

GS.TS. ĐỒNG THỊ THANH PHƯƠNG  
THS. NGUYỄN THỊ NGỌC AN

# QUẢN TRỊ HÀNH CHÁNH VĂN PHÒNG (OFFICE MANAGEMENT)

(Tái bản lần thứ ba, có sửa đổi, bổ sung)



NHÀ XUẤT BẢN THỐNG KẾ



NHÀ SÁCH LỘC

GS.TS ĐỒNG THỊ THANH PHƯƠNG  
THS. NGUYỄN THỊ NGỌC AN

**QUẢN TRỊ**  
**HÀNH CHÁNH VĂN PHÒNG**  
**(OFFICEMANAGEMENT)**  
*(Tái bản lần thứ ba, có sửa đổi, bổ sung)*

NHÀ XUẤT BẢN THỐNG KÊ  
Năm 2009

*Sachvui.Com*

# LỜI GIỚI THIỆU

Giáo trình Quản trị hành chánh văn phòng đã được xuất bản lần đầu tiên vào năm 2005, tái bản lần thứ nhất năm 2007. Đến nay đã có một số văn bản mới ban hành, đặc biệt là các văn bản quy phạm pháp luật về công tác văn thư, lưu trữ và soạn thảo văn bản, cần được bổ sung và sửa đổi để cập nhập hóa.

Quản trị hành chánh văn phòng là việc hoạch định, tổ chức, phối hợp, tiêu chuẩn hóa và kiểm soát các hoạt động xử lý thông tin trong các cơ quan, doanh nghiệp.

Giáo trình Quản trị hành chánh văn phòng gồm có 9 chương:

Chương 1 và 2: Giới thiệu tổng quát về văn phòng. Giúp chúng ta hiểu tại sao phải quản trị văn phòng? Ai là người quản trị văn phòng hiện đại; Vai trò của thư ký trong các cơ quan, doanh nghiệp.

Từ chương 3 đến chương 6: Nghiệp vụ hành chính văn phòng. Cung cấp các kỹ năng văn phòng (office skills) từ công tác thông tin, hoạch định, tổ chức và kiểm tra công việc hành chính văn phòng đến công tác lễ tân; các cuộc họp, hội nghị, hội thảo; chuyến đi công tác của lãnh đạo.

Các chương 7, 8, 9: Tổ chức, quản lý và giải quyết văn bản. Cung cấp cơ sở pháp lý và kỹ năng cần thiết của công tác văn thư, công tác lưu trữ và soạn thảo một số văn bản hành chính.

Giáo trình Quản trị hành chánh văn phòng được viết cho sinh viên đang theo học ngành Quản trị kinh doanh, các ngành Kinh tế, Kế toán, Du lịch... và các khóa bồi dưỡng kiến thức,

nghiệp vụ của các chuyên viên văn phòng đang làm việc tại các cơ quan, doanh nghiệp thuộc các thành phần kinh tế khác nhau. Giáo trình này cũng được sử dụng cho sinh viên theo học chương trình Đào tạo từ xa, ngành Quản trị kinh doanh, trường Đại học Bình Dương, đang phát sóng trên Đài Truyền hình Bình Dương, các Đài Truyền thanh và trên mạng internet.

Giáo trình biên soạn theo phong cách mới, hiện đại như:

- Lấy người học làm trung tâm.
- Cầm tay chỉ việc.
- Nghe - nhìn - thảo luận - thực tập đóng vai.

Cùng với sự hỗ trợ của phương pháp giảng dạy mới, sử dụng máy chiếu Projectoc, theo chương trình Powerpoint đang được áp dụng phổ biến tại các trường đại học.

Trong quá trình biên soạn chúng tôi không tránh khỏi những khiếm khuyết. Rất mong và xin cảm ơn các đồng nghiệp, các bạn sinh viên và các học viên có những đóng góp để giáo trình ngày càng hoàn thiện.

Trong giáo trình này chúng tôi có sử dụng một số tài liệu của PGS.TSKH Nguyễn Văn Thâm, TS Nghiêm Kỳ Hồng, Học viện Hành chính Quốc gia; TS Lê Văn In, trường Cán bộ TP.Hồ Chí Minh; GS.TS Nguyễn Thành Độ, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân; TS.Nguyễn Hữu Thân, giảng viên trường Đại học Mở TP.HCM và các tác giả khác.

Xin chân thành cảm ơn.

Các tác giả

GS.TS.Đồng Thị Thanh Phương  
ThS.Nguyễn Thị Ngọc An

# MỤC LỤC

Trang

Lời giới thiệu .....	3
<b>CHƯƠNG 1. GIỚI THIỆU TỔNG QUÁT VỀ QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG</b> .....	11
<b>1.1. VĂN PHÒNG</b> .....	11
1.1.1. Khái niệm văn phòng.....	11
1.1.2. Chức năng của văn phòng .....	11
1.1.3. Nhiệm vụ của văn phòng .....	12
1.1.4. Hiện đại hóa công tác văn phòng.....	15
<b>1.2. QUẢN TRỊ</b> .....	17
1.2.1. Khái niệm quản trị .....	17
1.2.2. Chức năng của quản trị .....	17
<b>1.3. QUẢN TRỊ HÀNH CHÁNH VĂN PHÒNG</b> .....	18
1.3.1. Khái niệm quản trị hành chánh văn phòng.....	18
1.3.2. Chức năng của quản trị hành chánh văn phòng .	18
<b>1.4. TỔ CHỨC VĂN PHÒNG</b> .....	19
1.4.1. Cơ cấu tổ chức văn phòng.....	19
1.4.2. Bố trí văn phòng .....	21
1.4.3. Trang thiết bị văn phòng .....	26
<b>1.5. XÂY DỰNG QUY CHẾ TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA VĂN PHÒNG</b> .....	27
<b>CHƯƠNG 2. TỔ CHỨC LAO ĐỘNG VĂN PHÒNG</b> .....	32
<b>2.1. THƯ KÝ VĂN PHÒNG</b> .....	32
2.1.1. Khái niệm thư ký .....	32
2.1.2. Phân loại thư ký .....	32
2.1.3. Chức năng của thư ký .....	33
2.1.4. Nhiệm vụ của thư ký .....	34
2.1.5. Đặc điểm lao động của người thư ký .....	36
2.1.6. Tiêu chuẩn của thư ký .....	36
<b>2.2. CÁC QUẢN TRỊ VIÊN VĂN PHÒNG</b> .....	37

2.2.1.Khái niệm.....	37
2.2.2.Tiêu chuẩn của nhà quản trị hành chánh văn phòng .....	37
2.2.3.Các chức vụ của cấp quản trị hành chánh .....	38
<b>CHƯƠNG 3. THU THẬP, XỬ LÝ VÀ CUNG CẤP THÔNG TIN TRONG NGHIỆP VỤ VĂN PHÒNG.....</b>	<b>39</b>
<b>3.1. GIỚI THIỆU TỔNG QUÁT .....</b>	<b>39</b>
3.1.1.Khái niệm thông tin.....	39
3.1.2.Vai trò của thông tin.....	39
3.1.3.Phân loại thông tin .....	40
<b>3.2. TỔ CHỨC CÔNG TÁC THÔNG TIN TRONG NGHIỆP VỤ VĂN PHÒNG.....</b>	<b>41</b>
3.2.1. Yêu cầu .....	41
3.2.2. Quy trình tổ chức công tác thông tin .....	43
3.2.3. Hoàn thiện hệ thống thông tin trong cơ quan, doanh nghiệp.....	47
<b>CHƯƠNG 4. HOẠCH ĐỊNH VÀ KIỂM TRA CÔNG VIỆC HÀNH CHÁNH VĂN PHÒNG .....</b>	<b>50</b>
<b>4.1. HOẠCH ĐỊNH CÔNG VIỆC HÀNH CHÁNH VĂN PHÒNG .....</b>	<b>50</b>
4.1.1. Tầm quan trọng của hoạch định .....	50
4.1.2. Khái niệm hoạch định và hoạch định hành chính văn phòng .....	51
4.1.3.Phân loại hoạch định .....	52
4.1.4.Các căn cứ để hoạch định .....	53
4.1.5.Quy trình hoạch định.....	53
4.1.6.Các công cụ hoạch định .....	54
4.1.7.Nghiệp vụ tổ chức một ngày làm việc .....	61
<b>4.2. KIỂM TRA CÔNG VIỆC HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG ..</b>	<b>66</b>
4.2.1.Những vấn đề chung .....	66

4.2.2.Tiến trình kiểm tra .....	67
4.2.3.Các công cụ kiểm soát của cấp quản trị .....	70
4.2.4.Các phương tiện kiểm soát của cấp quản trị .....	71
<b>CHƯƠNG 5. CÔNG TÁC GIAO TIẾP .....</b>	<b>73</b>
<b>5.1. GIỚI THIỆU TỔNG QUÁT VỀ CÔNG TÁC GIAO TIẾP .....</b>	<b>73</b>
5.1.1.Khái niệm giao tiếp.....	73
5.1.2.Nguyên tắc giao tiếp .....	73
5.1.3.Các phương thức giao tiếp .....	75
<b>5.2. CÔNG TÁC ĐÓN,TIẾP KHÁCH TẠI CƠ QUAN, DOANH NGHIỆP .....</b>	<b>77</b>
5.2.1.Phân loại khách .....	77
5.2.2.Tổ chức đón khách tại cơ quan, doanh nghiệp.....	78
5.2.3.Tổ chức tiếp khách tại cô quan, doanh nghiệp .....	81
5.2.4.Những tình huống thường gặp khi tiếp xúc với khách .....	84
<b>5.3.TIẾP KHÁCH QUA ĐIỆN THOẠI.....</b>	<b>85</b>
5.3.1.Đặc điểm và mục đích của giao tiếp qua điện thoại.....	85
5.3.2.Giọng nói qua điện thoại phải thế nào ? .....	86
5.3.3.Nghệ thuật ứng xử khi nghe điện thoại.....	88
5.3.4.Nghệ thuật ứng xử khi gọi điện thoại.....	95
5.3.5.Những điều cần ghi nhớ của người thư ký khi sử dụng điện thoại .....	96
<b>CHƯƠNG 6. HOẠCH ĐỊNH TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP, HỘI NGHỊ, HỘI THẢO .....</b>	<b>100</b>
<b>6.1.NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ HỘI HỌP .....</b>	<b>100</b>
6.1.1.Mục đích, ý nghĩa của hội họp, hội nghị .....	100
6.1.2.Khái niệm về hội họp, hội nghị .....	100
6.1.3.Các phương pháp tổ chức hội nghị .....	100

6.1.4.Cách sắp xếp chỗ ngồi trong cuộc họp, hội nghị, hội thảo .....	101
<b>6.2. HOẠCH ĐỊNH VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP, HỘI NGHỊ, HỘI THẢO .....</b>	<b>103</b>
6.2.1.Hoạch định các cuộc họp nội bộ .....	103
6.2.2.Hoạch định và tổ chức các hội nghị trang trọng theo nghi thức.....	104
6.2.3.Hội nghị từ xa.....	111
<b>6.3. TỔ CHỨC CÁC CHUYẾN ĐI CÔNG TÁC CỦA LÃNH ĐẠO.....</b>	<b>113</b>
6.3.1.Mục đích, phân loại chuyến đi công tác .....	113
6.3.2. Hoạch định và tổ chức chuyến đi công tác.....	113
6.3.4.Trách nhiệm của thư ký trong thời gian thủ trưởng vắng mặt .....	119
<b>CHƯƠNG 7. CÔNG TÁC VĂN THƯ VÀ LẬP HỒ SƠ .....</b>	<b>123</b>
<b>7.1. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ CÔNG TÁC VĂN THƯ .....</b>	<b>123</b>
7.1.1.Khái niệm công tác văn thư .....	123
7.1.2. Nội dung công tác văn thư.....	123
7.1.3. Yêu cầu của công tác văn thư .....	124
7.1.3.Ý nghĩa của công tác văn thư .....	124
<b>7.2.TỔ CHỨC QUẢN LÝ, GIẢI QUYẾT VĂN BẢN .....</b>	<b>124</b>
7.2.1.Quản lý văn bản đến .....	124
7.2.2.Quản lý văn bản đi.....	136
7.2.3.Quản lý văn bản nội bộ .....	144
7.2.4.Quản lý văn bản mật .....	146
7.2.5. Văn thư điện tử .....	149
<b>7.3.QUẢN LÝ VÀ SỬ DỤNG CON DẤU .....</b>	<b>150</b>
7.3.1.Quản lý con dấu.....	150
7.3.2. Sử dụng con dấu .....	151
7.3.3. Đóng dấu .....	151

<b>7.4. CÔNG TÁC LẬP HỒ SƠ HIỆN HÀNH CỦA CƠ QUAN, TỔ CHỨC .....</b>	152
7.4.1. Hồ sơ .....	152
7.4.2.Công tác lập hồ sơ hiện hành ở các cơ quan .....	152
<b>CHƯƠNG 8. KỸ THUẬT SOẠN THẢO VĂN BẢN</b>	
<b>HÀNH CHÍNH .....</b>	170
<b>8.1.KHÁI QUÁT VỀ VĂN BẢN .....</b>	170
8.1.1.Khái niệm văn bản.....	170
<b>8.2. HÌNH THỨC VĂN BẢN .....</b>	170
8.2.1. Văn bản quy phạm .....	171
8.2.2. Văn bản hành chính.....	173
8.2.3. Văn bản chuyên ngành.....	179
8.2.4. Văn bản của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị – xã hội .....	179
<b>8.3. YÊU CẦU VỀ THỂ THỨC CỦA VĂN BẢN .....</b>	179
8.3.1.Khái niệm thể thức văn bản.....	179
8.3.2. Các yếu tố thể thức văn bản .....	179
8.3.3. Kỹ thuật trình bày văn bản.....	181
8.3.4.Nội dung và kỹ thuật trình bày các thành phần thể thức của văn bản.....	183
8.3.5.Sơ đồ bố trí mẫu chữ trình bày các thành phần thể thức của văn bản.....	201
8.3.6.Yêu về thể thức của bản sao văn bản .....	208
<b>8.4.VĂN PHONG NGÔN NGỮ HÀNH CHÍNH CÔNG VỤ..</b>	211
8.4.1.Khái niệm.....	211
8.4.2.Chức năng .....	211
8.4.3.Tính chất .....	211
8.4.4.Đặc điểm.....	211
8.4.5.Những yêu cầu về hành văn.....	212
<b>8.5.KỸ THUẬT SOẠN THẢO VĂN BẢN HÀNH CHÍNH ..</b>	212
8.5.1.Nguyên tắc soạn thảo văn bản .....	212
8.5.2.Quy trình soạn thảo văn bản hành chính.....	214

<b>8.6. SOẠN THẢO MỘT SỐ LOẠI VĂN BẢN HÀNH</b>	
<b>CHÍNH THÔNG DỤNG</b>	217
8.6.1. Soạn thảo quyết định .....	217
8.6.2. Soạn thảo công văn .....	227
8.6.3. Soạn thảo báo cáo .....	236
8.6.4. Soạn thảo biên bản .....	241
8.6.5. Soạn thảo hợp đồng .....	245
<b>CHƯƠNG 9 . CÔNG TÁC LƯU TRỮ</b>	265
<b>1.NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ CÔNG TÁC LƯU TRỮ</b>	265
1.1.Khái niệm về công tác lưu trữ .....	265
1.2.Chức năng .....	265
1.3.Nội dung .....	265
1.4.Tính chất .....	266
1.5.Nguyên tắc quản lý .....	266
<b>2.TỔ CHỨC TÀI LIỆU LƯU TRỮ VÀ CÔNG TÁC LƯU TRỮ</b>	266
2.1.Tổ chức tài liệu lưu trữ .....	266
2.2.Công tác lưu trữ .....	267
<b>3.CÁC KHẨU NGHIỆP VỤ LƯU TRỮ</b>	268
3.1.Phân loại tài liệu lưu trữ .....	268
3.2.Xác định giá trị tài liệu lưu trữ .....	270
3.3.Bổ sung tài liệu lưu trữ .....	273
3.4.Thống kê tài liệu lưu trữ .....	274
3.5.Chỉnh lý tài liệu lưu trữ .....	275
3.6.Bảo quản tài liệu lưu trữ .....	280
3.7.Tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ .....	281
Thay lời kết .....	282
Tài liệu tham khảo .....	283

# **Chương 1**

## **GIỚI THIỆU TỔNG QUÁT VỀ QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG**

### **1.1. VĂN PHÒNG**

#### **1.1.1. Khái niệm văn phòng**

Văn phòng là một phòng làm việc cụ thể của lãnh đạo. Người ta có thể gọi là: Văn phòng Giám đốc, văn phòng Nghị sỹ....

Văn phòng được hiểu là trụ sở làm việc của cơ quan, đơn vị, là địa điểm mà mọi cán bộ, công chức hàng ngày đến đó để làm việc. Ví dụ: Văn phòng Bộ, Văn phòng Uỷ ban nhân dân....

Văn phòng được hiểu là một loại hoạt động trong các cơ quan, doanh nghiệp. Văn phòng thiên về việc thu nhận, bảo quản, lưu trữ các loại công văn giấy tờ trong cơ quan, doanh nghiệp. Nói đến văn phòng người ta thường nghĩ đến một bộ phận chỉ làm những công việc liên quan đến công tác văn thư.

→ **Như vậy: Văn phòng là bộ máy điều hành tổng hợp của cơ quan, doanh nghiệp; là nơi thu thập, xử lý thông tin hỗ trợ cho hoạt động quản lý; là nơi chăm lo mọi lĩnh vực dịch vụ hậu cần đảm bảo các điều kiện vật chất cho hoạt động của mỗi cơ quan, doanh nghiệp, tổ chức.**

#### **1.1.2. Chức năng của văn phòng**

Văn phòng có hai nhóm chức năng:

- Nhóm chức năng tham mưu và tổng hợp ;

- Nhóm chức năng dịch vụ hậu cần.

### (1).Nhóm chức năng tham mưu và tổng hợp

Nội dung của công tác tham mưu là các hoạt động tham vấn của công tác văn phòng.

Nội dung của công tác tổng hợp là các hoạt động thống kê, xử lý thông tin dữ liệu phục vụ thiết thực cho hoạt động quản lý.

### (2).Nhóm chức năng dịch vụ hậu cần

Hoạt động của cơ quan, doanh nghiệp không thể thiếu các điều kiện vật chất như nhà cửa, phương tiện, thiết bị, dụng cụ. Văn phòng là bộ phận cung cấp, bố trí, quản lý các phương tiện, dụng cụ đó để đảm bảo sử dụng có hiệu quả

#### 1.1.3.Nhiệm vụ của văn phòng

Văn phòng có những nhiệm vụ chủ yếu sau đây:

- Xây dựng chương trình, kế hoạch công tác của cơ quan, doanh nghiệp.
- Thu thập, xử lý, quản lý và sử dụng thông tin.
- Tư vấn văn bản cho thủ trưởng.
- Xây dựng, củng cố tổ chức bộ máy văn phòng.
- Tổ chức giao tiếp, đối nội, đối ngoại.
- Duy trì hoạt động thường xuyên, liên tục của văn phòng.
- Bảo đảm nhu cầu hậu cần, kinh phí chi tiêu, quản lý vật tư tài sản của cơ quan, doanh nghiệp.

#### (1).Xây dựng chương trình, kế hoạch công tác của cơ quan, doanh nghiệp

Mỗi cơ quan, doanh nghiệp có nhiều kế hoạch, do các bộ phận khác nhau xây dựng. Văn phòng là đơn vị tổng hợp kế hoạch tổng thể của các đơn vị và đôn đốc các bộ phận khác thực hiện.

Mặt khác, văn phòng phải trực tiếp xây dựng chương trình, kế hoạch công tác hàng quý, hàng tháng, hàng tuần của lãnh đạo. Giúp lãnh đạo triển khai thực hiện các kế hoạch đó.

#### (2). Thu thập, xử lý, quản lý và sử dụng thông tin.

Thông tin là nguồn, là căn cứ để lãnh đạo đưa ra những quyết định kịp thời, chính xác. Thông tin bao gồm nhiều loại, từ nhiều nguồn khác nhau. Người lãnh đạo không thể tự thu thập, xử lý tất cả mọi thông tin mà cần phải có bộ phận trợ giúp-đô chính là văn phòng. Văn phòng là cửa sổ, là bộ lọc thông tin vì tất cả các thông tin đến hay đi đều được thu thập, xử lý, chuyển phát tại văn phòng.

#### (3). Thực hiện nhiệm vụ tư vấn văn bản cho thủ trưởng.

Văn bản là phương tiện ghi tin, chuyển tin hữu hiệu và chính xác. Thông tin trong văn bản là những thông tin chính trị, kinh tế, xã hội, pháp lý, quản lý... Các cơ quan, doanh nghiệp sử dụng văn bản như một phương tiện hữu hiệu để thực hiện và truyền đạt các quyết định quản lý. Tuy vậy việc soạn thảo, ban hành, xử lý và lưu trữ văn bản trong nhiều cơ quan, doanh nghiệp còn bộc lộ nhiều sai sót cả về nội dung và hình thức. Hiện nay đã có Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 1996, đã được sửa đổi, bổ sung năm 2002 và các văn bản dưới luật, hướng dẫn thống nhất việc soạn thảo và ban hành văn bản. Văn phòng phải là bộ phận chịu trách nhiệm chính trong việc trợ giúp lãnh đạo về công tác tổ chức giải quyết và quản lý văn bản; soạn thảo và ban hành văn bản đúng thẩm quyền, đúng trình tự thủ tục, đạt được các yêu cầu về nội dung và thể thức văn bản.

#### (4). Xây dựng, củng cố tổ chức bộ máy văn phòng.

Văn phòng phải xây dựng được một cơ cấu tổ chức thích hợp, năng động và hiệu quả, hướng tới mục tiêu hiện đại hóa công tác văn phòng. Việc chăm lo bồi dưỡng cho cán bộ văn phòng

có năng lực, trình độ, am hiểu kỹ thuật và nghiệp vụ hành chính là nhiệm vụ cấp bách đối với các cơ quan, doanh nghiệp.

#### (5). Tổ chức giao tiếp, đối nội, đối ngoại

Văn phòng là bộ mặt của cơ quan, doanh nghiệp. Vì vậy việc tổ chức các phòng làm việc, tiếp khách và sắp xếp từng người phù hợp với từng loại công việc là rất quan trọng.

#### (6). Duy trì hoạt động thường xuyên, liên tục của văn phòng

Khác với hoạt động chuyên môn trong doanh nghiệp, văn phòng phải hoạt động thường xuyên, liên tục trong các lĩnh vực đối nội, đối ngoại, an ninh trật tự và bảo quản tài sản của cơ quan, doanh nghiệp. Văn phòng phải có một bộ phận làm việc liên tục (24/24 giờ) ngay cả khi doanh nghiệp ngừng hoạt động hoặc trong những ngày nghỉ cuối tuần, lễ, Tết để đảm bảo trật tự, an ninh và thông tin thông suốt.

