếu có).

- Chỉ tiến hành họp khi thực sự cần thiết để phục vụ cho công tác chỉ đạo, điều hành của các cấp quản lý trong việc thực hiện các nhiệm vụ công tác của cơ quan. Không nên dùng cuộc họp để thay cho việc ra các quyết định quản lý, điều hành.

- Xác định rõ mục đích, yêu cầu, nội dung, thành phần tham dự.

- Quy định và thực hiện nghiêm túc chế độ trách nhiệm cá nhân trong phân công và xử lý công việc.

- Đảm bảo tăng cường hiệu lực, hiệu quả công tác chỉ đạo, điều hành tập trung thống nhất theo chiều ngang và chiều dọc.

- Phải lập hồ sơ hội họp, chương trình, kế hoạch, thực hiện cải tiến đơn giản hóa quy định thủ tục tiến hành; được bố trí hợp lý, bảo đảm chất lượng, thiết thực, tiết kiệm, không hình thức phô trương.

- Thực hiện lồng ghép các nội dung, vấn đề, công việc cần xử lý; kết hợp các loại cuộc họp với nhau trong việc tổ chức họp một cách hợp lý.

- Phù hợp với tính chất, yêu cầu và nội dung của vấn đề, phù hợp với tính chất và đặc điểm về tổ chức và hoạt động của từng loại cơ quan, đơn vị.

- Quy định tất cả thành phần tham gia họp phải có sổ ghi chép những nội dung quan trọng trong cuộc họp để tiến hành thực hiện.

- Mỗi lần tổ chức hay tham gia cuộc họp quản lý cần chỉ rõ thư ký, đoàn thư ký thực hiện ghi rõ các nội dung cuộc họp bao gồm ngày giờ, thành phần tham gia, nội dung triển khai, ý kiến của người tham gia.

## **1.2. Phân loại các cuộc họp**

### **1.2.1. Họp giao ban**

Họp giao ban là cuộc họp định kỳ của lãnh đạo với các cấp quản lý trực thuộc hàng tuần hoặc hàng tháng của cơ quan.

Cuộc họp giao ban thường giải quyết các vấn đề như: thông tin mới, chủ trương mới từ quản lý, giải quyết các vấn đề liên bộ phận, nội dung trọng tâm công việc của tuần sau, báo cáo các công việc chung còn tồn đọng trước đó. Tất cả các thành viên tham gia có trách nhiệm ghi nhận vào sổ họp nội bộ, sau đó triển khai ngay cho nhân viên bộ phận do mình quản lý.

### **1.2.2. Họp của quản lý cấp trên và các quản lý hoặc nhân viên cấp dưới**

Họp của quản lý cấp trên và các quản lý hoặc nhân viên cấp dưới là cuộc họp của cấp trên với cấp dưới để giải quyết những công việc định kỳ hoặc đột xuất, phân công, triển khai, đánh giá các hoạt động để giải quyết công việc chuyên môn thường xuyên của cơ quan.

### **1.2.3. Họp của lãnh đạo với toàn thể nhân viên**

Họp của lãnh đạo với toàn thể nhân viên là cuộc họp để thông báo các chiến lược, kế hoạch tương lai, báo cáo, tổng kết khen thưởng thành tích của cơ quan, hoặc họp để ghi nhận những phản ánh tâm tư nguyện vọng của nhân viên.

### **1.2.4. Họp tham mưu, tư vấn**

Cuộc họp tổ chức để nhà quản lý cấp trên nghe các ý kiến đề xuất, tham mưu, tư vấn của các quản lý cấp dưới, các chuyên gia, các nhà khoa học để có đủ thông tin, cơ sở pháp lý, căn cứ khoa học, chuyên môn kỹ thuật nghiệp vụ trước khi ra quyết định theo chức năng, thẩm quyền quản lý.

### **1.2.5. Họp chuyên môn**

Mục đích cuộc họp để trao đổi, thảo luận những vấn đề thuộc về chuyên môn kỹ thuật, nghiệp vụ nhằm xây dựng và hoàn thiện các đề án, dự án, kế hoạch công tác của bộ phận hoặc đơn vị.

### **1.2.6. Họp tổng kết**

Là cuộc họp để kiểm điểm đánh giá tình hình và kết quả thực hiện nhiệm vụ công tác hàng năm và bàn phương hướng nhiệm vụ cho năm tới của các đơn vị trực thuộc và toàn thể cơ quan, tổ chức.

## **1.3. Quy trình tổ chức cuộc họp**

### **1.3.1. Xây dựng kế hoạch tổ chức các cuộc họp**

Căn cứ vào chương trình công tác hàng năm, hàng tháng của đơn vị, quản lý các bộ phận chỉ đạo xây dựng và quyết định kế hoạch tổ chức các cuộc họp quan trọng trong năm và hàng tháng.

Những cuộc họp công khai định kỳ phải được thông báo trước cho các đối tượng được triệu tập và mời tham dự. Cuộc họp bất thường chỉ được tổ chức để giải quyết các công việc đột xuất, khẩn cấp.

### **1.3.2. Xác định mục đích của cuộc họp**

Xem xét kỹ có nên triệu tập cuộc họp hay không, mục đích của cuộc họp phải luôn rõ ràng ngay từ đầu và người chủ trì cũng như những người tham dự đều phải hiểu rõ. Điều này nhằm giảm bớt số lượng, nâng cao chất lượng các cuộc họp của cơ quan, tổ chức. Mục đích của cuộc họp thường là:

- Giải quyết một vấn đề nào đó.
- Thông tin các quyết định mới từ quản lý cấp trên.
- Hướng dẫn thực hiện.

Trình bày, phản ánh hay phân xử các vấn đề.

Quyết định hay thực hiện quyết định.

Phát huy sáng kiến.

Thảo luận để đạt tới sự thống nhất.

### **1.3.3. Chuẩn bị tổ chức cuộc họp**

Chuẩn bị là khâu đầu tiên trong tổ chức hội họp. Nội dung các cuộc họp phải được cơ quan đơn vị được phân công chuẩn bị đầy đủ, chu đáo, đúng yêu cầu và thời gian. Những vấn đề liên quan đến nội dung cuộc họp phải được chuẩn bị đầy đủ trước thành văn bản, file tư liệu. Đối với những tài liệu dài có nhiều nội dung thì ngoài bản chính còn phải chuẩn bị thêm bản tóm tắt nội dung.



Người được phân công tổ chức cuộc họp phải chuẩn bị thêm một số nội dung cụ thể sau đây:

- Lên danh sách thành phần và số lượng người tham dự cuộc họp.
- Chọn địa điểm và thời gian họp.
- Chuẩn bị chương trình cuộc họp.
- Chuẩn bị tài liệu cho cuộc họp.
- Soạn thư mời và trình duyệt.
- Gửi thư mời.
- Chuẩn bị sơ đồ bố trí chỗ ngồi trong phòng họp.
- Tổ chức vệ sinh phòng họp.
- Chuẩn bị nước uống, khăn phủ bàn và hoa (nếu cần).
- Máy chiếu, máy vi tính, màn chiếu,
- Tượng đài, bụt, hình ảnh (nếu cần).

Trong các nội dung trên thì những điểm quan trọng cần lưu ý sau đây:

**\* Thành phần và số lượng người tham dự cuộc họp**

Tùy theo tính chất, nội dung, mục đích, yêu cầu của cuộc họp, người triệu tập cuộc họp phải cân nhắc kỹ và quyết định thành phần, số lượng người tham dự cuộc họp cho phù hợp, bảo đảm đầy đủ và hiệu quả. Khi xác định những người tham dự cuộc họp cần lưu ý những thành phần sau đây:

- Những người có thẩm quyền ra quyết định.
- Những người có đủ năng lực chuyên môn, vị trí công việc liên quan đến các nội dung trình bày trong cuộc họp để có những đóng góp hữu hiệu.
- Những người có trách nhiệm thực hiện các công việc và công tác phối hợp trong cuộc họp triển khai.
- Những người sẽ bị ảnh hưởng bởi các quyết định của cuộc họp.

**\* Thời gian tiến hành cuộc họp**

Cần xác định ngày giờ cụ thể cũng như thời gian tiến hành một cuộc họp. Nội dung và tính chất cuộc họp là tiền đề để có thể quyết định cuộc họp phải tiến hành khi nào, thời gian bao lâu.

Ví dụ:

- Họp tham mưu, tư vấn không quá một buổi làm việc.
- Họp chuyên môn từ một buổi làm việc đến một ngày.
- Họp tổng kết năm không quá một ngày.
- Họp sơ kết, tổng kết hoặc chuyên đề kéo dài từ 1 ngày đến 2 ngày làm việc tùy theo tính chất và nội dung của chuyên đề.
- Họp tập huấn, triển khai nhiệm vụ công tác từ kéo dài 1 đến 5 ngày tùy theo tính chất và nội dung vấn đề.

**\* Chuẩn bị chương trình cuộc họp**

Chương trình cuộc họp là bản mô tả trình tự và những nội dung chính sẽ được thảo luận và cung cấp thông tin cần thiết giúp cho việc tổ chức cuộc họp hay còn gọi là

danh sách những vấn đề cần được nêu ra để thông tin hoặc thảo luận trong cuộc họp. Cuộc họp càng đông người càng phải có chương trình rõ ràng. Chương trình cuộc họp cho người chủ trì cuộc họp một cái nhìn tổng thể điều khiển cuộc họp. Chương trình cuộc họp phải bao gồm những thông tin như sau:

- Chủ đề chính hay nội dung chính của cuộc họp.
- Địa điểm họp.
- Thời gian bắt đầu, thời gian kết thúc, thời gian giải lao (nếu có).
- Tên người chủ tọa, tên người điều khiển chương trình, tên người ghi biên bản.
- Thành phần tham dự.
- Tên các chủ đề thảo luận trong cuộc họp, tên người trình bày mỗi nội dung, thời gian dự kiến cho mỗi nội dung.
- Tính chất của mỗi phần họp và cách thức tiến hành.

Trước khi lên chương trình cuộc họp, hãy sắp xếp thứ tự một cách hợp lý, những mục tương tự có thể được gộp lại với nhau để tránh việc nhắc lại một số nội dung thông tin cơ bản. Cần hạn chế số lượng các nội dung để làm cho cuộc họp tập trung hơn, kết quả sẽ tốt hơn. Hãy cân nhắc và phân bổ thời gian vừa đủ cho từng nội dung để tránh tình huống trong thực tế các cuộc họp thường kéo dài hơn thời gian dự kiến. Sau khi hoàn thành bản chương trình hãy in ra và kèm theo các tài liệu cần thiết gửi đến cho các thành viên tham dự. Người tổ chức cuộc họp cần liên lạc hỏi lại để biết chắc rằng các thành viên đã nhận được hồ sơ dự họp hay chưa.

#### **\* Thư mời họp**

Thư mời họp phải ghi rõ những nội dung sau đây:

- Người triệu tập và chủ trì.
- Thành phần tham dự.
- Người được triệu tập, khách được mời tham dự.
- Nội dung cuộc họp; thời gian địa điểm họp.
- Những yêu cầu đối với người được triệu tập hoặc được mời tham dự.

Thư mời họp phải được gửi trước ngày họp ít nhất là 3 ngày làm việc, kèm theo tài liệu, văn bản liên quan đến nội dung cuộc họp, trừ trường hợp các cuộc họp đột xuất.

#### **\* Biên bản cuộc họp và thông báo kết quả cuộc họp**

Nội dung diễn biến của cuộc họp phải được ghi thành biên bản. Trong trường hợp cần thiết, thì tổ chức ghi âm, ghi hình cuộc họp. Biên bản cuộc họp phải bao gồm những nội dung chính sau đây:

- Người chủ trì danh sách những người tham dự tại cuộc họp.
- Những vấn đề được trình bày và thảo luận tại cuộc họp.
- Ý kiến phát biểu của những người tham dự cuộc họp.
- Kết luận của chủ tọa cuộc họp và các quyết định đưa ra tại cuộc họp.

Thông thường, chậm nhất là 5 ngày làm việc sau ngày kết thúc cuộc họp, cơ quan, đơn vị được giao trách nhiệm phải thông báo bằng văn bản kết quả cuộc họp, gửi

cho các cơ quan, đơn vị và các cá nhân liên quan biết, thực hiện. Văn bản thông báo kết quả cuộc họp bao gồm những nội dung chính sau:

- Kết luận của người chủ trì cuộc họp về các vấn đề đưa ra tại cuộc họp
- Quyết định của người có thẩm quyền được đưa ra tại cuộc họp về việc giải quyết những vấn đề có liên quan và phân công trách nhiệm tổ chức thực hiện.

#### **1.3.4. Trách nhiệm của những người tham gia cuộc họp**

Bao gồm trách nhiệm của người chủ trì, người ghi biên bản và những người tham dự cuộc họp:

- Trách nhiệm của người chủ trì cuộc họp.

Người chủ trì cuộc họp cần quán triệt mục đích, yêu cầu, nội dung chương trình, thời gian và lịch trình của cuộc họp

Xác định thời gian tối đa cho mỗi người tham dự cuộc họp được trình bày ý kiến của mình một cách hợp lý.

Người chủ trì có trách nhiệm điều khiển cuộc họp theo đúng mục đích, yêu cầu đặt ra; có ý kiến kết luận cho tất cả các vấn đề đã được thảo luận tại cuộc họp trước khi kết thúc cuộc họp; giao trách nhiệm cho cơ quan, đơn vị có thẩm quyền ra văn bản thông báo kết quả cuộc họp đến những đơn vị cá nhân có liên quan.

- Trách nhiệm của người tham dự cuộc họp.

Những người tham dự cuộc họp có trách nhiệm nghiên cứu tài liệu, văn bản cuộc họp được nhận trước khi đến dự cuộc họp; chuẩn bị trước ý kiến phát biểu tại cuộc họp.

Phải đi dự họp đúng thành phần, đến họp đúng giờ và tham dự hết thời gian cuộc họp, trường hợp đến trễ thì phải thông báo cho chủ tọa cuộc họp và quản lý cấp trên biết.

Trong khi ngồi họp không được làm việc riêng hoặc xử lý công việc không liên quan đến nội dung cuộc họp, không gọi và nghe điện thoại trong phòng họp. Trình bày ý kiến tham gia hoặc tranh luận tại cuộc họp phải ngắn gọn, đi thẳng vào nội dung vấn đề và không vượt quá thời gian mà người chủ trì cuộc họp cho phép.

- Trách nhiệm của người ghi biên bản.

Thư ký ghi biên bản cuộc họp cần ghi chép đầy đủ và chính xác các nội dung đã được thảo luận cùng với những quyết định của cuộc họp, kết quả biểu quyết. Với những cuộc họp quan trọng thư ký cần đọc thông qua nội dung biên bản trước khi kết thúc cuộc họp. Sau cùng là hoàn thiện biên bản họp, lập hồ sơ hội họp.

#### **1.3.5. Nguyên tắc tổ chức thành công các cuộc họp**

Chuẩn bị cuộc họp thật chu đáo: Từ khâu đón đại biểu, khai mạc cuộc họp cho đến khâu bế mạc cuộc họp. Cần chuẩn bị tốt các phương tiện, thiết bị cần thiết, tài liệu cho cuộc họp. Nếu là người điều hành cần chuẩn bị trước các vấn đề có liên quan, dự kiến những câu hỏi mà người khác có thể đặt ra, thu thập thông tin chính xác và cụ thể nhất liên quan đến cuộc họp.

Không để cuộc họp kéo dài: không nên để cuộc họp kéo dài quá mức cần thiết vì sẽ làm ảnh hưởng đến thời gian giải quyết các công việc khác. Nếu cuộc họp kéo dài

trên 2 giờ nên có thời gian để nghỉ giải lao. Nếu chưa thống nhất được vấn đề thì để kỳ họp sau giải quyết tiếp.

Thảo luận về nội dung cuộc họp: Người điều hành cuộc họp nên tổ chức thảo luận về nội dung cuộc họp. Điều này giúp buổi họp có hiệu quả hơn, tránh có quá nhiều ý kiến trái ngược nhau, dễ dẫn đến thất bại. Sau thảo luận cần chốt lại nghị quyết để thống nhất ý kiến cuộc họp, tránh thông tin không chính thống sau cuộc họp.

Nên họp đúng giờ: Nếu có bộ phận hay cá nhân nào đến muộn hãy cứ bắt đầu cuộc họp đúng giờ (nếu đủ 2/3 số lượng), tránh chờ đợi để không làm ảnh hưởng đến người khác. Trong lúc diễn ra cuộc họp, người điều hành cần bám sát giờ giấc đã đặt ra trong chương trình.

Hướng dẫn các thành viên tích cực tham gia thảo luận và trình bày ngắn gọn: Khi thấy buổi họp quá thụ động, người điều hành cuộc họp nên đặt ra những câu hỏi thuộc về vấn đề chung của tất cả mọi người, không hỏi riêng 1 hoặc 1 số người nào đó. Trong trường hợp câu trả lời mang tính cá nhân hãy khéo léo nhắc nhở đừng làm mất thời gian của các thành viên. Nếu có nhiều ý kiến về một vấn đề cần nhắc nhở ý kiến sau tránh trùng lặp với ý kiến trước.

Nhắc nhở thành phần tham dự họp tập trung vào cuộc họp: hãy quan sát những dấu hiệu phi ngôn ngữ để nắm được không khí của buổi họp, cần ngăn chặn những tranh cãi ngoài lề hay trao đổi riêng trong cuộc họp.

Giữa các báo cáo, thảo luận có thể giải lao, ăn nhẹ nếu thời gian phiên họp kéo dài bằng nửa ngày làm việc.

Phát biểu, phê bình trong cuộc họp: Xác định và tuân thủ trật tự phát biểu, không nên bình luận, chê bai hay nói xấu về người khác, nhất là những người không tham dự cuộc họp. Cần phân biệt việc nói xấu và đóng góp ý kiến để phê bình, tự phê nhằm phấn đấu hoàn thiện. Góp ý, phê bình luôn mang tính xây dựng và chân thành. Nói xấu, chỉ trích mang tính nhỏ nhen và thành kiến.

Gặp gỡ giờ giải lao và sau buổi họp: giờ giải lao và sau cuộc họp nên gặp gỡ nói chuyện thân mật với các thành viên dự họp, đánh giá cao ý kiến của họ. Hành động này làm cho các thành viên nhận thấy rằng họ thật sự cần thiết, có ích cho cuộc họp nhằm động viên họ nhiệt tình tham gia phát kiến trong những cuộc họp sau.

## **2. Lập chương trình công tác**

### **2.1. Khái niệm**

Chương trình công tác là bản dự thảo phương hướng, chủ trương trong một giai đoạn hoặc thời gian dài hạn, nhiều năm của cơ quan, tổ chức.

Chương trình công tác thường có nội dung là mục tiêu chung, mục đích mà cơ quan hướng đến.

*Cách hiểu cơ bản chương trình công tác là cương lĩnh hành động chung của từng thành viên trong cơ quan, tổ chức.*

## 2.2. Căn cứ lập chương trình công tác

- Căn cứ pháp lý về chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật.
- Căn cứ khoa học về chuyên môn, kỹ thuật, nghiệp vụ.
- Căn cứ tình hình thực tiễn của cơ quan: nhân lực, tài lực, vật lực.

## 2.3. Nguyên tắc lập chương trình công tác

- Đảm bảo tính khách quan.
- Đảm bảo tính khoa học.
- Đảm bảo tính quản lý tập trung.

## 2.4. Yêu cầu lập chương trình công tác

- Cụ thể
- Phù hợp
- Thống nhất
- Khả thi

## 2.5. Tiến hành lập chương trình công tác

- Thu thập dữ liệu thứ cấp, sơ cấp, thông tin phù hợp với mục đích của cơ quan hướng tới.
  - Thảo luận, xin ý kiến để soạn thảo kế hoạch, xác định mục tiêu, các vấn đề cần thực hiện, phương án hành động cụ thể.
  - Sửa bản thảo, trình ký, triển khai kế hoạch đến từng bộ phận, từng cá nhân
  - Đề ra nguồn lực (tài lực, nhân lực, vật lực), chỉ tiêu, chuẩn cần đạt.
  - Phân công nhân sự đảm trách nhiệm vụ.
  - Triển khai hành động cụ thể.
  - Báo cáo kết quả thực hiện.

## 3. Lập kế hoạch công tác

### 3.1. Khái niệm

Kế hoạch công tác là bản dự thảo mục tiêu, yêu cầu, cách thức tổ chức thực hiện các hoạt động nhằm đạt mục tiêu đã đề ra của cơ quan, tổ chức trong một khoảng thời gian nhất định.

Kế hoạch công tác thường có nội dung là hoạt động thường xuyên, mục tiêu cụ thể mà cơ quan cần đạt trong thời gian ngắn hạn.

*Cách hiểu cơ bản kế hoạch công tác là hoạt động cụ thể của từng thành viên trong cơ quan thực hiện hàng ngày, hàng tuần, hàng tháng.*

### 3.2. Căn cứ lập kế hoạch công tác

- Căn cứ pháp lý về chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật.
- Căn cứ khoa học về chuyên môn, kỹ thuật, nghiệp vụ.
- Căn cứ tình hình thực tiễn của cơ quan: nhân lực, tài lực, vật lực, những tác động chính trị, kinh tế, xã hội có ảnh hưởng đến cơ quan.

### 3.3. Nguyên tắc lập kế hoạch công tác

- Đảm bảo tính khách quan.
- Đảm bảo tính khoa học.
- Đảm bảo tính quản lý tập trung.

### 3.4. Yêu cầu lập kế hoạch công tác

- Cụ thể
- Phù hợp
- Thống nhất
- Khả thi

### 3.5. Tiến hành lập kế hoạch công tác

Quy trình tổng thể như sau:

- Thu thập dữ liệu, thông tin phù hợp với công việc dự định thực thi trong hoạt động của cơ quan.

- Thảo luận, xin ý kiến để soạn thảo kế hoạch, xác định mục tiêu, các vấn đề cần thực hiện, phương án hành động cụ thể.

- Sửa bản thảo, trình ký, triển khai kế hoạch đến từng bộ phận, từng cá nhân.