#### (7). Bảo đảm nhu cầu hậu cần, kinh phí chi tiêu, quản lý vật tư tài sản của cơ quan, doanh nghiệp

Đây là nhiệm vụ mang tính đặc thù của văn phòng. Văn phòng lập kế hoạch nhu cầu, dự trù kinh phí, tổ chức mua sắm các trang thiết bị hiện đại, phù hợp, cấp phát, theo dõi sử dụng nhằm quản lý chặt chẽ các chi phí văn phòng.

### 1.1.4. Hiện đại hóa công tác văn phòng

Hoạt động của văn phòng rất đa dạng, phong phú và phức tạp. Tổ chức khoa học công tác văn phòng có ý nghĩa thiết thực tạo điều kiện cho cơ quan, doanh nghiệp hoàn thành tốt mục tiêu để tồn tại và phát triển. Hiện đại hóa công tác văn phòng là một đòi hỏi bức xúc của thời đại.

#### THEO HƯỚNG:

- “Văn phòng điện tử” ;
- “Văn phòng không giấy” ;

- “Văn phòng tự động hoá” ;
- “Văn phòng của thế kỷ 21”.

## **PHƯƠNG PHÁP :**

**1. Tổ chức bộ máy văn phòng khoa học, tinh gọn, hiệu lực, đúng chức năng.**

**2. Từng bước tin học hoá công tác văn phòng**

### **- Máy tính và văn phòng “không giấy”**

Ngày nay nhờ có máy vi tính và nối mạng vi tính để xử lý thông tin nội bộ và bên ngoài, người ta không cần phải sao chép, nhân, in công văn và phân phát cho các bộ phận. Các văn bản sẽ được xử lý và truyền trên mạng. Để lưu trữ văn bản, ngoài việc lưu trữ theo cách truyền thống như các cặp hồ sơ, phim, microphim, băng từ, đĩa từ, người ta đã tạo ra các đĩa mềm để sao chép các dữ liệu cần thiết. Đặc biệt sự xuất hiện các đĩa cứng, công nghệ xử lý ghi nhận và đọc các thông tin lưu trữ bằng bộ phận quang học đã làm cho các đĩa cứng CD ROM lưu trữ được một lượng thông tin tăng hàng triệu lần.

### **- Mạng vi tính với hệ thống thông tin**

Để nhanh chóng xử lý các thông tin đầu vào, đầu ra, người ta thường nối các máy vi tính thành mạng. Có ba loại mạng phổ biến:

**@.Mạng đơn giản:** Gồm các máy vi tính của những người cùng làm việc với nhau trong cùng một đơn vị.

**@.Mạng nội bộ:** Gồm một máy chủ và các máy khách. Máy chủ tiếp nhận, xử lý và cung cấp thông tin theo yêu cầu của các máy khách. Loại mạng này được sử dụng trong cơ quan, doanh nghiệp có nhiều cấp quản lý, cần có sự phân cấp quản lý thông tin.

**@.Mạng mở rộng:** Nếu cơ quan, doanh nghiệp muốn xử lý thông tin đầu ra với một số cơ quan, doanh nghiệp khác ở bên ngoài thì văn phòng phải đăng ký nối mạng nội bộ với mạng rộng ở bên ngoài.Mỗi mạng rộng tương ứng có các ngôn ngữ, ký hiệu thích hợp.

**- Hệ thống thông tin toàn cầu với chương trình World Wide Web (gọi là công nghệ Web)**

Nhằm khai thác toàn cầu mạng internet. Thông tin trên mạng Web dựa trên mô hình khách-chủ. Web chủ là một chương trình được cài đặt trên một máy chủ để cung cấp thông tin, tài liệu cho các máy khách khi các máy tính gửi yêu cầu tới máy chủ. Web khách là một chương trình máy tính cho phép người dùng có thể yêu cầu cung cấp thông tin từ phía máy chủ. Ngày nay công nghệ Web đang được phát triển rộng rãi trên phạm vi toàn cầu.

**-Văn thư điện tử**

Là phương tiện truyền thông bằng điện tử các loại văn bản, dữ kiện, hình ảnh, tiếng nói qua máy điện báo, máy fax, trạm truyền tải văn bản, máy vi tính hoặc cả màn hình phục vụ hội nghị từ xa. Các thiết bị nói trên có thể dùng đường dây điện thoại, qua các vệ tinh, qua hệ thống viba hoặc cáp quang.

**• Thư điện tử (E.mail)**

E.mail là một hệ thống gửi thông tin qua đường dây điện thoại trực tiếp từ một máy vi tính này sang một máy vi tính khác.Trong phạm vi một cơ quan, doanh nghiệp (mạng nội bộ-mạng LAN) hoặc có thể qua mạng rộng, mạng internet, truyền khắp thế giới qua vệ tinh (mạng WAN). Ngày nay thư điện tử có thể gửi kèm theo hình ảnh, âm thanh. Người ta có

thể nghe được tiếng nói, nhìn thấy hình ảnh, đáng diệu, thái độ của người nói.

### **3. Trang bị các thiết bị văn phòng phù hợp**

Với sự phát triển của công nghệ thông tin, văn phòng sẽ được phát triển theo hướng “Văn phòng điện tử hóa”. Do đó, khi mua sắm các trang thiết bị, bố trí nơi làm việc, cùng thiết bị cho mỗi nhân viên phải được tiến hành cho phù hợp với xu hướng hiện đại hóa công tác văn phòng.

### **4. Không ngừng phát triển kỹ thuật và nghiệp vụ hành chính**

Những người làm công tác văn phòng ngoài kỹ năng và nghiệp vụ chuyên môn, phải liên tục được đào tạo và đào tạo lại các kỹ năng, kỹ xảo của công nghệ thông tin. Sử dụng thành thạo các trang thiết bị hiện đại để phân tích, xử lý thông tin một cách khoa học. Đây là vấn đề bức xúc trong công tác tuyển chọn, đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ quản trị viên văn phòng ở các cơ quan, doanh nghiệp hiện nay.

## **1.2. QUẢN TRỊ**

### **1.2.1. Khái niệm quản trị**

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

### **1.2.2. Chức năng của quản trị**

Quản trị có 4 chức năng:

- Chức năng hoạt định;
- Chức năng tổ chức;
- Chức năng lãnh đạo;

- Chức năng kiểm tra.

### a. Chức năng hoạch định (Planning)

Hoạch định là đề ra các mục tiêu cho tương lai và sự lựa chọn các giải pháp thích hợp để hoàn thành các mục tiêu đó.

### b. Chức năng tổ chức (Organizing)

Tổ chức bao gồm việc thành lập nên các bộ phận trong doanh nghiệp để đảm nhiệm những hoạt động cần thiết và xác định các mối quan hệ về nhiệm vụ, quyền hành và trách nhiệm giữa các bộ phận đó.

### c. Chức năng lãnh đạo (Leading)

Lãnh đạo nhân viên bằng cách phân công nhiệm vụ cụ thể để đạt được mục tiêu của tổ chức.

### d. Chức năng kiểm soát(Controlling)

Phải thường xuyên kiểm tra để kịp thời để uốn nắn các sai trái đi lệch với mục tiêu .

## 1.3. QUẢN TRỊ HÀNH CHÁNH VĂN PHÒNG

### 1.3.1. Khái niệm quản trị hành chánh văn phòng

Quản trị hành chánh văn phòng là việc hoạch định, tổ chức, phối hợp, tiêu chuẩn hóa và kiểm soát các hoạt động xử lý thông tin.

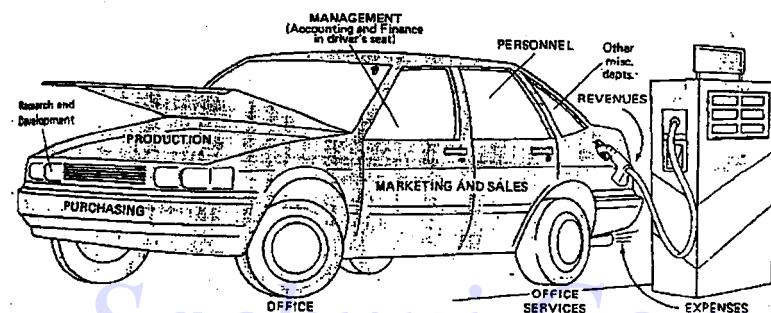
### 1.3.2. Chức năng của quản trị hành chánh văn phòng

Quản trị hành chánh văn phòng có 5 chức năng:

- Hoạch định công việc hành chánh văn phòng;

- Tổ chức công việc hành chánh văn phòng;
- Lãnh đạo công việc hành chánh văn phòng;
- Kiểm soát công việc hành chánh văn phòng;
- Dịch vụ hành chánh văn phòng .

**Hình 1.1: Hoạt động của doanh nghiệp ví như một chiếc xe ôtô, các chức năng dịch vụ HCVP là 4 bánh xe**



Nguồn: tài liệu (7), trang 55

## 1.4. TỔ CHỨC VĂN PHÒNG

### 1.4.1. Cơ cấu tổ chức văn phòng

Cơ cấu tổ chức văn phòng là tổng hợp các bộ phận khác nhau của văn phòng được bố trí để đảm nhận những nhiệm vụ của công tác văn phòng.

Các bộ phận chủ yếu trong cơ cấu tổ chức văn phòng thường có:

#### (1). *Bộ phận hành chính văn thư*

*Có nhiệm vụ quản lý, điều hành công tác tiếp nhận, xử lý, bảo quản, chuyển giao văn bản trong và ngoài cơ quan, doanh nghiệp; Tổ chức công tác lề tân, khánh tiết, bảo mật; Quản lý,*

sử dụng có hiệu quả các trang thiết bị kỹ thuật phục vụ cho hoạt động của văn thư.

### (2). **Bộ phận tổng hợp**

Gồm một số chuyên viên có trình độ, có nhiệm vụ nghiên cứu chủ trương, đường lối, chính sách của cấp trên, các lĩnh vực chuyên môn có liên quan; Tư vấn cho thủ trưởng trong công tác lãnh đạo, điều hành hoạt động; Theo dõi, tổng hợp tình hình hoạt động của cơ quan, doanh nghiệp để báo cáo kịp thời cho thủ trưởng và đề xuất phương án giải quyết.

### (3). **Bộ phận quản trị**

Cung cấp kịp thời, đầy đủ các phương tiện, điều kiện vật chất cho hoạt động của cơ quan, doanh nghiệp; Quản lý, sửa chữa, theo dõi, sử dụng các phương tiện vật chất đó, nhằm sử dụng tiết kiệm, có hiệu quả.

### (4). **Bộ phận lưu trữ**

Sưu tầm những tài liệu có liên quan đến hoạt động của cơ quan, doanh nghiệp; Phân loại, đánh giá, chỉnh lý tài liệu và thực hiện lưu trữ các tài liệu theo quy định của ngành và yêu cầu của cơ quan; Tổ chức hướng dẫn công tác lưu trữ, khai thác, sử dụng tài liệu lưu trữ cho các bộ phận của cơ quan, doanh nghiệp.

### (5). **Bộ phận bảo vệ**

Tổ chức công tác bảo vệ, trật tự trị an cho hoạt động của cơ quan, doanh nghiệp; Bảo vệ môi trường, cảnh quan của đơn vị; Kiểm tra, đôn đốc các bộ phận chấp hành quy định về bảo vệ, an ninh, trật tự trong phạm vi cơ quan, doanh nghiệp.

- Phụ trách văn phòng là chánh văn phòng. Chánh văn phòng chịu trách nhiệm trước thủ trưởng cơ quan về điều hành và kết quả hoạt động của văn phòng.

- Mỗi bộ phận của văn phòng có một người phụ trách, chịu trách nhiệm trước chánh văn phòng về điều hành và kết quả thực hiện hoạt động của bộ phận đó.

### 1.4.2. Bố trí văn phòng

#### 1.4.2.1. Yêu cầu:

- Tận dụng tối ưu mặt bằng, tiết kiệm và sử dụng cơ động diện tích văn phòng.
- Giảm thiểu thời gian và chi phí cho việc di chuyển giữa các bộ phận của văn phòng.
- Tạo môi trường thích hợp cho công việc của nhân viên, giúp họ hoàn thành công việc với năng suất cao nhất.
- Tạo điều kiện thuận lợi nhất cho công tác thu thập, xử lý thông tin.
- Tiết kiệm chi phí lắp đặt.
- Tuân thủ các quy tắc về an toàn kỹ thuật và an toàn lao động.

#### 1.4.2.2. Các phương pháp bố trí văn phòng

##### a. Căn cứ vào sự liên kết về không gian giữa các bộ phận

Bố trí văn phòng theo hướng:

- Văn phòng bố trí theo không gian đóng;
- Văn phòng bố trí theo không gian mở.

##### @. Văn phòng bố trí theo không gian đóng (văn phòng chia nhỏ)

Đây là cách bố trí truyền thống, theo kiểu tách bạch từng phòng, từng bộ phận với tường xây ngăn cách, có cửa ra vào có thể đóng kín.

##### Ưu điểm:

- Đảm bảo yếu tố an toàn, bí mật của công việc.

- Đảm bảo tính riêng tư của mỗi nhân viên trong văn phòng.
- Phù hợp với công việc tập trung cao.

#### **Nhược điểm:**

- Phòng riêng chiếm từ 2-10 lần diện tích dành cho một nhân viên làm việc
- Làm cho công ty tăng chi phí nhiều hơn để trả tiền điện, trang thiết bị văn phòng...
- Phòng riêng ít uyển chuyển trong việc thay đổi công việc, thay đổi vị trí
- Khó kiểm tra và làm trì trệ luồng công việc .

#### **@.Văn phòng bố trí theo không gian mở**

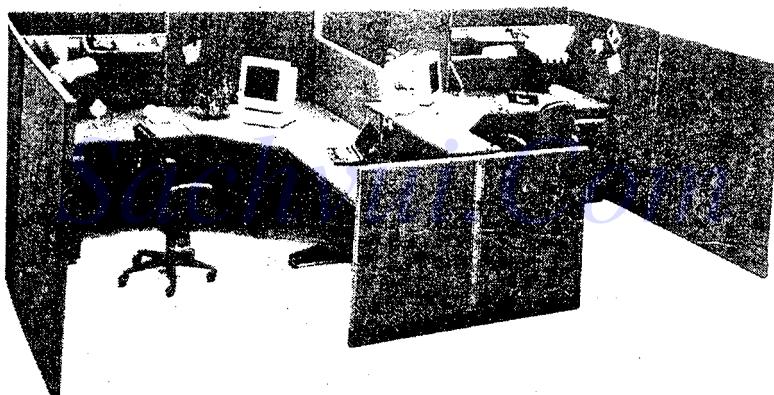
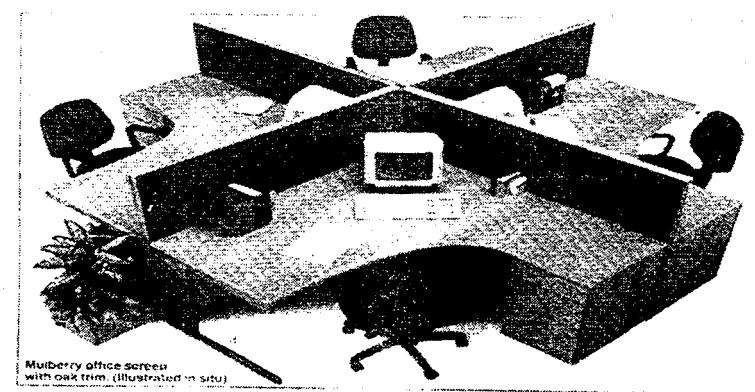
Hiện nay các cơ quan, doanh nghiệp thường có xu hướng sắp xếp hệ thống văn phòng “mở”. Các phòng ban được ngăn cách bởi các vách ngăn kính, mica trong suốt, khung nhôm, hoặc vật liệu nhẹ cách âm, có mối lắp ghép các ô vuông cao khoảng 2 m.

#### **Ưu điểm:**

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

Để tận dụng ưu điểm và hạn chế nhược điểm của hai cách bố trí trên, chúng ta có thể áp dụng cách bố trí hỗn hợp cả hai loại hình trên.

**Hình 1.2. Phòng làm việc có vách ngăn thấp**



Nguồn: Tài liệu (7), trang 176

**b. Căn cứ vào trình độ tập trung hóa công tác văn phòng  
Bố trí văn phòng theo hướng:**

- *Văn phòng bố trí theo hướng phân tán;*
- *Văn phòng bố trí theo hướng tập trung.*

**@.Văn phòng bố trí theo hướng phân tán**

Phân tán nghĩa là công việc hành chánh văn phòng của mỗi bộ phận phòng ban đều do bộ phận đó quản lý một cách

độc lập và vì thế thiếu hẳn sự phối hợp. Hậu quả là công việc hành chánh văn phòng sẽ trùng lặp nhau, hao tốn văn phòng phẩm và sức lực. Vì vậy, cần phải tập trung công việc hành chánh văn phòng sao cho thống nhất.

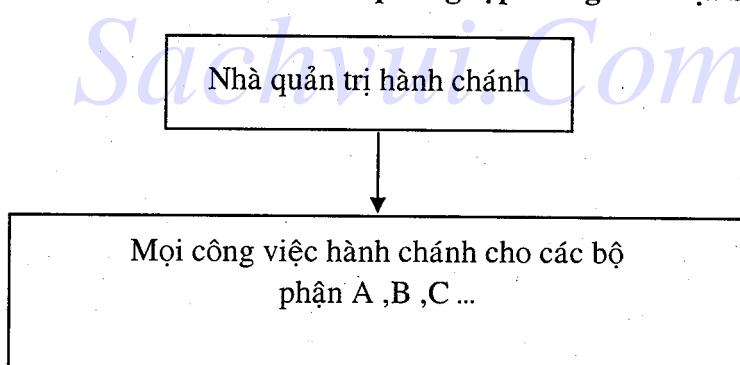
### @.Văn phòng bố trí theo hướng tập trung

Có hai hình thức tập trung:

- Bố trí văn phòng theo hướng tập trung theo địa bàn;
  - Bố trí văn phòng theo hướng tập trung theo chức năng.
- **Văn phòng tập trung theo địa bàn:**  
**(Physical centralization)**

Các hoạt động hồ sơ, văn thư đều phải tập trung vào một **địa điểm duy nhất** đó là **phòng hành chính**, dưới quyền quản lý của **nha quản trị hành chính**.

**Hình 1.3.Hành chánh văn phòng tập trung theo địa bàn**



#### Ưu điểm :

- Dễ bố trí và sắp xếp nhân sự;
- Dễ kiểm tra;
- Tập trung trang thiết bị;
- Đơn giản thủ tục...

### Nhược điểm:

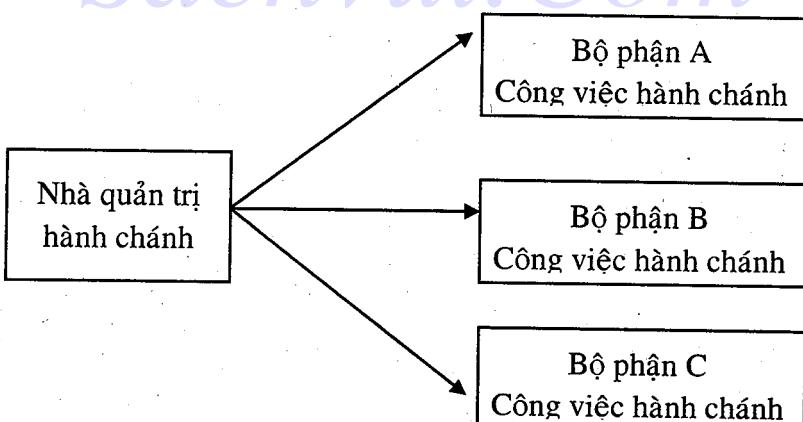
- Khó chuyên môn hóa;
- Công việc thiếu chính xác do thiếu quan tâm đến tầm quan trọng của từng loại công việc;
- Trì trệ do chuyển giao công việc...

Vì vậy chỉ nên áp dụng loại hình này đối với các doanh nghiệp nhỏ hoặc cá thể.

- Văn phòng tập trung theo chức năng:(functional decentralization)

Các hoạt động hành chính vẫn đặt tại địa điểm của các bộ phận chuyên môn của nó nhưng phải được đặt dưới quyền phối hợp , tiêu chuẩn hoá và giám sát của nhà quản trị hành chánh.

Hình 1.4.Hành chánh văn phòng tập trung theo chức năng



### Ưu điểm:

Thu hút được nhiều chuyên viên vào công tác quản lý.Các chuyên viên này sẽ tham mưu (cố vấn) cho nhà quản trị hành

chính về các hoạt động hành chính văn phòng cho từng bộ phận chuyên môn.

### **Nhược điểm:**

Dễ vi phạm chế độ một thủ trưởng nghĩa là lấn quyền các cấp quản trị chuyên môn.

Loại hình này áp dụng cho hầu hết các doanh nghiệp.

### **1.4.3. Trang thiết bị văn phòng**

#### **1.4.3.1. Các thiết bị văn phòng**

Các thiết bị văn phòng ngày càng phong phú và hiện đại:

##### **(1). Máy tính điện tử**

Ngày càng có nhiều loại máy vi tính với tính năng tác dụng khác nhau giúp cho thư ký và nhân viên văn phòng tính toán số liệu để lập các biểu bảng báo cáo.

##### **(2). Máy photocopy**

Là loại máy được sử dụng để sao chụp tài liệu, văn bản.

##### **(3). Máy in**

Thực hiện công đoạn in với công nghệ laze đang được phổ biến rộng rãi.

##### **(4). Máy điện thoại**

Là phương tiện thông tin phổ biến nhất hiện nay.

##### **(5). Máy fax**

Là loại thiết bị dùng để chuyển bản gốc tài liệu đến nhiều nơi một cách nhanh chóng, chính xác.

##### **(6). Máy ghi âm**

Dùng để ghi lại diễn biến của các hội nghị, các cuộc hội đàm, các lời nhắn khi ra khỏi phòng.

##### **(7). Thiết bị hội nghị**

Tùy điều kiện và yêu cầu của công việc hội nghị mà người ta bố trí, trang bị phục vụ cho hội nghị như: Máy điều hòa, quạt gió, quạt máy, máy giảm ôn, đèn chiếu sáng, thông gió.

#### **1.4.3.2. Các đồ dùng văn phòng**

##### **(1). Bàn ghế**

Có nhiều loại như bàn ghế dùng cho giám đốc, thư ký và nhân viên văn phòng. Tùy theo công việc của mỗi người chúng ta bố trí các loại bàn ghế thích hợp về kiểu dáng và chất liệu.

##### **(2). Tủ đựng hồ sơ**

Là các loại tủ để chứa hồ sơ tài liệu. Tùy theo số lượng và đặc tính của từng loại hồ sơ chúng ta sử dụng các loại tủ khác nhau.

##### **(3). Giá đựng tài liệu**

Nếu văn phòng sử dụng nhiều loại tài liệu, sách báo tham khảo thì cần phải trang bị các giá để trưng bày, lưu trữ.

##### **(4). Tủ hoặc mốc áo**

Dùng để đựng, treo áo, mũ của nhân viên văn phòng và khách đến làm việc

##### **(5). Các đồ vật khác**

Các đồ vật dùng cho công việc hàng ngày của nhân viên văn phòng rất đa dạng và ngày càng được cải tiến theo hướng bền, đẹp, đa năng, thuận tiện như: cắp, kẹp, gim, bút...

### **1.5. XÂY DỰNG QUY CHẾ TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA VĂN PHÒNG**

Mỗi cơ quan, doanh nghiệp đều phải xây dựng cho mình quy chế tổ chức hoạt động. Nội dung thường có các phần :

## **Phần I: Những quy định chung**

Thường nêu các vấn đề:

- Vị trí, vai trò của văn phòng trong cơ quan, doanh nghiệp.
- Quan hệ của văn phòng với lãnh đạo cao nhất và các bộ phận khác trong cơ quan, doanh nghiệp. Văn phòng chịu sự lãnh đạo trực tiếp của thủ trưởng cơ quan, doanh nghiệp và những quy định chung của pháp luật. Văn phòng phối hợp với tất cả các bộ phận khác trong doanh nghiệp để thực hiện tốt chức năng, nhiệm vụ của mình. Văn phòng có quan hệ chặt chẽ với các cơ quan bên ngoài trong công tác thu thập thông tin và giải quyết các vấn đề liên quan đến hoạt động của cơ quan, doanh nghiệp.

## **Phần II: Chức năng, nhiệm vụ của văn phòng**

- Chức năng của văn phòng;
- Các nhiệm vụ của văn phòng.

## **Phần III: Quyền hạn và trách nhiệm của văn phòng**

### **1. Quyền hạn của văn phòng:**

Thường có những quyền hạn chủ yếu sau đây:

- Được thủ trưởng cơ quan, doanh nghiệp ủy quyền trong từng trường hợp cụ thể để đón tiếp đại diện của cơ quan trong và ngoài nước đến liên hệ công tác.
- Được quyền đôn đốc các bộ phận khác trong cơ quan thực hiện các quyết định của lãnh đạo theo đúng yêu cầu và thời gian. Kiến nghị với Thủ trưởng về việc khen thưởng, kỷ luật các cá nhân, đơn vị trong việc thực hiện các quyết định của lãnh đạo.
- Được quyền yêu cầu các đơn vị cung cấp kịp thời, đầy đủ các thông tin, tài liệu cần thiết liên quan đến việc thực hiện các chức năng, nhiệm vụ của văn phòng.
- Được quyền tham dự các cuộc họp của thủ trưởng với các đơn vị, tổ chức trong và ngoài cơ quan, doanh nghiệp để ghi biên bản và theo dõi công việc.

- Theo ủy quyền của thủ trưởng văn phòng được quyền trao đổi bằng văn bản với các cơ quan bên ngoài và các đơn vị, bộ phận trong doanh nghiệp.
- Được quyền tham gia vào công tác tuyển chọn cán bộ, nhân viên văn phòng; kiến nghị với lãnh đạo về công tác đào tạo, bồi dưỡng, kỷ luật nhân viên, đóng góp ý kiến với lãnh đạo trong tổ chức các vấn đề có liên quan chức năng, nhiệm vụ của văn phòng.

## 2.Trách nhiệm của văn phòng:

- Chịu trách nhiệm trước thủ trưởng về kết quả hoạt động của văn phòng
- Không ngừng áp dụng các biện pháp nhằm cải tiến, hoàn thiện tổ chức hoạt động của văn phòng và nâng cao hiệu quả công tác của từng cá nhân.
- Đề xuất vật chất đối với những thiệt hại vật chất do văn phòng gây ra nếu không xác định được lý do khách quan.

## Phần IV: Tổ chức bộ máy và công tác tổ chức quản lý

- Cơ cấu tổ chức văn phòng gồm có bao nhiêu bộ phận phải được xác định cụ thể, phù hợp với hoàn cảnh của từng cơ quan, doanh nghiệp.
- Công tác tổ chức quản lý văn phòng do chánh văn phòng đảm nhận theo chế độ một thủ trưởng. Chánh văn phòng có các quyền hạn sau đây:
  - + Kiến nghị với lãnh đạo về quy chế tổ chức của từng bộ phận;
  - + Phê duyệt chương trình, kế hoạch công tác của từng bộ phận;
  - + Phân công bố trí công việc cho từng bộ phận, cá nhân; tiến hành kiểm tra đôn đốc chấp hành các quy định.

- Giúp việc cho chánh văn phòng có thể có một hoặc nhiều phó văn phòng. Phó văn phòng là người được chánh văn phòng lựa chọn và đề nghị thủ trưởng bộ nhiệm.
- Ngoài chánh văn phòng và các phó văn phòng, mỗi bộ phận sẽ có một người phụ trách (trưởng phòng, hoặc tổ trưởng hoặc trưởng ban) chịu trách nhiệm trước chánh văn phòng về tổ chức, hoạt động phần việc mà mình phụ trách.
- Các cán bộ, nhân viên ở các bộ phận của văn phòng cũng phải được quy định rõ nhiệm vụ, trách nhiệm, quyền lợi của mỗi chức danh.

## **Phần V: Lề lối làm việc và mối quan hệ công tác**

Hoạt động của văn phòng cần phải có nề nếp, có quy chế làm việc và quan hệ công tác với các nội dung như:

- Chế độ hội họp, giao ban.
- Tham mưu, tổng hợp các loại báo cáo.
- Quy định việc giám sát, đôn đốc và kiểm tra thực hiện chương trình công tác ở các bộ phận.
- Quy định lề lối làm việc và quy trình phối hợp công tác với các bộ phận trong cơ quan, doanh nghiệp.

## **Phần VI: Quy định về tổ chức và hoạt động cho từng bộ phận trong văn phòng**

Thường bao gồm:

- Số lượng, chức danh của từng bộ phận.
- Nhiệm vụ cụ thể và trách nhiệm của từng cán bộ, nhân viên.
- Quyền hạn, quyền lợi của từng bộ phận và từng cá nhân.
- Mối quan hệ công tác giữa các bộ phận.

## **Phần VII: Điều khoản cuối cùng**

Gồm có:

- Hiệu lực thi hành: Kể từ khi thủ trưởng ra quyết định ban hành.
- Xử lý các quy định cũ: Các quy định trước đây trái với quy chế này đều bãi bỏ.
- Quy định về việc sửa đổi, bổ sung khi cần thiết: Tùy theo tình hình cụ thể quy chế này có thể được sửa đổi, bổ sung khi cần thiết bằng quyết định của thủ trưởng cơ quan, doanh nghiệp.

## CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Khái niệm văn phòng, chức năng, nhiệm vụ của văn phòng? Hiện đại hóa công tác văn phòng ở thế kỷ 21? Các khuynh hướng và giải pháp?
2. Khái niệm quản trị, quản trị hành chánh văn phòng, chức năng, nhiệm vụ của quản trị hành chánh văn phòng.
3. Hãy phân tích với loại hình doanh nghiệp nào văn phòng nên bố trí theo hướng không gian đóng, không gian mở, văn phòng tập trung theo địa bàn, theo chức năng ?
4. Tại sao các cơ quan, doanh nghiệp đều phải xây dựng quy chế và tổ chức hoạt động của mình? Nội dung, ý nghĩa của quy chế đó?

## **Chương 2**

# **TỔ CHỨC LAO ĐỘNG VĂN PHÒNG**

### **2.1. THƯ KÝ VĂN PHÒNG**

#### **2.1.1. Khái niệm thư ký**

Thư ký (secretary) là một từ rất thông dụng trên thế giới, chỉ một loại công việc, một loại nghề nghiệp phổ biến và quan trọng trong xã hội, đặc biệt là trong mối quan hệ với hoạt động quản lý.

Theo IPS (International Professional Secretaries) Hiệp hội thư ký chuyên nghiệp quốc tế:

*“Thư ký là người trợ lý của cấp quản trị, là người nắm vững các nghiệp vụ hành chính văn phòng (office skills), có khả năng chịu trách nhiệm mà không cần kiểm tra trực tiếp, có óc phán đoán, óc sáng kiến và đưa ra các quyết định trong phạm vi quyền hạn của mình”.*

#### **2.1.2. Phân loại thư ký**

##### **a. Thư ký hội nghị**

Bao gồm việc ghi chép, soạn thảo các văn bản, giấy tờ trong một cuộc họp, cuộc hội nghị.

##### **b. Thư ký văn phòng**

Bao gồm các công việc liên quan đến :

- Nghiệp vụ văn thư như: soạn thảo văn bản, đăng ký, quản lý, lưu trữ, và tổ chức phục vụ việc sử dụng, khai thác văn bản.

- Công tác thông tin như: thu thập, xử lý, lưu trữ, tổ chức phục vụ việc khai thác thông tin.
- Công tác giao tiếp cũng như một số thủ tục hành chánh khác. Người ta gọi những người thực hiện các loại nhiệm vụ này là thư ký văn phòng.

### c. Thư ký lãnh đạo

Là hoạt động trợ lý, giúp việc trực tiếp cho một cấp quản lý nào đó, thường là thủ trưởng cấp cao nhất trong cơ quan, doanh nghiệp. Công việc thư ký trong trường hợp này liên quan đến toàn bộ những công việc kể từ nhận, chuyển công văn, giấy tờ liên quan trực tiếp đến thủ trưởng ; đến thực hiện việc giao tiếp, liên lạc, bố trí, sắp xếp chương trình làm việc hàng ngày cho thủ trưởng. Thư ký còn dự thảo, soạn thảo các văn bản cho thủ trưởng để giúp họ quản lý cơ quan, doanh nghiệp. Những người đảm nhiệm công việc này chính là thư ký giám đốc, thư ký lãnh đạo.

### d. Thư ký là nhà quản lý

Họ là những người điều hành công việc của một tổ chức, xã hội như : Tổng thư ký Liên hiệp quốc, Tổng thư ký Hội nhà văn .... Trong trường hợp này , hoạt động của thư ký mang đầy đủ tính chất lao động của thủ trưởng.

### 2.1.3. Chức năng của thư ký

Có hai nhóm chức năng:

- Nhóm chức năng liên quan đến công tác văn bản như: soạn thảo văn bản, quản lý, giải quyết các văn bản đi, đến, lập hồ sơ, lưu trữ hồ sơ, tra cứu tài liệu; đôn đốc kiểm tra việc thi hành các quyết định, chỉ thị của lãnh đạo...

- Nhóm chức năng thuộc quản lý công việc như: tiếp khách, điện thoại, hoạch định và tổ chức các cuộc họp, hội nghị, các chuyến đi công tác cho nhà lãnh đạo ,...

## **2.1.4. Nhiệm vụ của thư ký**

### **a. Nhiệm vụ của thư ký văn phòng**

Có bốn nhóm nhiệm vụ:

- Thu thập, xử lý và cung cấp thông tin về các lĩnh vực mà mình được giao phụ trách để phục vụ cho hoạt động quản lý của doanh nghiệp.
- Biên tập văn bản và tổ chức sắp xếp , quản lý văn bản, hồ sơ tài liệu.
- Tổ chức sắp xếp các hoạt động hành chính của doanh nghiệp.
- Giải quyết các thủ tục hành chính để đảm bảo kinh phí và cơ sở vật chất cho hoạt động của doanh nghiệp.

### **b. Nhiệm vụ của thư ký Giám đốc**

#### **(1). Những nhiệm vụ thuộc về quan hệ nhân sự**

- Tiếp khách đến liên hệ công tác với thủ trưởng.
- Chuẩn bị các chuyến đi công tác cho thủ trưởng và giữ liên lạc với thủ trưởng trong thời gian đi công tác.
- Làm khâu trung gian trong quan hệ điện thoại của thủ trưởng.

#### **(2). Những nhiệm vụ thuộc về quan hệ văn bản:**

- Thực hiện việc giao và luân chuyển các văn bản đến, đi cho các bộ phận thuộc quyền thủ trưởng và giữa các bộ phận với nhau.

- Vào sổ các văn bản đến, đi.
- Soạn thảo các văn bản.
- Kiểm tra hình thức và những sự việc giải quyết đối với những văn bản trình thủ trưởng ký, giúp việc gửi văn bản đi.

(3). Những nhiệm vụ tổ chức công việc:

- Lên kế hoạch công tác hàng ngày, tuần, tháng...của thủ trưởng.
- Thống kê và kiểm tra việc thực hiện các nhiệm vụ, chỉ thị của thủ trưởng.
- Chăm lo sắp xếp phòng làm việc của thủ trưởng.

(4). Những nhiệm vụ khác:

- Sắp xếp bảo quản những hồ sơ nguyên tắc.
- Báo cáo một cách tổng quát những cuộc hội ý, những lần đi liên hệ công tác, những sự kiện quan trọng trong doanh nghiệp.
- Tổ chức một số công việc thuộc hành chính, sự vụ có tính chất cá nhân (của những bộ phận của thủ trưởng) như:
  - + Các vấn đề thuộc về giao thông (nếu thủ trưởng được cung cấp phương tiện).
  - + Các vấn đề sự vụ thuộc lĩnh vực kinh tế (theo dõi các thiết bị văn phòng và đồ dùng cần thiết trong bộ phận công tác của thủ trưởng ).
  - + Giúp đỡ trong các nhiệm vụ có tính chất đại diện của thủ trưởng.
- Chăm lo một số công việc cần thiết khác do yêu cầu cần thiết thủ trưởng giao cho.

## **2.1.5. Đặc điểm lao động của người thư ký**

Có bốn đặc điểm:

- Bản chất lao động của thư ký là hỗ trợ, giúp việc.
- Kết quả lao động của thư ký được đo thông qua sự đóng góp của thư ký vào vào kết quả lao động của Thủ trưởng.
- Hoạt động của thư ký được xác định trong phạm vi mối quan hệ trực tiếp và thường xuyên với nhà quản trị và các đồng nghiệp.
- Thách thức đặt ra đối với thư ký là những áp lực về công việc, thời gian, và đôi khi là vấn đề tình cảm.

## **2.1.6. Tiêu chuẩn của thư ký**

### **A. TIÊU CHUẨN VỀ KỸ NĂNG**

- Kỹ năng tổ chức công việc một cách khoa học;
- Kỹ năng sử dụng thành thạo, sáng tạo các thiết bị văn phòng như: các máy điện thoại, điện tín, photocopy, computer...
  - *Kỹ năng giao tiếp tốt: đọc, nghe, nói, viết.*
  - *Kỹ năng ghi chép nhanh và chính xác.*
  - *Kỹ năng soạn thảo và biên tập văn bản.*
  - *Kỹ năng lưu trữ văn bản.*
  - *Kỹ năng điều hành công việc...*

### **b.Tiêu chuẩn về kiến thức cơ bản**

- Có kiến thức về quản trị.
- Có kiến thức về luật kinh doanh và các văn bản quy phạm pháp luật của nhà nước.
- Có kiến thức về kinh tế học.
- Kiến thức về toán học và kế toán.
- Kiến thức quản trị hành chánh văn phòng.
- Kiến thức tổng quát.

- Biết ngoại ngữ...

### **Tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp**

- Tính thẳng thắn: cởi mở trong công tác;
- Chân thành: chu đáo với mọi người;
- Trung thực: vững vàng;
- Nhanh nhẹn: kiên quyết, công bằng;
- Kịp thời: kỷ luật;
- Bền bỉ: chính xác, nhanh chóng;

→ **Tóm lại:** Thư ký phải được thủ trưởng tin cậy và xứng đáng với sự tin cậy đó.

## **2.2.CÁC QUẢN TRỊ VIÊN VĂN PHÒNG**

### **2.2.1. Khái niệm**

Ngoài thư ký văn phòng/thư ký giám đốc, các quản trị viên văn phòng gồm có: chánh, phó văn phòng, nhân viên văn phòng

### **2.2.2. Tiêu chuẩn của nhà quản trị hành chánh văn phòng**

*Nhà quản trị hành chánh cần có đủ 12 tiêu chuẩn sau:*

- Là một nhà trí thức được đào tạo có trình độ tổng quát và được đào tạo chuyên về hoạt động quản trị hành chánh văn phòng.
- Có khả năng gánh vác công việc hành chánh văn phòng....
- Có khả năng giảng dạy cho các nhân viên hành chánh văn phòng và toàn thể cán bộ công nhân viên trong toàn công ty.
- Có quan điểm khoa học để tiếp nhận những yếu tố và những phương pháp làm việc mới.
- Có tính gần gũi, biết hoà mình, hoà đồng với những ý tưởng và những vấn đề của nhân viên.
- Có óc khôi hài, giúp làm việc và làm dịu đi nhiều tình huống khó khăn.

- Phong cách lịch sự .
- Kiểm soát cảm xúc.
- Có óc sáng kiến.
- Tự tin.
- Có óc phán đoán.
- Có khả năng nói để thuyết phục cấp trên , đồng nghiệp và cấp dưới.

### **2.2.3.Các chức vụ của cấp quản trị hành chánh**

- Trợ lý hành chánh.
- Phó/Trưởng phòng hành chánh hoặc Phó/Trưởng phòng xử lý văn bản hoặc Phó/Trưởng phòng quản lý hồ sơ.
- Phó giám đốc/Giám đốc hành chánh.
- Phó Tổng Giám đốc hành chánh.

## **CÂU HỎI ÔN TẬP**

- 1.Khái niệm người thư ký? Thư ký văn phòng ? Thư ký giám đốc ? Tại sao cần phải có thư ký giám đốc ?
- 2.Hãy trình bày chức năng, nhiệm vụ của người thư ký văn phòng, thư ký giám đốc ?
- 3.Tiêu chuẩn để lựa chọn thư ký văn phòng, thư ký giám đốc ?
- 4.Khái niệm nhà quản trị? Nhà quản trị hành chánh văn phòng?
- 5.Hãy trình bày chức năng, nhiệm vụ, tiêu chuẩn và chức vụ của nhà quản trị hành chánh văn phòng?

## **Chương 3**

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

### **3.1.GIỚI THIỆU TỔNG QUÁT**

#### **3.1.1.Khái niệm thông tin**

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

Trong hoạt động quản lý, thông tin là sự phản ánh nội dung và hình thức vận động liên lạc giữa các đối tượng, yếu tố của hệ thống đó và giữa hệ thống đó với môi trường.

#### **3.1.2.Vai trò của thông tin**

- Thông tin là phương tiện để thống nhất mọi hoạt động của các cơ quan, doanh nghiệp nhằm đạt mục tiêu chung.
- Thông tin là cơ sở để ra các quyết định của các nhà quản lý.
- Thông tin là phương tiện đặc trưng của hoạt động quản lý.
- Thông tin vừa là đối tượng vừa là công cụ đắc lực của nhà quản trị. Thể hiện:
  - Xây dựng và phổ biến các mục tiêu.
  - Lập kế hoạch.
  - Tổ chức và quản lý các nguồn lực.

- Lựa chọn, đánh giá bổ nhiệm cán bộ.
- Lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành, hướng dẫn thực hiện kế hoạch.
- Kiểm tra hoạt động.
- Thông tin là một dạng tiềm năng cũng quan trọng như các tiềm năng khác.
- Thông tin là nhu cầu thường xuyên trong cuộc sống và của các cơ quan, doanh nghiệp.
- Thông tin là của cải quý và đặt trọng quản lý kinh tế-xã hội.
- Thông tin làm phát triển dân trí.

### **3.1.3.Phân loại thông tin**

#### **3.1.3.1.Phân loại theo cấp quản lý**

- Thông tin từ trên xuống, đây là dòng thông tin đi từ những người ở cấp cao hơn xuống cấp thấp hơn trong tổ chức có phân cấp. Ví dụ như: Các chỉ thị, các văn bản của cấp trên, các bài phát biểu...
- Thông tin từ dưới lên là thông tin đi từ cấp dưới lên cấp trên.
- Thông tin chéo.

#### **3.1.3.2.Phân loại theo lĩnh vực hoạt động**

- Thông tin chính trị.
- Thông tin kinh tế.
- Thông tin văn hóa, xã hội.
- Thông tin khoa học, kỹ thuật.
- Thông tin an ninh, quốc phòng.

#### **3.1.3.3.Phân loại theo tính chất, đặc điểm sử dụng**

- Thông tin tra cứu.

- Thông tin thông báo.

### **3.1.3.4. Phân loại theo tính chất pháp lý**

- Thông tin chính thức.
- Thông tin không chính thức.

### **3.1.3.5. Phân loại theo hình thức truyền tin**

- Thông tin bằng văn bản.
- Thông tin sử dụng bằng lời.
- Thông tin không lời.

### **3.1.3.6. Phân loại theo thời gian**

- *Thông tin quá khứ.*
- *Thông tin hiện tại.*
- *Thông tin tương lai.*

## **3.2. TỔ CHỨC CÔNG TÁC THÔNG TIN TRONG NGHIỆP VỤ VĂN PHÒNG**

### **3.2.1. Yêu cầu**

#### **3.2.1.1. Thông tin phải phù hợp**

Thông tin rất phong phú, phức tạp và được tạo ra từ nhiều nguồn, nhiều loại hình thức khác nhau. Do đó cần bảo đảm sự phù hợp của các thông tin với yêu cầu thu thập, phục vụ cho công tác quản lý của từng tổ chức.

#### **3.2.1.2. Thông tin phải chính xác**

Thông tin là chất liệu để các nhà quản lý phân tích, đánh giá tình hình do đó phải bảo đảm tính chính xác của thông tin. Nếu thông tin sai lệch sẽ làm cho kết quả phân tích

không chính xác, từ đó quyết định có thể sai lầm, gây hậu quả xấu.

### **3.2.1.3. Thông tin phải đầy đủ**

Thông tin đầy đủ mới mô tả trọn vẹn được sự vật, hiện tượng, quá trình. Nếu thông tin không đầy đủ sẽ làm cho nhà quản lý nhận biết sai hiện tượng, sự vật.

### **3.2.1.4. Thông tin phải kịp thời**

Thông tin không kịp thời thì sẽ không có giá trị trong việc ra quyết định, nhất là trong thời đại ngày nay các đơn vị đều chạy đua để tìm kiếm thông tin thì tính kịp thời lại càng quan trọng.

### **3.2.1.5. Thông tin phải có tính hệ thống và tổng hợp**

Thông tin không chỉ đòi hỏi đầy đủ về lượng mà còn phải được xây dựng theo hệ thống có logic. Cung cấp thông tin có hệ thống, mang tính tổng hợp, giúp cho nhân viên văn phòng tiết kiệm thời gian, chi phí.

### **3.2.1.6. Thông tin đơn giản, dễ hiểu**

Để tránh hiểu sai, hiểu lầm, dẫn đến làm sai, thông tin phải đơn giản, dễ hiểu, rõ ràng, mạch lạc, dễ nhớ. Trong trường hợp sử dụng các thông tin chuyên môn, kỹ thuật cần phải giải thích rõ ràng, ghi chú đầy đủ.