Quy trình cụ thể như sau:

- Phân tích tình hình theo dữ liệu, thông tin thu thập, dự phòng rủi ro, tác động ảnh hưởng có thể xảy ra do nguyên nhân từ bên trong và bên ngoài.

- Đề ra nguồn lực (tài lực, nhân lực, vật lực), chỉ tiêu, chuẩn cần đạt.

- Phân công nhân sự đảm trách nhiệm vụ.

- Triển khai hành động cụ thể, hoàn tất thủ tục thanh toán (tiếp khách hoặc đi công tác) theo quy định.

- Báo cáo kết quả thực hiện. Đề xuất kiến nghị nếu có.

## 4. Tiếp khách

Hoạt động giao tiếp, đối nội, đối ngoại là hoạt động lễ tân nhà nước với những nghi thức và thủ tục quy định trong Hiến pháp. Giáo trình này chỉ trình bày hoạt động tiếp khách thông thường của một cơ quan.

Đón tiếp khách là hoạt động thường xuyên tại cơ quan, tổ chức đảm bảo cho hoạt động sản xuất kinh doanh, chuyên môn nghiệp vụ duy trì, tồn tại và phát triển nhằm thực hiện yêu cầu của công tác quản lý và nhu cầu giao tiếp xã hội.

Vì vậy, cơ quan cần bố trí, phân công nhân sự chuyên trách việc tiếp khách và phòng khách thuận tiện đảm bảo cho hoạt động tiếp khách của cơ quan lịch sự, chu đáo. Tại nơi tiếp khách cần niêm yết ngày, giờ, nội quy, hướng dẫn để mọi người cùng biết và thực hiện.

### 4.1. Vai trò của việc đón tiếp khách.

Một số kết quả nghiên cứu thực tế cho thấy đối với lãnh đạo các cơ quan, thời gian tiếp khách và trực tiếp bàn bạc với khách chiếm khoảng 20% tổng số thời gian

làm việc chính thức. Vì vậy, tổ chức việc đón tiếp khách tiết kiệm, hợp lý và hiệu quả sẽ giúp cho người lãnh đạo tiết kiệm thời gian để tập trung vào những việc quan trọng, tạo điều kiện cho doanh nghiệp, cơ quan, tổ chức phát triển tốt các mối quan hệ giao dịch.

#### 4.2. Trình tự tiếp khách bình thường

Tiếp khách bình thường là trường hợp tiếp khách đến liên hệ công tác thông thường tại cơ quan, tổ chức. Đối với trường hợp các bộ phận có hẹn trước với khách thì bộ phận đó có trách nhiệm thông tin cho nhân viên lễ tân biết trước để tiếp khách được chu đáo. Nội dung thông tin bao gồm: tên khách, đơn vị công tác, người cần gặp, giờ hẹn. Nhân viên lễ tân ghi nhận thông tin vào sổ thông tin đồng thời thông báo cho bảo vệ biết.

Khi khách đến cơ quan liên hệ công tác thì nhân viên bảo vệ có trách nhiệm hướng dẫn khách gặp bộ phận lễ tân. Sau khi nghe yêu cầu từ khách, nhân viên lễ tân sẽ xử lý như sau:

- Khách đã có lịch hẹn trước: nhân viên lễ tân cần lịch sự hỏi tên, thẻ căn cước (hoặc giấy tờ có tính pháp lý) và lịch hẹn. Nhân viên cần xem trước lịch hẹn và trả lời cho khách biết về việc đã xếp lịch này. Sau đó nhân viên lễ tân hướng dẫn khách ngồi đợi tại khu vực phòng chờ, mời nước rồi liên hệ với người ở bộ phận cần gặp.

- Khách không hẹn trước: sau khi mời khách ngồi nhân viên lễ tân phải liên hệ với phòng Hành chính liên lạc với bộ phận liên quan gặp khách hoặc có hướng xử lý. Nếu người cần gặp không thể liên hệ được hoặc từ chối gặp thì nhân viên trả lời khách là không liên hệ được rồi yêu cầu khách ghi nhận thông tin để liên hệ sau.

<b>MẪU PHIẾU HẸN</b>	
Ngày đến:.....	
Họ và tên:.....	
Nghề nghiệp:.....	
Nơi làm việc:.....	Điện thoại:.....
Vấn đề cần liên lạc:.....	
.....	
Ngày giờ hẹn:.....	
Người cần gặp:.....	
Chữ ký của người hẹn	

**Hình 2.1: Mẫu phiếu hẹn**

### 4.3. Trình tự tiếp khách quan trọng

**Đề xuất yêu cầu:** Yêu cầu tiếp khách quan trọng có thể do các bộ phận đề xuất hoặc do lãnh đạo chỉ định. Khi phát sinh yêu cầu tiếp khách đặc biệt thì người yêu cầu phải thực hiện giấy đề xuất tiếp khách trình lãnh đạo phê duyệt. Sau khi lãnh đạo duyệt thì người đề xuất chuyển qua phòng hành chính lập kế hoạch tổ chức đón tiếp khách.

**Lập kế hoạch:** Phòng hành chính lập kế hoạch tiếp khách theo mẫu đã quy định, chuyển cho người đề nghị tiếp khách cùng trao đổi và thống nhất, sau đó chuyển cho lãnh đạo phê duyệt. Kế hoạch tiếp khách phải được chuyển cho các bộ phận liên quan, cho người tiếp khách và phòng Hành chính lưu để tổ chức thực hiện.

**Chuẩn bị:** Về nguyên tắc, toàn bộ khâu chuẩn bị theo kế hoạch do phòng hành chính tổ chức thực hiện. Tuy nhiên đối với một số công việc đặc thù liên quan đến bộ phận chuyên môn thì có thể phối hợp với bộ phận đó để tổ chức thực hiện. Trưởng phòng hành chính chịu trách nhiệm kiểm soát tiến độ và các công việc thực hiện theo kế hoạch đã đề ra.

**Đón tiếp:** Trước giờ đón tiếp, trưởng phòng hành chính kiểm tra trực tiếp các công việc cần chuẩn bị đón tiếp. Trong quá trình đón tiếp trưởng phòng hành chính phải phân công nhân viên túc trực để kiểm soát công việc và xử lý công việc phát sinh.

**Quyết toán chi phí:** Phòng hành chính chịu trách nhiệm lập thủ tục thanh toán, theo quy định về công tác tài chính. Cơ quan cần thực hiện mức khoán quy định tối đa và tối thiểu cho chi phí chiêu đãi, tiếp khách.

### 4.4. Tổ chức tiếp đón khách nước ngoài.

Việc tiếp đón khách nước ngoài luôn cần sự quan tâm của cơ quan nhiều hơn, chuẩn bị kỹ hơn vì các vấn đề văn hoá, ngôn ngữ, ngoại giao. Việc tiếp khách nước ngoài bao giờ cũng được lên lịch trước, có khi khách còn ở nước ngoài đã liên hệ hẹn gặp. Để chuẩn bị cho cuộc tiếp khách được diễn ra tốt đẹp, cần phải chuẩn bị những việc sau:

- Lên lịch buổi làm việc cho phù hợp: Hai bên liên lạc qua điện thoại, email, fax để xác định giờ chính thức buổi làm việc.

- Cần chuẩn bị chu đáo về nội dung. Đơn vị cần huy động các phòng, ban có liên quan đến nội dung vấn đề, khẩn trương chuẩn bị theo kế hoạch. Nếu khách là khách mời của đơn vị thì kế hoạch bao gồm nhiều mặt hơn và nhiệm vụ của thư ký cũng đa dạng hơn như:

+ Xác minh thông tin toàn đoàn, bao gồm số lượng các thành viên đoàn công tác, tên, chức vụ của từng người.

+ Chuẩn bị thành phần nhân sự có liên quan để làm việc hoặc đón tiếp.

+ Liên hệ những cơ quan chức năng cần thiết.

+ Chọn nơi ăn nghỉ, xe đưa đón.

+ Chọn nơi tiếp kiến, nơi làm việc, nơi chiêu đãi, nơi tham quan.

+ Tìm hiểu tập quán của khách.



+ Tổ chức đón khách, tặng hoa...

- Triển khai chuẩn xác: Khách nước ngoài đặc biệt coi trọng giờ giấc theo lịch xác định. Vì vậy, phải thực hiện chính xác, nếu có thay đổi thì phải báo trước. Nếu giờ máy bay bị trễ, phải thay đổi lịch cho nhanh chóng và thông báo cho các bộ phận liên quan.

- Vai trò ghi và lập biên bản của thư ký: Đây là một công việc rất quan trọng, thư ký phải tập trung vào việc ghi tốc ký và nhờ một người khác sử dụng máy ghi âm. Không được y lại vào máy ghi âm mà nhất thiết phải dịch bản tốc ký cho khẩn trương, kịp lập xong bản ghi nhớ hay biên bản cuộc họp càng nhanh càng tốt.

## 5. Tiếp chuyện qua điện thoại

### 5.1. Điện thoại gọi đến

#### 5.1.1. Nhận cuộc gọi điện thoại

Khi nghe chuông điện thoại reo, nhân viên văn phòng nên nhắc máy trả lời ngay, đừng để chuông đổ quá ba hồi. Trong tập quán giao dịch, nếu để điện thoại reo đến hồi chuông thứ năm mới có người nhắc máy thì văn phòng sẽ bị đánh giá là tác phong làm việc kém hiệu quả. Cần tránh việc khách gọi điện đến cơ quan ngay trong giờ hành chính mà vẫn không có người nhắc máy.

Cách xưng hô cần phù hợp với đối tượng giao tiếp và truyền thống phong tục người Việt Nam. Câu đầu tiên nhân viên văn phòng phải nói là thông báo cho người gọi biết đơn vị đang nhận điện thoại, khách gọi sẽ không phải hỏi lại. Phải xưng tên công ty, tên đơn vị hay cá nhân khi nhận cuộc gọi. Cần biết người gọi là ai, gọi đến từ cơ quan nào, mục đích của cuộc gọi là gì? Ví dụ:

- Xin chào! Phòng tiếp tân cơ quan A xin nghe.

- Alô! Phòng hành chính cơ quan B nghe ạ.

Khi nhận điện thoại nội bộ, nhân viên văn phòng không phải chú ý nhiều đến nghi thức mà chỉ cần giới thiệu ngắn gọn.

Ví dụ:

- Alô! (nhân viên văn phòng) dạ A nghe đây ạ.

- Alô! (nhân viên văn phòng) dạ B đang nghe ạ.

- Dạ A nghe máy ạ!

Sau khi ghi nhận yêu cầu của người gọi, cần trả lời hoặc hướng dẫn cặn kẽ. Nếu người gọi cần cung cấp thông tin thì nhanh chóng tìm và cung cấp ngay, không để khách chờ lâu. Sau khi cung cấp thông tin, hỏi khách còn cần thêm gì nữa không, luôn tỏ thái độ sẵn sàng hợp tác với khách.

#### 5.1.2. Sàng lọc cuộc gọi

Nhân viên văn phòng cần xác định xem đơn vị hay cá nhân gọi đến có gấp không và nên giải quyết như thế nào cho thích hợp. Cần có kỹ năng phát hiện mục đích của người gọi và có thể cung cấp đầy đủ thông tin.

Nếu vấn đề người gọi quan tâm thuộc về thẩm quyền giải quyết của các phòng ban chức năng hoặc các phòng ban khác, người khác có thể trả lời rõ ràng hơn thì nhân viên văn phòng nên chuyển số máy. Khi chuyển, nhân viên văn phòng phải giải thích và hỏi ý kiến của khách.

Ví dụ:

- Hiện giờ, anh X ở phòng A đang phụ trách vấn đề này.

- Tôi có thể chuyển máy để chị trao đổi với anh X cụ thể hơn được không ạ?

Nếu các cuộc điện thoại đề cập đến vấn đề chỉ có thủ trưởng mới có quyền giải quyết nhưng lại không gấp đến nỗi phải làm gián đoạn công việc của thủ trưởng. Trong trường hợp này nhân viên văn phòng nên hỏi lại người gọi:

“Thưa ông, hiện giờ thủ trưởng đang bận họp. Ông có thể gọi lại sau được không ạ?”.

Có nghĩa là người quản lý thực sự đang bận và không nên quấy rầy thủ trưởng cho đến khi nào thủ trưởng có thời gian để gọi lại.

Để nhận biết vấn đề của bên gọi là quan trọng hơn vấn đề thủ trưởng đang bận giải quyết? Trường hợp này nhân viên văn phòng có thể giữ người gọi ở đầu dây với câu:

“Xin ông chờ cho vài giây, để tôi xem có thể gọi ông ấy được không” và xin thủ trưởng của mình một câu trả lời ngắn gọn có thể là vừa lòng người gọi.

Có loại liên lạc khẩn cấp, thuộc đề tài mà thủ trưởng đặt thành ưu tiên nghĩa là đáng để ngừng ngay công việc mà trả lời – đó là các cuộc gọi của cấp trên. Lúc này nhân viên văn phòng đang phân vân không biết có nên chuyển thẳng cho thủ trưởng hay không thì nên xử lý như thế nào?

Nhân viên văn phòng nên hỏi lại người gọi:

“Dạ thủ trưởng đang bận. Ông thấy có thật cần thiết để tôi đi gọi ông ta ngay bây giờ không ạ?”

### 5.1.3. Nhận và chuyển tin nhắn

Trong trường hợp người mà khách cần gặp không có mặt ở phòng, nhân viên văn phòng nên chủ động đề nghị khách nhắn lại.

Ví dụ:

- Thưa ông, hiện giờ ông A không có mặt ở văn phòng, ông có điều gì cần tôi nhắn lại không?

<b>MẪU CHUYỂN TIN NHẮN</b>	
Ngày giờ nhận tin.....	
Họ và tên người nhắn:.....	
Nghề nghiệp:.....	
Nơi làm việc:.....	Điện thoại:.....
Người cần nhận tin:.....	
Vấn đề cần nhắn tin:.....	
.....	
Hạn phản hồi thông tin:.....	
Chữ ký của người chuyển tin	

### **Hình 2.2: Mẫu phiếu tin nhắn**

Nhân viên văn phòng phải luôn đặt tập phiếu nhắn tin và bút viết dự phòng bên cạnh điện thoại để ghi lại những điều cần thiết khi trả lời điện thoại. Nếu là tin nhắn cho lãnh đạo thì khi trở về lãnh đạo có thể xem và trả lời người gọi. Nhân viên văn phòng phải ghi lại chính xác và đầy đủ để lãnh đạo nắm được nội dung và giải quyết một cách nhanh chóng và thuận tiện. Trong lúc ghi chép, nếu chỗ nào chưa rõ phải hỏi lại ngay. Đối với các vấn đề quan trọng phải đọc lại cho người nhắn để xác nhận lại thông tin.

Tin nhắn gửi cho cá nhân nào đó thì cũng phải chuyển tin nhắn cho người nhận ngay khi có thể, nghĩa là trong thời gian sớm nhất. Nếu là cấp quản lý thì cần kiểm tra việc thực hiện yêu cầu của khách trong tin nhắn.

#### **5.1.4. Kết thúc cuộc gọi**

Sau khi đã nói chuyện xong nhân viên văn phòng cần kết thúc cuộc gọi một cách lịch sự, đừng bao giờ cúp máy đột ngột. Các câu kết thúc nên tạo ấn tượng tốt cho người khi gọi.

Ví dụ:

- Cảm ơn anh đã gọi điện cho chúng tôi. Xin chào anh!
- Cảm ơn ông đã có lời nhắn. Tôi sẽ báo lại với lãnh đạo ngay khi ông ấy có mặt ở cơ quan. Xin chào ông!

Sau khi kết thúc nhân viên văn phòng nên đặt ống nghe xuống một cách nhẹ nhàng. Là người nhận phải chờ người gọi đặt ống nghe xuống trước rồi mới đặt sau. Làm điều này là để tỏ ra quan tâm đến cuộc nói chuyện này, để lại cho người nghe ấn tượng tốt về công ty, nét đẹp văn hoá của bản thân người nhân viên văn phòng.

## 5.2. Thực hiện cuộc gọi điện thoại đi

Nhân viên văn phòng phải có một cuốn danh bạ điện thoại đặt bên cạnh máy điện thoại. Ngoài cuốn danh bạ nhân viên văn phòng phải có sổ ghi chép số điện thoại của các cơ quan đối tác, khách hàng, cán bộ nhân viên, cơ quan chính quyền, các tổ chức xã hội. Khi có sự thay đổi số điện thoại phải bổ sung kịp thời.

Khi gọi điện ở cơ quan tránh giờ nghỉ trưa và cuối giờ làm việc. Gọi ra nước ngoài phải chú ý chênh lệch múi giờ. Nếu gọi đến nhà riêng thì tránh gọi quá sớm hoặc quá khuya, tránh gọi vào các bữa ăn và giờ nghỉ trưa. Trước khi gọi hãy kiểm tra số máy, nếu gọi nhầm hãy xin lỗi nhẹ nhàng rồi gác máy.

Cần nắm rõ mục đích và nội dung cuộc gọi, nếu cần có thể ghi trước các ý quan trọng cần trao đổi. Khi đầu dây nhắc máy, hãy tự xưng về mình, công ty mình, mục đích cuộc gọi một cách ngắn gọn, rõ ràng và đề nghị được nói chuyện với người cần gặp. Cần dự phòng tình huống để lại tin nhắn, gặp người khác hoặc gọi cho số máy khác.

## 5.3. Những điểm cần lưu ý

Luyện giọng nói: Giọng nói có vai trò quan trọng trong giao tiếp điện thoại. Hãy chú ý đến tốc độ, cường độ, ngữ điệu và âm sắc của giọng nói. Luyện giọng nói nhẹ nhàng, dễ nghe, không nói nhanh quá hoặc chậm quá mà với tốc độ vừa phải, nói chậm hơn so với những cuộc nói chuyện bình thường. Giọng nói cần có âm điệu lên xuống để người nghe khỏi bị nhàm chán.

Nụ cười: Có sự liên hệ giữa nụ cười với giọng nói. Mỉm cười trong khi nói sẽ làm cho giọng nói thân thiện và ấm áp hơn.

Lịch sự trân trọng: Luôn sử dụng các cụm từ xã giao lịch sự như cảm ơn, xin lỗi, vui lòng, dạ vâng...

Tập trung: Có tư thế thoải mái khi nghe điện thoại, không dùng đầu cổ kẹp vào điện thoại khi nói chuyện, tiếng nói sẽ không được tự nhiên. Không nên vừa nói chuyện vừa làm việc khác, khách sẽ nghĩ rằng họ không được quan tâm. Nhân viên văn phòng nên tập trung chú ý vào cuộc nói chuyện, như thế mới đúng là người lịch sự, văn minh, hiện đại và đáp ứng với vị trí việc làm.

Thông báo kịp thời: Khi có yêu cầu chờ hoặc chuyển máy, hãy thông báo cho đầu dây bên kia được biết, không nên lẳng lặng mà làm không thông báo. Đầu dây bên kia sẽ phải hỏi lại vì không biết đề nghị của họ có được đáp ứng hay không.

Thận trọng: khi có việc ra ngoài, phải nhờ người khác làm giúp, tránh bỏ mặc điện thoại đổ chuông quá lâu làm lỡ các cuộc gọi đến. Không nói những điều bí mật trong điện thoại, không được cung cấp số điện thoại di động, nhà riêng của lãnh đạo cho bất cứ ai. Nhân viên văn phòng phải khéo léo hỏi tên số điện thoại của người gọi để báo cho lãnh đạo để lãnh đạo sẽ tự tìm cách giải quyết với những thông tin như vậy. Cần tránh bình phẩm người đối thoại ngay khi cúp máy vì rằng người ở đầu dây bên kia vẫn còn cầm máy và vẫn có thể nghe được những câu nói này. Ngoài ra lời bình

phẩm có thể lọt vào tai các đồng nghiệp thậm chí những người khách đang ngồi đợi, họ sẽ có ấn tượng không tốt về cơ quan, tổ chức. Thậm chí, câu chuyện đến tai người bị bình phẩm, nó sẽ gây tai hại khôn lường.

Tránh đưa cảm xúc cá nhân vào cuộc đối thoại: nên nhớ rằng mọi cuộc điện thoại đều có thể ảnh hưởng đến tình hình hoạt động và mục tiêu của cơ quan. Nhân viên văn phòng không nên đưa những tình cảm hay cảm xúc cá nhân vào trong cuộc nói chuyện. Một nhân viên văn phòng dễ mến và nhiệt tình sẽ giúp khách hàng tiềm năng có cảm tình với cơ quan và ngược lại một nhân viên văn phòng gắt gỏng, xấu tính sẽ đuổi những người khách đó đi. Cho dù người khách có khó tính đến mức nào cũng nên nhớ đó là công việc mà người nhân viên văn phòng đang thực thi một tác vụ mà mình được trả lương.

## 6. Câu hỏi ôn tập

Câu 1: Hãy nêu và phân tích chương trình công tác.

Câu 2: Hãy nêu và phân tích kế hoạch công tác.

Câu 3: Hãy nêu cách thức tiếp nhận điện thoại gọi đến.

Câu 4: Hãy nêu cách thức thực hiện điện thoại gọi đi.

Câu 5: Viết biên bản một cuộc họp.

## CHƯƠNG 3: SOẠN THẢO VÀ QUẢN LÝ VĂN BẢN

### Giới thiệu

Để soạn thảo văn bản đảm bảo chất lượng, người soạn thảo cần kiến thức cơ bản về pháp luật, ngôn ngữ, kinh tế, xã hội và kiến thức chuyên môn của vấn đề cần soạn thảo văn bản.

Soạn thảo văn bản và quản lý các văn bản thường sử dụng trong văn phòng được gọi chung là công tác văn thư.

### Mục tiêu

- Trình bày được khái niệm, chức năng, vai trò của văn bản trong hoạt động của cơ quan, tổ chức.
- Trình bày được kỹ thuật soạn thảo và những yêu cầu cơ bản của việc soạn thảo văn bản.
- Vận dụng được các kiến thức đã học để soạn thảo và quản lý các văn bản thường sử dụng trong văn phòng.
- Vận dụng được các kiến thức đã học để thực hiện các công việc trong văn phòng.