### **3.2.1.7. Thông tin phải đảm bảo yêu cầu bí mật**

Đối với những tài liệu mật, theo quy định của nhà nước.

### **3.2.1.8. Thông tin đảm bảo tính hiệu quả**

Yêu cầu này đòi hỏi không phải tổ chức công tác thông tin với bất kỳ giá nào mà phải dựa vào yêu cầu cần thiết để khai thác về số lượng, chất lượng, chủng loại và thời gian.

Việc trang bị máy móc, thiết bị hiện đại cho công tác thông tin phải được cân nhắc giữa nhu cầu với khả năng sử dụng , giữa kết quả mang lại và chi phí bỏ ra để tránh lãng phí.

### **3.2.2. QUY TRÌNH TỔ CHỨC CÔNG TÁC THÔNG TIN**

Công tác thông tin trong nghiệp vụ văn phòng được thực hiện theo các bước:

#### ***Bước 1: Xác định nhu cầu thông tin trong cơ quan, doanh nghiệp***

Để tiến hành thu thập thông tin, trước hết cần xác định nhu cầu thông tin. Số lượng các loại thông tin rất phong phú và đa dạng, nhưng không phải tất cả các thông tin đều có giá trị như nhau. Vì vậy cần xác định rõ số lượng, các loại thông tin nào cần thu thập. Đây là vấn đề cốt lõi trong quản lý thông tin. Nó là cơ sở cho việc hình thành thông tin nội bộ, nó giúp giảm nhẹ tình trạng thiếu thông tin hoặc thông tin không thích hợp cho việc ra quyết định trong tổ chức.

#### ***Bước 2: Xây dựng và tổ chức nguồn thông tin***

Các nguồn thông tin chủ yếu là:

##### **a. Thông tin sơ cấp**

Là các thông tin thu được từ các nghiên cứu, khảo sát ban đầu. Thông tin sơ cấp lại chia ra thành:

- *Thông tin sơ cấp nội bộ:* là các thông tin thu thập được từ các cán bộ nhân viên ở từng bộ phận trong cơ quan, doanh nghiệp.
- *Thông tin sơ cấp bên ngoài:* Là các thông tin thu thập được từ các nguồn khác nhau bên ngoài như khách hàng, người cung cấp, đối thủ cạnh tranh.

### **b.Thông tin thứ cấp**

Là các thông tin thu thập được theo một mục đích nào đó.  
Thông tin thứ cấp lại chia thành:

- **Thông tin thứ cấp nội bộ:** Là các thông tin rất phong phú được thu thập qua các bản báo cáo, các biên lai, chứng từ, kết quả khảo sát trước đây.
- **Thông tin thứ cấp bên ngoài:** Có thể thu thập được qua các tài liệu nghiên cứu trong sách báo, tạp chí văn bản hoặc các công trình nghiên cứu của các nhà khoa học.

Các nguồn thông tin thứ cấp nội bộ cần được điều tra trước vì không tốn kém quá nhiều chi phí. Sau đó mới khai thác đến thông tin thứ cấp bên ngoài. Kế tiếp là các thông tin sơ cấp nội bộ. Cuối cùng là thông tin sơ cấp bên ngoài.

### **Bước 3: Thu thập thông tin**

Các cơ quan, doanh nghiệp phải xây dựng mô hình thu thập thông tin. Có các mô hình :

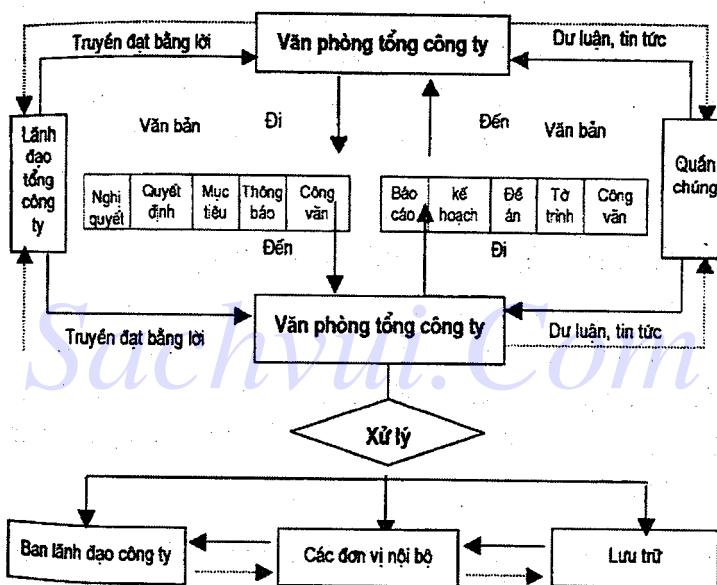
- **Mô hình định kỳ:** Được sử dụng khi cần có nghiên cứu đặc biệt , sự kiện đặc biệt.
- **Mô hình liên tục :** Để thu thập rộng rãi các thông tin phục vụ cho điều hành quá trình sản xuất.

Vấn đề chủ yếu của việc xây dựng mô hình thông tin là xác định rõ trách nhiệm, nhiệm vụ của từng bộ phận, cá nhân trong đó có trách nhiệm chủ yếu là các bộ phận chức năng và văn phòng.

Phòng hành chánh được coi là cửa sổ của các luồng thông tin, là bộ lọc thông tin. Hầu hết các thông tin bên ngoài và thông tin nội bộ đều phải qua phòng hành chánh để thu thập, xử lý, phối hợp. Để tiến hành hoạt động này phòng hành chánh phải phối hợp các loại hình thông tin. Loại hình thông

tin là các hình thức truyền đạt thông tin. Ví dụ như: thông tin được truyền đạt bằng các hình thức như văn bản, lời nói, thông tin được ghi nhận qua dư luận, thông tin dự đoán được hình thành trên cơ sở tư duy của các nhà khoa học, các nhà quản lý, chuyên gia.

### **Hình 3.1. Sự vận động của các loại hình thông tin**



Ghi chú: Dòng thông tin phản hồi  
 Dòng thông tin

### **Bước 4: Phân tích, xử lý thông tin**

Đây là công việc đòi hỏi người thư ký phải sử dụng sự hiểu biết của mình để phân tích, đánh giá nguồn tài liệu, số lượng thông tin đã thu nhận để sản xuất ra các thông tin đầu ra, cung cấp cho các cán bộ lãnh đạo. Yêu cầu của bước này là

phải tổng hợp được tình hình, phản ánh đúng bản chất của sự vật, sự việc... Muốn vậy phải kiểm tra tính chính xác, hợp lý của tài liệu, hệ thống chỉnh lý, tổng hợp, phân tích số liệu. Điều đó đòi hỏi người thư ký phải có năng lực, trình độ, tinh thần trách nhiệm.

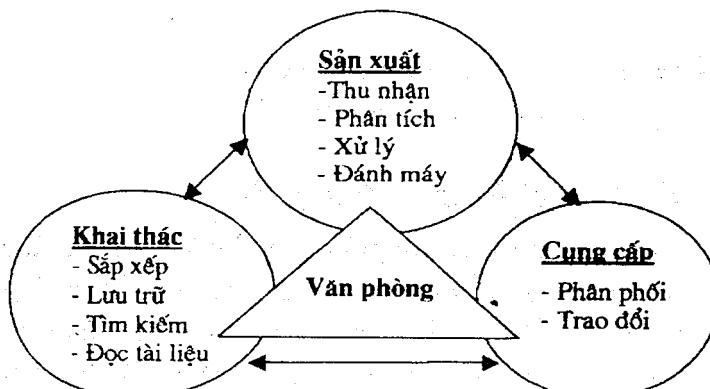
### Bước 5: Cung cấp, phổ biến thông tin

Các thông tin đầu vào sau khi được phân tích, xử lý, cho các thông tin đầu ra, cần được cung cấp phổ biến nhanh chóng, kịp thời đến các đối tượng cần thiết thông qua các hình thức thích hợp như: Văn bản, hội nghị, phổ biến trao đổi qua điện thoại, trực tiếp...

### Bước 6: Lưu trữ, bảo quản thông tin

Thông tin được sử dụng không phải chỉ có một lần hoặc một vài lần mà cần được lưu trữ bảo quản để sử dụng lâu dài. Do vậy thông phải được bảo quản, lưu trữ theo các phương pháp khoa học và theo các yêu cầu của nghiệp vụ lưu trữ, bảo quản thông tin.

Hình 3.2. Hoạt động của văn phòng về công tác thông tin



### **3.2.3. Hoàn thiện hệ thống thông tin trong cơ quan, doanh nghiệp**

Hệ thống thông tin trong nội bộ cơ quan, doanh nghiệp là tập hợp các quy tắc, kỹ năng và phương pháp được quy định rõ ràng mà nhờ đó con người và thiết bị thực hiện việc thu thập và phân tích dữ liệu nhằm tạo ra các thông tin cần thiết cho các nhà quản lý. Xã hội càng phát triển, quan hệ quốc tế ngày càng được mở rộng đòi hỏi hệ thống tin trong các cơ quan, doanh nghiệp ngày càng được hoàn thiện để nâng cao chất lượng của công tác thông tin. Sau đây là những biện pháp cơ bản để hoàn thiện công tác thông tin trong nội bộ cơ quan, doanh nghiệp.

#### **3.2.3.1.Thiết lập kênh thông tin rõ ràng**

Để tránh sự quá tải thông tin đòi hỏi các nhà quản lý phải quy định, sắp đặt dòng thông tin bằng việc thiết lập các kênh thông tin rõ ràng. Các kênh thông tin được thiết lập theo nguyên tắc: "Câu thông tin" trong việc truyền tin cho cấp dưới. Các nhà quản trị phải trả lời câu hỏi: "Cấp dưới có cần thông tin này để thực hiện nhiệm vụ của họ một cách có hiệu quả không?".

#### **3.2.3.2.Sử dụng nhiều kênh thông tin**

Các nhà quản trị của các tổ chức có thể sử dụng nhiều kênh thông tin bằng việc giao nhiệm vụ cho những người hoặc các bộ phận khác nhau có trách nhiệm thu thập và phân tích các khía cạnh hoặc bộ phận thông tin nhất định. Đây là biểu hiện của phương pháp phân cấp trong xử lý thông tin.

### **3.2.3.3. Tăng cường thông tin phản hồi**

Thông tin phản hồi phải được thiết lập để các nhà quản trị biết được những thông điệp của họ có được hiểu, chấp nhận và thi hành hay không ? Nếu người đưa tin hiểu được rằng thông tin mà họ truyền đi được nhận thế nào thì họ có thể sửa chữa những sai sót.

### **3.2.3.4. Bảo đảm thông tin phải đúng lúc**

Mọi biện pháp có hiệu quả trong thông tin là kiểm soát thời điểm thông tin sao cho thông điệp nhận được đúng lúc. Bởi vì, sẽ kém hiệu quả khi người nói bắt đầu nói trước, khi người nghe sẵn sàng để nghe. Để khắc phục tình trạng này cách đơn giản là phải sắp xếp thời gian biểu trong các cuộc họp, sắp xếp công văn giấy tờ một cách khoa học.

### **3.2.3.5. Sử dụng ngôn ngữ đơn giản**

Sử dụng ngôn ngữ phức tạp, thuật ngữ chuyên môn và đầy ẩn ý sẽ làm người nghe khó hiểu và hiểu sai lệch. Do vậy người thông tin phải cân nhắc sử dụng từ ngữ rõ ràng, dễ hiểu. Cách tốt nhất để đơn giản hóa là đưa ra ví dụ minh họa. Những tư tưởng phức tạp không chỉ khó hiểu mà còn khó nhớ,

### **3.2.3.6. Đầu tư xây dựng cơ sở vật chất cho hoạt động thông tin**

Mỗi cơ quan, doanh nghiệp phải căn cứ vào tính chất hoạt động, điều kiện cụ thể của mình để xây dựng và lựa chọn phương án đầu tư cho phù hợp. Để đảm bảo nguyên tắc: hệ thống, đồng bộ, hiệu quả.

### **3.2.3.7.Đào tạo, bồi dưỡng cán bộ nhân viên để họ có khả năng quản lý, vận hành các phương tiện kỹ thuật.**

Cần trang bị cho họ những kỹ năng về:

- Nghiệp vụ thu nhận, xử lý, lưu trữ, chuyển phát thông tin.
- Nghiệp vụ sử dụng các phương tiện kỹ thuật và công nghệ thông tin.
- Phương pháp đánh giá hiệu quả của hoạt động thông tin.
- Kiểm tra, giám sát, đôn đốc hoạt động thông tin.

## **CÂU HỎI ÔN TẬP**

1.Khai niệm thông tin, vai trò thông tin trong quá trình hoạt động của doanh nghiệp?

2.Phân loại thông tin? Yêu cầu thông tin đối với công tác khai thác tin tức? Theo bạn yêu cầu nào là quan trọng nhất? Tại sao.

3.Trình bày các bước trong quy trình xử lý thông tin?

4.Các công việc cần thực hiện để hoàn thành hệ thống thông tin trong các cơ quan, doanh nghiệp là gì?

## **Chương 4**

# **HOẠCH ĐỊNH VÀ KIỂM TRA CÔNG VIỆC HÀNH CHÁNH VĂN PHÒNG**

## **4.1.HOẠCH ĐỊNH CÔNG VIỆC HÀNH CHÁNH VĂN PHÒNG**

### **4.1.1.Tầm quan trọng của hoạch định**

*"Trong kinh doanh nếu bạn không lập kế hoạch, thì có nghĩa là bạn đang chuẩn bị một kế hoạch để thất bại." (Crawford H.Greenewalt).*

Tục ngữ Việt Nam có câu: "Một người hay lo bằng một kho người hay làm". Việc hay lo ở đây muốn nói sự suy nghĩ, sự tính toán trước, sau một cách đầy đủ, liên tục cho công việc. Chính nhờ sự hay lo mà mỗi công việc được xác định rõ mục tiêu, nhiệm vụ, cách thức, thời gian thực hiện...

Hoạch định quyết định kế hoạch tối ưu nhất. Giúp cho:

- Giảm tối thiểu lãng phí lao động, thời gian, tiền bạc.
- Tránh cho công việc khỏi bị trùng lặp và giẫm chân lên nhau.
- Giúp cho người làm việc thấy rõ mục tiêu, hướng đi cụ thể Bất kỳ cấp quản trị nào cũng phải làm công tác hoạch định.Cấp quản trị càng thấp hoạch định có tính cách tác vụ/tác nghiệp, cấp quản trị càng cao hoạch định có tính cách chiến lược.

## **4.1.2.Khái niệm hoạch định và hoạch định hành chính văn phòng**

### **4.1.2.1.Khái niệm hoạch định**

*Hoạch định là một chức năng của quản trị bao gồm các hoạt động xác định ra các mục tiêu cho tương lai và sự lựa chọn các giải pháp tối ưu để hoàn thành các mục tiêu đó. Kết quả của hoạch định là một bản kế hoạch – nghĩa là một tài liệu được viết ra xác định rõ ràng các chuỗi hoạt động mà công ty hay tổ chức sẽ thực hiện.*

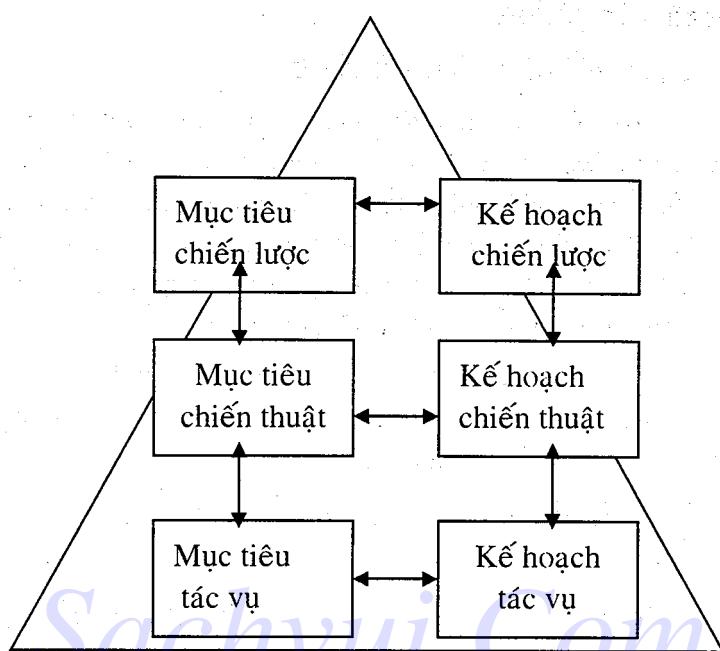
Nói một cách khác : Hoạch định là một loại chương trình công tác, là phương án tổ chức các công việc trong quá trình hoạt động của cơ quan, doanh nghiệp.

### **4.1.2.2. Khái niệm hoạch định hành chính văn phòng**

*Hoạch định hành chính văn phòng bao gồm việc thu thập các thông tin, xử lý thông tin, sử dụng chúng và triển khai cho các bước hành động.*

**Mối quan hệ của mục tiêu và kế hoạch**

**Hình 4.1: Các mức độ mục tiêu & kế hoạch**



#### 4.1.3. Phân loại hoạch định

##### 4.1.3.1. Hoạch định chiến lược (*Strategic planning*)

Là xác định những mục tiêu cơ bản cho toàn công ty và cách thức tối ưu để đạt được mục tiêu đó. Có tính chất dài hạn, thời gian thực hiện trên 5 năm. Do các nhà quản trị cao cấp thực hiện.

##### 4.1.3.2. Hoạch định chiến thuật (*Tactical planning*)

Là đề ra kế hoạch cho các bộ phận chuyên môn (Ví dụ như bộ phận sản xuất, kinh doanh, tài chính, nhân sự...) có tính

chất trung hạn. Thời gian thực hiện trên 1 năm, dưới 5 năm. Do các cấp quản trị trung cấp thực hiện.

#### **4.1.3.3. Hoạch định tác vụ/ tác nghiệp (Operational planning)**

Là đề ra các kế hoạch cụ thể của mọi hoạt động sản xuất kinh doanh, dịch vụ, trong đó có hoạch định hành chính văn phòng. Do các cấp quản trị tuyến cơ sở thực hiện. Thời gian thực hiện dưới 1 năm.

#### **4.1.4. Các căn cứ để hoạch định**

- Chủ trương, đường lối, chính sách của Nhà nước, các quyết định của cấp trên trực tiếp.
- Chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, doanh nghiệp.
- Chương trình, kế hoạch dài hạn, trung hạn, ngắn hạn của cơ quan, doanh nghiệp.
- Tình hình thực tế của từng giai đoạn và xu thế phát triển của thời đại.
- Mục tiêu và quyết tâm thực hiện mục tiêu đã đề ra.

#### **4.1.5. Quy trình hoạch định**

Có 8 bước sau đây:

Bước 1: Tìm hiểu và nhận thứ vấn đề;

Bước 2: Thiết lập các mục tiêu;

Bước 3: Xem xét những tiền đề và cơ sở khách quan;

Bước 4: Xác định các phương có khả năng thực hiện;

Bước 5: Đánh giá và so sánh các phương án;

Bước 6: Lựa chọn phương án tối ưu;

Bước 7: Lập kế hoạch hỗ trợ;

Bước 8: Lập ngân quỹ, các chi phí thực hiện.

**Hoạch định công việc hành chính văn phòng bao gồm các vấn đề sau:**

a. Hoạch định tổ chức;

b. Hoạch định phân công;

c. Hoạch định công tác: tập trung vào các vấn đề như:

- Sắp xếp, bố trí nơi làm việc của nhân viên.

- Sắp xếp lịch tiếp khách cho giám đốc.

- Hoạch định các cuộc họp, hội nghị, hội thảo.

- Hoạch định chuyến đi công tác của lãnh đạo...

#### 4.1.6. Các công cụ hoạch định

Công cụ hoạch định hành chánh văn phòng bao gồm các dự án lớn, dự án nhỏ khác nhau. Trong phạm vi phần này chúng tôi trình bày một số công cụ ai cũng phải thực hiện để lên kế hoạch và lịch công tác hàng ngày. Đó là:

- Lịch thời gian biểu công tác.
- Sổ tay hay sổ nhật ký.
- Bìa hồ sơ hay thẻ hồ sơ nhật ký.
- Lịch để bàn.
- Lịch treo tường...

##### 4.1.6.1. Lịch thời gian biểu hàng ngày

Bảng 4.2 : Things to do today

DATE:		COMPLETED
1.	.....	<input type="checkbox"/>
2.	.....	<input type="checkbox"/>
3.	.....	<input type="checkbox"/>
4.	.....	<input type="checkbox"/>
5.	.....	<input type="checkbox"/>
6.	.....	<input type="checkbox"/>
7.	.....	<input type="checkbox"/>
8.	.....	<input type="checkbox"/>
9.	.....	<input type="checkbox"/>
10.	.....	<input type="checkbox"/>

Nguồn: tài liệu(7), trang72

#### 4.1.5.2. Bảng danh sách công việc phải làm hôm nay

Bảng 4.3: Things I need to do today

DATE:

Bảng 4.3 : Things I need to do today

THINGS I NEED TO – DO TODAY		SCHEDULED APPOINTMENT
1.	.....	:
2.	.....	:
3.	.....	:
4.	.....	:
5.	.....	:
6.	.....	:
7.	.....	:
8.	.....	:
9.	.....	:
10.	.....	:
NOTES:		

Nguồn: Tài liệu (7), trang 73

**Bảng 4.4: DAILY TIME LOG**

Name \_\_\_\_\_ Day \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_

Time	Activity	Importance (1 = low to 3 = high)	Interruptions (phone calls, visits, etc.)		Personal	Other
			1	2	3	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						

Today was:

Comments:

- Typical
- Busier than usual
- Slow

Nguồn: Tài liệu (7), trang 76

#### **4.1.6.2. Bảng danh sách công việc phải làm trong tuần**

Xếp theo thứ tự tầm quan trọng và các ô cần phải làm ngay (must do) và nên làm (nice to do)

**Bảng 4.5: Bảng danh sách công việc trong tuần**

<b>JOB TASK LIST</b>			
<b>Priority</b>	<b>Task</b>	<b>Must do</b>	<b>Nice to do</b>
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

Nguồn: Tài liệu(7), trang74

**Bảng 4.6: THIS WEEKS ACTION PLAN**

Ưu tiên	Kế hoạch hoạt động tuần này	Ngày hết hạn
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

Nguồn: Tài liệu (7), trang 75

**Bảng 4.7: lịch thời gian biểu công tác cho giám đốc và thư ký (schedule shet for director and secretary)**

<b>8:00 – 8:15</b>	<u>Giám đốc</u>	<u>Thư ký</u>
	Đánh giá mục tiêu và đề ra mục tiêu mới, làm kế hoạch trong ngày	
<b>8:15 – 8:45</b>	Cuộc họp nhân viên buổi sáng	
<b>8:45 – 10:15</b>	Làm các bản tường trình thời gian không bị làm gián đoạn	Thư ký mở thư và soạn thảo thư hồi âm
<b>10:15– 11:15</b>	Thông tin điện thoại	
<b>11:15– 12:00</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các cuộc gặp không chính thức nội bộ</li> <li>- Đi tham quan nhà máy.</li> <li>- Ở văn phòng.</li> </ul>	Công việc HCVP
<b>12:00– 13:00</b>	Nghỉ trưa	
<b>13:00-14:00</b>	Thư tín	
<b>14:00– 15:00</b>	Thông tin điện thoại	
<b>15:00 - 16:30</b>	Các cuộc hẹn	Công việc VP
<b>16:30– 17:00</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đánh giá và xem xét kết quả công việc trong ngày</li> <li>- Soạn thảo lịch trình công tác cho ngày hôm sau.</li> </ul>	

Nguồn: Tài liệu (7), trang 76

#### **4.1.7. Nghiệp vụ tổ chức một ngày làm việc**

##### **4.1.7.1. Lên lịch làm việc(của cá nhân, văn phòng, thủ trưởng)**

**a. Lịch làm việc của lãnh đạo:** gồm lịch công tác hàng tuần, hàng ngày của giám đốc, phó giám đốc, do thư ký đảm nhiệm.