### Nội dung chính

#### 1. Khái niệm, chức năng, vai trò của văn bản trong hoạt động của cơ quan, tổ chức

##### 1.1. Khái niệm văn bản

Văn bản là những quyết định, thông tin thành văn do cá nhân, cơ quan ban hành theo thẩm quyền, trình tự, thủ tục, hình thức nhằm điều chỉnh các mối quan hệ quản lý giữa các cơ quan, nội bộ cơ quan và cá nhân.

*Hay nói cách khác, văn bản là vật chứa tin, được ghi bằng ký hiệu ngôn ngữ.*

Theo Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05 tháng 3 năm 2020 của Chính phủ “Văn bản là thông tin thành văn được truyền đạt bằng ngôn ngữ hoặc ký hiệu, hình thành trong hoạt động của các cơ quan, tổ chức và được trình bày đúng thể thức, kỹ thuật theo quy định”.

##### 1.2. Chức năng

- Chức năng thông tin
- Chức năng pháp lý
- Chức năng quản lý
- Chức năng văn hoá – xã hội
- Các chức năng khác

##### 1.3. Vai trò của văn bản

- Văn bản quản lý nhà nước đảm bảo thông tin cho hoạt động quản lý nhà nước
- Văn bản là phương tiện truyền đạt các quyết định quản lý
- Văn bản là phương tiện kiểm tra, theo dõi hoạt động của bộ máy lãnh đạo và quản lý

- Văn bản là công cụ xây dựng hệ thống pháp luật

## 2. Phân loại văn bản

Theo Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05 tháng 3 năm 2020 của Chính phủ (Nghị định số 30), văn bản được chia thành hệ thống văn bản quy phạm pháp luật và hệ thống văn bản hành chính. Văn bản hành chính thông thường là văn bản hình thành trong quá trình chỉ đạo, điều hành, giải quyết công việc của các cơ quan, tổ chức. Văn bản điện tử là văn bản dưới dạng thông điệp dữ liệu được tạo lập hoặc được số hóa từ văn bản giấy và trình bày đúng thể thức, kỹ thuật, định dạng theo quy định. Đây là hình thức văn bản được sử dụng phổ biến trong các cơ quan, tổ chức.

### 2.1. Văn bản quy phạm pháp luật

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, Bộ luật, 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, Nghị quyết
  - + Thủ tướng Chính phủ: Chỉ thị, Quyết định
  - + Bộ trưởng, cơ quan ngang Bộ: Thông tư, Quyết định, Chỉ thị
  - + Các Bộ: Thông tư liên tịch
  - + UBND các cấp: Chỉ thị, Quyết định

### 2.2. Văn bản hành chính

Là văn bản hình thành trong quá trình chỉ đạo, điều hành, giải quyết công việc của các cơ quan, tổ chức.

Hệ thống văn bản hành chính bao gồm các loại: văn bản hành chính cá biệt, văn bản hành chính thông thường có tên loại, văn bản hành chính thông thường không có tên loại và văn bản điện tử.

#### 2.2.1. Văn bản áp dụng quy phạm pháp luật (văn bản hành chính 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. Văn bản hành chính cá biệt bao gồm:

- Quyết định (QĐ): Là loại văn bản dùng để quy định các vấn đề về chế độ, chính sách, tổ chức bộ máy, nhân sự và giải quyết những vấn đề khác dưới hình thức áp dụng các văn bản quy phạm pháp luật. Việc áp dụng này chỉ được thực hiện một lần cho một cá nhân, một sự việc hay một vấn đề cụ thể. Do đặc điểm nói trên, chủ thể ban hành quyết định là Thủ trưởng các cơ quan quản lý nhà nước (Thủ tướng, Bộ trưởng hoặc Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, UBND các cấp), Thủ trưởng các cơ quan hành

chính sự nghiệp, Thủ trưởng các doanh nghiệp nhà nước và doanh nghiệp tư nhân. Trình bày theo mẫu 1.2- Quyết định (cá biệt) quy định trực tiếp, mẫu 1.3- Quyết định (quy định gián tiếp), mẫu văn bản (được ban hành, phê duyệt kèm theo quyết định) đối với văn bản giấy, mẫu văn bản (được ban hành, phê duyệt kèm theo quyết định) đối với văn bản điện tử.

- Nghị quyết (NQ): là văn bản quy phạm pháp luật được ban hành theo quyết định của tập thể cơ quan, tổ chức. Trình bày theo mẫu 1.1- Nghị quyết (cá biệt).

### **2.2.2. 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 một chủ trương, một quyết định hay nội dung và kết quả hoạt động của một 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. Văn bản hành chính thông thường có tên loại bao gồm một số văn bản sau:

- Thông cáo (TC): Là văn bản do các cơ quan quản lý nhà nước trung ương dùng để công bố với nhân dân một quyết định hoặc một sự kiện quan trọng về đối nội, đối ngoại của quốc gia. Thông cáo do Quốc hội, Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Chính phủ, Ban chấp hành Trung ương Đảng Cộng sản Việt Nam ban hành. Trình bày theo mẫu 1.4- Văn bản có tên loại.

- Thông báo (TB): Là loại văn bản dùng để thông tin các vấn đề trong hoạt động của các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân... để các đối tượng có liên quan được biết hoặc thực thi. Trình bày theo mẫu 1.4- Văn bản có tên loại.

- Chương trình (CTr): Là loại văn bản dùng để sắp xếp nội dung công tác, lịch làm việc cụ thể theo một trình tự nhất định và trong một thời gian nhất định. Trình bày theo mẫu 1.4- Văn bản có tên loại.

- Kế hoạch (KH): Là loại văn bản được dùng để xác định mục tiêu, yêu cầu, chỉ tiêu của nhiệm vụ cần hoàn thành trong một thời gian nhất định và các biện pháp về tổ chức, nhân sự, cơ sở vật chất cần thiết để thực hiện nhiệm vụ đó. Trình bày theo mẫu 1.4- Văn bản có tên loại.

- Phương án (PA): Là loại văn bản nêu dự kiến về cách thức, trình tự tiến hành công việc trong hoàn cảnh, điều kiện nhất định. Trình bày theo mẫu 1.4- Văn bản có tên loại.

- Đề án (ĐA): Đề án là văn bản dùng để trình bày dự định, mục tiêu, kế hoạch thực hiện công tác trong một khoảng thời gian nhất định dựa trên cơ sở những đặc điểm, tình hình thực tiễn của cơ quan, đơn vị, tổ chức. Trình bày theo mẫu 1.4- Văn bản có tên loại.

- Báo cáo (BC): Là loại văn bản dùng để phản ánh tình hình, sự việc, vụ việc, hoạt động của các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trong một khoảng thời gian cụ thể nhằm kiến nghị các giải pháp hoặc đề nghị cấp trên cho phương hướng xử lý. Trình bày theo mẫu 1.4- Văn bản có tên loại.



- Tờ trình (TTr): Là loại văn bản dùng để đề xuất với cấp trên phê chuẩn hay xét duyệt một vấn đề mới hoặc đã có trong kế hoạch mà cấp dưới không thể tự quyết định được. Trình bày theo mẫu 1.4- Văn bản có tên loại.

- Biên bản (BB): Là loại văn bản dùng để ghi lại sự việc, vụ việc đã hoặc đang xảy ra để làm chứng cứ pháp lý. Biên bản được sử dụng trong hoạt động của cơ quan, doanh nghiệp hoặc trong hoạt động của cơ quan Nhà nước với công dân. Trình bày theo mẫu 1.9- Biên bản.

- Công điện (CĐ): Là loại văn bản đặc biệt dùng để truyền đạt nhanh một mệnh lệnh, một nội dung công việc đến cơ quan, đơn vị, tổ chức để thực hiện trong trường hợp khẩn cấp. Trình bày theo mẫu 1.6- Công điện.

- Giấy mời (GM): Là loại văn bản dành cho cơ quan nhà nước, các doanh nghiệp mời các thành viên đến tham dự một cuộc họp hay một chương trình nào đó. Trình bày theo mẫu 1.7- Giấy mời.

- Giấy giới thiệu (GGT): Là loại văn bản dùng để cấp cho cán bộ, nhân viên liên hệ giao dịch, giải quyết các nhiệm vụ được giao khi đi công tác. Trình bày theo mẫu 1.8- Giấy giới thiệu.

- Giấy nghỉ phép (GNP): Là loại văn bản dùng để cấp cho cán bộ, nhân viên được nghỉ phép theo Luật lao động để giải quyết các công việc của cá nhân. Trình bày theo mẫu 1.10- Giấy nghỉ phép.

- Hợp đồng (HĐ): Là văn bản dùng để ghi lại sự thỏa thuận giữa hai hay nhiều bên bằng văn bản, trong đó các bên ký với nhau lập một quan hệ pháp lý về quyền lợi và nghĩa vụ.

- Giấy đi đường (GĐĐ): Là loại văn bản dùng để cấp cho cán bộ, nhân viên đi công tác để tính phụ cấp đi đường, không có giá trị thay cho giấy giới thiệu.

- Giấy biên nhận (GBN): Là loại văn bản dùng để xác nhận số lượng và loại hồ sơ, giấy tờ do cơ quan hoặc cá nhân khác gửi đến.

- Phiếu gửi (PG): Là loại văn bản dùng để gửi tài liệu của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân này đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân khác.

- Phiếu chuyển (PC): Là loại văn bản dùng để chuyển hồ sơ, tài liệu của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đến bộ phận khác để tiếp tục giải quyết hoặc do chủ thể chuyển không có thẩm quyền giải quyết.

- Giấy chứng nhận (GCN): Là văn bản dùng để xác nhận một sự việc, một đối tượng có liên quan đến các hoạt động của cơ quan, doanh nghiệp.

- Giấy ủy nhiệm (GUN): Là loại văn bản dùng để ghi nhận sự thỏa thuận giữa người có quyền (hoặc người đại diện theo pháp luật) và người được ủy nhiệm. Theo đó, người được ủy nhiệm thực hiện quyền hoặc nghĩa vụ thay cho người có quyền (hoặc người đại diện theo pháp luật).

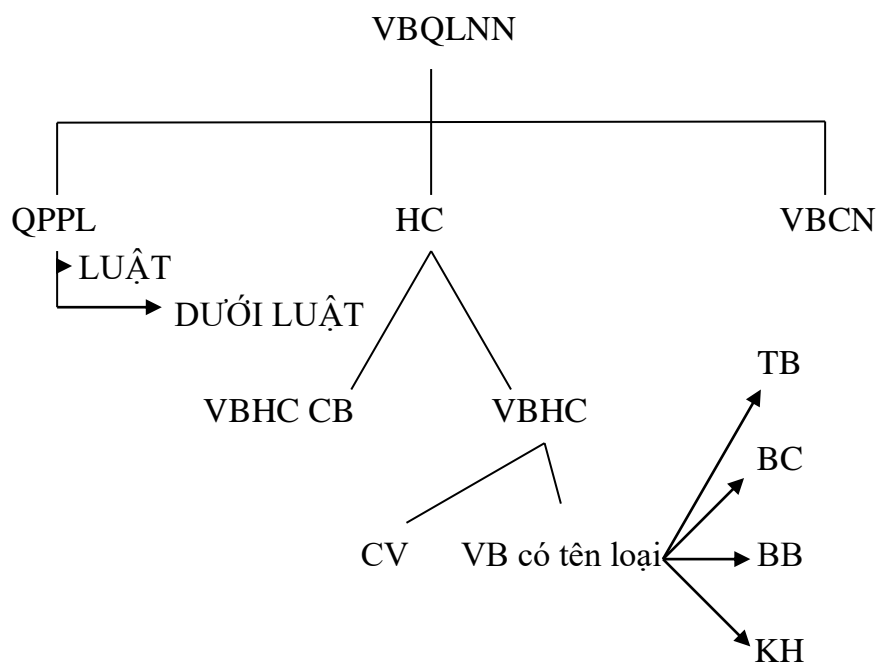
Văn bản hành chính thông thường không có tên loại: Công văn là loại văn bản không có tên loại dùng làm phương tiện giao dịch hành chính giữa các cơ quan, tổ chức hoặc giữa cơ quan, tổ chức với công dân. Phạm vi sử dụng của công văn rất rộng,

liên quan đến các lĩnh vực hoạt động thường xuyên của cơ quan, tổ chức. Trình bày theo mẫu 1.5- Công văn.

### 2.3. Văn bản chuyên ngành

Văn bản chuyên ngành là văn bản hình thành trong quá trình thực hiện hoạt động chuyên môn, nghiệp vụ của một ngành, lĩnh vực do người đứng đầu cơ quan quản lý ngành, lĩnh vực quy định. Khi thực hiện soạn thảo có thể trình bày theo mẫu 1.4- Văn bản có tên loại.

- 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...



**Hình 3.1 Hệ thống văn bản QLNN**

### 2.4. Phân loại bản sao văn bản.

- Bản sao y: Là bản sao đầy đủ, chính xác nội dung của bản gốc hoặc bản chính văn bản, được trình bày theo thể thức và kỹ thuật quy định. trình bày mẫu 3.1 – Bản sao sang định dạng giấy, mẫu 3.2 – Bản sao sang định dạng điện tử.

- Bản sao lục: Là bản sao đầy đủ, chính xác nội dung của bản sao y, được trình bày theo thể thức và kỹ thuật quy định.

- Bản trích sao: Là bản sao chính xác phần nội dung của bản gốc hoặc phần nội dung của bản chính văn bản cần trích sao, được trình bày theo thể thức và kỹ thuật quy định.

### **3. Kỹ thuật soạn thảo văn bản**

#### **3.1. Văn phong hành chính**

##### **3.1.1. Văn phong hành chính**

Văn phong hành chính là ngôn ngữ tiếng Việt tạo thành hệ thống tương đối khép kín, hoàn chỉnh các phương tiện ngôn ngữ viết đặc thù cho mục đích giao tiếp bằng văn bản của các cơ quan.

Văn phong hành chính có các đặc điểm sau:

- Tính chính xác rõ ràng
- Tính phổ thông đại chúng
- Tính khách quan
- Tính trang trọng, lịch sự
- Tính khuôn mẫu

##### **3.1.2. Ngôn ngữ văn bản**

Sử dụng từ đúng nghĩa, đúng văn phong hành chính, đúng chính tả tiếng Việt, đúng quan hệ kết hợp

#### **3.2. Kỹ thuật soạn thảo văn bản hành chính**

Thể thức, kỹ thuật trình bày văn bản hành chính và bản sao văn bản trình bày theo Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05 tháng 3 năm 2020 của Chính phủ

##### **3.2.1. Khổ giấy**

Văn bản hành chính được trình bày trên khổ giấy khổ A4 (210 mm x 297 mm).

Các văn bản như giấy giới thiệu, giấy biên nhận hồ sơ, giấy chứng nhận, phiếu gửi, phiếu chuyển được trình bày trên khổ giấy A5 (148 mm x 210 mm) hoặc trên giấy mẫu in sẵn khổ A5.

##### **3.2.2. Kiểu trình bày**

Văn bản hành chính được trình bày theo chiều dài của trang giấy khổ A4. Trường hợp nội dung văn bản có các bảng, biểu nhưng không được làm thành các phụ lục riêng thì văn bản có thể được trình bày theo chiều rộng của trang giấy.

##### **3.2.3. Định lề trang văn bản (đối với khổ giấy A4)**

Lề trên: cách mép trên từ 20 - 25 mm;

Lề dưới: cách mép dưới từ 20 - 25 mm;

Lề trái: cách mép trái từ 30 - 35 mm;

Lề phải: cách mép phải từ 15 - 20 mm.

##### **3.2.4. Phong chữ trình bày văn bản**

Phông chữ sử dụng trình bày văn bản trên máy vi tính là phông chữ tiếng Việt Times New Roman của bộ mã ký tự Unicode theo Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 6909:2001, màu đen.

##### **3.2.5. Nội dung thể thức văn bản**

- Quốc hiệu và tiêu ngữ

Quốc hiệu “CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM”: Được trình bày bằng chữ in hoa, cỡ chữ từ 12 đến 13, kiểu chữ đứng, đậm và ở phía trên cùng, bên phải trang đầu tiên của văn bản.

Tiêu ngữ “Độc lập - Tự do - Hạnh phúc”: Được trình bày bằng chữ in thường, cỡ chữ từ 13 đến 14, kiểu chữ đứng, đậm và được canh giữa dưới Quốc hiệu; chữ cái đầu của các cụm từ được viết hoa, giữa các cụm từ có gạch nối (-), có cách chữ; phía dưới có đường kẻ ngang, nét liền, có độ dài bằng độ dài của dòng chữ (sử dụng lệnh Draw, không dùng lệnh Underline).

Quốc hiệu và Tiêu ngữ được trình bày tại ô số 1 theo sơ đồ số 1. Hai dòng chữ Quốc hiệu và Tiêu ngữ được trình bày cách nhau dòng đơn, như sau:

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

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

Tên cơ quan, tổ chức ban hành văn bản là tên chính thức, đầy đủ của cơ quan, tổ chức hoặc chức danh nhà nước của người có thẩm quyền ban hành văn bản. 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 trực tiếp (nếu có).

Đối với tên cơ quan, tổ chức chủ quản trực tiếp ở địa phương có thêm tên tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương hoặc huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh, thành phố thuộc thành phố trực thuộc trung ương hoặc xã, phường, thị trấn nơi cơ quan, tổ chức ban hành văn bản đóng trụ sở. Tên của cơ quan, tổ chức chủ quản trực tiếp được viết tắt những cụm từ thông dụng.

Tên cơ quan, tổ chức ban hành văn bản được trình bày bằng chữ in hoa, cỡ chữ từ 12 đến 13, kiểu chữ đứng, đậm, được đặt canh giữa dưới tên cơ quan, tổ chức chủ quản trực tiếp; phía dưới có đường kẻ ngang, nét liền, có độ dài bằng từ 1/3 đến 1/2 độ dài của dòng chữ và đặt cân đối so với dòng chữ.

Tên cơ quan, tổ chức chủ quản trực tiếp được trình bày bằng chữ in hoa, cỡ chữ từ 12 đến 13, kiểu chữ đứng.

Tên cơ quan, tổ chức ban hành văn bản và tên cơ quan, tổ chức chủ quản trực tiếp được trình bày cách nhau dòng đơn. Trường hợp tên cơ quan, tổ chức ban hành văn bản, tên cơ quan, tổ chức chủ quản trực tiếp dài có thể trình bày thành nhiều dòng.

Tên cơ quan, tổ chức ban hành văn bản được trình bày tại ô số 2 theo sơ đồ số 1. Ví dụ:

**BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI****TẬP ĐOÀN ĐIỆN LỰC VIỆT NAM****HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN  
TỈNH NGHỆ AN****ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH THÁI NGUYÊN****UBND TỈNH QUẢNG BÌNH  
SỞ NỘI VỤ****VIỆN KHOA HỌC XÃ HỘI VN  
VIỆN DÂN TỘC HỌC****BỘ NỘI VỤ  
CỤC VĂN THƯ VÀ LƯU TRỮ  
NHÀ NƯỚC****- Số, ký hiệu của văn bản**

Số của văn bản là số thứ tự văn bản do cơ quan, tổ chức ban hành trong một năm được đăng ký tại Văn thư cơ quan theo quy định, số của văn bản được ghi bằng chữ số Ả Rập.

Trường hợp các Hội đồng, Ban, Tổ của cơ quan, tổ chức (sau đây gọi chung là tổ chức tư vấn) được ghi là “cơ quan ban hành văn bản” và được sử dụng con dấu, chữ ký số của cơ quan, tổ chức để ban hành văn bản thì phải lấy hệ thống số riêng.

Ký hiệu của văn bản bao gồm chữ viết tắt tên loại văn bản và chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức hoặc chức danh nhà nước có thẩm quyền ban hành văn bản. Đối với công văn, ký hiệu bao gồm chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức hoặc chức danh nhà nước ban hành công văn và chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo hoặc lĩnh vực được giải quyết.

Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức và các đơn vị trong mỗi cơ quan, tổ chức hoặc lĩnh vực do người đứng đầu cơ quan, tổ chức quy định cụ thể, bảo đảm ngắn gọn, dễ hiểu.

Số, ký hiệu của văn bản được đặt canh giữa dưới tên cơ quan, tổ chức ban hành văn bản. Từ “Số” được trình bày bằng chữ in thường, cỡ chữ 13, kiểu chữ đứng; sau từ “Số” có dấu hai chấm (:); với những số nhỏ hơn 10 phải ghi thêm số 0 phía trước. Ký hiệu của văn bản được trình bày bằng chữ in hoa, cỡ chữ 13, kiểu chữ đứng. Giữa số và ký hiệu văn bản có dấu gạch chéo (/), giữa các nhóm chữ viết tắt trong ký hiệu văn bản có dấu gạch nối (-), không cách chữ.

Số, ký hiệu của văn bản được trình bày tại ô số 3 sơ đồ 1. Ví dụ:

Nghị quyết của Chính phủ ban hành được ghi như sau: Số: .../NQ-CP

Chỉ thị của Thủ tướng Chính phủ ban hành được ghi như sau: Số: .../CT-TTg.

Quyết định của Thường trực Hội đồng nhân dân ban hành được ghi như sau:  
Số: .../QĐ-HĐND

Báo cáo của các ban của Hội đồng nhân dân được ghi như sau: Số: .../BC-HĐND

Công văn của Chính phủ do Vụ Hành chính Văn phòng Chính phủ soạn thảo: Số: .../CP-HC.

Công văn của Bộ Nội vụ do Vụ Tổ chức Cán bộ Bộ Nội vụ soạn thảo: Số: .../BNV-TCCB

Công văn của Hội đồng nhân dân tỉnh do Ban Kinh tế Ngân sách soạn thảo: Số: .../HĐND-KTNS

Công văn của Ủy ban nhân dân tỉnh do tổ chuyên viên (hoặc thư ký) theo dõi lĩnh vực văn hóa - xã hội soạn thảo: Số: .../UBND-VX

Công văn của Sở Nội vụ tỉnh do Văn phòng Sở soạn thảo: Số: .../SNV-VP

### **BỘ NỘI VỤ**

## **HỘI ĐỒNG THI TUYỂN CÔNG CHỨC**

Số: 01/QĐ-HĐTTCC

Số: 15/QĐ-HĐND (Quyết định của Thường trực Hội đồng nhân dân);

Số: 19/HĐND-KTNS (Công văn của Thường trực Hội đồng nhân dân do Ban Kinh tế ngân sách soạn thảo);

Số: 23/BC-BNV (Báo cáo của Bộ Nội vụ);

Số: 234/SYT-VP (Công văn của Sở Y tế do Văn phòng soạn thảo).

### **CHÍNH PHỦ**

Số: 30/2020/NĐ-CP

#### **- Địa danh và thời gian ban hành văn bản**

Địa danh ghi trên văn bản do cơ quan nhà nước ở trung ương ban hành là tên gọi chính thức của tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương nơi cơ quan ban hành văn bản đóng trụ sở. Địa danh ghi trên văn bản do cơ quan nhà nước ở địa phương ban hành là tên gọi chính thức của đơn vị hành chính nơi cơ quan ban hành văn bản đóng trụ sở.

Đối với những đơn vị hành chính được đặt theo tên người, bằng chữ số hoặc sự kiện lịch sử thì phải ghi tên gọi đầy đủ của đơn vị hành chính đó.

Địa danh ghi trên văn bản của các cơ quan, tổ chức, đơn vị lực lượng vũ trang nhân dân thuộc phạm vi quản lý của Bộ Công an, Bộ Quốc phòng được thực hiện theo quy định của pháp luật và quy định cụ thể của Bộ Công an, Bộ Quốc phòng.

Thời gian ban hành văn bản

Thời gian ban hành văn bản là ngày, tháng, năm văn bản được ban hành. Thời gian ban hành văn bản phải được viết đầy đủ; các số thể hiện ngày, tháng, năm dùng chữ số Ả Rập; đối với những số thể hiện ngày nhỏ hơn 10 và tháng 1, 2 phải ghi thêm số 0 phía trước.

*Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 05 tháng 01 năm 2020*

*Hà Nội, ngày 05 tháng 3 năm 2020*

*Quận 1, ngày 10 tháng 02 năm 2020*

*Thủ Đức, ngày 12 tháng 8 năm 2020*

Địa danh và thời gian ban hành văn bản được trình bày trên cùng một dòng với số, ký hiệu văn bản, tại ô số 4 sơ đồ số 1, bằng chữ in thường, cỡ chữ từ 13 đến 14, kiểu chữ nghiêng; các chữ cái đầu của địa danh phải viết hoa; sau địa danh có dấu phẩy (,); địa danh và ngày, tháng, năm được đặt dưới, canh giữa so với Quốc hiệu và Tiêu ngữ.

## **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

### **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

*Hà Nội, ngày 05 tháng 3 năm 2020*

#### **- Tên loại và trích yếu nội dung của văn bản**

Tên loại văn bản là tên của từng loại văn bản do cơ quan, tổ chức ban hành. Trích yếu nội dung văn bản là một câu ngắn gọn hoặc một cụm từ phản ánh khái quát nội dung chủ yếu của văn bản.

Tên loại và trích yếu nội dung văn bản được trình bày tại ô số 5 a sơ đồ số 1, đặt canh giữa theo chiều ngang văn bản. Tên loại văn bản được trình bày bằng chữ in hoa, cỡ chữ từ 13 đến 14, kiểu chữ đứng, đậm. Trích yếu nội dung văn bản được đặt ngay dưới tên loại văn bản, trình bày bằng chữ in thường, cỡ chữ từ 13 đến 14, kiểu chữ đứng, đậm. Bên dưới trích yếu nội dung văn bản có đường kẻ ngang, nét liền, có độ dài bằng từ 1/3 đến 1/2 độ dài của dòng chữ và đặt cân đối so với dòng chữ.

Đối với công văn, trích yếu nội dung văn bản được trình bày tại ô số 5b sơ đồ số 1, sau chữ “V/v” bằng chữ in thường, cỡ chữ từ 12 đến 13, kiểu chữ đứng; đặt canh giữa dưới số và ký hiệu văn bản, cách dòng 6pt với số và ký hiệu văn bản.

## **QUYẾT ĐỊNH**

### **Về việc điều động cán bộ**

Số: 72/VTLTNN-NVĐP

V/v kế hoạch kiểm tra công tác  
văn thư, lưu trữ năm 2019

#### **- Nội dung văn bản**

Căn cứ ban hành văn bản bao gồm văn bản quy định thẩm quyền, chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, tổ chức ban hành văn bản và các văn bản quy định nội dung, cơ sở để ban hành văn bản. Căn cứ ban hành văn bản được ghi đầy đủ tên loại văn bản, số, ký hiệu, cơ quan ban hành, ngày tháng năm ban hành văn bản và trích yếu nội dung văn bản (riêng Luật, Pháp lệnh không ghi số, ký hiệu, cơ quan ban hành).

Căn cứ ban hành văn bản được trình bày bằng chữ in thường, kiểu chữ nghiêng, cỡ chữ từ 13 đến 14, trình bày dưới phần tên loại và trích yếu nội dung văn bản; sau mỗi căn cứ phải xuống dòng, cuối dòng có dấu chấm phẩy (;), dòng cuối cùng kết thúc bằng dấu chấm (.).

Khi viện dẫn lần đầu văn bản có liên quan, phải ghi đầy đủ tên loại, số, ký hiệu của văn bản, thời gian ban hành văn bản, tên cơ quan, tổ chức ban hành văn bản và trích yếu nội dung văn bản (đối với Luật và Pháp lệnh chỉ ghi tên loại và tên của Luật, Pháp lệnh); trong các lần viện dẫn tiếp theo, chỉ ghi tên loại và số, ký hiệu của văn bản đó.

Bố cục của nội dung văn bản: Tùy theo tên 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, tiểu mục, điều, khoản, điểm hoặc được phân chia thành các phần, mục từ lớn đến nhỏ theo một trình tự nhất định.

Đối với các hình thức văn bản được bố cục theo phần, chương, mục, tiểu mục, điều thì phần, chương, mục, tiểu mục, điều phải có tiêu đề. Tiêu đề là cụm từ chỉ nội dung chính của phần, chương, mục, tiểu mục, điều.

Cách trình bày phần, chương, mục, tiểu mục, điều, khoản, điểm: Từ “Phần”, “Chương” và số thứ tự của phần, chương được trình bày trên một dòng riêng, canh giữa, bằng chữ in thường, cỡ chữ từ 13 đến 14, kiểu chữ đứng, đậm. Số thứ tự của phần, chương dùng chữ số La Mã. Tiêu đề của phần, chương được trình bày ngay dưới, canh giữa, bằng chữ in hoa, cỡ chữ từ 13 đến 14, kiểu chữ đứng, đậm.

Từ “Mục”, “Tiểu mục” và số thứ tự của mục, tiểu mục được trình bày trên một dòng riêng, canh giữa, bằng chữ in thường, cỡ chữ từ 13 đến 14, kiểu chữ đứng, đậm. Số thứ tự của mục, tiểu mục dùng chữ số Ả Rập. Tiêu đề của mục, tiểu mục được trình bày ngay dưới, canh giữa, bằng chữ in hoa, cỡ chữ từ 13 đến 14, kiểu chữ đứng, đậm.

Từ “Điều”, số thứ tự và tiêu đề của điều được trình bày bằng chữ in thường, lùi đầu dòng 1 cm hoặc 1,27 cm. Số thứ tự của điều dùng chữ số Ả Rập, sau số thứ tự có dấu chấm (.); cỡ chữ bằng cỡ chữ của phần lời văn, kiểu chữ đứng, đậm.

Số thứ tự các khoản trong mỗi mục dùng chữ số Ả Rập, sau số thứ tự có dấu chấm (.), cỡ chữ số bằng cỡ chữ của phần lời văn, kiểu chữ đứng. Nếu khoản có tiêu đề, số thứ tự và tiêu đề của khoản được trình bày trên một dòng riêng, bằng chữ in thường, cỡ chữ bằng cỡ chữ của phần lời văn, kiểu chữ đứng, đậm.



Thứ tự các điểm trong mỗi khoản dùng các chữ cái tiếng Việt theo thứ tự bảng chữ cái tiếng Việt, sau có dấu đóng ngoặc đơn, bằng chữ in thường, cỡ chữ bằng cỡ chữ của phần lời văn, kiểu chữ đứng.

Nội dung văn bản được trình bày bằng chữ in thường, được canh đều cả hai lề, kiểu chữ đứng; cỡ chữ từ 13 đến 14; khi xuống dòng, chữ đầu dòng lùi vào 1 cm hoặc 1,27 cm; khoảng cách giữa các đoạn văn tối thiểu là 6pt; khoảng cách giữa các dòng tối thiểu là dòng đơn, tối đa là 1,5 lines.

Nội dung văn bản được trình bày tại ô số 6 sơ đồ số 1.

#### **- Chức vụ, họ tên và chữ ký của người có thẩm quyền**

Chữ ký của người có thẩm quyền là chữ ký của người có thẩm quyền trên văn bản giấy hoặc chữ ký số của người có thẩm quyền trên văn bản điện tử.

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.” vào trước tên tập thể lãnh đạo hoặc tên cơ quan, tổ chức.

+Trường hợp được giao quyền cấp trưởng thì phải ghi chữ viết tắt “Q.” vào trước chức vụ của người đứng đầu cơ quan, tổ chức.

+Trường hợp ký thay người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì phải ghi chữ viết tắt “KT.” vào trước chức vụ của người đứng đầu. Trường hợp cấp phó được giao phụ trách hoặc điều hành thì thực hiện ký như cấp phó ký thay cấp trưởng.

+Trường hợp ký thừa lệnh thì phải ghi chữ viết tắt “TL.” 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.” vào trước chức vụ của người đứng đầu cơ quan, tổ chức.

Chức vụ ghi trên văn bản là chức vụ lãnh đạo chính thức của người ký văn bản trong cơ quan, tổ chức; không ghi những chức vụ mà Nhà nước không quy định.

Chức danh ghi trên văn bản do các tổ chức tư vấn ban hành là chức danh lãnh đạo của người ký văn bản trong tổ chức tư vấn.

Đối với những tổ chức tư vấn được phép sử dụng con dấu của cơ quan, tổ chức thì ghi chức danh của người ký văn bản trong tổ chức tư vấn và chức vụ trong cơ quan, tổ chức. Đối với những tổ chức tư vấn không được phép sử dụng con dấu của cơ quan, tổ chức thì chỉ ghi chức danh của người ký văn bản trong tổ chức tư vấn.

Chức vụ (chức danh) của người ký văn bản do Hội đồng hoặc Ban Chỉ đạo của Nhà nước ban hành mà lãnh đạo Bộ làm Trưởng ban hoặc Phó Trưởng ban, Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch Hội đồng thì phải ghi rõ chức vụ (chức danh) và tên cơ quan, tổ chức nơi lãnh đạo Bộ công tác ở phía trên họ tên người ký.

Họ và tên người ký văn bản bao gồm họ, tên đệm (nếu có) và tên của người ký văn bản. Trước họ tên của người ký, không ghi học hàm, học vị và các danh hiệu danh dự khác. Việc ghi thêm quân hàm, học hàm, học vị trước họ tên người ký đối với văn bản của các đơn vị vũ trang nhân dân, các tổ chức sự nghiệp giáo dục, y tế, khoa học do người đứng đầu cơ quan quản lý ngành, lĩnh vực quy định.

Hình ảnh, vị trí chữ ký số của người có thẩm quyền là hình ảnh chữ ký của người có thẩm quyền trên văn bản giấy, màu xanh, định dạng Portable Network Graphics (.png) nền trong suốt; đặt canh giữa chức vụ của người ký và họ tên người ký.

Quyền hạn, chức vụ của người ký được trình bày tại ô số 7a sơ đồ số 1; chức vụ khác của người ký được trình bày tại ô số 7b sơ đồ số 1, phía trên họ tên của người ký văn bản; các chữ viết tắt quyền hạn như: “TM.”, “Q.”, “KT.”, “TL.”, “TUQ.” và quyền hạn chức vụ của người ký được trình bày bằng chữ in hoa, cỡ chữ từ 13 đến 14, kiểu chữ đứng, đậm.

Chữ ký của người có thẩm quyền được trình bày tại ô số 7c sơ đồ số 1.

Họ và tên của người ký văn bản được trình bày tại ô số 7b sơ đồ số 1, bằng chữ in thường, cỡ chữ từ 13 đến 14, kiểu chữ đứng, đậm, được đặt canh giữa quyền hạn, chức vụ của người ký.

## **QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ**

*(Chữ ký của người có thẩm quyền,  
dấu/chữ ký số của cơ quan, tổ chức)*

### **Họ và tên**

#### **- Dấu, chữ ký số của cơ quan, tổ chức**

Hình ảnh, vị trí chữ ký số của cơ quan, tổ chức là hình ảnh dấu của cơ quan, tổ chức ban hành văn bản trên văn bản, màu đỏ, kích thước bằng kích thước thực tế của dấu, định dạng (.png) nền trong suốt, trùm lên khoảng 1/3 hình ảnh chữ ký số của người có thẩm quyền về bên trái.

Chữ ký số của cơ quan, tổ chức trên văn bản kèm theo văn bản chính được thể hiện như sau: Văn bản kèm theo cùng tệp tin với nội dung văn bản điện tử, Văn thư cơ quan chỉ thực hiện ký số văn bản và không thực hiện ký số lên văn bản kèm theo; văn bản không cùng tệp tin với nội dung văn bản điện tử, Văn thư cơ quan thực hiện ký số của cơ quan, tổ chức trên văn bản kèm theo.

Vị trí: Góc trên, bên phải, trang đầu của văn bản kèm theo.

Hình ảnh chữ ký số của cơ quan, tổ chức: Không hiển thị.

Thông tin: số và ký hiệu văn bản; thời gian ký (ngày tháng năm; giờ phút giây; múi giờ Việt Nam theo tiêu chuẩn ISO 8601) được trình bày bằng phong chữ Times New Roman, chữ in thường, kiểu chữ đứng, cỡ chữ 10, màu đen.

Dấu, chữ ký số của cơ quan, tổ chức được trình bày tại ô số 8 sơ đồ số 1.

#### **- Nơi nhận**

Nơi nhận văn bản gồm: Nơi nhận để thực hiện; nơi nhận để kiểm tra, giám sát, báo cáo, trao đổi công việc, để biết; nơi nhận để lưu văn bản.

Đối với Tờ trình, Báo cáo (cơ quan, tổ chức cấp dưới gửi cơ quan, tổ chức cấp trên) và Công văn, nơi nhận bao gồm:

Phần thứ nhất bao gồm từ “Kính gửi”, sau đó là tên các cơ quan, tổ chức hoặc đơn vị, cá nhân trực tiếp giải quyết công việc.

Phần thứ hai bao gồm từ “Nơi nhận”, phía dưới là từ “Như trên”, tiếp theo là tên các cơ quan, tổ chức, đơn vị và cá nhân có liên quan khác nhận văn bản.

Đối với những văn bản khác, nơi nhận bao gồm từ “Nơi nhận” và phần liệt kê các cơ quan, tổ chức, đơn vị và cá nhân nhận văn bản.

Nơi nhận được trình bày tại ô số 9a và 9b sơ đồ số 1:

Phần nơi nhận tại ô số 9a (áp dụng đối với Tờ trình, Báo cáo của cơ quan, tổ chức cấp dưới gửi cơ quan, tổ chức cấp trên và Công văn): Từ “Kính gửi” và tên các cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân nhận văn bản được trình bày bằng chữ in thường, cỡ chữ từ 13 đến 14, kiểu chữ đứng; sau từ “Kính gửi” có dấu hai chấm (:). Nếu văn bản gửi cho một cơ quan, tổ chức hoặc một cá nhân thì từ “Kính gửi” và tên cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân được trình bày trên cùng một dòng; trường hợp văn bản gửi cho hai cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân trở lên thì xuống dòng, tên mỗi cơ quan, tổ chức, cá nhân hoặc mỗi nhóm cơ quan, tổ chức, cá nhân được trình bày trên một dòng riêng, đầu dòng có gạch đầu dòng (-), cuối dòng có dấu chấm phẩy (;), cuối dòng cuối cùng có dấu chấm (.); các gạch đầu dòng được trình bày thẳng hàng với nhau dưới dấu hai chấm (:).

Phần nơi nhận tại ô số 9b (áp dụng chung đối với các loại văn bản): Từ “Nơi nhận” được trình bày trên một dòng riêng (ngang hàng với dòng chữ “quyền hạn, chức vụ của người ký” và sát lề trái), sau có dấu hai chấm (:), bằng chữ in thường, cỡ chữ 12, kiểu chữ nghiêng, đậm; phần liệt kê các cơ quan, tổ chức, đơn vị và cá nhân nhận văn bản được trình bày bằng chữ in thường, cỡ chữ 11, kiểu chữ đứng; tên mỗi cơ quan, tổ chức, đơn vị và cá nhân hoặc mỗi nhóm cơ quan, tổ chức, đơn vị nhận văn bản được trình bày trên một dòng riêng, đầu dòng có gạch đầu dòng (-) sát lề trái, cuối dòng có dấu chấm phẩy (;), dòng cuối cùng bao gồm chữ “Lưu” sau có dấu hai chấm

(:), tiếp theo là chữ viết tắt “VT”, dấu phẩy (,), chữ viết tắt tên đơn vị (hoặc bộ phận) soạn thảo văn bản và số lượng bản lưu, cuối cùng là dấu chấm (.).

**Nơi nhận:**

- .....
- Lưu: VT, Hồ sơ.

**- Các thành phần thể thức khác**

**Phụ lục**

Trường hợp văn bản có Phụ lục kèm theo thì trong văn bản phải có chỉ dẫn về Phụ lục đó. Văn bản có từ hai Phụ lục trở lên thì các Phụ lục phải được đánh số thứ tự bằng chữ số La Mã.

Từ “Phụ lục” và số thứ tự của Phụ lục được trình bày thành một dòng riêng, canh giữa, bằng chữ in thường, cỡ chữ 14, kiểu chữ đứng, đậm; tên Phụ lục (nếu có) được trình bày canh giữa, bằng chữ in hoa, cỡ chữ từ 13 đến 14, kiểu chữ đứng, đậm.

Thông tin chỉ dẫn kèm theo văn bản trên mỗi Phụ lục được ban hành bao gồm: số, ký hiệu văn bản, thời gian ban hành văn bản và tên cơ quan, tổ chức ban hành văn bản. Thông tin chỉ dẫn kèm theo văn bản được canh giữa phía dưới tên của Phụ lục, chữ in thường, cỡ chữ từ 13 đến 14, kiểu chữ nghiêng, cùng phong chữ với nội dung văn bản, màu đen.

Thông tin chỉ dẫn kèm theo văn bản trên mỗi phụ lục (Kèm theo văn bản số .../...-... ngày .... tháng ....năm ....) được ghi đầy đủ đối với văn bản giấy; đối với văn bản điện tử, không phải điền thông tin tại các vị trí này.

Đối với Phụ lục cùng tệp tin với nội dung văn bản điện tử, Văn thư cơ quan chỉ thực hiện ký số văn bản và không thực hiện ký số lên Phụ lục.

Đối với Phụ lục không cùng tệp tin với nội dung văn bản điện tử, Văn thư cơ quan thực hiện ký số của cơ quan, tổ chức trên từng tệp tin kèm theo, cụ thể:

+Vị trí: Góc trên, bên phải, trang đầu của mỗi tệp tin.

+Hình ảnh chữ ký số của cơ quan, tổ chức: Không hiển thị.

+Thông tin: số và ký hiệu văn bản; thời gian ký (ngày tháng năm; giờ phút giây; múi giờ Việt Nam theo tiêu chuẩn ISO 8601) được trình bày bằng phong chữ Times New Roman, chữ in thường, kiểu chữ đứng, cỡ chữ 10, màu đen.

Số trang của Phụ lục được đánh số riêng theo từng Phụ lục.

Mẫu trình bày phụ lục văn bản thực hiện theo quy định tại như sau:

**Mẫu – Phụ lục văn bản hành chính giấy**

**Phụ lục ...<sup>1</sup>....**  
 .....<sup>2</sup>.....  
 (Kèm theo Văn bản số...<sup>3</sup>..... ngày...<sup>4</sup>... tháng...<sup>4</sup>... năm ...<sup>4</sup>... của ...<sup>5</sup> .)

.....<sup>6</sup>.....  
 .....  
 .....  
 ...../.

**Ghi chú:**

- <sup>1</sup> Số thứ tự của phụ lục.
- <sup>2</sup> Tiêu đề của Phụ lục.
- <sup>3</sup> Số và ký hiệu của văn bản
- <sup>4</sup> Thời gian ban hành văn bản.
- <sup>5</sup> Tên cơ quan, tổ chức ban hành văn bản.
- <sup>6</sup> Nội dung của phụ lục.

**Mẫu – Mẫu Phụ lục văn bản hành chính điện tử <sup>(\*)</sup>**Số: ...<sup>5</sup>...; ngày/tháng/năm; giờ: phút: giây<sup>6</sup>**Phụ lục ...<sup>1</sup>....**.....<sup>2</sup>.....(Kèm theo Văn bản số...<sup>3</sup>..... ngày...<sup>3</sup>... tháng...<sup>3</sup>... năm ...<sup>3</sup>... của ...<sup>4</sup>).....<sup>7</sup>.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

...../.

**Ghi chú:**

(\*) Mẫu này áp dụng với văn bản điện tử có phụ lục không cùng tệp tin với nội dung văn bản.

<sup>1</sup> Số thứ tự của phụ lục.

<sup>2</sup> Tiêu đề của Phụ lục.

<sup>3</sup> Đối với văn bản điện tử, không phải điện thông tin tại các vị trí này.

<sup>4</sup> Tên cơ quan, tổ chức ban hành văn bản.

<sup>5</sup> Số ký hiệu văn bản.

<sup>6</sup> Thời gian ký số của cơ quan, tổ chức (ngày, tháng, năm; giờ, phút, giây; múi giờ Việt Nam theo tiêu chuẩn ISO 8601)

<sup>7</sup> Nội dung của phụ lục.