**b.Lịch làm việc của văn phòng:** hàng tuần, hàng ngày do chánh văn phòng thực hiện, căn cứ vào kế hoạch của phòng.

**c.Lịch làm việc của cá nhân:** do mỗi nhân viên tự sắp xếp, bố trí công việc của mình sao cho làm việc nhiều nhất, có hiệu quả cao nhất trong ngày.

##### **4.1.7.2. Mười một công việc của một ngày làm việc của thư ký**

###### **(1). Khởi đầu ngày làm việc**

- Các thư ký, nhân viên văn phòng đều phải đến đúng giờ, tốt nhất là đến sớm vài phút để:

+ Mở khóa các bàn làm việc, các tủ hồ sơ, kiểm tra điện thoại.

+ Kiểm tra phòng làm việc của lãnh đạo: nhiệt độ, quạt máy,máy lạnh, đèn, đồng hồ, sắp xếp bàn làm việc, xé tấm lịch ngày hôm qua,mở tấm lịch ngày cho phù hợp.

Đúng giờ giám đốc lên ,làm việc được ngay.

- Thư ký văn thư khẩn trương giải quyết công việc công văn đến, đi.

- Khi lãnh đạo xem và cho ý kiến giải quyết các công văn, thư từ đến, thư ký chuyển giao cho các cá nhân, các đơn vị có trách nhiệm thi hành, đồng thời phải ghi luôn vào sổ tay của mình những công việc mới được giao.

## **(2). Lên kế hoạch lịch làm việc trong ngày**

### **a.Lên kế hoạch công tác trong ngày**

Thư ký thường phải ứng phó với ba loại lịch làm việc trong ngày:

- Lịch làm việc hàng ngày của người thư ký.
- Lịch làm việc hàng ngày để trên bàn lãnh đạo.
- Lịch bở túi của người lãnh đạo.

Người thư ký phải khéo léo sắp xếp sao cho 3 loại lịch ngày phải thống nhất với nhau.

Công việc được bắt đầu ngay từ chiều hôm trước, thư ký xem lại các lịch tuần, lịch tháng, sổ tay để lên kế hoạch công tác cho ngày hôm sau. Công việc trước tiên của buổi sáng là dò lại ba lịch, kịp thời bổ sung những điều chỉnh, làm cho ba lịch ngày được thống nhất.

### **b.Lên lịch tiếp khách hàng ngày**

Theo biểu mẫu.

### **c.Các cuộc họp mang tính chất hoạt động xã hội hoặc doanh thương**

Cần ghi chính xác ngày, giờ họp, các chi tiết và trang phục, đính kèm giấy mời họp, tờ ghi chương trình cuộc họp.

### **d.Khéo léo xếp lịch trong một ngày**

Tránh tổ chức vào đầu giờ, để dành cho lãnh đạo đọc văn bản và ký các giấy tờ.

### **e.Nếu địa điểm họp ở một nơi khác**

Thư ký phải tính thời gian tương đối rộng để lãnh đạo đến địa điểm cuộc họp có thời gian nghỉ ngơi.

- Khi có cuộc hẹn gấp, báo qua điện thoại, thư ký phải ghi ngay ngày hẹn vào tập lịch làm việc.
- Cuối cùng vào lúc thích hợp trong ngày, thư ký so sánh lịch làm việc của mình với lịch làm việc của thủ trưởng để cập nhật hóa cả hai.

### (3). Các cuộc hội họp trong ngày

- Gửi chương trình cuộc họp cho những người có liên quan.
  - + Chuẩn bị sẵn một số chương trình cho những người lỡ quên.
  - + Chuẩn bị một số tài liệu cần thiết kèm theo chương trình như các báo cáo, đề án, các tài liệu tham khảo.
- Mở hồ sơ (là 1 tờ bìa, 1 bìa kẹp) dành cho mỗi cuộc họp. Tập hợp đầy đủ các tài liệu có liên quan và bổ sung những tài liệu mới phát sinh. Tập hồ sơ các cuộc họp này phải được đặt trên bàn giám đốc vào đầu giờ làm việc mỗi ngày.

### (4). Thực hiện vai trò trợ lý tham gia quá trình ra quyết định của lãnh đạo

Thư ký phải khẩn trương thu thập, lựa chọn, xử lý thông tin kịp thời, chính xác, cung cấp nhiều chọn lựa để thủ trưởng ra quyết định tối ưu.

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

### (5). Tổ chức soạn thảo văn bản

Đây là nhiệm vụ quan trọng hàng đầu, thường ngày của thư ký (có phần dành riêng).

### (6). Các tình huống đột xuất xảy ra

Ví dụ: Sự ẩu đả dữ dội của một đám nhân viên trẻ, cái chết do tai nạn lao động của một đồng nghiệp, thông tin về một sự rắc

rồi sắp xảy ra....Người thư ký có vai trò quan trọng xem xét các vấn đề và có cách ứng xử khéo léo bằng sự tế nhị, sức truyền cảm để báo cáo với giám đốc có biện pháp xử lý kịp thời, làm xoay chuyển tình hình, hoặc khắc phục hậu quả.

#### (7). Sắp xếp công việc ưu tiên

- Công việc đồn dập đến, vượt khỏi tầm quản lý lịch làm việc hàng ngày. Vấn đề sắp xếp ưu tiên được đặt ra và hầu như thường xuyên ngày nào cũng phải điều chỉnh lịch làm việc ngày cho phù hợp với các việc ưu tiên.

- Việc xem xét thứ tự ưu tiên được căn cứ trước hết vào ý kiến chỉ đạo của giám đốc.

#### (8). Bắt tay vào công việc quản lý hồ sơ, xây dựng bộ nhớ

Căn cứ sự phân loại tài liệu thư ký ghi lên phía trên tài liệu, góc phải, những ký hiệu phân loại để lập hồ sơ.

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

#### (9). Tranh thủ tiết kiệm thời gian

Thư ký phải biết tranh thủ tiết kiệm thời gian sao cho dành được 5-3 phút trong 1 giờ, sao cho dành được khoảng 1-2 giờ trong một ngày và sử dụng quãng thời gian đó thật có ích. Ví dụ như:

- Tìm hiểu kỹ hơn về chính công ty của mình.
- Làm ngay những việc thường gây ùn tắc vào giờ cao điểm.
- Tính toán sao cho công việc mình làm được nhanh hơn, chất lượng hơn.
- Thu gọn bàn làm việc, chỉ để lại những thứ thật cần thiết.

- Giúp đỡ các bạn đồng nghiệp đang ùn tắc, dù phải làm thêm ngoài giờ một chút.

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

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

#### **(11).Kết thúc ngày làm việc**

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

- Hoàn chỉnh các thư từ, đưa cho lãnh đạo ký.
- Lập danh sách khách hẹn gấp vào ngày hôm sau.
  - + Đánh máy danh mục các cuộc họp và hẹn gấp ngày hôm sau và đặt lên bàn giám đốc.
  - + Khi lãnh đạo có cuộc họp ở ngoài doanh nghiệp vào ngày hôm sau, cần chuẩn bị những thứ cần thiết như: tài liệu, các bản báo cáo, các bản chỉ dẫn đường đi, địa điểm...
- Tính toán sớm những công việc của ngày hôm sau như: chuẩn bị hồ sơ giấy tờ, ghi ra giấy những yêu cầu của lãnh đạo đối với các bộ phận.
- Kiểm tra lại công văn, giấy tờ chờ giải quyết ngày hôm sau để trình lãnh đạo ngay đầu giờ.
- Thu xếp bàn làm việc,sắp xếp ngăn nắp hồ sơ tài liệu và ra về với niềm tin mọi việc đã sẵn sàng cho ngày làm việc hôm sau.

## **4.2. KIỂM TRA CÔNG VIỆC HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG**

### **4.2.1.Những vấn đề chung**

#### **a.Khái niệm kiểm tra**

Kiểm tra là một tiến trình đo lường kết quả thực hiện, so sánh với những điều đã được hoạch định , đồng thời sửa chữa những sai lầm để đảm bảo việc đạt được mục tiêu theo kế hoạch.

#### **b.Mục tiêu kiểm tra**

- Kiểm tra để phát hiện các sai sót.
- Để đánh giá kết quả thực tế: so sánh, xem xét quá trình thực hiện các nhiệm vụ cụ thể theo kế hoạch, tiến độ giải quyết để điều chỉnh cách tiến hành công việc.

#### **c.Các nguyên tắc kiểm tra**

Giáo sư Koontz và O'Donnell của đại học Califolia, trong tác phẩm: "Những vấn đề cốt yếu của quản lý" đã liệt kê 7 nguyên tắc giúp các nhà quản trị xây dựng cơ chế kiểm tra.

- Nguyên tắc 1: Kiểm tra phải được thiết kế căn cứ trên kế hoạch hoạt động của tổ chức và căn cứ theo cấp bậc của đối tượng được kiểm tra.
- Nguyên tắc 2: Công việc kiểm tra phải được thiết kế theo đặc điểm cá nhân các nhà quản trị.
- Nguyên tắc 3: Sự kiểm tra phải được thực hiện tại những điểm trọng yếu.
- Nguyên tắc 4: Kiểm tra phải khách quan.
- Nguyên tắc 5:Hệ thống kiểm tra phải phù hợp với bầu không khí của doanh nghiệp.

-Nguyên tắc 6: Việc kiểm tra cần phải tiết kiệm và bảo đảm tính hiệu quả kinh tế.

-Nguyên tắc 7: Việc kiểm tra phải đưa đến hành động.

#### d. Phân loại kiểm tra hành chính

**-Kiểm tra hành chính (administrative control):** Là kiểm tra các công văn, giấy tờ được hình thành trong quá trình hoạt động của doanh nghiệp.

**-Kiểm tra công việc tác vụ / tác nghiệp (operative control):** Là kiểm tra các nghiệp vụ chuyên môn như : Sắp xếp hồ sơ, lưu trữ, thông tin liên lạc và các hoạt động hành chính trong cơ quan có đúng theo tiêu chuẩn và thủ tục không.

#### e. Nội dung kiểm tra công việc hành chính

Bao gồm các vấn đề:

-Kiểm tra chất lượng xử lý thông tin.

-Kiểm tra tài chính văn phòng.

-Kiểm tra các phương tiện làm việc.

-Kiểm tra quá trình giải quyết công việc hàng ngày theo mục tiêu, kế hoạch đã thông qua.

-Kiểm tra sự thú của nhân viên trong việc làm.

-Kiểm tra về khả năng chuyên môn hoặc kiến thức...

#### 4.2.2. Tiến trình kiểm tra

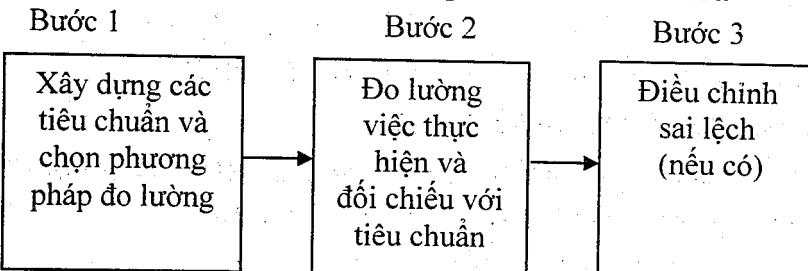
Tiến trình kiểm tra cơ bản, dù ở nơi nào và dù nó kiểm soát cái gì cũng gồm 3 bước:

-Xây dựng các tiêu chuẩn và chọn phương pháp đo lường;

-Đo lường việc thực hiện;

-Điều chỉnh các sai lệch.

### Hình 4.9: Các bước trong tiến trình kiểm tra



#### Bước 1: Xây dựng các tiêu chuẩn và chọn phương pháp đo lường

##### @.Xây dựng các tiêu chuẩn

Tiêu chuẩn là những chỉ tiêu của nhiệm vụ cần được thực hiện. Trong hoạt động của một doanh nghiệp, có thể có nhiều loại tiêu chuẩn. Có tiêu chuẩn định tính như : khả năng giao tiếp, lòng hăng hái, sự trung thành....Có tiêu chuẩn định lượng như:

- Chất lượng (quality).
- Số lượng (quantity).
- Thời gian hoàn thành công việc (Time).

Để kiểm tra công việc có hiệu quả thì các tiêu chuẩn đề ra phải hợp lý và có tính khả thi.

##### @.Chọn phương pháp đo lường

Các phương pháp kiểm tra hành chính thường có 11 phương pháp:

- (1). Thanh tra: là xem xét, nghiên cứu, đánh giá tình hình.
- (2). Kiểm tra ngân sách: là một công cụ tốt nhất cho việc kiểm tra.
- (3). Kiểm tra tập trung.
- (4). Kiểm tra biểu mẫu.

- (5). Kiểm tra bằng máy móc.
- (6). Kiểm tra chính sách.
- (7). Kiểm tra thủ tục.
- (8). Kiểm tra hồ sơ văn bản.
- (9). Kiểm tra các bản tường trình, báo cáo.
- (10). Kiểm tra bằng tiêu chuẩn.
- (11). Kiểm tra bằng lịch công tác.

Chúng ta có thể linh hoạt chọn các phương pháp kiểm tra, nhưng phương pháp đo lường việc thực hiện đòi hỏi phải chính xác.

## Bước2: Đo lường việc thực hiện công việc hành chính văn phòng

Nếu chúng ta ấn định tiêu chuẩn một cách thích hợp và có phương tiện để nhận định xem thực sự cấp dưới đang làm gì thì việc đánh giá thành tích nhân viên tương đối dễ dàng. Nhưng trên thực tế có nhiều công việc rất khó có thể áp dụng các tiêu chuẩn cụ thể và khó đo lường được kết quả. Ví dụ muốn kiểm soát công việc của một giám đốc trong lĩnh vực giao tế, chúng ta chỉ có thể đánh giá gián tiếp thông qua tiêu chí hài lòng khách hàng...

## Bước3: Điều chỉnh các sai lệch

Trường hợp, sau khi kiểm tra các tiêu chuẩn đặt ra không đạt yêu cầu chúng ta tiến hành sửa chữa. Sự khắc phục những sai lầm trong công việc là các nhà quản trị có thể điều chỉnh sai lệch bằng cách bồi dưỡng lại bộ máy trong doanh nghiệp, phân công lại các bộ phận, đào tạo lại nhân viên, tuyển thêm lao động mới, thay đổi tác phong lãnh đạo

của giám đốc hoặc có thể phải điều chỉnh mục tiêu.

#### 4.2.3. Các công cụ kiểm soát của cấp quản trị

##### a. Bảng chia thời gian biểu

Hình 4.10: Lịch công tác

KẾ HOẠCH					
Hoạt động	Kỳ hạn	Phân công	Ngày khởi công	Ngày hoàn tất	Thời gian trôi qua
A					
B					
C					
D					
E					

Nguồn: Tài liệu (7), trang 116.

##### b. Bảng treo tường

Hình 4.12 : Sơ đồ Gantt

HOẠT ĐỘNG	KẾ HOẠCH												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
A													
B													
C													
D													
E													

Nguồn: Tài liệu (7), trang 118.

#### **4.2.4.Các phương tiện kiểm soát của cấp quản trị**

##### **a.Các bản báo cáo tường trình**

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

##### **Các loại báo cáo tường trình:**

- Loại báo cáo tường trình kiểm tra hệ thống văn thư và lưu trữ hồ sơ.
- Loại báo cáo tường trình phân tích chi tiết những công việc hành chính như : Thư từ, fax...
- Các báo cáo hằng ngày, tuần, tháng, quý , năm của các trưởng bộ phận.
- Các bản báo cáo về tình trạng các chương trình huấn luyện, cung cấp văn phòng phẩm, đánh giá công tác quản trị lương bổng...

##### **b.Cẩm nang**

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

- Các loại cẩm nang kinh doanh;
- Các loại cẩm nang hành chánh.

##### **@.Cẩm nang kinh doanh:**

- Cẩm nang về chính sách.
- Cẩm nang cơ cấu tổ chức.
- Cẩm nang về quản trị.
- Cẩm nang lịch sử công ty và các sản phẩm.
- Cẩm nang thực hành về các tiêu chuẩn hoá hoặc thủ tục lưu trữ, viết thơ, phân tích các phương pháp, cách vẽ sơ đồ luồng hồ sơ, công văn.

- Cẩm nang về quỹ phúc lợi.
- Cẩm nang về hội nhập vào môi trường làm việc.
- Cẩm nang về chỉ dẫn các công việc.
- Cẩm nang của từng bộ phận: hành chánh, kế toán, kinh doanh, sản xuất, marketing...

#### @.Cẩm nang hành chánh:

- Giới thiệu lịch sử của công ty.
- Sơ đồ toàn bộ tổ chức công ty.
- Liệt kê mục tiêu của mỗi đơn vị trong hành chánh.
- Thông tin về mỗi đơn vị hành chánh có riêng sơ đồ tổ chức (nếu mỗi đơn vị rộng lớn).
- Các chính sách của công ty một cách tổng quát và các quỹ phúc lợi.
- Lề lối làm việc và thái độ mà nhân viên cần phải có.

*Sachvui.Com*

### CÂU HỎI ÔN TẬP

- 1.Khái niệm hoạch định?Hoạch định hành chánh văn phòng?
- 2.Phân biệt hoạch định chiến lược, chiến thuật và tác nghiệp/tác vụ.
- 3.Các căn cứ để xây dựng các loại hoạch định ?
- 4.Khái niệm kiểm tra, kiểm tra hành chánh và kiểm tra tác vụ / tác nghiệp ?
- 5.Các bước cơ bản trong tiến trình kiểm tra tổng quát và kiểm tra hành chính ?
- 6.Các công cụ và phương tiện kiểm tra hành chính của các cấp quản trị ?

# **Chương 5**

## **CÔNG TÁC GIAO TIẾP**

### **5.1. GIỚI THIỆU TỔNG QUÁT VỀ CÔNG TÁC GIAO TIẾP**

#### **5.1.1.Khái niệm giao tiếp**

Giao tiếp là :

- Sự trao đổi thông tin ;
- Việc truyền tải ý tưởng từ người này sang người khác ;
- Việc chia sẻ thông tin và tạo dựng các mối quan hệ ;
- Giới thiệu mình với người khác ;
- Hướng dẫn người khác làm một việc gì đó...

@.Khái niệm giao tiếp theo nghĩa hẹp:là truyền đi một thông điệp.

@.Khái niệm giao tiếp theo nghĩa rộng: là sự tác động qua lại giữa hai bên, dẫn đến quá trình hình thành hình ảnh về đối tượng giao tiếp.

Trong công sở, trong doanh nghiệp, giao tiếp trong hành chính là hoạt động thiết lập mối quan hệ và sự tiếp xúc giữa con người với nhau nhằm thỏa mãn những nhu cầu nhất định của quản lý hành chính.

#### **5.1.2.Nguyên tắc giao tiếp**

Để hai bên giao tiếp đều cảm thấy tốt hơn, đều cùng nhau hợp tác giải quyết mọi vấn đề quan tâm, trong giao tiếp phải tôn trọng các nguyên tắc sau đây:

### **-Tôn trọng đối tác giao tiếp**

Nguyên tắc này giữ vị trí quan trọng, giúp chúng ta “thêm bạn bớt thù”. Muốn vậy hãy tôn trọng các đối tác giao tiếp, không xúc phạm, không nói xấu, không phân biệt giai cấp dân tộc, giàu nghèo, không tò mò tìm hiểu chuyện riêng tư của người khác.

### **-Hãy lắng nghe**

Nghe để nắm bắt tâm tư, nguyện vọng, quan điểm của đối tác. Từ đó mới có đầy đủ thông tin để khuyên bảo hoặc thuyết phục họ. Trong giao tiếp người ta dùng 42% quỹ thời gian cho nghe, còn lại 58% thời gian cho việc nói, đọc và viết.

### **-Hãy thông cảm với nhau**

Cần đặt mình vào vị trí của đối tác để có thể thông cảm với hoàn cảnh, khả năng của họ.

### **-Hãy kiên nhẫn, biết chờ đợi lẫn nhau**

Nếu có mâu thuẫn trong quan hệ giao tiếp, cần có thời gian để hai bên suy nghĩ trước khi đi đến ý kiến thống nhất. Do vậy, cần phải biết thông cảm và chờ đợi lẫn nhau. Kiên nhẫn và chờ đợi sẽ đem lại lợi ích hơn là nóng vội.

### **-Hãy biết chấp nhận**

Không phải bao giờ bạn cũng gấp sự như ý trong quan hệ giao tiếp. Phải biết chấp nhận nhược điểm của người khác, biết hoàn cảnh giao tiếp, từ đó sẽ có cách đối xử tốt hơn với mọi người.

### **-Kết hợp hài hoà các lợi ích**

Trong giao tiếp cần kết hợp hài hoà lợi ích giữa hai bên sao cho hai bên cùng có lợi, nếu chỉ nghĩ đến lợi ích của một bên thì khó lòng đạt được thoả thuận.

### **5.1.3.Các phương thức giao tiếp**

- Giao tiếp bằng ngôn ngữ;
- Giao tiếp phi ngôn ngữ.

#### **5.1.3.1.Giao tiếp bằng ngôn ngữ**

##### **a.Khái niệm**

Giao tiếp bằng ngôn ngữ là dùng tiếng nói và chữ viết để trao đổi thông tin. Người phát phải đưa ra một bản thông điệp chuẩn xác dưới dạng âm thanh hoặc ký tự. Các nhân vật tham gia giao tiếp cần tuân thủ những quy luật chung về luật phát âm và luật chữ viết.

##### **b.Chức năng của ngôn ngữ**

- Thông báo: truyền đạt thông tin.
- Tác động: khuyến khích, ngăn cản, giải thích, bày tỏ.
- Diễn cảm: thể hiện tình cảm, thái độ, cảm xúc.

##### **c.Cấu trúc của ngôn ngữ**

- Cấu trúc bề mặt (hình thức) lấp ghép các chữ cái.
- Cấu trúc ngữ nghĩa(nội dung) mang thông tin của ngôn ngữ.