### **Dấu chỉ độ mật, mức độ khẩn, các chỉ dẫn về phạm vi lưu hành**

**Dấu chỉ độ mật:** Việc xác định và đóng dấu chỉ độ mật (tuyệt mật, tối mật hoặc mật), dấu tài liệu thu hồi đối với văn bản có nội dung bí mật nhà nước được thực hiện theo quy định hiện hành. Con dấu các độ mật (TUYỆT MẬT, TỐI MẬT hoặc MẬT) và dấu tài liệu thu hồi được khắc sẵn theo quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước. Dấu chỉ độ mật được đóng vào ô số 10a sơ đồ số 1; dấu tài liệu thu hồi được đóng vào ô số 11 sơ đồ số 1.

**Dấu chỉ mức độ khẩn:** Khi soạn thảo văn bản có tính chất khẩn, đơn vị hoặc cá nhân soạn thảo văn bản đề xuất mức độ khẩn trình người ký văn bản quyết định. Tùy theo mức độ cần được chuyển phát nhanh, văn bản được xác định độ khẩn theo các mức sau: hoả tốc, thượng khẩn, khẩn.

Con dấu các mức độ khẩn được khắc sẵn hình chữ nhật có kích thước 30 mm x 8 mm, 40 mm x 8 mm và 20 mm x 8 mm, trên đó các từ “HỎA TỐC”, “THƯỢNG KHẨN” và “KHẨN”, trình bày bằng chữ in hoa, phông chữ Times New Roman, cỡ chữ từ 13 đến 14, kiểu chữ đứng, đậm và đặt cân đối trong khung hình chữ nhật viền đơn. Dấu chỉ mức độ khẩn được đóng vào ô số 10b sơ đồ số 1. Mục để đóng dấu chỉ mức độ khẩn dùng màu đỏ tươi.

**Các chỉ dẫn về phạm vi lưu hành:** Đối với những văn bản có phạm vi, đối tượng, sử dụng hạn chế, sử dụng các chỉ dẫn về phạm vi lưu hành như “XEM XONG TRẢ LẠI”, “LƯU HÀNH NỘI BỘ”. Các chỉ dẫn về phạm vi lưu hành trình bày tại ô số 11 sơ đồ số 1, trình bày cân đối trong một khung hình chữ nhật viền đơn, bằng chữ in hoa, phông chữ Times New Roman, cỡ chữ từ 13 đến 14, kiểu chữ đứng, đậm.

### **Ký hiệu người soạn thảo văn bản và số lượng bản phát hành**

Được trình bày tại ô số 12 sơ đồ số 1, ký hiệu bằng chữ in hoa, số lượng bản bằng chữ số Ả Rập, cỡ chữ 11, kiểu chữ đứng.

**Địa chỉ cơ quan, tổ chức; thư điện tử; trang thông tin điện tử; số điện thoại; số Fax**

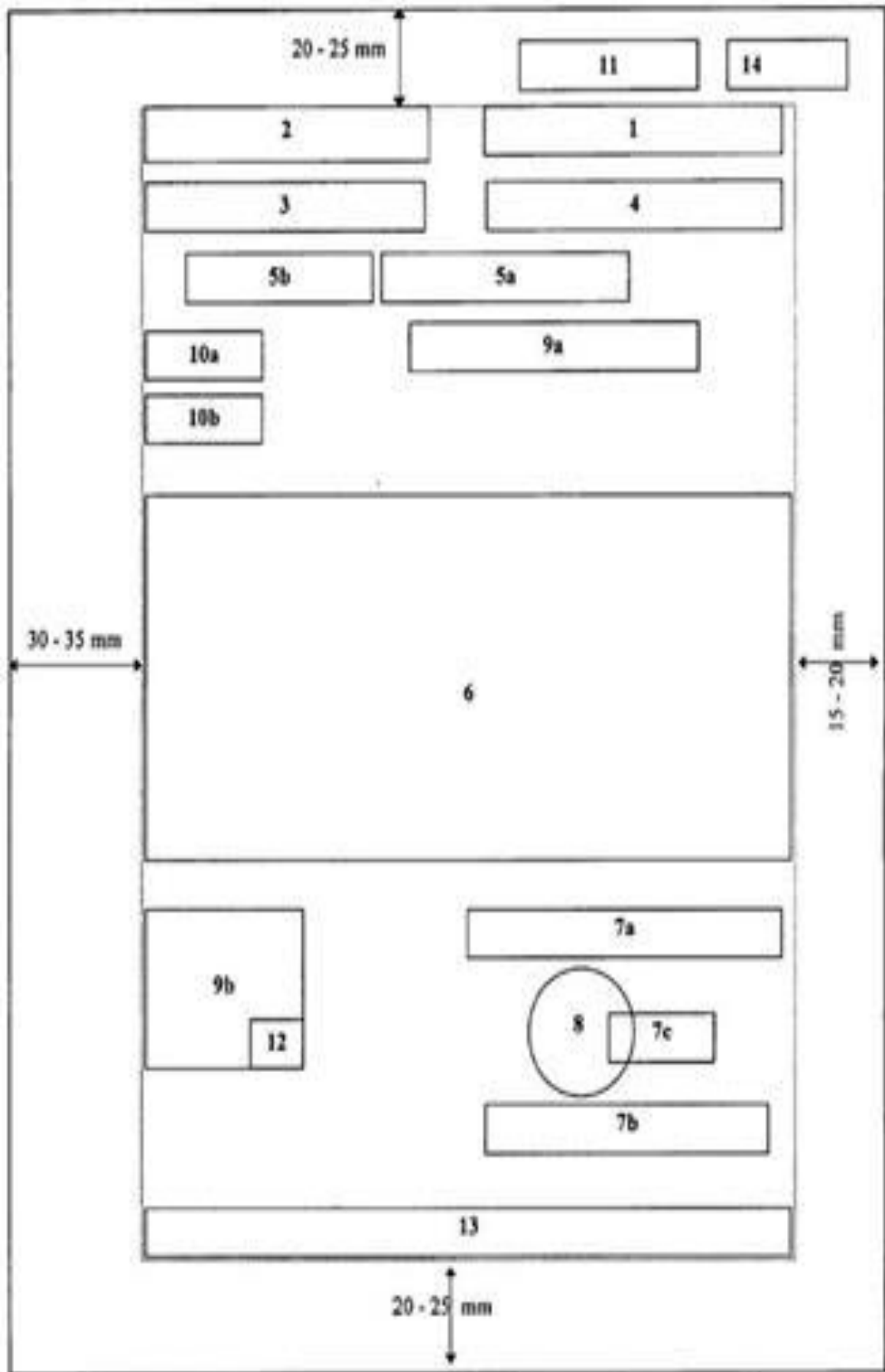
Các thành phần này được trình bày tại ô số 13 sơ đồ số 1, ở trang thứ nhất của văn bản, bằng chữ in thường, cỡ chữ từ 11 đến 12, kiểu chữ đứng, dưới một đường kẻ nét liền kéo dài hết chiều ngang của vùng trình bày văn bản.

**SƠ ĐỒ SỐ 1****SƠ ĐỒ BỐ TRÍ CÁC THÀNH PHẦN THỂ THỨC VĂN BẢN HÀNH CHÍNH**

Vị trí trình bày các thành phần thể thức

<b>Ô số</b>	<b>: Thành phần thể thức văn bản</b>
1	: Quốc hiệu và Tiêu ngữ
2	: Tên cơ quan, tổ chức ban hành văn bản
3	: Số, ký hiệu của văn bản
4	: Địa danh và thời gian ban hành văn bản
5a	: Tên loại và trích yếu nội dung văn bản
5b	: Trích yếu nội dung công văn
6	: Nội dung văn bản
7a, 7b, 7c	: Chức vụ, họ tên và chữ ký của người có thẩm quyền
8	: Dấu, Chữ ký số của cơ quan, tổ chức
9a, 9b	: Nơi nhận
10a	: Dấu chỉ độ mật
10b	: Dấu chỉ mức độ khẩn
11	: Chỉ dẫn về phạm vi lưu hành
12	: Ký hiệu người soạn thảo văn bản và số lượng bản phát hành
13	: Địa chỉ cơ quan, tổ chức; thư điện tử; trang thông tin điện tử; số điện thoại; số Fax.
14	: Chữ ký số của cơ quan, tổ chức cho bản sao văn bản sang định dạng điện tử





### 3.3.6. Thể thức và kỹ thuật trình bày bản sao văn bản

#### - Bản sao sang định dạng điện tử

Hình thức sao “SAO Y” hoặc “SAO LỤC” hoặc “TRÍCH SAO”.

Tiêu chuẩn của văn bản số hóa:

+Định dạng Portable Document Format (.pdf), phiên bản 1.4 trở lên.

+Ảnh màu.

+Độ phân giải tối thiểu: 200dpi.

+Tỷ lệ số hóa: 100%.

Hình thức chữ ký số của cơ quan, tổ chức trên bản sao định dạng điện tử. Vị trí: Góc trên, bên phải, trang đầu của văn bản, trình bày tại ô số 14 sơ đồ số 2.

Hình ảnh chữ ký số của cơ quan, tổ chức: Không hiển thị.

Thông tin: Hình thức sao, tên cơ quan, tổ chức sao văn bản, thời gian ký (ngày tháng năm; giờ phút giây; múi giờ Việt Nam theo tiêu chuẩn ISO 8601) được trình bày bằng phông chữ Times New Roman, chữ in thường, kiểu chữ đứng, cỡ chữ 10, màu đen.

#### - Bản sao sang định dạng giấy

Hình thức sao: “SAO Y” hoặc “SAO LỤC” hoặc “TRÍCH SAO”.

Tên cơ quan, tổ chức sao văn bản.

Số, ký hiệu bản sao bao gồm số thứ tự đăng ký (được đánh chung cho các loại bản sao do cơ quan, tổ chức thực hiện) và chữ viết tắt tên loại bản sao theo Bảng chữ viết tắt và mẫu trình bày văn bản, bản sao văn bản tại Mục I Phụ lục III Nghị định này. Số được ghi bằng chữ số Ả Rập, bắt đầu liên tiếp từ số 01 vào ngày 01 tháng 01 và kết thúc vào ngày 31 tháng 12 hàng năm.

Địa danh và thời gian sao văn bản.

Chức vụ, họ tên và chữ ký của người có thẩm quyền sao văn bản.

Dấu của cơ quan, tổ chức sao văn bản.

Nơi nhận.

Bản sao sang định dạng giấy trình bày như sau:

+ Các thành phần thể thức bản sao được trình bày trên cùng một tờ giấy (khổ A4), ngay sau phần cuối cùng của văn bản cần sao dưới một đường kẻ nét liền, kéo dài hết chiều ngang của vùng trình bày văn bản.

+ Các cụm từ “SAO Y”, “SAO LỤC”, “TRÍCH SAO” được trình bày bằng chữ in hoa, cỡ chữ từ 13 đến 14, kiểu chữ đứng, đậm.

+ Cỡ chữ, kiểu chữ của tên cơ quan, tổ chức sao văn bản; số, ký hiệu bản sao; địa danh và thời gian sao văn bản; chức vụ, họ tên và chữ ký của người có thẩm quyền; dấu của cơ quan, tổ chức sao văn bản và nơi nhận được trình bày theo hướng dẫn các thành phần thể thức văn bản.

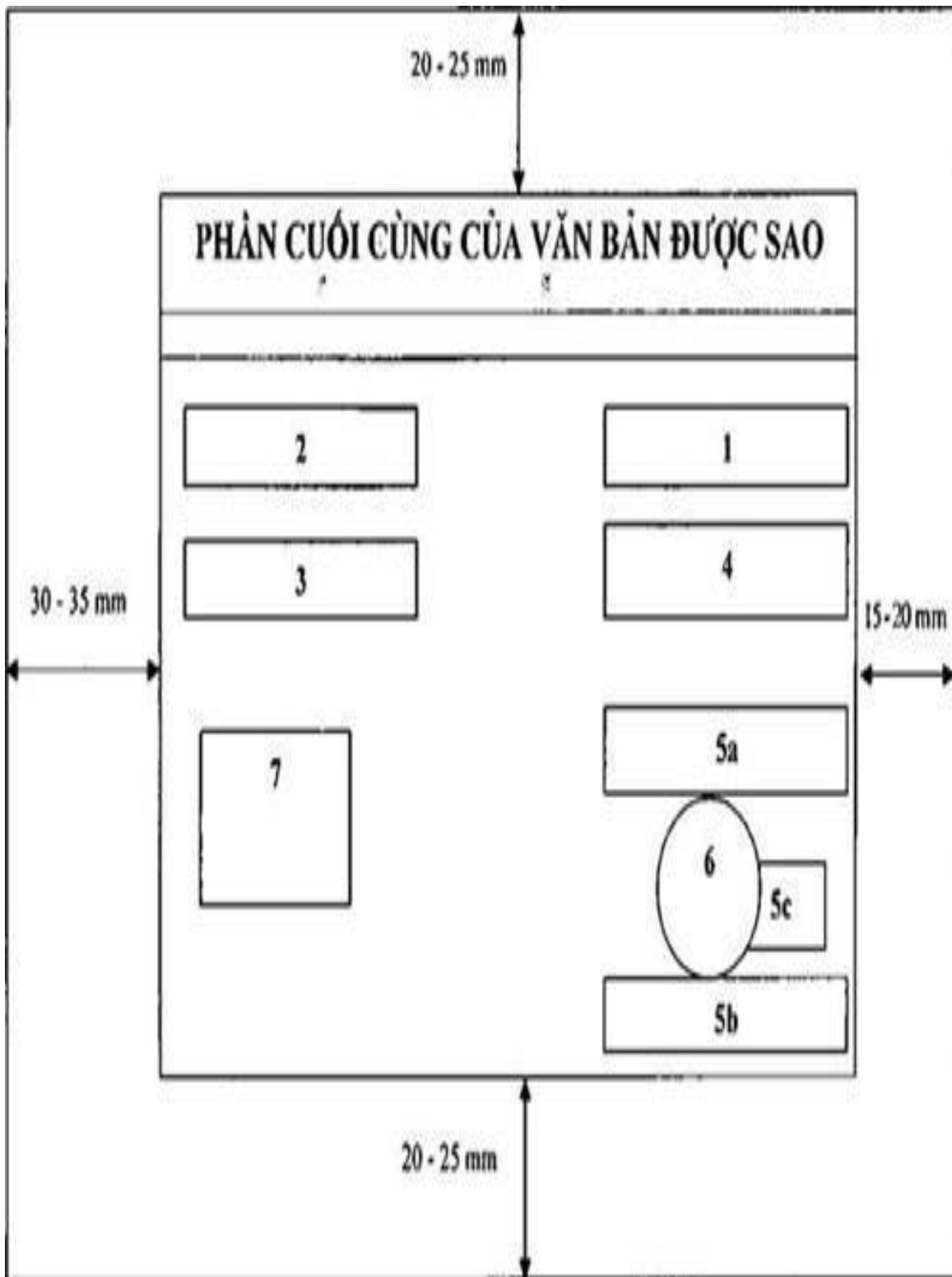
+ Mẫu trình bày bản sao định dạng giấy được minh hoạ bên dưới.

### Sơ đồ số 2

Sơ đồ bố trí các thành phần thể thức bản sao sang định dạng giấy

Vị trí trình bày các thành phần thể thức

<b>Ô số</b>	<b>:</b>	<b>Thành phần thể thức bản sao</b>
1	:	Hình thức sao: “SAO Y”, “SAO LỤC” hoặc “TRÍCH SAO”
2	:	Tên cơ quan, tổ chức sao văn bản
3	:	Số, ký hiệu bản sao
4	:	Địa danh và ngày, tháng, năm sao
5a, 5b, 5c	:	Chức vụ, họ tên và chữ ký của người có thẩm quyền
6	:	Dấu của cơ quan, tổ chức
7	:	Nơi nhận





**Mẫu– Bản sao sang định dạng điện tử**...<sup>1</sup>...;...<sup>2</sup>... ngày/tháng/năm; giờ: phút: giây<sup>3</sup>

TÊN CQ, TC CHỦ QUẢN      **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
 TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC      **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: .../.....

....., ngày ... tháng ... năm ...

**TÊN LOẠI VĂN BẢN**

.....

..... /.

**Nơi nhận:**

- .....
- .....
- Lưu: VT,.....

**QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ**  
 (Chữ ký của người có thẩm quyền dấu của cơ quan, tổ  
 chức ban hành văn bản)

**Họ và tên****Ghi chú:**<sup>1</sup>Hình thức sao: “SAO Y” hoặc “SAO LỤC” hoặc “TRÍCH SAO”.<sup>2</sup>Tên cơ quan, tổ chức thực hiện sao văn bản.<sup>3</sup>Thời gian ký số của cơ quan, tổ chức thực hiện sao văn bản.

### 3.2.7. Viết hoa trong văn bản hành chính

Viết hoa chữ cái đầu âm tiết thứ nhất của một câu hoàn chỉnh: Sau dấu chấm câu (.); sau dấu chấm hỏi (?); sau dấu chấm than (!) và khi xuống dòng.

#### - Viết hoa danh từ riêng chỉ tên người

Tên người Việt Nam

Tên thông thường: Viết hoa chữ cái đầu tất cả các âm tiết của danh từ riêng chỉ tên người. Ví dụ: Nguyễn Ái Quốc, Trần Phú.

Tên hiệu, tên gọi nhân vật lịch sử: Viết hoa chữ cái đầu tất cả các âm tiết. Ví dụ: Vua Hùng, Bà Triệu, Ông Gióng, Bác Hồ, Cụ Hồ.

Tên người nước ngoài được phiên âm chuyển sang tiếng Việt

Trường hợp phiên âm sang âm Hán - Việt: Viết theo quy tắc viết tên người Việt Nam. Ví dụ: Kim Nhật Thành, Mao Trạch Đông, Thành Cát Tư Hãn.

Trường hợp phiên âm không sang âm Hán - Việt (phiên âm trực tiếp sát cách đọc của nguyên ngữ): Viết hoa chữ cái đầu âm tiết thứ nhất trong mỗi thành phần. Ví dụ: Vla-đi-mia I-lích Lê-nin, Phri-đrich Ăng-ghe-n.

#### - Viết hoa tên địa lý Việt Nam

Tên đơn vị hành chính được cấu tạo giữa danh từ chung (tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương; huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh, thành phố thuộc thành phố trực thuộc trung ương; xã, phường, thị trấn) với tên riêng của đơn vị hành chính đó: Viết hoa chữ cái đầu của các âm tiết tạo thành tên riêng và không dùng gạch nối. Ví dụ: thành phố Thái Nguyên, tỉnh Nam Định.

Trường hợp tên đơn vị hành chính được cấu tạo giữa danh từ chung kết hợp với chữ số, tên người, tên sự kiện lịch sử: Viết hoa cả danh từ chung chỉ đơn vị hành chính đó. Ví dụ: Quận 1, Phường Điện Biên Phủ.

Trường hợp viết hoa đặc biệt: Thủ đô Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh.

Tên địa lý được cấu tạo giữa danh từ chung chỉ địa hình (sông, núi, hồ, biển, cửa, bến, cầu, vũng, lạch, vàm, ...) với danh từ riêng (có một âm tiết) trở thành tên riêng của địa danh đó: Viết hoa tất cả các chữ cái tạo nên địa danh. Ví dụ: Cửa Lò, Vũng Tàu, Lạch Trường, Vàm Cỏ, Cầu Giấy.

Trường hợp danh từ chung chỉ địa hình đi liền với danh từ riêng: Không viết hoa danh từ chung mà chỉ viết hoa danh từ riêng. Ví dụ: biển Cửa Lò, chợ Bến Thành, sông Vàm Cỏ, vịnh Hạ Long.

Tên địa lý chỉ một vùng, miền, khu vực nhất định được cấu tạo bằng từ chỉ phương hướng kết hợp với từ chỉ phương hướng khác: Viết hoa chữ cái đầu của tất cả

các âm tiết tạo thành tên gọi. Đối với tên địa lý chỉ vùng, miền riêng được cấu tạo bằng từ chỉ phương hướng kết hợp với danh từ chỉ địa hình thì viết hoa các chữ cái đầu mỗi âm tiết. Ví dụ: Tây Bắc, Đông Bắc, Bắc Bộ.

Tên địa lý nước ngoài được phiên âm chuyển sang tiếng Việt

Tên địa lý đã được phiên âm sang âm Hán - Việt: Viết theo quy tắc viết hoa tên địa lý Việt Nam. Ví dụ: Bắc Kinh, Bình Nhưỡng, Pháp, Anh.

Tên địa lý phiên âm không sang âm Hán - Việt (phiên âm trực tiếp sát cách đọc của nguyên ngữ): Viết hoa theo quy tắc viết hoa tên người nước ngoài quy định tại điểm b khoản 2 Mục II Phụ lục II Nghị Định 30. Ví dụ: Mát-xcơ-va, Men-bơn.

### **- Viết hoa tên cơ quan, tổ chức của Việt Nam**

Viết hoa chữ cái đầu của các từ, cụm từ chỉ loại hình cơ quan, tổ chức; chức năng, lĩnh vực hoạt động của cơ quan, tổ chức. Ví dụ: Ban Chỉ đạo trung ương về Phòng chống tham nhũng, Văn phòng Chủ tịch nước, Bộ Tài nguyên và Môi trường, Tập đoàn Điện lực Việt Nam, Hội đồng nhân dân tỉnh Sơn La, Sở Tài chính.

Trường hợp viết hoa đặc biệt: Ban Chấp hành Trung ương Đảng Cộng sản Việt Nam, Văn phòng Trung ương Đảng.

Tên cơ quan, tổ chức nước ngoài đã dịch nghĩa: Viết hoa theo quy tắc viết tên cơ quan, tổ chức của Việt Nam. Ví dụ: Liên hợp quốc (UN), Tổ chức Y tế thế giới (WHO).

Tên cơ quan, tổ chức nước ngoài được sử dụng trong văn bản ở dạng viết tắt: Viết bằng chữ in hoa như nguyên ngữ hoặc chuyển tự La-tinh nếu nguyên ngữ không thuộc hệ La-tinh. Ví dụ: WTO, UNDP, UNESCO, ASEAN.

### **-Viết hoa các trường hợp khác**

Danh từ thuộc trường hợp đặc biệt: Nhân dân, Nhà nước.

Tên các huân chương, huy chương, các danh hiệu vinh dự: Viết hoa chữ cái đầu của các âm tiết của các thành phần tạo thành tên riêng và các từ chỉ thứ, hạng. Ví dụ: Huân chương Sao vàng, Nghệ sĩ Nhân dân, Anh hùng Lao động.

Tên chức vụ, học vị, danh hiệu: Viết hoa tên chức vụ, học vị nếu đi liền với tên người cụ thể. Ví dụ: Chủ tịch Quốc hội, Thủ tướng Chính phủ, Giáo sư Tôn Thất Tùng, Giáo sư Ngô Bảo Châu.

Viết hoa chữ cái đầu của từ, cụm từ chỉ tên gọi đó trong trường hợp dùng trong một nhân xưng, đứng độc lập và thể hiện sự trân trọng. Ví dụ: Bác, Người (chỉ Chủ tịch Hồ Chí Minh), Đảng (chỉ Đảng Cộng sản Việt Nam).



Tên các ngày lễ, ngày kỷ niệm: Viết hoa chữ cái đầu của âm tiết tạo thành tên gọi ngày lễ, ngày kỷ niệm. Ví dụ: ngày Quốc khánh 2-9, ngày Tổng tuyển cử đầu tiên, ngày Quốc tế Lao động 1-5, ngày Phụ nữ Việt Nam 20-10.

Tên các loại văn bản: Viết hoa chữ cái đầu của tên loại văn bản và chữ cái đầu của âm tiết thứ nhất tạo thành tên gọi của văn bản trong trường hợp nói đến một văn bản cụ thể. Ví dụ: Bộ luật Hình sự, Luật Tổ chức Quốc hội.

Trường hợp viện dẫn phân, chương, mục, tiểu mục, điều, khoản, điểm của một văn bản cụ thể thì viết hoa chữ cái đầu của phân, chương, mục, tiểu mục, điều.

Ví dụ: Căn cứ điểm a khoản 2 Điều 103 Mục 5 Chương XII Phần I của Bộ luật Hình sự. Theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều 24 Tiểu mục 1 Mục 1 Chương III của Nghị quyết số 351/2017/UBTVQH14.

#### **- Tên các năm âm lịch, ngày tết, ngày và tháng trong năm**

Tên các năm âm lịch: Viết hoa chữ cái đầu của tất cả các âm tiết tạo thành tên gọi. Ví dụ: Kỷ Ty, Tân Hợi, Mậu Tuất, Mậu Thân.

Tên các ngày tết: Viết hoa chữ cái đầu của âm tiết thứ nhất tạo thành tên gọi. Ví dụ: tết Nguyên đán, tết Đoan ngọ, tết Trung thu. Viết hoa chữ Tết trong trường hợp thay cho tết Nguyên đán.

Tên các ngày trong tuần và tháng trong năm: Viết hoa chữ cái đầu của âm tiết chỉ ngày và tháng trong trường hợp không dùng chữ số. Ví dụ: thứ Hai, thứ Tư, tháng Năm, tháng Tám.

Tên các sự kiện lịch sử và các triều đại: Viết hoa chữ cái đầu của các âm tiết tạo thành sự kiện và tên sự kiện, trong trường hợp có các con số chỉ mốc thời gian thì ghi bằng chữ và viết hoa chữ đó. Ví dụ: Triều Lý, Triều Trần, Phong trào Xô viết Nghệ Tĩnh, Cách mạng tháng Tám.

Tên các tác phẩm, sách báo, tạp chí: Viết hoa chữ cái đầu của âm tiết thứ nhất để tạo thành tên của tác phẩm, sách báo. Ví dụ: từ điển Bách khoa toàn thư, tạp chí Cộng sản.

## **4. Những yêu cầu cơ bản của việc soạn thảo văn bản**

### **4.1. Tính mục đích**

Yêu cầu phải xác định mục tiêu và giới hạn điều chỉnh của văn bản. Nghĩa là trả lời cho các câu hỏi:

- Văn bản này ban hành để làm gì?
- Giải quyết công việc gì?
- Mức độ giải quyết công việc đến đâu?
- Kết quả của việc thực hiện văn bản là gì?

## 4.2. Tính khoa học

Tính khoa học của văn bản thể hiện cụ thể là văn bản có chứa đủ lượng thông tin quy phạm và thông tin thực tế cần thiết cho quá trình quản lý.

Tính khoa học được thể hiện bao trùm từ đầu đến kết thúc văn bản, không chỉ về hình thức, diễn đạt nội dung và còn cả về cách sắp xếp bố trí từng vấn đề, từng nội dung nhỏ trong toàn bộ văn bản.

## 4.3. Tính đại chúng

Đối tượng thi hành văn bản chủ yếu là nhân dân vì vậy văn bản phải gắn bó chặt chẽ với đời sống nhân dân để nhân dân dễ hiểu và thực hiện.

Tính đại chúng phản ánh sự trong sáng và phổ thông về từ ngữ để nhân dân đọc, hiểu đúng và thực hiện dễ dàng các nội dung của văn bản theo một ý nghĩa nhất định.

## 4.4. Tính công quyền

Văn bản hành chính nhà nước có chức năng quản lý và pháp lý vì thế văn bản phải phản ánh được quyền lực nhà nước, truyền đạt ý chí của cơ quan nhà nước đến mọi tầng lớp nhân dân.

## 4.5. Tính khả thi

Văn bản hành chính nhà nước phải đưa ra những yêu cầu về trách nhiệm thi hành phù hợp với đại đa số tầng lớp nhân dân hay cụ thể là phù hợp nền kinh tế quốc dân nhằm xác lập cụ thể trách nhiệm của nhân dân.

Một là, nội dung văn bản phải phù hợp với điều kiện kinh tế xã hội hiện tại. Có như vậy mới có thể thực hiện trong thực tế, căn cứ vào đặc điểm của từng đối tượng quản lý, từng địa phương, từng ngành mà đặt ra các yêu cầu hợp lý, phù hợp với khả năng thực tế của các đối tượng phải thi hành.

Hai là, khi soạn thảo văn bản, chúng ta phải luôn luôn tự đặt mình vào địa vị, hoàn cảnh của đối tượng nhận văn bản.

## 5. Quy trình soạn thảo văn bản hành chính

### 5.1. Xác định tính chất của vấn đề cần ra văn bản

Cần xác định việc ban hành văn bản là để giải quyết vấn đề gì? (quy định chế độ, chính sách, báo cáo cấp trên, trả lời...) → Xác định mục đích phải nằm trong chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của cơ quan ban hành văn bản.

Trên cơ sở mục đích ban hành văn bản và thẩm quyền ban hành mà chúng ta lựa chọn xác định tên thể loại văn bản đúng. Nếu xác định không đúng tên thể loại văn bản, có thể ảnh hưởng đến giá trị pháp lý và hiệu quả thực hiện văn bản.

### 5.2. Chuẩn bị tư liệu (Thu thập và xử lý thông tin)

Thông tin pháp lý: Cơ sở pháp lý để ban hành văn bản. Những quy định về lĩnh vực hoạt động.

Thông tin thực tế: Là những thông tin phản ánh tình hình thực tế về vấn đề sẽ được đề cập đến trong văn bản. Thông tin thực tế còn là cơ sở dữ liệu để tổng hợp rút ra những nhận xét, những kết luận có cơ sở khoa học. Thông tin thực tế bao gồm những số liệu và tình hình về các lĩnh vực: Giáo dục, y tế, công nghiệp, nông nghiệp, thương mại, tài chính, lao động,

Đánh giá và xử lý thông tin: Nói chung các thông tin thu thập được đều phải tiến hành xử lý và phân loại thông tin thành các nhóm sau: thông tin chính thức, thông tin trùng lặp, thông tin phụ.

### 5.3. Soạn thảo văn bản

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và mục đích, nội dung của văn bản cần soạn thảo, người đứng đầu cơ quan, tổ chức hoặc người có thẩm quyền giao cho đơn vị hoặc cá nhân chủ trì soạn thảo văn bản.

Đơn vị hoặc cá nhân được giao chủ trì soạn thảo văn bản thực hiện các công việc: Xác định tên loại, nội dung và độ mật, mức độ khẩn của văn bản cần soạn thảo; thu thập, xử lý thông tin có liên quan; soạn thảo văn bản đúng hình thức, thể thức và kỹ thuật trình bày.

Đối với văn bản điện tử, cá nhân được giao nhiệm vụ soạn thảo văn bản ngoài việc thực hiện các nội dung nêu trên phải chuyển bản thảo văn bản, tài liệu kèm theo (nếu có) vào hệ thống và cập nhật các thông tin cần thiết.

Trường hợp cần sửa đổi, bổ sung bản thảo văn bản, người có thẩm quyền cho ý kiến vào bản thảo văn bản hoặc trên Hệ thống, chuyển lại bản thảo văn bản đến lãnh đạo đơn vị chủ trì soạn thảo văn bản để chuyển cho cá nhân được giao nhiệm vụ soạn thảo văn bản.

Cá nhân được giao nhiệm vụ soạn thảo văn bản chịu trách nhiệm trước người đứng đầu đơn vị và trước pháp luật về bản thảo văn bản trong phạm vi chức trách, nhiệm vụ được giao.

### 5.4. Trình duyệt bản thảo và sửa chữa.

- Bản thảo văn bản phải do người có thẩm quyền ký văn bản duyệt.
- Trường hợp bản thảo văn bản đã được phê duyệt nhưng cần sửa chữa, bổ sung thì phải trình người có thẩm quyền ký xem xét, quyết định.

### 5.5. Kiểm tra văn bản trước khi ký ban hành

- Người đứng đầu đơn vị soạn thảo văn bản phải kiểm tra và chịu trách nhiệm trước người đứng đầu cơ quan, tổ chức và trước pháp luật về nội dung văn bản.

- Người được giao trách nhiệm kiểm tra thể thức, kỹ thuật trình bày văn bản phải kiểm tra và chịu trách nhiệm trước người đứng đầu cơ quan, tổ chức và trước pháp luật về thể thức, kỹ thuật trình bày văn bản

### 5.6. Ký ban hành văn bản

- Cơ quan, tổ chức làm việc theo chế độ thủ trưởng. Người đứng đầu cơ quan, tổ chức có thẩm quyền ký tất cả văn bản do cơ quan, tổ chức ban hành; có thể giao cấp phó ký thay các văn bản thuộc lĩnh vực được phân công phụ trách và một số văn bản thuộc thẩm quyền của người đứng đầu. Trường hợp cấp phó được giao phụ trách, điều hành thì thực hiện ký như cấp phó ký thay cấp trưởng.

- Cơ quan, tổ chức làm việc theo chế độ tập thể. Người đứng đầu cơ quan, tổ chức thay mặt tập thể lãnh đạo ký các văn bản của cơ quan, tổ chức. Cấp phó của người đứng đầu cơ quan, tổ chức được thay mặt tập thể, ký thay người đứng đầu cơ quan, tổ chức những văn bản theo ủy quyền của người đứng đầu và những văn bản thuộc lĩnh vực được phân công phụ trách.

- Trong trường hợp đặc biệt, người đứng đầu cơ quan, tổ chức có thể ủy quyền cho người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc cơ cấu tổ chức của mình ký thừa ủy quyền một số văn bản mà mình phải ký. Việc giao ký thừa ủy quyền phải được thực hiện bằng văn bản, giới hạn thời gian và nội dung được ủy quyền. Người được ký thừa ủy quyền không được ủy quyền lại cho người khác ký. Văn bản ký thừa ủy quyền được thực hiện theo thể thức và đóng dấu hoặc ký số của cơ quan, tổ chức ủy quyền.

- Người đứng đầu cơ quan, tổ chức có thể giao người đứng đầu đơn vị thuộc cơ quan, tổ chức ký thừa lệnh một số loại văn bản. Người được ký thừa lệnh được giao lại cho cấp phó ký thay. Việc giao ký thừa lệnh phải được quy định cụ thể trong quy chế làm việc hoặc quy chế công tác văn thư của cơ quan, tổ chức.

- Người ký văn bản phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về văn bản do mình ký ban hành. Người đứng đầu cơ quan, tổ chức phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về toàn bộ văn bản do cơ quan, tổ chức ban hành.

- Đối với văn bản giấy, khi ký văn bản dùng bút có mực màu xanh, không dùng các loại mực dễ phai.

- Đối với văn bản điện tử, người có thẩm quyền thực hiện ký số.

**Mẫu 1.1 – Nghị quyết (cá biệt)**

TÊN CQ, TC CHỦ QUẢN<sup>1</sup>      CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC<sup>2</sup>      **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: .../NQ-...<sup>3</sup>......<sup>4</sup>..., ngày ... tháng ... năm ...**NGHỊ QUYẾT**.....<sup>5</sup>.....**THẨM QUYỀN BAN HÀNH***Căn cứ*.....*Căn cứ*.....**QUYẾT NGHỊ:**.....<sup>6</sup>.....**Nơi nhận:**

- Như Điều.... ;
- Lưu: VT ...<sup>7</sup>...<sup>8</sup>...

**QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ CỦA  
NGƯỜI KÝ**

(*Chữ ký của người có thẩm quyền,  
dấu/chữ ký số của cơ quan, tổ chức*)

**Họ và tên****Ghi chú:**<sup>1</sup> Tên cơ quan, tổ chức chủ quản trực tiếp (nếu có).<sup>2</sup> Tên cơ quan, tổ chức ban hành Nghị quyết<sup>3</sup> Chữ viết tắt của cơ quan, tổ chức ban hành nghị quyết.<sup>4</sup> Địa danh<sup>5</sup> Trích yếu nội dung Nghị quyết.<sup>6</sup> Nội dung Nghị quyết.<sup>7</sup> Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản và số lượng bản lưu (nếu cần)<sup>8</sup> Ký hiệu người soạn thảo văn bản và số lượng bản phát hành (nếu cần)

**Mẫu 1.2 – Quyết định (cá biệt) quy định trực tiếp**

TÊN CQ, TC CHỦ QUẢN<sup>1</sup> CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC<sup>2</sup> Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: .../QĐ-...<sup>3</sup>......<sup>4</sup>..., ngày ... tháng ... năm ...**QUYẾT ĐỊNH**Về việc .....<sup>5</sup>.....THẨM QUYỀN BAN HÀNH<sup>6</sup>Căn cứ.....<sup>7</sup>.....

Căn cứ.....;

Theo đề nghị của.....

**QUYẾT ĐỊNH:**Điều 1.....<sup>8</sup>.....

Điều..... /.

**Nơi nhận:**

- Như Điều.... ;
- Lưu: VT ...<sup>9</sup>...<sup>10</sup>...

**QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ**

(Chữ ký của người có thẩm quyền,  
dấu/chữ ký số của cơ quan, tổ chức)

**Họ và tên**<sup>1</sup> Tên cơ quan, tổ chức chủ quản trực tiếp (nếu có).<sup>2</sup> Tên cơ quan, tổ chức hoặc chức danh nhà nước ban hành Quyết định.<sup>3</sup> Chữ viết tắt của cơ quan, tổ chức hoặc chức danh nhà nước ban hành Quyết định.<sup>4</sup> Địa danh<sup>5</sup> Trích yếu nội dung quyết định.<sup>6</sup> Thẩm quyền ban hành quyết định thuộc về người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì ghi chức vụ của người đứng đầu; nếu thẩm quyền ban hành quyết định thuộc về tập thể lãnh đạo hoặc cơ quan, tổ chức thì ghi tên tập thể hoặc tên cơ quan, tổ chức đó.<sup>7</sup> Các căn cứ để ban hành quyết định.<sup>8</sup> Nội dung quyết định.<sup>9</sup> Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo và số lượng bản lưu (nếu cần).<sup>10</sup> Ký hiệu người soạn thảo văn bản và số lượng bản phát hành (nếu cần).

**Mẫu 1.3 – Quyết định (quy định gián tiếp) (\*)**

TÊN CQ, TC CHỦ QUẢN<sup>1</sup> CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC<sup>2</sup> Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: .../QĐ-...<sup>3</sup>......<sup>4</sup>..., ngày ... tháng ... năm ...**QUYẾT ĐỊNH****Ban hành (Phê duyệt) .....<sup>5</sup>.....****THẨM QUYỀN BAN HÀNH<sup>6</sup>***Căn cứ*.....<sup>7</sup>..... ;*Căn cứ*..... ;*Theo đề nghị của*.....**QUYẾT ĐỊNH:****Điều 1.** Ban hành (Phê duyệt) kèm theo Quyết định này .....<sup>5</sup>.....**Điều**.....

...../.

**Nơi nhận:**

- Như Điều.... ;
- .....
- Lưu: VT, ...<sup>8</sup>...<sup>9</sup>...

**QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ**

(*Chữ ký của người có thẩm quyền,  
dấu/chữ ký số của cơ quan, tổ chức*)

**Họ và tên****Ghi chú:**<sup>(\*)</sup> Mẫu này áp dụng đối với các quyết định (cá biệt) ban hành hay phê duyệt một văn bản khác<sup>1</sup> Tên cơ quan, tổ chức chủ quản trực tiếp (nếu có).<sup>2</sup> Tên cơ quan, tổ chức hoặc chức danh nhà nước ban hành Quyết định.<sup>3</sup> Chữ viết tắt của cơ quan, tổ chức hoặc chức danh nhà nước ban hành Quyết định.<sup>4</sup> Địa danh<sup>5</sup> Trích yếu nội dung quyết định.<sup>6</sup> Thẩm quyền ban hành quyết định thuộc về người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì ghi chức vụ của người đứng đầu; nếu thẩm quyền ban hành quyết định thuộc về tập thể lãnh đạo hoặc cơ quan, tổ chức thì ghi tên tập thể hoặc tên cơ quan, tổ chức đó.<sup>7</sup> Các căn cứ đề ban hành quyết định.<sup>8</sup> Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo và số lượng bản lưu (nếu cần).<sup>9</sup> Ký hiệu người soạn thảo văn bản và số lượng bản phát hành (nếu cần).

**Mẫu văn bản (được ban hành, phê duyệt kèm theo quyết định) đối với văn bản giấy**

TÊN CQ, TC CHỦ QUẢN      CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC      Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

**TÊN LOẠI VĂN BẢN**

.....<sup>1</sup>.....

(Kèm theo Quyết định số .../QĐ-... ngày ... tháng ... năm ... của...)<sup>2</sup>

.....<sup>3</sup>.....

**Điều 1**.....

**Điều**.....

.....

.....

.....

**Điều**.....

..... /.

**Ghi chú:**

<sup>1</sup> Trích yếu nội dung của văn bản

<sup>2</sup> Số, ký hiệu, thời gian ban hành và tên cơ quan ban hành của Quyết định

<sup>3</sup> Nội dung văn bản kèm theo



**Mẫu văn bản (được ban hành, phê duyệt kèm theo quyết định) đối với văn bản điện tử (\*)**

Số: ...<sup>4</sup>..., ngày/tháng/năm; giờ: phút: giây<sup>5</sup>  
**TÊN CQ, TC CHỦ QUẢN CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**TÊN LOẠI VĂN BẢN**

.....<sup>1</sup>.....

(Kèm theo Quyết định số .../QĐ-... ngày ... tháng ... năm ... của...)<sup>2</sup>

.....<sup>3</sup>.....

.....

**Điều 1**.....

**Điều**.....

.....

.....

.....

**Điều**.....

..... /.

**Ghi chú:**

(\*) Mẫu này áp dụng với văn bản điện tử kèm theo không cùng tệp tin với nội dung quyết định ban hành hay phê duyệt

<sup>1</sup> Trích yếu nội dung của văn bản

<sup>2</sup> Đối với văn bản điện tử, không phải điền thông tin vào các vị trí này.

<sup>3</sup> Nội dung văn bản kèm theo

<sup>4</sup> Số và ký hiệu Quyết định ban hay phê duyệt.

<sup>5</sup> Thời gian ký số của cơ quan, tổ chức (ngày tháng năm; giờ phút giây; múi giờ Việt Nam theo tiêu chuẩn ISO 8601).

**Mẫu 1.4 – Văn bản có tên loại**

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC<sup>2</sup>      **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: .../...<sup>3</sup>...-...<sup>4</sup>...

...<sup>5</sup>..., ngày ... tháng ... năm ...

**TÊN LOẠI VĂN BẢN<sup>6</sup>**

.....<sup>7</sup>.....

.....<sup>8</sup>.....

**Nơi nhận:**

- Như Điều.... ;
- .....
- Lưu: VT, ...<sup>9</sup>...<sup>10</sup>...

**QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ**

*(Chữ ký của người có thẩm quyền,  
dấu/chữ ký số của cơ quan, tổ chức)*

**Họ và tên****Ghi chú:**

<sup>1</sup>Tên cơ quan, tổ chức chủ quản trực tiếp (nếu có).

<sup>2</sup>Tên cơ quan, tổ chức hoặc chức danh nhà nước ban hành công văn.

<sup>3</sup>Chữ viết tắt tên loại văn bản.

<sup>4</sup>Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức hoặc chức danh nhà nước ban hành văn bản.

<sup>5</sup>Địa danh.

<sup>6</sup>Tên loại văn bản

Mẫu này áp dụng chung đối với các hình thức văn bản hành chính có ghi tên loại gồm: chỉ thị, quy chế, quy định, thông cáo, thông báo, hướng dẫn, chương trình, kế hoạch, phương án, đề án, dự án, báo cáo, tờ trình, giấy ủy quyền, phiếu gửi, phiếu chuyên, phiếu báo.

<sup>7</sup>Trích yếu nội dung văn bản.

<sup>8</sup>Nội dung văn bản.

<sup>9</sup>Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo và số lượng bản lưu (nếu cần).

<sup>10</sup>Ký hiệu người soạn thảo văn bản và số lượng bản phát hành (nếu cần).

**Mẫu 1.5 – Công văn**

TÊN CQ, TC CHỦ QUẢN<sup>1</sup>      **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC<sup>2</sup>**      **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: .../...<sup>3</sup>...-...<sup>4</sup>...

...<sup>5</sup>..., ngày ... tháng ... năm ...

V/v .....<sup>6</sup>.....

Kính gửi:

- .....
- .....

.....<sup>7</sup>.....  
 .....  
 .....  
 ...../.