##### **d.Đặc trưng cơ bản của ngôn ngữ**

- Ngôn ngữ mang đặc trưng văn hoá của mỗi quốc gia, mỗi dân tộc.
- Ngôn ngữ mang đặc trưng tâm lý của mỗi cá nhân, thể hiện tính khí và nhân cách của người sử dụng, tác động trực tiếp đến tâm lý người nghe.

### **5.1.3.2. Giao tiếp phi ngôn ngữ**

Các nhà nghiên cứu đã chỉ ra rằng: giao tiếp ngôn ngữ chỉ chiếm từ 30-40%, còn lại là do cách diễn đạt bằng ngôn ngữ không lời thông qua:

#### **@. Trang phục**

"Người đẹp nhờ lụa, lúa tốt nhờ phân". Trang phục thể hiện văn hóa doanh nghiệp. Theo chủng loại và chức năng, trang phục gồm có quần áo và các loại phục trang như: mũ, khăn, túi xách, giày, dép và đồ trang sức. Tùy theo môi trường làm việc mà chúng ta nên lựa chọn sử dụng trang phục sao cho phù hợp.

Cần lựa chọn quần áo, màu sắc...phù hợp với từng mùa, phù hợp với giới tính, tuổi tác và môi trường.

#### **@. Nụ cười**

Một trong sáu cách gây thiện cảm của cuốn sách: "Đắc nhân tâm" là giữ nụ cười trên môi. Nụ cười biểu thị tình cảm, thái độ của người giao tiếp.

#### **@. Ánh mắt**

"Đôi mắt là cửa sổ tâm hồn". Ánh mắt phản ánh trạng thái cảm xúc, bộc lộ tình cảm, tâm trạng, ước muốn của con người ra bên ngoài.

#### **@. Tư thế**

Có liên quan mật thiết với vai trò vị trí của cá nhân. Ví dụ: tư thế ngồi thoải mái, đầu hơi ngả ra phía sau là tư thế của bề trên, của lãnh đạo. Tư thế ngồi hơi cúi đầu về phía trước tựa như lắng nghe là tư thế của cấp dưới.

### **@Cử chỉ, hành vi**

Cử chỉ gồm các chuyển động:

-Cửa đầu như gật đầu biểu hiện sự đồng ý hoặc lắc đầu không đồng ý...

-Cửa tay: vẫy, chào, khua tay...thể hiện lời mời, sự từ chối, chống đối hay van xin...

### **@Khoảng cách:**

Khoảng cách trong giao tiếp thể hiện mối quan hệ. Thường có 4 loại vùng giao tiếp cơ bản:

-Vùng thân mật: từ 0-0.5m;

-Vùng riêng tư: từ 0.5- 1.5m;

-Vùng xã giao: từ 1.5-3.5m;

-Vùng công cộng: trên 3.5m.

## **5.2. CÔNG TÁC ĐÓN, TIẾP KHÁCH TẠI CƠ QUAN, DOANH NGHIỆP**

### **5.2.1. Phân loại khách**

#### **5.2.1.1. Khách ngoài doanh nghiệp**

Gồm có khách hàng, khách đến liên hệ công tác, khách quen, nhân viên ngân hàng, người đến xin việc, người than phiền...

#### **5.2.1.2. Khách nội bộ doanh nghiệp**

Gồm có cán bộ phụ trách các đơn vị, nhân viên các phòng ban khác đến liên hệ công tác, công nhân xin gặp Giám đốc...

## **Thư ký phải biết ứng xử với các loại khách**

**a. Đối với khách hàng** mua hàng hiện có và khách mua hàng tương lai bao giờ cũng được tiếp bất cứ lúc nào.

- Khách đến bán hàng, khách đến chào hàng chỉ được tiếp vào giờ nhất định.

## **b. Đối với khách đến than phiền**

Thường là than phiền về cung cách làm ăn, về cách làm việc của nhân viên nào đó, về chất lượng hàng hoá.... Thư ký phải biết lắng nghe, thông cảm với khách, giữ thái độ bình tĩnh, tránh tranh luận và phải khôn ngoan đừng tự gắn mình hay doanh nghiệp của mình vào sự than phiền của khách

## **c. Đối với khách nội bộ**

Có nhiều cách giải quyết, tốt nhất nếu là cộng sự thân cận thì có thể gặp giám đốc bất kỳ lúc nào. Còn cán bộ nhân viên khác muốn gặp Giám đốc phải được sự sắp xếp của thư ký.

**Lưu ý:** Trong các trường hợp trên đều phải chú ý đến những ngoại lệ nhất định.

### **5.2.2. Tổ chức đón khách tại cơ quan, doanh nghiệp**

- Chào hỏi khách ;
- Bày tỏ sự quan tâm ;
- Phải biết tên, nơi làm việc, mục đích đến thăm của khách ;
- Không nên ngắt quãng hay kết thúc sớm cuộc đàm thoại của cấp trên ;
- Phòng đợi ;

- Thường trực tại nơi làm việc ;
- Ghi biên bản các buổi bàn bạc.

## (1). Chào hỏi khách

Khi khách tới, chúng ta phải chào và đón khách với thái độ vui vẻ, niềm nở, lịch sự. Nếu có thể biết tên, nên chào đón khách bằng tên của họ.

### Trường hợp 1

Khách đến lần đầu, người thư ký phải giới thiệu tên mình trước, sau đó khéo léo hỏi tên khách hàng. Nếu khách đưa danh thiếp, thư ký phải trình cho giám đốc khi báo cáo về người đó.

### Trường hợp 2

Khách cấp trên, hoặc khách danh dự quan trọng của doanh nghiệp, khi đến và lúc ra về, người thư ký phải đứng dậy, vui vẻ chào đón khách.

### Trường hợp 3

Khách đến, thư ký đang bận điện thoại hoặc làm việc khác, không thể dừng lại được, thư ký vẫn phải chào hỏi khách, để khách biết là thư ký sẽ tiếp mình ngay sau khi xong việc.

### Trường hợp 4

Mỗi buổi sáng, và mỗi buổi chiều, đầu giờ làm việc, khi Giám đốc đi ngang qua bàn thư ký để vào phòng làm việc, người thư ký phải đứng dậy, chào Thủ trưởng.

## (2). Bày tỏ sự quan tâm

Thư ký phải bày tỏ thái độ quan tâm đến khách hàng, hãy trả lời đầy đủ các câu hỏi của khách. Thư ký nào luôn sốt

sáng, tích cực trong công việc sẽ gây được ấn tượng tốt đẹp khi khách hàng tới doanh nghiệp.

### **(3).Phải biết tên, nơi làm việc, mục đích đến thăm của khách**

Tại hầu hết các doanh nghiệp, tất cả khách đến liên hệ đều phải ghi tên khách vào sổ (bao gồm: tên khách, nghề nghiệp, địa chỉ, lý do và quyết định sau cuộc gặp)

### **(4).Không nên ngắt quãng hay kết thúc sớm cuộc đàm thoại của cấp trên**

Trong lúc cấp trên đang tiếp khách, chúng ta nên cố tránh hết sức dừng phá ngang cuộc đàm thoại, nói chuyện của cấp trên, ngoại trừ trường hợp:

- Trường hợp giám đốc phải trả lời các cuộc điện thoại quan trọng, thư ký phải xin lỗi khách và thông báo cho giám đốc là giám đốc phải trả lời điện thoại ngay.
- Trường hợp giám đốc phải dự các cuộc họp quan trọng hoặc phải kết thúc tiếp khách để giải quyết các công việc cần thiết, thư ký phải xin lỗi khách, hoặc có thể ghi phiếu nhắn tin, thông báo cho giám đốc biết và giám đốc tự kết thúc cuộc nói chuyện.

Đối với những vị khách hay ngồi quá lâu hoặc quá giờ quy định, thư ký phải giúp giám đốc mời khéo khách ra về.

Thư ký có thể thoả thuận trước với giám đốc một phương pháp nào đó để khi hết giờ quy định hoặc có điều gì quan trọng thư ký có thể thông báo cho giám đốc biết mà không gây ra sự phật ý cho khách .

### **(5). Phòng đợi**

Trường hợp khách phải ngồi đợi, thư ký phải nêu rõ lý

do và lịch sự mời khách vô phòng đợi để chờ đến lượt vào gặp giám đốc. Thư ký phải cố làm thế nào để khách không cảm thấy khó chịu. Phòng đợi phải sáng sủa và thoáng mát, phải được trang hoàng đẹp. Có nước trà, nước suối... và có nhiều sách, báo, tạp chí, cataloge...cho khách xem.

Sau khi khách đã đi ra, thư ký phải sắp xếp lại tài liệu và bàn trà cho trật tự, ngăn nắp.

#### (6). Thường trực tại nơi làm việc

Không bao giờ thư ký nên rời nơi làm việc mà không nhờ người khác thay thế. Đặc biệt khi giám đốc đang tiếp khách, thư ký không nên rời khỏi phòng. Công việc tiếp khách rất quan trọng và chỉ có lương tâm nghề nghiệp mới có thể hoàn thành công việc của mình một cách mỹ mãn.

#### (7). Ghi biên bản các buổi bàn bạc

Khi Giám đốc yêu cầu.

### 5.2.3. Tổ chức tiếp khách ở cơ quan, doanh nghiệp

- Đặt chương trình cho các buổi xin hẹn ;
- Thu xếp các buổi xin hẹn ;
- Cách ghi các buổi xin hẹn ;
- Huỷ bỏ các buổi xin hẹn ;
- Phương pháp từ chối các buổi xin hẹn ;
- Tiết kiệm thời gian cho doanh nghiệp.

#### (1). Đặt chương trình cho các buổi xin hẹn

Khi khách hàng xin tiếp kiến hoặc xin cuộc hẹn, chúng ta phải sắp xếp một cách khoa học. Ở một vài doanh nghiệp,

giám đốc không tiếp khách nếu không xin hẹn trước. Có nơi khác, giám đốc chỉ tiếp khách khi nào tiện và có nơi giám đốc chỉ giành riêng ít giờ mỗi ngày để tiếp khách. Nhữ vậy, thư ký và giám đốc phải thống nhất quỹ thời gian dành cho việc tiếp khách.

### (2). Thu xếp các buổi xin hẹn

Khách dùng nhiều phương tiện khác nhau để xin hẹn. Có người đến tận nơi để xin hẹn, có người xin hẹn qua điện thoại và có người gửi thư xin hẹn...

Nếu khách đến tận văn phòng xin hẹn, bạn sẽ ghi vào sổ tiếp khách ngày và giờ của buổi tiếp kiến để khách an tâm. Nếu khách xin hẹn bằng điện thoại, e.mail,... khách phải cho bạn biết đầy đủ chi tiết về buổi hẹn. Nhiệm vụ của bạn là thu xếp các cuộc hẹn và trả lời thư xin hẹn, bạn phải trình bày đầy đủ các thông tin của buổi hẹn.

### (3). Cách thức ghi các buổi xin hẹn

Phải ghi chép đầy đủ họ, tên, địa chỉ, số điện thoại, chức vụ, ngày giờ cho buổi hẹn, tên người mà khách cần gặp.

Bảng 5.1. Mẫu lịch hẹn

STT	Tên khách	Chức vụ	Công ty/Đơn vị	Thời gian gấp	Người tiếp khách	Phòng ban	Nội dung	Ghi chú
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Nguồn: Tài liệu (6), trang 31.

Các buổi xin hẹn có thể được ghi ngay vào lịch để bàn nếu có ít cuộc tiếp xúc. Trường hợp văn phòng có nhiều khách

thì bạn dùng loại sổ ghi các buổi xin hẹn. Bạn phải ghi vào lịch công tác của mình tất cả những buổi xin hẹn và đặt trên bàn làm việc để tiện cho việc theo dõi.

#### (4). Huỷ bỏ các buổi xin hẹn

Đôi khi giám đốc cần phải hủy bỏ các cuộc hẹn vì phải đi xa đột xuất và không về kịp đúng giờ hẹn. Ngay khi bạn biết được buổi tiếp kiến phải hủy bỏ, bạn phải báo ngay cho khách biết để tránh những khó khăn có thể gây nên cho khách.

Trường hợp khách đã đến văn phòng rồi mới được biết cuộc hẹn đã bị huỷ bỏ vì lý do đột xuất, bạn phải xin lỗi khách một cách tế nhị và khéo léo.

#### (5). Phương cách từ chối các cuộc xin hẹn

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

Bảng 5.2. Phiếu xin hẹn

PHIẾU XIN HẸN	
Phiếu xin hẹn số:...ngày...tháng...năm...	
Họ và tên	:
Nghề nghiệp	:
Cơ quan/đơn vị	:
Số điện thoại	:
Mục đích hẹn gấp	:
Người cần gấp	:
Chữ ký của người xin hẹn	Chữ ký của thư ký

Việc từ chối khách không có khuôn mẫu nhất định, thư ký phải tuỳ từng hoàn cảnh mà ứng xử khéo léo, tuyệt đối tránh gây không khí căng thẳng hay hiểu lầm của khách.

#### (6). Tiết kiệm thời gian của doanh nghiệp

Là thư ký, hay tiếp tân, hoặc trợ lý, bạn phải tiết kiệm thời gian cho cấp trên bằng cách cung cấp thông tin cho khách trong phạm vi quyền hạn của mình, đừng để cho cấp trên phải tiếp khách chỉ để cung cấp thông tin mà bạn, hoặc các bộ phận phòng ban khác có thể giải quyết được.

#### 5.2.4. Những tình huống thường gặp khi tiếp xúc với khách

- Khách từ chối không chịu nói rõ họ, tên, nơi làm việc và mục đích cuộc tiếp xúc.

- Khách hàng phàn nàn về chất lượng sản phẩm.

- Khách có thái độ ngang ngược hay hách dịch.

- Thư ký đã nói rõ: giám đốc bận, hoặc đi công tác nhưng khách vẫn khăng khăng đòi gặp giám đốc và không chịu ra đi...

Trong các tình huống trên người thư ký cần tuỳ cơ ứng biến, không có một khuôn mẫu cứng nhắc, song nên ghi nhớ những phương châm chung dưới đây:

### PHƯƠNG CHÂM ỨNG XỬ KHI TIẾP KHÁCH

1. Bình tĩnh ;

2. Kiên nhẫn ;

3. Mềm mỏng nhã nhặn, lịch sự ;

- 4. Ân cần, chu đáo ;**
- 5. Linh hoạt ;**
- 6. Không tự ái ;**
- 7. Không hách dịch với người có địa vị thấp ;**
- 8. Không quá hạ mình với người có địa vị cao ;**
- 9. Lấy việc bảo vệ lợi ích và uy tín của doanh nghiệp làm mục tiêu xuyên suốt ;**
- 10. Cân chấm dứt các vụ việc gây cấn càng sớm càng tốt mà không nhất thiết phải phân rõ đúng sai ngay tức khắc.**

### **5.3. TIẾP KHÁCH QUA ĐIỆN THOẠI**

#### **5.3.1. Đặc điểm và mục đích của giao tiếp qua điện thoại**

##### **a. Đặc điểm**

Điện thoại là một phương tiện kỹ thuật dùng thường xuyên để liên lạc hữu ích giữa hai cơ quan, đơn vị hoặc giữa hai cá nhân.

Điện thoại đang được xem là công cụ giao tiếp hàng đầu về mức độ tiện lợi (thông dụng, nhanh chóng, dễ sử dụng, được phản hồi ngay).

Phong cách giao tiếp qua điện thoại phản ánh nhân cách của người giao tiếp.

##### **b. Mục đích**

Trong cơ quan, doanh nghiệp điện thoại được dùng để thông tin, liên lạc trong các trường hợp sau:

- Thông báo gấp những tin tức quan trọng ;
- Xin ý kiến cấp trên ;
- Trả lời yêu cầu của khách hàng, đối tác ;
- Đăng ký hẹn ngày, giờ tiếp xúc, làm việc ;
- Mời họp đột xuất...

Mỗi lần giao tiếp điện thoại là một lần tạo cơ hội quan hệ làm việc tốt hơn cho doanh nghiệp.

### **5.3.2. Giọng nói qua điện thoại phải thế nào ?**

- Nói cho rõ ràng ;
- Nói giọng bình thường ;
- Nói với tốc độ vừa phải ;
- Chọn đúng chữ ;
- Nói thấp giọng xuống ;
- Nhấn mạnh một vài chữ ;
- Giọng nói cần có âm điệu ;
- Lịch sự: mỉm cười trong lúc nói chuyện.

#### **(1). Nói cho rõ ràng**

Điều này rất quan trọng vì người nghe không trông thấy bạn và cũng không thấy cách diễn tả của bạn. Bạn phải nói thế nào để cho người nghe chỉ qua giọng nói của bạn mà có thể hiểu được ý bạn.

#### **(2). Nói giọng bình thường**

Giọng nói bình thường, không to quá cũng không nhỏ quá là giọng nói tốt nhất truyền qua dây điện thoại.

### **(3). Nói với tốc độ vừa phải**

Bạn nói với tốc độ vừa phải sẽ làm cho người nghe dễ hiểu. Tuy nhiên tốc độ này còn tùy thuộc vào ý nghĩ mà bạn muốn trao đổi nữa. Bạn nên nói với một tốc độ chậm hơn bình thường một chút trong trường hợp người nghe cần phải ghi chú những điều bạn nói, nhất là về những con số, về tên, tiếng ngoại ngữ, hoặc những chữ đặc biệt, nên lặp lại những con số.

### **(4). Chọn đúng chữ**

Ý kiến diễn tả một cách giản dị với những danh từ tượng hình để người nghe dễ hiểu. Những danh từ quá chuyên môn, những chữ lạ, hoặc những câu quá dài chỉ làm cho người nghe thêm khó hiểu và bạn lại phải cắt nghĩa lại và có khi còn đưa đến sự hiểu lầm nữa.

### **(5). Nói thấp giọng xuống**

Khi bạn hơi thấp giọng xuống, giọng nói của bạn khiến người nghe đầu dây bên kia nghe dễ chịu hơn, đó cũng là cách tỏ ra lịch sự.

### **(6). Nhấn mạnh một vài chữ**

Nhấn mạnh một vài chữ sẽ làm thay đổi hẳn ý nghĩa mà bạn định nói, vì vậy phải suy nghĩ xem nên nhấn chữ nào thì sẽ giúp ích rất nhiều.

### **(7). Giọng nói cần có âm điệu**

Khi bạn hơi lên cao giọng hay xuống giọng còn phản ánh cá tính của bạn, gây thích thú cho người nghe.

### **(8). Lịch sự**

Mỉm cười trong lúc nói chuyện.

### 5.3.3. Nghệ thuật ứng xử khi nghe điện thoại

Khi nghe điện thoại bạn phải rèn luyện kỹ năng nghe. Bạn hãy cố gắng đừng cắt ngang lời nói của người đối thoại mà hãy chăm chú nghe. Nếu nghe không rõ, bạn có thể xin lỗi rồi yêu cầu người nói chậm lại. Nếu nghe không hiểu, có thể yêu cầu nhắc lại. Nếu gặp tên người nước ngoài, yêu cầu người nói đánh vần chậm lại để ghi cho đúng.

Bạn hãy dành thời gian cho người đối thoại cởi mở và bộc lộ hết ý kiến của mình, đừng vội vã, đừng tỏ ý rằng bạn không muốn nghe. Cố gắng nghe người nói nói hết ý, bởi vì không phải tất cả mọi người đều có khả năng trình bày quan điểm của mình một cách ngắn gọn, rõ ràng, chính xác.

Hãy diễn đạt lại những điểm chủ yếu đã nghe một cách ngắn gọn và hỏi người đối thoại có đúng như vậy không, để tránh sự hiểu lầm về sau.

Không nên chú ý đến những đặc điểm hoặc thói quen của người đối thoại lúc nói. Cần chắt lọc những thông tin để bổ sung kiến thức và kinh nghiệm cho bản thân mình.

Cần có sự phản ứng bình tĩnh đối với bất kỳ lời phát biểu nào của người đối thoại. Người biết nghe luôn là người biết kèm chế cảm xúc, không để cho những chi tiết vụn vặt làm ảnh hưởng để luôn tìm ra giải pháp.

Không để cho các yếu tố bên ngoài thu hút sự chú ý của bạn như tiếng ồn ào trên đường phố, tiếng chuông điện thoại, tiếng người qua lại. Chọn tư thế vị trí ngồi và tập trung lắng nghe. Hãy làm cho sự suy nghĩ thích ứng với tốc độ của cuộc nói chuyện. Tốc độ suy nghĩ nhanh hơn tốc độ nói từ 3 – 4 lần. Nếu không tập trung mà lơ đãng, thụ động thì hiệu quả tiếp thu thông tin sẽ giảm sút đáng kể.

**Sau đây là một số nguyên tắc khi nghe điện thoại:**

- Trả lời ngay ;
- Tự xưng danh ;
- Ghi số điện thoại và tên khách hàng ;
- Biết cách trả lời trong các trường hợp đặc biệt :
  - + Trường hợp Giám đốc bạn ;
  - + Trường hợp cho người gọi biết tin tức ;
  - + Trường hợp để lại lời nhắn ;
  - + Chuyển đường dây.
- Kết thúc cuộc điện đàm.
- Những tình huống thường gặp khi đang điện đàm.

### **(1). Trả lời ngay**

Khi nghe chuông điện thoại reo, bạn hãy nhấc ống nghe lên và trả lời ngay, tốt nhất là sau hồi chuông số 1.

### **(2). Tự xưng danh**

Khi nhận điện thoại câu đầu tiên bạn phải nói là thông báo cho người gọi biết nơi đang nhận điện thoại.

Trường hợp nhận điện thoại từ bên ngoài gọi tới bạn cần giới thiệu đầy đủ ghi thức.

Ví dụ:

- Công ty ABC kính chào quý khách.
- Dạ, Công ty Song Mây xin nghe.
- Good morning, May I help you ?
- Good morning, Operater Z speaking, May I help you ?

Trường hợp nhận điện thoại nội bộ, bạn không phải chú ý nhiều đến ghi thức, chỉ cần giới thiệu ngắn, gọn. Ví dụ:

- Văn phòng giám đốc xin nghe.
- Phòng tiếp tân nghe đây ạ.

### (3). Ghi số điện thoại và tên khách hàng

Thường thì khách hàng gọi điện thoại tới doanh nghiệp và tự xưng danh, nhưng cũng có khách không thích xưng tên và cũng không cho biết lý do tại sao họ gọi đến. Là thư ký của doanh nghiệp, bạn phải biết ai gọi và lý do họ gọi tới. Bạn hãy cố gắng khai thác thông tin nơi khách hàng. Sau đây là một vài ví dụ:

- Ông giám đốc đang có khách. Xin ông cho biết quý danh và số điện thoại, tôi sẽ thưa với ông giám đốc gọi lại ông ngay sau khi khách ra về.
- Ông giám đốc không có ở văn phòng. Ông có điều gì cần dặn lại không ?
- Ông giám đốc đang bận. Tôi có thể giúp ông được gì không?