**Nơi nhận:**

- Như Điều.... ;
- .....
- Lưu: VT, ...<sup>8</sup>...<sup>9</sup>...

**QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ**

*(Chữ ký của người có thẩm quyền,  
 dấu/chữ ký số của cơ quan, tổ chức)*

**Họ và tên**

.....  
 .....<sup>10</sup>.....

**Ghi chú:**

- <sup>1</sup> Tên cơ quan, tổ chức chủ quản trực tiếp (nếu có).
- <sup>2</sup> Tên cơ quan, tổ chức hoặc chức danh nhà nước ban hành công văn.
- <sup>3</sup> Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức hoặc chức danh nhà nước ban hành công văn.
- <sup>4</sup> Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo công văn.
- <sup>5</sup> Địa danh.
- <sup>6</sup> Trích yếu nội dung công văn.
- <sup>7</sup> Nội dung công văn.
- <sup>8</sup> Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo và số lượng bản lưu (nếu cần).
- <sup>9</sup> Ký hiệu người soạn thảo văn bản và số lượng bản phát hành (nếu cần).
- <sup>10</sup> Địa chỉ cơ quan, tổ chức; thư điện tử; trang thông tin điện tử; số điện thoại; số Fax (nếu cần)

**Mẫu 1.6 – Công điện**

TÊN CQ, TC CHỦ QUẢN<sup>1</sup>      **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
 TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC<sup>2</sup>      **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: .../CD-...<sup>3</sup>...

...<sup>4</sup>..., ngày ... tháng ... năm ...

**CÔNG ĐIỆN**

.....<sup>5</sup>.....

.....<sup>6</sup> điện:

- .....<sup>7</sup>.....;  
 - .....;

.....<sup>8</sup>.....

.....

.....

...../.

**Nơi nhận:**

- Như Điều.... ;
- .....
- Lưu: VT, ...<sup>9</sup>...<sup>10</sup>...

**QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ**

*(Chữ ký của người có thẩm quyền,  
 dấu/chữ ký số của cơ quan, tổ chức)*

**Họ và tên**

**Ghi chú:**

- <sup>1</sup> Tên cơ quan, tổ chức chủ quản trực tiếp (nếu có).
- <sup>2</sup> Tên cơ quan, tổ chức hoặc chức danh nhà nước ban hành công điện.
- <sup>3</sup> Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức hoặc chức danh nhà nước ban hành công điện.
- <sup>4</sup> Địa danh.
- <sup>5</sup> Trích yếu nội dung công điện.
- <sup>6</sup> Tên cơ quan, tổ chức hoặc chức danh của người đứng đầu.
- <sup>7</sup> Tên cơ quan, tổ chức nhận điện.
- <sup>8</sup> Nội dung điện.
- <sup>9</sup> Chữ viết tắt của đơn vị soạn thảo và số lượng bản lưu (nếu cần).
- <sup>10</sup> Ký hiệu của người soạn thảo văn bản và số lượng bản phát hành (nếu cần).

**Mẫu 1.7 – Giấy mời**

TÊN CQ, TC CHỦ QUẢN<sup>1</sup>      CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC<sup>2</sup>      **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: .../GM-...<sup>3</sup>......<sup>4</sup>..., ngày ... tháng ... năm ...**GIẤY MỜI**.....<sup>5</sup>..........<sup>2</sup>..... trân trọng kính mời: .....<sup>6</sup>.....Tới dự.....<sup>7</sup>.....

Chủ trì:.....

Thời gian:.....

Địa điểm:.....

.....<sup>8</sup>..... /.**Nơi nhận:**

- .....
- .....
- Lưu: VT, ...<sup>9</sup>...<sup>10</sup>...

**QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ**

(Chữ ký của người có thẩm quyền,  
dấu/chữ ký số của cơ quan, tổ chức)

**Họ và tên****Ghi chú:**<sup>1</sup> Tên cơ quan, tổ chức chủ quản trực tiếp (nếu có).<sup>2</sup> Tên cơ quan, tổ chức ban hành giấy mời.<sup>3</sup> Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức ban hành giấy mời.<sup>4</sup> Địa danh.<sup>5</sup> Trích yếu nội dung cuộc họp.<sup>6</sup> Tên cơ quan, tổ chức hoặc họ và tên, chức vụ, đơn vị công tác của người được mời.<sup>7</sup> Tên (nội dung) của cuộc họp, hội thảo, hội nghị, v.v...<sup>8</sup> Các vấn đề cần lưu ý.<sup>9</sup> Chữ viết tắt của đơn vị soạn thảo và số lượng bản lưu (nếu cần).<sup>10</sup> Ký hiệu của người soạn thảo văn bản và số lượng bản phát hành (nếu cần).



**Mẫu 1.9 – Biên bản**

TÊN CQ, TC CHỦ QUẢN<sup>1</sup>      CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC<sup>2</sup>      **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: .../BB-...<sup>3</sup>...

...<sup>4</sup>..., ngày ... tháng ... năm ...

**BIÊN BẢN**

.....<sup>4</sup>.....

Thời gian bắt đầu:.....

Địa điểm:.....

Thành phần tham dự:.....

Chủ trì (chủ tọa): .....

Thư ký (người ghi biên bản): .....

Nội dung (theo diễn biến cuộc họp/hội nghị/hội thảo): .....

.....

Cuộc họp (hội nghị, hội thảo) kết thúc vào . ... giờ ....., ngày ... tháng ... năm .../.

**THƯ KÝ**

(Chữ ký)

**CHỦ TỌA**

(Chữ ký của người có thẩm quyền,  
dấu/chữ ký số của cơ quan, tổ chức)

**Họ và tên****Họ và tên****Nơi nhận:**

- .....
- Lưu: VT, Hồ sơ.

**Ghi chú:**

<sup>1</sup> Tên cơ quan, tổ chức chủ quản trực tiếp (nếu có).

<sup>2</sup> Tên cơ quan, tổ chức ban hành văn bản.

<sup>3</sup> Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức ban hành văn bản.

<sup>4</sup> Tên cuộc họp, hội nghị, hội thảo.

<sup>5</sup> Ghi chức vụ chính quyền (nếu cần).

**Mẫu 1.10 - Giấy nghỉ phép**

TÊN CQ, TC CHỦ QUẢN<sup>1</sup>      **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
 TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC<sup>2</sup>      **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: .../GNP-...<sup>3</sup>......<sup>4</sup>..., ngày ... tháng ... năm ...**GIẤY NGHỈ PHÉP**

Xét Đơn đề nghị nghỉ phép ngày..... của ông (bà).....

.....<sup>2</sup>..... cấp cho:Ông (bà):.....<sup>5</sup>.....

Chức vụ: .....

Được nghỉ phép trong thời gian..... kể từ ngày..... đến hết ngày ..... tại <sup>6</sup>Số ngày nghỉ phép nêu trên được tính vào thời gian .....<sup>7</sup>...../.**Nơi nhận:**

- ...<sup>8</sup>....;
- Lưu: VT, ...<sup>9</sup>...

**QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ**

(Chữ ký của người có thẩm quyền,  
 dấu/chữ ký số của cơ quan, tổ chức)

**Họ và tên**

*Xác nhận của cơ quan (tổ chức)  
 hoặc chính quyền địa phương nơi  
 nghỉ phép (nếu cần)  
 (Chữ ký, dấu)*

**Họ và tên****Ghi chú:**<sup>1</sup> Tên cơ quan, tổ chức chủ quản trực tiếp (nếu có).<sup>2</sup> Tên cơ quan, tổ chức cấp giấy nghỉ phép.<sup>3</sup> Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức cấp giấy nghỉ phép.<sup>4</sup> Địa danh.<sup>5</sup> Họ và tên, chức vụ và đơn vị công tác của người được cấp giấy phép.<sup>6</sup> Nơi nghỉ phép<sup>7</sup> Thời gian nghỉ phép theo Luật lao động (nghỉ hằng năm có lương hoặc nghỉ không hưởng lương hoặc nghỉ việc riêng mà vẫn hưởng nguyên lương ...).<sup>8</sup> Người được cấp giấy nghỉ phép.<sup>9</sup> Chữ viết tắt của đơn vị soạn thảo và số lượng bản lưu (nếu cần).



## 6. Công tác giải quyết và quản lý văn bản

### 6.1. Những nguyên tắc chung

Văn bản cần phải được đánh giá như sau:

- Tính phù hợp với nhiệm vụ chính trị và các yêu cầu cần đảm bảo của quá trình quản lý nhà nước.

- Tính lịch sử

- Tính toàn diện và tổng hợp mọi giá trị của văn bản

Các tiêu chuẩn đánh giá văn bản:

- Ý nghĩa của nội dung thông tin trong văn bản đối với hoạt động của cơ quan

- Sự lặp lại thông tin trong văn bản của cùng hệ thống nhà nước

- Ý nghĩa của cơ quan sản sinh ra văn bản

- Đặc điểm pháp lý của cán bộ

- Ý nghĩa ngôn ngữ, kỹ thuật chế tác văn bản

### 6.2. Văn bản quản lý theo nguyên tắc cụ thể

- Tính hệ thống

- Tính giá trị

- Tính thời điểm

### 6.3. Quản lý văn bản đến

Tất cả văn bản, tài liệu, thư từ do cơ quan nhận được từ bên ngoài gửi đến gọi chung là văn bản đến.

#### Trình tự quản lý văn bản đến

##### Bước 1: Tiếp nhận văn bản đến

- Đối với văn bản giấy

Văn thư cơ quan kiểm tra số lượng, tình trạng bì, dấu niêm phong (nếu có), nơi gửi; đối chiếu số, ký hiệu ghi ngoài bì với số, ký hiệu của văn bản trong bì. Trường hợp phát hiện có sai sót hoặc dấu hiệu bất thường, Văn thư cơ quan báo ngay người có trách nhiệm giải quyết và thông báo cho nơi gửi văn bản.

Tất cả văn bản giấy đến (bao gồm cả văn bản có dấu chỉ độ mật) gửi cơ quan, tổ chức thuộc diện đăng ký tại Văn thư cơ quan phải được bóc bì, đóng dấu “ĐẾN”. Đối với văn bản gửi đích danh cá nhân hoặc tổ chức đoàn thể trong cơ quan, tổ chức thì Văn thư cơ quan chuyển cho nơi nhận (không bóc bì). Những bì văn bản gửi đích danh cá nhân, nếu là văn bản liên quan đến công việc chung của cơ quan, tổ chức thì cá nhân nhận văn bản có trách nhiệm chuyển lại cho Văn thư cơ quan để đăng ký.

Mẫu dấu “ĐẾN” được khắc sẵn, hình chữ nhật, kích thước 35mm x 50mm, thực hiện theo quy định tại Nghị định số 30.

<b>TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC</b>	
<b>ĐẾN</b>	Số:.....
	Ngày:.....
	Chuyển:.....
	Số và ký hiệu HS:.....

**Hình 3.2 Đóng dấu văn bản đến**

-Đối với văn bản điện tử

Văn thư cơ quan phải kiểm tra tính xác thực và toàn vẹn của văn bản điện tử và thực hiện tiếp nhận trên Hệ thống.

Trường hợp văn bản điện tử không đáp ứng các quy định tại điểm a khoản này hoặc gửi sai nơi nhận thì cơ quan, tổ chức nhận văn bản phải trả lại cho cơ quan, tổ chức gửi văn bản trên Hệ thống. Trường hợp phát hiện có sai sót hoặc dấu hiệu bất thường thì Văn thư cơ quan báo ngay người có trách nhiệm giải quyết và thông báo cho nơi gửi văn bản.

Cơ quan, tổ chức nhận văn bản có trách nhiệm thông báo ngay trong ngày cho cơ quan, tổ chức gửi về việc đã nhận văn bản bằng chức năng của Hệ thống.

### **Bước 2: Đăng ký văn bản đến**

Việc đăng ký văn bản đến phải bảo đảm đầy đủ, rõ ràng, chính xác các thông tin cần thiết theo mẫu sổ đăng ký văn bản đến hoặc theo thông tin đầu vào của dữ liệu quản lý văn bản đến. Những văn bản đến không được đăng ký tại Văn thư cơ quan thì đơn vị, cá nhân không có trách nhiệm giải quyết, trừ những loại văn bản đến được đăng ký riêng theo quy định của pháp luật.

Số đến của văn bản được lấy liên tiếp theo thứ tự và trình tự thời gian tiếp nhận văn bản trong năm, thống nhất giữa văn bản giấy và văn bản điện tử.

Văn bản được đăng ký bằng sổ hoặc bằng Hệ thống.

-Đăng ký văn bản đến bằng sổ. Văn thư cơ quan đăng ký văn bản vào sổ đăng ký văn bản đến. Mẫu sổ đăng ký văn bản đến theo quy định Nghị định 30.

-Đăng ký văn bản đến bằng Hệ thống. Văn thư cơ quan tiếp nhận văn bản và đăng ký vào Hệ thống. Trường hợp cần thiết, Văn thư cơ quan thực hiện số hóa văn bản đến theo quy định tại Phụ lục I Nghị định này. Văn thư cơ quan cập nhật vào Hệ thống các trường thông tin đầu vào của dữ liệu quản lý văn bản đến theo quy định tại Phụ lục VI Nghị định này. Văn bản đến được đăng ký vào Hệ thống phải được in ra

giấy đầy đủ các trường thông tin theo mẫu Sổ đăng ký văn bản đến, ký nhận và đóng sổ để quản lý.

Văn bản mật được đăng ký theo quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước.

<p><b>TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN TRỰC TIẾP</b> <b>TÊN CƠ QUAN/ĐƠN VỊ</b></p> <p><b>SỔ THEO DÕI GIẢI QUYẾT VĂN BẢN ĐẾN</b></p> <p><i>Năm: .....</i></p> <p><i>Từ ngày .....đến ngày .....</i></p> <p><b>Quyển số: ....</b></p>
---

**Hình 3.3** trang bìa mẫu sổ đăng ký văn bản đến

### **Bước 3: Trình, chuyển giao văn bản đến**

Văn bản phải được Văn thư cơ quan trình trong ngày, chậm nhất là trong ngày làm việc tiếp theo đến người có thẩm quyền chỉ đạo giải quyết và chuyển giao cho đơn vị hoặc cá nhân được giao xử lý. Trường hợp đã xác định rõ đơn vị hoặc cá nhân được giao xử lý, Văn thư cơ quan chuyển văn bản đến đơn vị, cá nhân xử lý theo quy chế công tác văn thư của cơ quan, tổ chức. Văn bản đến có dấu chỉ các mức độ khẩn phải được trình và chuyển giao ngay sau khi nhận được. Việc chuyển giao văn bản phải bảo đảm chính xác và giữ bí mật nội dung văn bản.

Căn cứ nội dung của văn bản đến; quy chế làm việc của cơ quan, tổ chức; chức năng, nhiệm vụ và kế hoạch công tác được giao cho đơn vị, cá nhân, người có thẩm quyền ghi ý kiến chỉ đạo giải quyết. Đối với văn bản liên quan đến nhiều đơn vị hoặc cá nhân thì xác định rõ đơn vị hoặc cá nhân chủ trì, phối hợp và thời hạn giải quyết.

Trình, chuyển giao văn bản giấy: Ý kiến chỉ đạo giải quyết được ghi vào mục “Chuyển” trong dấu “ĐẾN” hoặc Phiếu giải quyết văn bản đến theo mẫu tại Phụ lục IV Nghị định này. Sau khi có ý kiến chỉ đạo giải quyết của người có thẩm quyền, văn bản đến được chuyển lại cho Văn thư cơ quan để đăng ký bổ sung thông tin, chuyển cho đơn vị hoặc cá nhân được giao giải quyết. Khi chuyển giao văn bản giấy đến cho đơn vị, cá nhân phải ký nhận văn bản.

Trình, chuyển giao văn bản điện tử trên Hệ thống: Văn thư cơ quan trình văn bản điện tử đến người có thẩm quyền chỉ đạo giải quyết trên Hệ thống.

Người có thẩm quyền ghi ý kiến chỉ đạo giải quyết văn bản đến trên Hệ thống và cập nhật vào Hệ thống các thông tin: Đơn vị hoặc người nhận; ý kiến chỉ đạo, trạng thái xử lý văn bản; thời hạn giải quyết; chuyển văn bản cho đơn vị hoặc cá nhân được giao giải quyết. Trường hợp văn bản điện tử gửi kèm văn bản giấy thì Văn thư cơ quan thực hiện trình văn bản điện tử trên Hệ thống và chuyển văn bản giấy đến đơn vị hoặc cá nhân được người có thẩm quyền giao chủ trì giải quyết.

#### **Bước 4: Giải quyết và theo dõi, đôn đốc việc giải quyết văn bản đến**

Người đứng đầu cơ quan, tổ chức có trách nhiệm chỉ đạo giải quyết kịp thời văn bản đến và giao người có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc giải quyết văn bản đến.

Khi nhận được văn bản đến, đơn vị hoặc cá nhân có trách nhiệm nghiên cứu, giải quyết văn bản đến theo thời hạn quy định tại quy chế làm việc của cơ quan, tổ chức. Những văn bản đến có dấu chỉ các mức độ khẩn phải được giải quyết ngay.

Phản đăng ký văn bản đến được trình bày tối thiểu 10 cột theo mẫu dưới đây:

Ngày đến	Số đến	Tác giả	Số, ký hiệu văn bản	Ngày, tháng, năm	Tên loại và trích yếu nội dung	Đơn vị hoặc người nhận	Ngày chuyển	Ký nhận	Ghi chú
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)

**Hình 3.4 nội dung đăng ký văn bản đến**

#### **3.6.4. 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.

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

- Mọi văn bản đi đều phải qua văn thư để đăng ký, 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 khỏi đơn vị

##### ***Trình tự quản lý văn bản đi***

#### **Bước 1: Cấp số, thời gian ban hành văn bản**

Số và thời gian ban hành văn bản được lấy theo thứ tự và trình tự thời gian ban hành văn bản của cơ quan, tổ chức trong năm (bắt đầu liên tiếp từ số 01 vào ngày 01 tháng 01 và kết thúc vào ngày 31 tháng 12 hàng năm), số và ký hiệu văn bản của cơ

quan, tổ chức là duy nhất trong một năm, thống nhất giữa văn bản giấy và văn bản điện tử.

Việc cấp số văn bản quy phạm pháp luật: Mỗi loại văn bản quy phạm pháp luật được cấp hệ thống số riêng.

Việc cấp số văn bản chuyên ngành do người đứng đầu cơ quan quản lý ngành, lĩnh vực quy định.

Việc cấp số văn bản hành chính do người đứng đầu cơ quan, tổ chức quy định.

Đối với văn bản giấy, việc cấp số, thời gian ban hành được thực hiện sau khi có chữ ký của người có thẩm quyền, chậm nhất là trong ngày làm việc tiếp theo. Văn bản mật được cấp hệ thống số riêng.

Đối với văn bản điện tử, việc cấp số, thời gian ban hành được thực hiện bằng chức năng của Hệ thống.

### **Bước 2: Đăng ký văn bản đi**

Việc đăng ký văn bản bảo đảm đầy đủ, chính xác các thông tin cần thiết của văn bản đi. Văn bản được đăng ký bằng sổ hoặc bằng Hệ thống.

-Đăng ký văn bản bằng sổ: Văn thư cơ quan đăng ký văn bản vào sổ đăng ký văn bản đi. Mẫu sổ đăng ký văn bản đi theo quy định tại Phụ lục IV Nghị định này.

-Đăng ký văn bản bằng Hệ thống: Văn bản được đăng ký bằng Hệ thống phải được in ra giấy đầy đủ các trường thông tin theo mẫu sổ đăng ký văn bản đi, đóng sổ để quản lý.

Văn bản mật được đăng ký theo quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước.

<p><b>TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN TRỰC TIẾP</b></p> <p><b>TÊN CƠ QUAN/ĐƠN VỊ</b></p> <p><b>SỔ ĐĂNG KÝ VĂN BẢN ĐI</b></p> <p>Năm: .....</p> <p>Từ ngày .....đến ngày .....</p> <p>Từ số .....đến số .....</p> <p><b>Quyển số: ....</b></p>
--

**Hình 3.5 trang bìa mẫu sổ đăng ký văn bản đi**

**Bước 3: Nhân bản, đóng dấu, ký số của cơ quan, tổ chức và dấu chỉ độ mật, mức độ khẩn**

Nhân bản, đóng dấu của cơ quan, tổ chức và dấu chỉ độ mật, mức độ khẩn đối với văn bản giấy

-Văn bản đi được nhân bản theo đúng số lượng được xác định ở phần nơi nhận của văn bản.

-Việc đóng dấu cơ quan, tổ chức và dấu chỉ độ mật, mức độ khẩn, được thực hiện theo quy định sơ đồ số 1.

Ký số của cơ quan, tổ chức đối với văn bản điện tử

**Bước 4: Phát hành và theo dõi việc chuyển phát văn bản đi**

Văn bản đi phải hoàn thành thủ tục tại Văn thư cơ quan và phát hành trong ngày văn bản đó được ký, chậm nhất là trong ngày làm việc tiếp theo. Văn bản khẩn phải được phát hành và gửi ngay sau khi ký văn bản.

Việc phát hành văn bản mật đi phải bảo đảm bí mật nội dung của văn bản theo quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước, đúng số lượng, thời gian và nơi nhận.

Văn bản đã phát hành nhưng có sai sót về nội dung phải được sửa đổi, thay thế bằng văn bản có hình thức tương đương. Văn bản đã phát hành nhưng có sai sót về thể thức, kỹ thuật trình bày, thủ tục ban hành phải được đính chính bằng công văn của cơ quan, tổ chức ban hành văn bản.

Thu hồi văn bản

-Đối với văn bản giấy, trường hợp nhận được văn bản thông báo thu hồi, bên nhận có trách nhiệm gửi lại văn bản đã nhận.

-Đối với văn bản điện tử, trường hợp nhận được văn bản thông báo thu hồi, bên nhận hủy bỏ văn bản điện tử bị thu hồi trên Hệ thống, đồng thời thông báo qua Hệ thống để bên gửi biết.

Phát hành văn bản giấy từ văn bản được ký số của người có thẩm quyền: Văn thư cơ quan thực hiện in văn bản đã được ký số của người có thẩm quyền ra giấy, đóng dấu của cơ quan, tổ chức để tạo bản chính văn bản giấy và phát hành văn bản.