### (4). Biết cách trả lời trong các trường hợp đặc biệt

#### a. Trường hợp giám đốc bận

Thư ký phải có nhiệm vụ trả lời tất cả các cuộc điện thoại gọi cho giám đốc. Trường hợp giám đốc bận thư ký phải cắt nghĩa thật khéo léo cho người gọi tới là tại sao giám đốc không trả lời được, và nếu có thể đề nghị một số giải pháp sau:

- Thưa ông, giám đốc đang bận họp, tôi có thể giúp ông được gì không ?
- Hoặc thưa ông, giám đốc đang bận họp. Ông có thể nói chuyện với ông phó giám đốc không ?

### Hình 5.3: Những điều nên nói và không nên nói

Nên nói	Không nên nói
- Ông giám đốc không có ở đây. Tôi có thể thưa lại với ông giám đốc gọi lại ông được không?	- Ông giám đốc mắc bận đi Hà Nội ký hợp đồng.
- Lúc này ông giám đốc không có mặt ở văn phòng. Ông có điều gì cần dặn lại không?	- Ông giám đốc đang có cuộc họp để bàn về vấn đề tăng lương cho nhân viên.
- Ông giám đốc không có ở đây. Tôi có thể thưa với ông giám đốc gọi lại ông được không?	- Ông giám đốc vừa đi ra phố có việc riêng.

Nguồn: Tài liệu (10), trang 13.

#### b. Trường hợp cho người gọi biết một số thông tin cần thiết

Khi giám đốc vắng mặt, thư ký có thể cung cấp cho người gọi biết một số tin tức cần thiết nhưng phải thận trọng, trong phạm vi cho phép.

#### c. Trường hợp để lại lời nhắn

Thư ký phải luôn để sẵn các phiếu ghi lời nhắn cạnh máy điện thoại để ghi những lời dặn của người gọi. Thư ký phải ghi đầy đủ, chính xác, nếu chỗ nào chưa rõ phải hỏi lại để ghi cho đúng. Các nội dung quan trọng thư ký phải đọc lại cho người nghe để xác nhận.

**Hình 5.4: Mẫu nhắn tin tại một số cơ quan ở Sài Gòn**

<b>PHONE CALL</b>	
Date .....	Time .....
To .....	
<b>WHILE YOU WERE OUT</b>	
Mr/Mrs .....	
of .....	
Phone .....	
Urgent .....	Please call .....
Called to see you .....	Will call again .....
Wants to see you .....	Returned your call .....
<b>MESSAGE .....</b>	
.....	
.....	
Operator .....	

Nguồn: Tài liệu (7), trang 474.

#### d. Trường hợp chuyển đường dây

Khi phải chuyển đường dây, bạn phải giải thích lý do để người gọi biết rõ. Chỉ chuyển đường dây trong các trường hợp sau đây:

- Người gọi nhầm số phụ trong cơ quan.
- Người gọi muốn hỏi một việc gì có liên quan tới một trong những bộ phận nào đó trong cơ quan.

### e. Trường hợp mời đồng nghiệp đến nghe điện thoại

Thư ký phải lịch sự yêu cầu khách đợi và đặt điện thoại xuống ở trạng thái chờ để gọi người cần gấp.

Tránh biểu hiện quan hệ cá nhân lạnh lùng với đồng nghiệp của mình bằng giọng nói khô khan, coi thường người gọi đến, thường là người không quen biết.

Không nên gọi đồng nghiệp đến nghe điện thoại mà nói trực tiếp bằng ống nghe.

### (5). Kết thúc cuộc điện đàm

Kết thúc cuộc điện đàm phải lịch sự và thân mật. Khi người gọi muốn kết thúc, thư ký phải cảm ơn người gọi trước khi có lời chào.

Không bao giờ kết thúc cuộc gọi một cách đột ngột, cúp máy mà không báo trước.

Sau khi chào, thư ký để ống nghe xuống một cách nhẹ nhàng. Nếu thư ký là người nhận điện thoại, thì phải chờ người gọi đặt ống nghe trước để tỏ ra mình quan tâm đến cuộc nói chuyện này.

### (6). Những tình huống thường gặp khi đang điện đàm

#### a. Người gọi không cho biết tên và lý do gọi đến

Trong trường hợp này bạn cần khéo léo, lịch sự, nhẹ nhàng yêu cầu người gọi nói tên.

Ví dụ:

- Xin ông/bà vui lòng cho biết quý danh ?
- Xin ông/bà cho bà Ngọc Mai biết tên ?

Nếu thủ trưởng không muốn trả lời điện thoại khi người gọi không xưng tên, thì bạn chỉ còn cách từ chối khéo léo và hỏi xem người gọi có cần gì không. Bạn và thủ trưởng của

bạn nên bàn thống nhất với nhau trước cách trả lời thế nào cho ổn.

**b. Giám đốc không muốn gấp, nhưng người gọi cứ khăng khăng đòi gấp**

**c. Vẫn đề nằm trong quyền hạn của thư ký đã trả lời nhưng người gọi không hài lòng và cứ đòi gấp cấp trên.**

**d. Hai máy trong văn phòng cùng đổ chuông hoặc đang đàm thoại ở máy này, máy kia đổ chuông**

Nếu cả hai máy cùng đổ chuông, bạn cần nói với người đầu tiên với nội dung sau: Có máy điện thoại nữa đổ chuông, xin lỗi tôi ngưng giây lát để trả lời bên đó. Rồi quay sang máy thứ hai: Tôi đang nói với một máy khác, ông có thể chờ máy hoặc tôi sẽ gọi lại. Bạn phải ghi rõ số điện thoại của khách và ước chừng thời gian gọi lại.

Nếu máy thứ 2 từ bên ngoài gọi đến, bạn phải dành sự ưu tiên cho máy thứ 2 và xin lỗi máy thứ nhất.

**e. Người gọi có thái độ hách dịch, bất nhã.**

Hiện nay trong xã hội còn rất nhiều những mẫu người hách dịch khi gọi điện thoại. Thư ký vẫn phải bình tĩnh, lễ phép, giúp cho cuộc gọi đạt yêu cầu.

Ví dụ:

**Người nhận điện thoại**

- Sở Xây dựng xin nghe
- Thưa ông, anh Ba Bình  
vừa đi công tác ạ!
- Thưa ông, anh Ba vừa đi  
công tác ạ!

**Người gọi đến**

- Cô gọi anh Ba Bình đến cho tôi
- Đì đâu, bao giờ về
- Ai có thể thay thế anh Ba  
nói chuyện với tôi

- Xin lỗi, ông vui lòng cho biết quý danh và ông nói về việc gì để tôi tìm người trả lời
  - (Khách bức mình, chần chừ, miệng lẩm bẩm: quý quái thật nhưng rồi không còn cách nào khác). Cứ nói là Bảy Ngọc, việc buôn lậu thuốc lá.
  - Được
- Cảm ơn, tôi sẽ mời anh Nam, trưởng phòng Kinh doanh, trả lời ông.

### **5.3.4. Nghệ thuật ứng xử khi gọi điện thoại**

Khi gọi điện thoại ra ngoài bạn hoàn toàn chủ động được quỹ thời gian và nội dung cuộc gọi.

Nếu không có việc gấp thì không nên điện thoại vào đầu giờ làm việc hoặc sắp hết giờ làm việc. Không nên gọi điện thoại trong giờ ăn hoặc giờ nghỉ trưa. Không điện thoại quá muộn hoặc quá sớm đến nhà riêng. Khi có việc khẩn cấp buộc phải gọi vào những giờ trên thì phải nói lời xin lỗi trước khi vào nội dung chính.

Nếu gọi ra nước ngoài bạn phải tính kỹ mũi giờ chênh lệch để tránh làm phiền người đối thoại và tiết kiệm thời gian nói chuyện để giảm cước phí.

**Sau đây là một số nguyên tắc khi gọi điện thoại:**

- Chuẩn bị trước nội dung;
- Tìm số điện thoại ghi nhanh ra giấy;
- Bấm số điện thoại cẩn thận;
- Tự xưng danh;
- Trình bày rõ mục đích cuộc gọi;

- Kết thúc cuộc gọi.

### (1). Chuẩn bị trước nội dung

Trước khi gọi điện thoại ra ngoài phải chuẩn bị trước nội dung cần nói. Sắp đặt những điều phải nói, ghi vấn tắt những ý chính hoặc những số liệu cần thông báo ra giấy (nếu thấy cần).

### (2). Tìm số điện thoại ghi nhanh ra giấy

Trước khi gọi cho ai hãy kiểm tra cẩn thận số máy.

### (3). Bấm số điện thoại cẩn thận

Sau khi quay số, hãy chờ cho người được gọi kịp trả lời.

Nếu gọi nhầm số phải xin lỗi rồi nhẹ nhàng cúp máy.

### (4). Tự xưng danh

Sau khi đầu dây bên kia nhấc máy, bạn nhớ xưng danh ngay và đề nghị được nói chuyện với người mình cần gấp.

### (5). Trình bày rõ mục đích cuộc gọi

Trình bày ngắn, gọn, xúc tích nội dung cuộc gọi. Không nói thửa, không nói dài dòng...

### (6). Kết thúc cuộc gọi

Không đột ngột cúp máy mà phải có tín hiệu báo trước.

Ví dụ:

- Tôi xin phép cúp máy.
- Xin chào ông.
- Sau đó cảm ơn và vui vẻ cúp máy.

## 5.3.5. Những điều cần ghi nhớ của người thư ký khi sử dụng điện thoại

- Không dùng điện thoại vào việc riêng.

- Không trao đổi những thông tin cần bảo mật qua điện thoại.
- Khi chưa chọn được số và chưa rõ ý định nói gì thì không được nhắc ống nghe.
- Khi cầm máy nghe phải có thói quen cầm theo bút và phiếu nhắn tin.
- Phải biết từ chối những cuộc đàm thoại mà giám đốc không muốn có.
- Luôn có thái độ hữu nghị, sẵn sàng mang lại lợi ích cho người nói chuyện.

#### **Hình 5.5: Những lời khuyên khi sử dụng điện thoại**

Nguồn: Tài liệu (7), trang 479

*Sachvui.Com*

<b>I. PHẢI TRAU ĐỒI GIỌNG NÓI THẾ NÀO</b>	<b>IV. VIỆC CẦN LÀM KHI NHẬN ĐIỆN THOẠI</b>
1. Trình bày nhanh nhẹn 2. Nói dễ hiểu 3. Nói tự nhiên 4. Nói rõ ràng 5. Phản ứng vui vẻ	1. Trả lời ngay 2. Tự xưng danh 3. Đối đáp lịch sự 4. Ghi những điều liên hệ 5. Kiểm điểm những chi tiết quan trọng 6. Giữ lời hứa
<b>II. HÃY NHỚ – LỊCH SỰ LÀ ĐIỀU ĐÁNG KẾ</b>	<b>V. KHI TRẢ LỜI THAY NGƯỜI KHÁC</b>
1. Vui vẻ chào người đối thoại 2. Sẵn sàng giúp đỡ mọi việc 3. Chăm chú nghe 4. Gọi tên người đối thoại 5. Xin lỗi về sự chậm trễ và lỗi lầm	1. Trả lời lè làng 2. Tự xưng danh 3. Cho biết nên làm gì nếu người được gọi vắng mặt 4. Sẵn sàng giúp đỡ hay chuyển đường dây 5. Ghi số điện thoại và tên người đối thoại 6. Ghi lời đặn cho đúng
<b>III. SẮP XẾP KHI GỌI ĐIỆN THOẠI</b>	<b>VI. PHẢN ỨNG KHI GẶP NHỮNG SỰ PHÀN NÀN</b>
1. Xếp đặt những điều phải nói 2. Tìm số điện thoại – Ghi nhanh ra giấy 3. Quay số cẩn thận 4. Tự xưng danh 5. Trình bày rõ ràng mục đích 6. Vui vẻ chấm dứt điện đàm	1. Lắng nghe – Hãy để người gọi nói 2. Tỏ ý quan tâm và thông cảm 3. Tranh “đổ thừa” 4. Ghi chú cẩn thận 5. Giữ thái độ bình tĩnh 6. Thực hiện những yêu cầu

## CÂU HỎI ÔN TẬP

- 1.Khái niệm, vai trò, các nguyên tắc giao tiếp?
- 2.Hãy trình bày những việc cần phải làm khi khách đến văn phòng.
- 3.Nguyên tắc sắp xếp các cuộc hẹn gấp và các cuộc tiếp kiến.
- 4.Bạn hãy phân loại khách gấp cấp trên của bạn, và cách xử lý đối với mỗi loại khách.
- 5.Nghệ thuật ứng xử khi gọi và nhận điện thoại.
- 6.Trình bày cách chấm dứt điện đàm sao cho tế nhị.

*Sachvui.Com*

# Chương 6

## HOẠCH ĐỊNH TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP, HỘI NGHỊ, HỘI THẢO

### 6.1. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ HỘI HỌP

#### 6.1.1. Mục đích, ý nghĩa của hội họp, hội nghị

Hội họp, hội nghị là một yếu tố quan trọng trong cuộc sống của doanh nghiệp. Đây là phương pháp tốt nhất để lấy được tư tưởng của nhiều người cùng một lúc. Là cơ hội cho các thành viên thảo luận các vấn đề chung và cùng tham gia tiến trình ra quyết định.

#### 6.1.2. Khái niệm hội họp, hội nghị

##### a. Khái niệm hội họp

Họp là sự tập hợp của một số người, để giải quyết các vấn đề, từ đó đưa ra những hành động cần phải thực hiện.

##### b. Khái niệm hội nghị

Hội nghị là cuộc họp mặt của nhiều người để bàn về một vấn đề quan trọng, diễn ra theo quy trình, thủ tục nhất định.

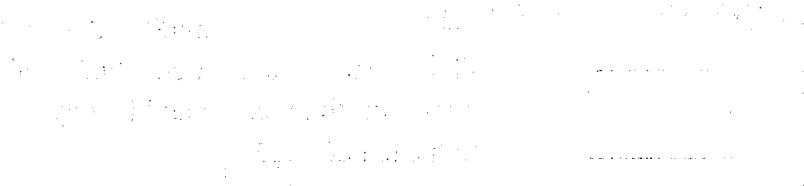
#### 6.1.3. Các phương pháp tổ chức hội nghị

- Phương pháp truyền thống : Mỗi đại biểu họp tại các phòng họp hoặc trên hội trường.
- Các cuộc họp trực tuyến trên online, thông qua vi tính nối mạng.

- Phương pháp sử dụng cáp quang như cầu truyền hình, hội nghị từ xa.

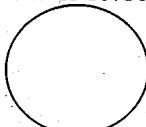
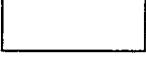
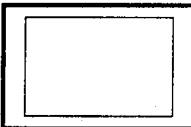
#### **6.1.4. Cách sắp xếp chỗ ngồi trong hội họp, hội nghị, hội thảo**

Sắp xếp chỗ ngồi trong cuộc họp, hội nghị, hội thảo rất quan trọng vì nó thể hiện trình độ của nhà quản lý đồng thời gây ấn tượng tốt hoặc xấu đối với người tham dự. Chọn và bố trí chỗ ngồi xem hình 6.1.



*Sachvui.Com*

## Hình 6.1: Sắp xếp chỗ ngồi theo các loại hình

CƠ CẤU LOẠI BÀN	THUẬN TIỆN	KHÔNG THUẬN TIỆN
BÀN HÌNH TRÒN 	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Thân mật, nhiệt tình đối với mọi người</li> <li>-Khuyến khích mở cuộc thảo luận</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Khó chọn vị trí của người chủ tọa</li> </ul>
BÀN HÌNH CHỮ NHẬT	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Tốt cho buổi họp, hội thảo có tính cách đội ngũ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Giới hạn số người đối với kích thước của loại bàn này</li> </ul>
BÀN HÌNH CHỮ NHẬT HỘI TỤ 	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Chủ tọa có thể tự kiểm tra phía trước căn phòng</li> <li>-Khuyến khích thảo luận</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Tạo khoảng cách giữa chủ tọa và số người tham dự</li> </ul>
BÀN GHÉP KIỂU HÌNH CHỮ NHẬT 	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Tạo vị trí của chủ tọa</li> <li>-Cho phép được nhiều người hơn bàn chữ nhật</li> <li>-Cân bằng trạng thái của các thành viên</li> <li>-Dễ thấy mọi người</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Giới hạn số lượng người đối với loại bàn này</li> <li>-Sử dụng nhiều tại các doanh nghiệp có cuộc họp khoảng 10-20 người</li> </ul>

Nguồn: Tài liệu (6), trang 50.

## **6.2.HOẠCH ĐỊNH VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP, HỘI NGHỊ, HỘI THẢO**

### **6.2.1.Hoạch định các cuộc họp nội bộ**

Các cuộc họp nội bộ, bình thường, không nghi thức là cuộc họp giao ban, họp nhân viên, các cuộc họp ủy ban, các cuộc họp thông báo, và các cuộc họp giải quyết vấn đề....Hầu hết các cuộc họp này do các cấp quản trị trong cơ quan, doanh nghiệp triệu tập.

Nhà quản trị phải huấn luyện thư ký chịu trách nhiệm các việc sau đây:

- Đăng ký phòng họp;
- Thông báo cho người tham dự;
- Chuẩn bị tài liệu;
- Chuẩn bị dụng cụ nghe nhìn;
- Chuẩn bị nước giải khát;
- Ghi biên bản;
- Theo dõi.

#### **(1). Đăng ký phòng họp**

Thông thường các cuộc họp được tổ chức tại văn phòng của cấp quản trị hoặc tại phòng họp chung của cơ quan, doanh nghiệp. Thư ký phải đăng ký trước và chuẩn bị phòng họp cho sạch sẽ.

#### **(2). Thông báo cho người tham dự**

Mời những người tham dự thông qua lịch công tác, điện thoại, thông báo trực tiếp, Fax hoặc E.mail.

Thông báo cho các thành viên biết lịch trình cuộc họp và yêu cầu họ mang theo bản tường trình, hướng dẫn cuộc thảo luận, cung cấp thông tin...để cho họ chuẩn bị.

### (3). Chuẩn bị tài liệu và phương tiện nghe nhìn

- Tài liệu phát tại chỗ;
- Dụng cụ nghe nhìn như máy chiếu projector, video, bảng viết, sơ đồ...

### (4). Chuẩn bị nước giải khát

Phục vụ nước trà, nước suối nếu cuộc họp ngắn gọn. Đối với các cuộc họp kéo dài, thư ký phải tuỳ nghi theo sự chỉ đạo của cấp trên, hoặc giờ giải lao mới phục vụ nước giải khát, hoặc để trên bàn sẵn cho người tham dự.

### (5). Ghi biên bản

Thường trong các cuộc họp không cần nghi thức, biên bản chỉ cần ghi ý chính và tóm tắt.

### (6). Theo dõi

Sau cuộc họp, thường các cấp quản trị yêu cầu thư ký soạn thảo bản tóm tắt trích từ biên bản, đôi khi còn gửi cho các thành viên tham dự. Thư ký lưu ý giữ lại bản chính để lưu.

## 6.2.2. Hoạch định và tổ chức các hội nghị trang trọng theo nghi thức

Hội nghị trang trọng, theo nghi thức là:

- Các cuộc họp lớn;
- Các cuộc họp có tính chất quan trọng;

- Tập thể cần đưa ra các quyết định có tính cách pháp lý mà tất cả các thành viên đều phải bị ràng buộc tuân theo.

Hoạch định và tổ chức hội nghị trang trọng theo nghi thức chia làm ba giai đoạn:

- Giai đoạn chuẩn bị;
- Giai đoạn tiến hành;
- Giai đoạn kết thúc hội nghị.

### **6.2.2.1. Giai đoạn chuẩn bị**

#### **a.Trách nhiệm của lãnh đạo:**

Phải trả lời 5 câu hỏi sau:

- Xác định mục tiêu của cuộc họp (trả lời câu hỏi Why?)
- Xác định những nội dung cần phải giải quyết (What?)
- Xác định thành phần tham gia (Who?)
- Xác định ngày, tháng và thời gian tiến hành cuộc họp (When?)
- Xác định địa điểm cuộc họp (Where?).

#### **(1).Xác định mục tiêu của cuộc họp:**

Theo nguyên tắc:

- Hội nghị sẽ thảo luận về vấn đề gì?
- Những yếu tố nào có thể giúp hội nghị thành công?
- Những khó khăn gì có thể xảy ra?
- Có thể có những phương án giải quyết nào?

Nếu gặp khó khăn cần giải quyết phần nào của vấn đề?

#### **(2).Xác định những nội dung cần phải giải quyết**

Những vấn đề chính có thể bao gồm những nội dung gì?

### **(3).Xác định thành phần tham gia**

Các thành phần tham gia kể cả chủ tịch đoàn và thư ký đoàn.

### **(4).Xác định ngày, tháng và thời gian tiến hành cuộc họp**

Thông thường các cuộc họp trang trọng theo nghi thức được ấn định trước vài tháng hoặc cả năm nhằm đảm bảo các cuộc họp được tổ chức tại các trung tâm thương mại, giao dịch hoặc các phòng họp của khách sạn theo đúng lịch.

### **(5)Xác định địa điểm cuộc họp**

Ngoài ra cần phải xem xét các vấn đề cần phải giải quyết khác như:

- Chương trình nghị sự;
- Kiểm tra phòng họp và trang thiết bị;
- Xét duyệt người ghi biên bản...

## **b.Trách nhiệm của thư ký và ban tổ chức**

- Lập kế hoạch chi tiết và nội dung cuộc họp;
- Chuẩn bị chương trình nghị sự;
- Đề cử chủ tịch đoàn và thư ký đoàn;
- Chuẩn bị các văn kiện, tài liệu;
- Chuẩn bị dụng cụ nghe nhìn;
- Chuẩn bị giấy mời và mời đại biểu.
- Chuẩn bị kinh phí,quà tặng, tiệc chiêu đãi...
- Đón và bố trí khách;
- Theo dõi hội nghị.

### **(1.) Lập kế hoạch chi tiết và nội dung cuộc họp (planning schedule)**

Lịch trình kế hoạch là một công cụ giúp hoạch định và phối hợp cuộc họp. Nó là bản danh sách kiểm tra những điều phải làm bao gồm:

- Địa điểm;
- Thông báo mời họp;
- Số lượng thành viên tham gia;
- Lịch trình nghị sự;
- Tài liệu;
- Trang thiết bị;
- Chỗ ăn, ở cho khách;
- Phương tiện di chuyển;
- Triển lãm;
- Giao tế...

## (2).Đề cử chủ tịch đoàn và thư ký đoàn

## (3).Chuẩn bị chương trình nghị sự (agenda)

Lịch trình nghị sự là một bảng danh sách các đề mục nghị sự theo thứ tự. Thư ký phải thảo luận với cấp quản trị chấp thuận bản thảo cuối cùng trước khi in.