Trường hợp cần phát hành văn bản điện tử từ văn bản giấy: Văn thư cơ quan thực hiện theo quy định tại điểm c khoản 1 Điều 25 Nghị định này.

**Bước 5: Lưu văn bản đi**

Lưu văn bản giấy

-Bản gốc văn bản được lưu tại Văn thư cơ quan và phải được đóng dấu ngay sau khi phát hành, sắp xếp theo thứ tự đăng ký.

Bản chính văn bản lưu tại hồ sơ công việc.

Lưu văn bản điện tử

-Bản gốc văn bản điện tử phải được lưu trên Hệ thống của cơ quan, tổ chức ban hành văn bản.

Cơ quan, tổ chức có Hệ thống đáp ứng theo quy định của pháp luật có liên quan thì sử dụng và lưu bản gốc văn bản điện tử trên Hệ thống thay cho văn bản giấy.

Cơ quan, tổ chức có Hệ thống chưa đáp ứng theo quy định của pháp luật có liên quan thì Văn thư cơ quan tạo bản chính văn bản giấy theo quy định để lưu tại Văn thư cơ quan và hồ sơ công việc.

Số, ký hiệu văn bản	Ngày tháng năm	Tên loại và trích yếu nội dung	Người ký	Nơi nhận văn bản	Đơn vị, người nhận bản lưu	Số lượng bản	Ngày chuyển	Ký nhận	Ghi chú
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)

**Hình 3.6 Nội dung đăng ký văn bản đi**

### 3.6.5. Quản lý văn bản nội bộ

Những văn bản, giấy tờ sổ sách và văn bản điện tử 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....

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.

### 3.6.6. 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 kỉ 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.

### **3.6.7. Quản lí và sử dụng con dấu trong công tác văn thư**

#### ***Khái niệm dấu:***

Dấu là thành phần biểu hiện tính hợp pháp của văn bản. Dấu thể hiện tính quyền lực nhà nước trong văn bản của cơ quan nhà nước.

Dấu là thành phần giúp cho việc chống giả mạo văn bản

#### ***Quản lý con dấu, thiết bị lưu khóa bí mật***

Người đứng đầu cơ quan, tổ chức có trách nhiệm giao cho Văn thư cơ quan quản lý, sử dụng con dấu, thiết bị lưu khóa bí mật của cơ quan, tổ chức theo quy định.

Văn thư cơ quan có trách nhiệm

-Bảo quản an toàn, sử dụng con dấu, thiết bị lưu khóa bí mật của cơ quan, tổ chức tại trụ sở cơ quan, tổ chức.

-Chỉ giao con dấu, thiết bị lưu khóa bí mật của cơ quan, tổ chức cho người khác khi được phép bằng văn bản của người có thẩm quyền. Việc bàn giao con dấu, thiết bị lưu khóa bí mật của cơ quan, tổ chức phải được lập biên bản.

-Phải trực tiếp đóng dấu, ký số vào văn bản do cơ quan, tổ chức ban hành và bản sao văn bản.

-Chỉ được đóng dấu, ký số của cơ quan, tổ chức vào văn bản đã có chữ ký của người có thẩm quyền và bản sao văn bản do cơ quan, tổ chức trực tiếp thực hiện.

Cá nhân có trách nhiệm tự bảo quản an toàn thiết bị lưu khóa bí mật và khóa bí mật.

#### ***Sử dụng con dấu, thiết bị lưu khóa bí mật***

Sử dụng con dấu

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

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

-Các văn bản ban hành kèm theo văn bản chính hoặc phụ lục: Dấu được đóng lên trang đầu, trùm một phần tên cơ quan, tổ chức hoặc tiêu đề phụ lục.



-Việc đóng dấu treo, dấu giáp lai, đóng dấu nổi trên văn bản giấy do người đứng đầu cơ quan, tổ chức quy định.

-Dấu giáp lai được đóng vào khoảng giữa mép phải của văn bản hoặc phụ lục văn bản, trùm lên một phần các tờ giấy; mỗi dấu đóng tối đa 05 tờ văn bản.

Sử dụng thiết bị lưu khóa bí mật: Thiết bị lưu khóa bí mật của cơ quan, tổ chức được sử dụng để ký số các văn bản điện tử do cơ quan, tổ chức ban hành và bản sao từ văn bản giấy sang văn bản điện tử.

### **7. Câu hỏi ôn tập**

Câu 1: Trình bày khái niệm, chức năng, vai trò của văn bản trong hoạt động của cơ quan.

Câu 2: Trình bày cách phân loại văn bản.

Câu 3: Trình bày quy trình soạn thảo văn bản.

Câu 4: Viết biên bản họp lớp.

## **CHƯƠNG 4: CÔNG TÁC LẬP HỒ SƠ VÀ CÔNG TÁC LƯU TRỮ**

### **Giới thiệu chương**

Quản lý hồ sơ tài liệu bao gồm việc sắp xếp, thiết kế, xem xét lại các hồ sơ, tài liệu trong tổ chức, liên quan đến việc phối hợp các nhiệm vụ xử lý, bảo quản, khai thác, chỉnh lý, lưu trữ và tiêu hủy hồ sơ, tài liệu.

Hồ sơ, tài liệu là một loại tài sản có giá trị như các loại tài sản khác của cơ quan, có tác động trực tiếp phục vụ cho hoạt động quản lý và sản xuất kinh doanh của cơ quan. Việc nhận thức đúng đắn về vấn đề này sẽ tạo cơ sở quản lý và bảo vệ hồ sơ tài liệu một cách khoa học hiệu quả.

### **Mục tiêu chương:**

- Trình bày được công tác lập hồ sơ và công tác lưu trữ.
- Vận dụng được các kiến thức đã học để lập hồ sơ và lưu trữ các văn bản.

### **Nội dung chương:**

#### **1. 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.

##### **1.1. 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.

##### ***Các loại hồ sơ:***

- Hồ sơ công việc hay còn gọi là hồ sơ công vụ là 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 là tập hợp các bản sao các văn bản quản lý nhà nước (chủ yếu là văn bản quy phạm pháp luật về mặt công tác nghiệp vụ nhất định, dùng làm căn cứ tra cứu, giải quyết công việc hàng ngày.

- Hồ sơ nhân sự là 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 là các văn bản dự thảo và các văn bản có liên quan dùng để trình lãnh đạo nghiên cứu, xem xét duyệt và phê chuẩn.

##### ***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

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

- Hồ sơ phải phản ánh đúng chức năng nhiệm vụ chủ yếu của cơ quan đơn vị, phản ánh được hoạt động 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.
- Hồ sơ phải được biên mục đầy đủ, chính xác
- Hồ sơ phải thuận lợi cho việc sử dụng và bảo quản.

### 1.2. Công tác lập danh mục hồ sơ

Danh mục hồ sơ do người đứng đầu cơ quan, tổ chức phê duyệt, được ban hành vào đầu năm và gửi các đơn vị, cá nhân liên quan làm căn cứ để lập hồ sơ.

Danh mục hồ sơ gồm các thành phần: Các đề mục, số và ký hiệu của hồ sơ, tiêu đề hồ sơ, thời hạn bảo quản của hồ sơ, người lập hồ sơ.

-Đề mục trong Danh mục hồ sơ được xây dựng theo cơ cấu tổ chức (tên các đơn vị trong cơ quan, tổ chức) hoặc theo lĩnh vực hoạt động (tên các lĩnh vực hoạt động chủ yếu của cơ quan, tổ chức). Trong từng đề mục lớn được chia thành các đề mục nhỏ tương ứng với tên các đơn vị (theo cơ cấu tổ chức) hoặc chia thành các mặt hoạt động (theo lĩnh vực hoạt động). Trong các đề mục nhỏ, trật tự các hồ sơ được sắp xếp theo nguyên tắc từ chung đến riêng, từ tổng hợp đến cụ thể.

-Các đề mục lớn được đánh số liên tục bằng chữ số La Mã. Các đề mục nhỏ (nếu có) trong từng đề mục lớn được đánh số riêng bằng chữ số Ả Rập. Chữ viết tắt của các đề mục lớn trong Danh mục hồ sơ do cơ quan, tổ chức quy định nhưng cần ngắn gọn, dễ hiểu.

-Số, ký hiệu của hồ sơ bao gồm: số thứ tự (được đánh bằng chữ số Ả Rập) và ký hiệu (bằng các chữ viết tắt) của đề mục lớn.

-Việc đánh số hồ sơ có thể áp dụng một trong hai cách sau: số của hồ sơ được đánh liên tục trong toàn Danh mục, bắt đầu từ số 01 hoặc số của hồ sơ được đánh liên tục trong phạm vi từng đề mục lớn, bắt đầu từ số 01.

-Tiêu đề hồ sơ: cần viết ngắn gọn, rõ ràng nhưng phải khái quát được nội dung của các văn bản, tài liệu sẽ hình thành trong quá trình theo dõi, giải quyết công việc.

-Thời hạn bảo quản của hồ sơ được xác định theo quy định hiện hành: Vĩnh viễn hoặc thời hạn bằng số năm cụ thể.

### 1.3. Lập hồ sơ

Yêu cầu

- Phản ánh đúng chức năng, nhiệm vụ của đơn vị, cơ quan, tổ chức.
- Các văn bản, tài liệu trong một hồ sơ phải có sự liên quan chặt chẽ với nhau và phản ánh đúng trình tự diễn biến của sự việc hoặc trình tự giải quyết công việc.

### Mở hồ sơ

- Cá nhân được giao nhiệm vụ giải quyết công việc có trách nhiệm mở hồ sơ theo Danh mục hồ sơ hoặc theo kế hoạch công tác.

- Cập nhật những thông tin ban đầu về hồ sơ theo Danh mục hồ sơ đã ban hành.

- Trường hợp các hồ sơ không có trong Danh mục hồ sơ, cá nhân được giao nhiệm vụ giải quyết công việc tự xác định các thông tin: Tiêu đề hồ sơ, số và ký hiệu hồ sơ, thời hạn bảo quản hồ sơ, người lập hồ sơ và thời gian bắt đầu.

Thu thập, cập nhật văn bản, tài liệu vào hồ sơ. Cá nhân được giao nhiệm vụ có trách nhiệm thu thập, cập nhật tất cả văn bản, tài liệu hình thành trong quá trình theo dõi, giải quyết công việc vào hồ sơ đã mở, bao gồm tài liệu phim, ảnh, ghi âm (nếu có) bảo đảm sự toàn vẹn, đầy đủ của hồ sơ, tránh bị thất lạc.

### Kết thúc hồ sơ

- Hồ sơ được kết thúc khi công việc đã giải quyết xong.

- Người lập hồ sơ có trách nhiệm: Rà soát lại toàn bộ văn bản, tài liệu có trong hồ sơ; loại ra khỏi hồ sơ bản trùng, bản nháp; xác định lại thời hạn bảo quản của hồ sơ; chỉnh sửa tiêu đề, số và ký hiệu hồ sơ cho phù hợp; hoàn thiện, kết thúc hồ sơ.

- Đối với hồ sơ giấy: Người lập hồ sơ thực hiện đánh số tờ đối với hồ sơ có thời hạn bảo quản từ 05 năm trở lên và viết Mục lục văn bản đối với hồ sơ có thời hạn bảo quản vĩnh viễn; viết chứng từ kết thúc đối với tất cả hồ sơ.

- Đối với hồ sơ điện tử: Người lập hồ sơ có trách nhiệm cập nhật vào Hệ thống các thông tin còn thiếu. Việc biên mục văn bản trong hồ sơ được thực hiện bằng chức năng của Hệ thống.

**Mẫu danh mục hồ sơ theo Nghị Định 30**

TÊN CQ, TC CHỦ QUẢN      CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC      **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**DANH MỤC HỒ SƠ**

Năm ...

(Kèm theo Quyết định số ... ngày ... tháng ... năm..... của )

Số và ký hiệu hồ sơ	Tên đề mục và tiêu đề hồ sơ	Thời hạn bảo quản	Người lập hồ sơ	Ghi chú
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	<b>I. TÊN ĐỀ MỤC LỚN</b>			
	<b>1. Tên đề mục nhỏ</b>			
01.TCCB	Tiêu đề hồ sơ	20 năm	Họ và tên	

Danh mục hồ sơ này có..... hồ sơ, bao gồm:

..... hồ sơ bảo quản vĩnh viễn;

..... hồ sơ bảo quản có thời hạn.

**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

Căn cứ vào đặc trưng của văn bản, tài liệu được chia thành các hồ sơ. Hồ sơ được phân loại theo những đặc trưng sau:

+ Đặc trưng tên gọi: các văn bản có cùng tên gọi được xếp vào cùng một bộ hồ sơ

+ Đặc trưng vấn đề: các văn bản có cùng một nội dung được xếp vào cùng một hồ sơ

+ Đặc trưng tác giả: các văn bản có cùng một tác giả được xếp vào cùng một hồ sơ

+ Đặc trưng thời gian: các văn bản trong khoảng thời gian nhất định được xếp vào cùng một hồ sơ

+ Đặc trưng giao dịch : các tài liệu giao dịch với một cơ quan khác được xếp cùng vào một hồ sơ

Trên thực tế, thường vận dụng cùng một lúc nhiều đặc trưng để lập hồ sơ, trong đó đặc trưng tên gọi, vấn đề được coi là chủ yếu

**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: ngày tháng sớm lên trước, ngày tháng muộn xếp sau (thường dùng cho hồ sơ được lập theo vấn đề, tên gọi, văn bản đi...)

+ 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.

**Bước 5:** Đóng quyển. Sau khi biên mục xong, cần đóng quyển để cố định thứ tự sắp xếp tài liệu trong hồ sơ, giữ cho chúng không bị mất mát, bảo quản thuận tiện cho việc nộp lưu, khai thác hồ sơ

**Bước 6:** Nộp lưu hồ sơ

Lưu hồ sơ là một trong những nhiệm vụ của công tác văn thư được thực hiện theo quy định pháp luật nhà nước. Hàng năm, các đơn vị thu thập những hồ sơ

cần nộp lưu vào phòng lưu trữ cơ quan kèm theo bản mục lục hồ sơ nộp lưu. Những hồ sơ 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 khoa học và 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.

Sau đây là mẫu mục lục hồ sơ, tài liệu nộp lưu theo Nghị định 30

TÊN CQ, TC CHỦ QUẢN  
TÊN ĐƠN VỊ

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

MỤC LỤC HỒ SƠ, TÀI LIỆU NỘP LƯU

.....

Năm ...

Số TT	Số, ký hiệu hồ sơ	Tiêu đề hồ sơ	Thời gian tài liệu	Thời hạn bảo quản	Số tờ <sup>3</sup> / Số trang <sup>4</sup>	Ghi chú
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)

Mục lục này gồm:..... hồ sơ (đơn vị bảo quản).

Viết bằng chữ:..... hồ sơ (đơn vị bảo quản).

..... ngày .....tháng .....năm ....

**Người lập**

(Ký và ghi rõ họ và tên, chức vụ)



## 2. Công tác lưu trữ

### 2.1. 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.

### 2.2. Tài liệu lưu trữ

Là những vật mang tin dưới dạng giấy, vải vò cây da thú hoặc dưới dạng hình ảnh, âm thanh...được hình thành dưới trong quá trình hoạt động của cơ quan, cá nhân tiêu biểu, có ý nghĩa chính trị, kinh tế, văn hoá, khoa học lịch sử và các ý nghĩa khác được bảo quản trong kho lưu trữ nhằm phục vụ cho những mục đích nhất định

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.

### 2.3. 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.

### 2.4. 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, của dân tộc.

- Đảng và nhà nước 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.

## 2.5. 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. Ví dụ: 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 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 ghi âm, đĩa ghi âm, băng ghi hình, đĩa ghi hình, thẻ nhớ...

- 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.

## 2.6. Nộp lưu hồ sơ, tài liệu vào Lưu trữ cơ quan

Hồ sơ, tài liệu nộp lưu vào Lưu trữ cơ quan phải đủ thành phần, đúng thời hạn và thực hiện theo trình tự, thủ tục quy định.

Thời hạn nộp lưu hồ sơ, tài liệu vào Lưu trữ cơ quan

- Đối với hồ sơ, tài liệu xây dựng cơ bản: Trong thời hạn 03 tháng kể từ ngày công trình được quyết toán.

- Đối với hồ sơ, tài liệu khác: Trong thời hạn một năm tính kể từ ngày công việc kết thúc.

Thủ tục nộp lưu

- Đối với hồ sơ giấy. Khi nộp lưu tài liệu phải lập 02 bản “Mục lục hồ sơ, tài liệu nộp lưu” và 02 bản “Biên bản giao nhận hồ sơ, tài liệu” theo mẫu. Đơn vị, cá nhân nộp lưu tài liệu và Lưu trữ cơ quan giữ mỗi loại 01 bản.

- Đối với hồ sơ điện tử. Cá nhân được giao nhiệm vụ giải quyết công việc và lập hồ sơ thực hiện nộp lưu hồ sơ điện tử vào Lưu trữ cơ quan trên Hệ thống.

Lưu trữ cơ quan có trách nhiệm kiểm tra, nhận hồ sơ theo Danh mục; liên kết chính xác dữ liệu đặc tả với hồ sơ; tiếp nhận và đưa hồ sơ về chế độ quản lý hồ sơ lưu trữ điện tử trên Hệ thống.

## 2.7. Trách nhiệm lập hồ sơ và nộp lưu hồ sơ, tài liệu vào lưu trữ cơ quan

Người đứng đầu cơ quan, tổ chức trong phạm vi, nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm quản lý văn bản, tài liệu của cơ quan, tổ chức; chỉ đạo, kiểm tra, hướng dẫn việc lập hồ sơ và nộp lưu hồ sơ, tài liệu vào Lưu trữ cơ quan.

Trách nhiệm của người đứng đầu bộ phận hành chính

- Tham mưu cho người đứng đầu cơ quan, tổ chức trong việc chỉ đạo, kiểm tra, hướng dẫn việc lập hồ sơ và nộp lưu hồ sơ, tài liệu vào Lưu trữ cơ quan đối với cơ quan, tổ chức cấp dưới.

- Tổ chức thực hiện việc lập hồ sơ và nộp lưu hồ sơ, tài liệu vào Lưu trữ tại cơ quan, tổ chức.

Trách nhiệm của đơn vị và cá nhân trong cơ quan, tổ chức

- Người đứng đầu đơn vị trong cơ quan, tổ chức chịu trách nhiệm trước người đứng đầu cơ quan, tổ chức về việc lập hồ sơ, bảo quản và nộp lưu hồ sơ, tài liệu của đơn vị vào Lưu trữ cơ quan.

- Trong quá trình theo dõi, giải quyết công việc, mỗi cá nhân phải lập hồ sơ về công việc và chịu trách nhiệm về số lượng, thành phần, nội dung tài liệu trong hồ sơ; bảo đảm yêu cầu, chất lượng của hồ sơ theo quy định trước khi nộp lưu vào Lưu trữ cơ quan.

- Đơn vị và cá nhân trong cơ quan, tổ chức có trách nhiệm nộp lưu những hồ sơ, tài liệu được xác định thời hạn bảo quản từ 05 năm trở lên vào Lưu trữ cơ quan.

- Trường hợp đơn vị hoặc cá nhân có nhu cầu giữ lại hồ sơ, tài liệu đã đến hạn nộp lưu để phục vụ công việc thì phải được người đứng đầu cơ quan, tổ chức đồng ý bằng văn bản và phải lập Danh mục hồ sơ, tài liệu giữ lại gửi Lưu trữ cơ quan. Thời hạn giữ lại hồ sơ, tài liệu của đơn vị, cá nhân không quá 02 năm kể từ ngày đến hạn nộp lưu.

- Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong cơ quan, tổ chức trước khi nghỉ hưu, thôi việc, chuyển công tác, đi học tập dài ngày phải bàn giao toàn bộ hồ sơ, tài liệu hình thành trong quá trình công tác cho đơn vị, lưu trữ cơ quan theo quy chế của cơ quan, tổ chức.

*Tóm lại*, công tác lưu trữ của đơn vị phải thực hiện theo luật lưu trữ được Quốc hội ban hành.

### 3. Câu hỏi ôn tập

Câu 1: Trình bày công tác lập hồ sơ

Câu 2: Trình bày công tác lưu trữ

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Chính phủ, “**Nghị Định về công tác văn thư**”, số 30/2020/NĐ-CP, ngày 05 tháng 03 năm 2020
2. Vương Thị Kim Thanh, “**Kỹ thuật soạn thảo và trình bày văn bản**”, nhà xuất bản Lao động-Xã hội, năm 2012

## PHỤ LỤC

## BẢNG CHỮ VIẾT TẮT

STT	Nội dung viết tắt	Chữ viết tắt
1.	Bản ghi nhớ	BGN
2.	Bản sao lục	SL
3.	Bản sao y	SY
4.	Bản thỏa thuận	BTT
5.	Bản trích sao	TrS
6.	Báo cáo	BC
7.	Biên bản	BB
8.	Chỉ thị	CT
9.	Chương trình	CTr
10.	Công điện	CD
11.	Đề án	ĐA
12.	Dự án	DA
13.	Giấy giới thiệu	GGT
14.	Giấy mời	GM
15.	Giấy nghỉ phép	GNP
16.	Giấy ủy quyền	GUQ
17.	Hợp đồng	HD
18.	Hướng dẫn	HD
19.	Kế hoạch	KH
20.	Nghị quyết	NQ
21.	Phiếu báo	PB
22.	Phiếu chuyển	PC
23.	Phiếu gửi	PG
24.	Phương án	PA
25.	Quy chế	QC
26.	Quy định	QuyĐ
27.	Quyết định	QĐ

28.	Quy phạm pháp luật	QPPL
29.	Thông báo	TB
30.	Thông cáo	TC
31.	Thừa lệnh	TL
32.	Thừa uỷ quyền	TUQ
33.	Tờ trình	TTr
34.	Ủy ban nhân dân	UBND
35.	Văn bản chuyên ngành	VBCN
36.	Văn bản hành chính	VBHC
37.	Văn bản quản lý nhà nước	VBQLNN