Thông thường chương trình nghị sự của các công ty kinh doanh theo thứ tự sau đây:

- Thông báo và giới thiệu thành viên mới và quan khách;
- Đọc và phê chuẩn biên bản các cuộc họp trước;
- Các bản báo cáo tường trình;
- Thảo luận về tình hình kinh doanh đã qua;
- Thảo luận về tình hình kinh doanh sắp tới.

Có thể gửi bản lịch trình nghị sự chính thức bằng thư hoặc phân phối lịch trình nghị sự cùng các tài liệu khác ngay bắt đầu cuộc họp.

#### **(4). Chuẩn bị các văn kiện, tài liệu**

Chuẩn bị các văn kiện, tài liệu có liên quan tới hội nghị, hội thảo.

Chuẩn bị bìa hồ sơ để đựng thư từ giao dịch, các bản tường trình, các hợp đồng, danh sách và các tài liệu khác liên quan đến cuộc họp.

Sắp xếp các tài liệu cần thiết bằng cách đóng hay ghim các tờ rời theo thứ tự chương trình. Tất cả tài liệu được đựng trong một bìa hồ sơ hoặc cặp hồ sơ bao gồm:

- Phiếu đề tên người tham dự hội nghị;
- Giấy viết;
- Chương trình nghị sự;
- Các bản tường trình, báo cáo đặc biệt;
- Danh sách các thành viên tham dự;
- Phiếu ăn.

#### **(5). Chuẩn bị dụng cụ nghe nhìn**

Phải chuẩn bị trước các dụng cụ nghe nhìn như:

- Máy chiếu projector;
- Máy video;
- Bảng viết;
- Các sơ đồ...

Không chuẩn bị các dụng cụ nghe nhìn chu đáo sẽ làm xáo trộn mất tính trang trọng của cuộc họp.

#### **(6). Chuẩn bị giấy mời và mời đại biểu**

Thông báo trước cho các thành viên tất cả thông tin cần thiết về cuộc họp.

Đôi khi phải gửi kèm theo chương trình nghị sự và các tài liệu khác để họ tham khảo trước.

Trong trường hợp cần thiết phải gửi bản đồ của nơi sẽ diễn ra cuộc họp đối với những vị khách ở xa.

#### **(7). Chuẩn bị kinh phí, các điều kiện vật chất khác như: quà tặng, tiệc chiêu đãi...**

- Phải đặt phòng chiêu đãi trước:

Tuỳ thuộc vào tính chất của cuộc họp và số người họp để quyết định nên chọn phòng ở đâu.

Sau khi chọn phòng phải gửi thư xác nhận để tránh có sự thay đổi vào giờ phút chót.

Khi cuộc họp kề cận gửi thư hoặc gọi điện thoại để xác nhận và kiểm tra lại.

#### **-Sắp xếp dịch vụ ăn uống:**

Nếu cuộc họp được tổ chức tại nhà hàng, khách sạn hoặc trung tâm thương mại, phải sắp đặt và chuẩn bị trước những công việc sau đây:

- Chỗ ăn;
- Loại dịch vụ;
- Thời gian phục vụ;
- Thực đơn;
- Sắp xếp bàn ghế;
- Màu sắc và trang trí(nếu cần).

#### **(8). Đón và bố trí khách**

#### **(9). Theo dõi hội nghị**

Ví dụ:

# MẪU CHƯƠNG TRÌNH MỘT CUỘC HỘI THẢO ỦNG DỤNG MÁY VI TÍNH VÀO VIỆC QUẢN TRỊ DOANH NGHIỆP

Thứ năm, 03/8/200...

Thời gian	Nội dung	Người thực hiện
8:00-8:30	Ghi danh người tham dự	Ban tổ chức
8:30-9:00	Giới thiệu khách tham dự	MC
	Diễn văn khai mạc	Giám đốc c.ty
9:00-10:00	Ứng dụng TT trong quản lý	Ô.Hoàng Phi
10:00-11.00	Giới thiệu 1 số phần mềm	Ô.Thanh Sơn
11:00-12:00	Phát biểu của khách hàng	
12:00-12:30	Diễn văn tổng kết	Giám đốc
12:30-13:30	Dùng cơm trưa	

## c.Trách nhiệm của người tham dự

- Phản hồi về khả năng tham gia;
- Nghiên cứu chương trình nghị sự;
- Nghiên cứu các tài liệu;
- Chuẩn bị thông tin để thuyết trình, các ý kiến ,các câu hỏi...

### 6.2.2.2.Giai đoạn tiến hành

(1). **Đón tiếp đại biểu:** Đảm bảo các nguyên tắc xã giao.

(2). **Phân phát văn kiện, tài liệu,văn phòng phẩm.**

(3). **Quyết định chủ tịch đoàn và thư ký đoàn.**

(4). **Khai mạc cuộc họp:**

- Tiến hành các nghi thức nhà nước (nếu cần);
- Giới thiệu chủ đề cuộc họp;

- Giới thiệu thành phần tham dự và các đại biểu;
- Diễn văn khai mạc của chủ tọa.

#### (5).Tiến hành hội nghị:

Chủ tọa: nhiệm vụ của chủ tọa là điều khiển cuộc họp.

#### (6).Những thủ pháp tiến hành cuộc họp

##### 6.2.2.3. Giai đoạn kết thúc hội nghị

###### (1). Kết luận

- Thông qua các nghị quyết hội nghị;
- Diễn văn tổng kết của chủ tọa:
  - + Kết luận vấn đề;
  - + Kêu gọi mọi người cùng thực hiện nghị quyết.

- Bế mạc. Thực hiện các nghi thức nhà nước( nếu cần).

###### (2). Sau cuộc họp

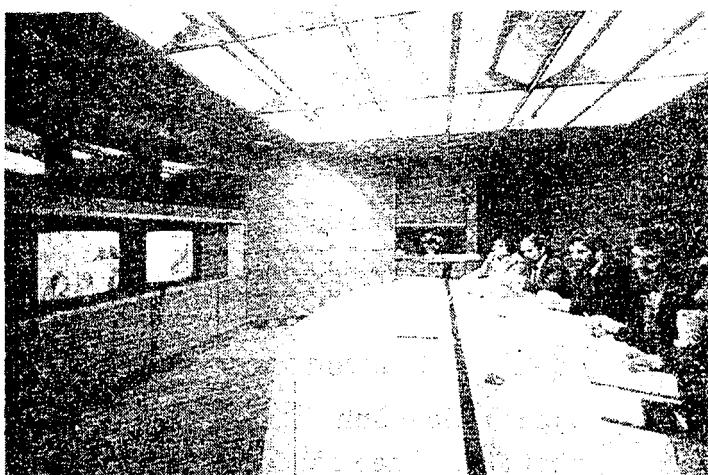
- Hoàn thiện các văn bản;
- Tặng quà, chiêu đãi và tiễn khách;
- Thanh quyết toán các chi phí;
- Tổ chức thực hiện các nghị quyết.
- Rút kinh nghiệm hội nghị:
  - + Thành tựu đạt được;
  - + Tồn đọng và nguyên nhân;
  - + Những bài học cho tương lai.

##### 6.2.3.Hội nghị từ xa (Teleconference)

Là các cuộc họp mà các thành viên vẫn ở tại địa điểm của mình, không phải đi xa. Theo dõi các bài thuyết trình qua phương tiện nghe nhìn tại phòng họp.

- **Ưu điểm**: Giảm bớt chi phí di chuyển, thời gian di chuyển, tiết kiệm công sức.
- **Nhược điểm**: Người trình bày chỉ thấy những người đang họp ở trong phòng của mình. Cũng như người tham dự chỉ thấy người trình bày trên màn hình và những người chung quanh.

**Hình 6.3.Hội nghị từ xa bằng cầu truyền hình**



Nguồn: Tài liệu (7), trang 353.

## **6.3.TỔ CHỨC CÁC CHUYẾN ĐI CÔNG TÁC CỦA LÃNH ĐẠO**

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

#### **a.Mục đích:**

- Mục đích các chuyến đi công tác phải rõ ràng, các chuyến đi không chồng chéo nhau về mục đích.
- Thực hiện những nhiệm vụ đặt ra như:
  - + Nắm bắt tình hình thực tế ở cơ sở.
  - + Học tập kinh nghiệm của các đối tác trong nước và nước ngoài.
  - + Tìm kiếm các cơ hội hợp tác và thực hiện các thoả thuận hoặc ký kết được các hợp đồng trong lĩnh vực sản xuất, kinh doanh, quản lý...
- Đảm bảo tiết kiệm.

#### **b.Phân loại :**

- Các chuyến đi công tác thường kỳ ở trong tỉnh, thành phố hoặc ngoài tỉnh, thành phố.
- Các chuyến đi công tác nước ngoài.
- Các chuyến đi công tác đột xuất.

### **6.3.2.Hoạch định và tổ chức chuyến đi công tác**

#### **6.3.2.1.Lập kế hoạch chuyến đi công tác**

Các chuyến đi công tác của lãnh đạo cần phải được dựa vào kế hoạch (trừ trường hợp đột xuất).

Kế hoạch chuyến đi công tác gồm các hoạt động sau:

- Mục tiêu chuyến đi công tác;
- Nội dung công tác;

- Thời gian công tác;
- Cán bộ đi cùng;
- Phương tiện giao thông;
- Tài liệu cần thiết;
- Kinh phí.

### **6.3.2.2.Chuẩn bị cụ thể cho chuyến đi công tác**

- Liên hệ với nơi công tác;
- Chuẩn bị nội dung công tác, tài liệu nghiên cứu và phương tiện nghe nhìn;
- Chuẩn bị giấy tờ và các phương tiện vật chất;
- Chuẩn bị phương tiện giao thông;
- Chuẩn bị kinh phí;
- Lên kế hoạch đảm nhận trách nhiệm ở nhà;
- Kiểm tra chuyến đi phút chót.

#### **(1).Liên hệ với nơi đoàn đến công tác**

Thư ký phải điện thoại đến các nơi đoàn đến công tác để thông báo nội dung, hẹn ngày, giờ làm việc và đăng ký nơi ăn, nơi ở.

Đối với các chuyến đi công tác nước ngoài:

-Cần báo cáo bằng văn bản cho cơ quan có thẩm quyền trong nước xét duyệt và đàm phán với nước sẽ đến hoặc gửi công hàm cho nước đó.

-Đối với các nước chưa có quan hệ ngoại giao, chưa có Đại sứ quán tại Việt Nam việc cấp thị thực nhập cảnh ac

Sau khi đã thoả thuận về các chuyến đi công tác, trước thời gian đi cần phải thông báo cụ thể cho cơ quan tiếp nhận về thời điểm đến, danh sách người đến và đăng ký chỗ ở bằng Fax hoặc E.mail, có xin xác nhận.

## **(2). Chuẩn bị nội dung công tác, tài liệu nghiên cứu và phương tiện nghe nhìn**

Tùy theo mục đích của từng chuyến đi, nội dung công tác cần chuẩn bị sẽ khác nhau. Các tài liệu thường là:

-Tài liệu quy phạm pháp luật hiện hành thuộc lĩnh vực chuyên môn.

-Tài liệu hướng dẫn nghiệp vụ, các sách tham khảo có liên quan.

-Các dữ liệu liên quan nên được sao chép trong đĩa CD-ROM và mang theo máy vi tính xách tay.

-Nếu có thể được nên mang theo điện thoại di động có khả năng kết nối mạng với máy tính xách tay để có thể gửi Fax, E.mail, truy cập internet, chat, hội thoại với các bộ phận cần liên hệ hoặc nhận và xử lý thông tin từ doanh nghiệp chuyển đến.

## **(3). Chuẩn bị giấy tờ**

Các giấy tờ cần thiết cho chuyến đi công tác bao gồm:

- Giấy giới thiệu đi công tác;

- Giấy đi đường ;

- Giấy phép xuất cảnh, hộ chiếu(nếu đi công tác nước ngoài);

- Chứng minh nhân dân;

- Các giấy tờ khác về chức danh khoa học, chính trị.

## **(4). Chuẩn bị phương tiện giao thông**

Tùy theo địa điểm và thời gian công tác lựa chọn các phương tiện giao thông cho phù hợp và tiết kiệm.

Thư ký phải nắm được đầy đủ và chính xác các thông tin, các phương tiện giao thông nơi đoàn đến công tác như:

- Bảng giờ đi, đến của từng loại phương tiện;
- Giá vé;
- Độ dài quãng đường;
- Chế độ, tiêu chuẩn thủ trưởng được sử dụng.

#### (5). Chuẩn bị kinh phí

Dựa vào kế hoạch công tác của đoàn thư ký lập dự trù kinh phí. Trong bản dự trù cần có các khoản chi phí cơ bản sau đây:

- Tiền vé máy bay, tàu hỏa, ôtô...
- Tiền ăn, nghỉ tại khách sạn trong suốt chuyến đi;
- Tiền lệ phí khi giải quyết các thủ tục hành chính;
- Tiền đóng góp cho hội thảo hoặc hội nghị(nếu tổ chức yêu cầu);
- Một số chi phí khác như: thuốc men, mổ tiệc chiêu đãi, kinh phí dự phòng...

#### (6). Lên kế hoạch đảm nhận trách nhiệm ở nhà

- Thông báo về thời gian thủ trưởng vắng mặt;
- Thủ trưởng phải uỷ thác quyền hạn và trách nhiệm cho người ở nhà;
- Những việc khác cần phải thực hiện như: huỷ bỏ và lênh lịch lại các cuộc họp đã ấn định trong suốt thời gian thủ trưởng vắng mặt...

#### (7). Kiểm tra chuyến đi phút chót

**Hình 6.4: Bảng danh sách kiểm tra chuyến đi vào phút chót**

## Have You Packed These Items

- Vé máy bay, tàu thuỷ, xe bus (Airline rail, steamship, or bus tickets)
- Xác nhận về đăng ký khách sạn và các biên nhận đặt chỗ (Hotel or motel reservation confirmations and/or deposit receipts)
- Passport ( if traveling abroad)
- Visas (if traveling abroad)
- Ngân quỹ du lịch (Travel funds: expense account, cash, checkbook, travelers checks, letters of credit)
- Xác nhận phòng ngừa y tế (Certificate vaccinations and inoculations (if traveling abroad)
- Thẻ tín dụng (Credit cards plus separate list of credit card numbers)
- Thư giới thiệu (Letters of introduction)
- Tính cách những người quan trọng cần gặp (Bios of key people to meet )
- Các loại bảo hiểm (Insurance:personal and luggage)
- Sổ tay địa chỉ (Address book)
- Giấy phép lái xe quốc tế(International driver's license ( if traveling abroad)
- Thông tin chuyến bay thay thế hoặc các chuyên chở khác (Information on alternative flights or other transportation)
- Toa thuốc (Medical prescriptions)
- Mắt , mắt kính sơ cua và toa tròng kính (Eyeglasses plus spare glasses and lens prescription)
- Phong bì có địa chỉ để gửi thư ký của mình (Envelopes addressed to your secretary)
- Danh sách các nhà cung cấp (Supplies)

- [ ] Bản sao bài diễn văn, báo cáo, các tài liệu cần thiết  
 (Copies of speeches, reports, and other required documents)
- [ ] Bản đồ đi đường (Road maps)
- [ ] Hướng dẫn chùa khách sạn (Hotel/ motel guides)
- [ ] Các tài liệu để đọc ( Reading materials)
- [ ] Lộ trình chuyến đi (Itinerary)

**Bảng 6.5. Biểu mẫu lịch trình công tác**

Thời điểm	Giờ	Nơi đến	Nội dung	Ghi chú
Thứ hai 10/02	6:00	Xe cơ quan đưa đi		
	12:00	Nha Trang Khách sạn Hải Yến Số ... Đường ...	Nghỉ ngơi	Đã đăng kí giữ phòng
	14:00	Công ty Hoa Hạ Số... Đường ...	Liên hệ công tác	
Thứ ba 11/02	8:00	Văn phòng đại diện công ty TAMEXCO Số... Đường ...		
	14:00	Đi Đà Lạt		
	19:00	Đà Lạt Khách sạn Tùng Lâm Số ... Đường ...	Nghỉ ngơi	Đã đăng kí phòng

Thứ tư 12/02	8:00	Tổng công ty thương mại Đà Lạt Số .. Đường ...	Liên hệ công tác	
	14:00	Sở thương mại Đà Lạt Số .. Đường ...	Liên hệ công tác	
Thứ năm 13/02	6:00	Về thành phố Hồ Chí Minh		
	11:00	Đến thành phố Hồ Chí Minh		

Nguồn: Tài liệu (6), trang 49.

### 6.3.3.Trách nhiệm của thư ký trong thời gian thủ trưởng vắng mặt

Trong trường hợp thư ký không đi công tác với thủ trưởng cần giải quyết các công việc như sau:

#### a.Trách nhiệm của thư ký trước khi Thủ trưởng đi công tác

- Thư ký thực hiện làm công việc hoạch định và sắp xếp chuyến đi.
- Dự buổi họp bàn giao của thủ trưởng cho người được uỷ nhiệm(thường là cấp phó). Nắm vững nội dung công việc của thủ trưởng giao lại cho cấp phó.
- Ghi lại những công việc thủ trưởng uỷ quyền cho thư ký giải quyết và mức độ thẩm quyền giải quyết.

#### b.Trách nhiệm của thư ký trong khi Thủ trưởng đi công tác

- Làm việc với người được uỷ nhiệm xem công việc đã được thực hiện chưa.

- Đối với công tác thư tín, hãy phân loại thư tín theo tầm quan trọng như:

- + Hồ sơ khẩn;
- + Hồ sơ những việc cần làm;
- + Hồ sơ để thông báo...

Sau đó chuyển các văn thư trên cho các cá nhân đã được uỷ quyền xử lý hoặc chính bạn giải quyết.

Công cụ để theo dõi những công việc phải làm đối với thư tín là sổ tóm tắt thư tín và sổ nhật ký các hoạt động cần lưu ý.

#### Hình 6.6: Sổ tóm tắt thư tín, văn thư, điện thoại

<b>SẮP XẾP YÊU CẦU PHÁT SINH TRONG THỜI GIAN .... VẮNG MẶT</b>			
Ngày tháng	Nguồn/ Mô tả	Hoạt động đã thực hiện/ Người giải quyết	Hoạt động cần thực hiện/ Ngày hết hạn
	Ghi chú : Mô tả cụ thể thư tín, điện thoại, bản tường trình hoặc cuộc thăm viếng		

Nguồn: Tài liệu (6), trang 50.

**Hình 6.7: Mẫu nhật ký các hoạt động hành chánh cần lưu ý**

<b>CÁC HOẠT ĐỘNG HÀNH CHÁNH CẦN LUU Ý</b>	
Ngày tháng	Mô tả

Nguồn: Tài liệu (6), trang 51.

**c.Trách nhiệm của thư ký khi thủ trưởng trở về**

- Báo cáo tóm tắt những diễn biến trong doanh nghiệp
- Trình bày những công văn, sách báo, thư từ cho thủ trưởng.
- Báo cáo sổ tóm tắt thư tín,sổ nhật ký các hoạt động hành chính.
- Nhận giấy tờ, chứng từ chi phí công tác để làm thủ tục thanh toán.
- Soạn thảo các thư cám ơn những người đã tiếp xúc và gặp gỡ trong chuyến đi.
- Lưu trữ các tài liệu hồ sơ trong chuyến đi.

## CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Phân biệt hội họp, hội nghị, hội thảo?
2. Hãy trình bày trách nhiệm của thư ký trong việc hoạch định, tổ chức cuộc họp nội bộ, hội nghị, hội thảo.
3. Lịch trình kế hoạch là gì? Lịch trình nghị sự là gì?
4. Phân tích việc lựa chọn cách sắp xếp chỗ ngồi trong các hội nghị, hội thảo.
5. Những thuận lợi và khó khăn của cuộc họp, hội nghị trực tuyến trên mạng (online) và trên cầu truyền hình?
6. Tầm quan trọng của chuyến đi công tác của lãnh đạo? Mục đích, nhiệm vụ chuyến đi công tác?
7. Khi thủ trưởng đi công tác, thư ký có trách nhiệm lập kế hoạch chuyến đi công tác và các chuẩn bị cụ thể. Cho ví dụ về chuyến đi công tác nước ngoài của thủ trưởng nơi cơ quan bạn đang làm việc.
8. Trách nhiệm của thư ký khi thủ trưởng đi công tác?

## **Chương 7**

# **CÔNG TÁC VĂN THƯ VÀ LẬP HỒ SƠ**

### **CÁC VĂN BẢN CỦA NHÀ NƯỚC VỀ CÔNG TÁC VĂN THƯ**

1. Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 12/11/1996. Sửa đổi bổ sung năm 2002.
2. Nghị định số:110/2004/NĐ-CP ngày 08/4/2004 của Chính phủ về công tác văn thư.
3. Thông tư liên tịch số: 55/2005/TTLT-BNV-VPCP ngày 06/5/2005 của Bộ nội vụ và Văn phòng Chính phủ

### **7.1. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ CÔNG TÁC VĂN THƯ**

#### **7.1.1. Khái niệm công tác văn thư**

Công tác văn thư là toàn bộ các công việc về xây dựng, ban hành văn bản, tổ chức giải quyết và quản lý văn bản trong các cơ quan, doanh nghiệp.

#### **7.1.2. Nội dung công tác văn thư**

- Xây dựng, ban hành văn bản;
- Tổ chức giải quyết, quản lý văn bản;
- Quản lý và sử dụng con dấu;
- Lập và quản lý hồ sơ.

### **7.1.3. Yêu cầu của công tác văn thư**

- Nhanh chóng;
- Chính xác;
- Bảo mật;
- Đúng pháp luật.

### **7.1.4. Ý nghĩa của công tác văn thư**

- Giải quyết công việc của cơ quan đúng chế độ, nguyên tắc.
- Góp phần tiết kiệm công sức, tiền của.
- Góp phần giữ gìn bí mật.
- Giữ gìn được những tài liệu, thông tin phục vụ lãnh đạo, quản lý, lưu trữ văn bản.

## **7.2. TỔ CHỨC QUẢN LÝ, GIẢI QUYẾT VĂN BẢN**

### **7.2.1. Quản lý văn bản đến**

#### **7.2.1.1. Khái niệm văn bản đến**

Tất cả các văn bản, kể cả đơn, thư do cá nhân gửi đến cơ quan, doanh nghiệp được gọi chung là văn bản đến.

#### **7.2.1.2. Nguyên tắc quản lý văn bản đến**

- Các văn bản đến phải qua văn thư đăng ký;
- Trước khi văn bản được giao giải quyết phải qua Thủ trưởng cơ quan hoặc Chánh văn phòng xem xét;
- Người nhận văn bản đến phải ký vào sổ;
- Văn bản đến phải được tổ chức giải quyết kịp thời.

#### **7.2.1.3. Quy trình văn bản đến**

Thực hiện theo 8 bước sau đây:

- Kiểm tra, phân loại, mở phong bì văn bản;
- Đóng dấu đến;
- Đăng ký văn bản đến;
- Trình văn bản đến;
- Giao trách nhiệm giải quyết;
- Chuyển đến đơn vị giải quyết;
- Tìm phương án giải quyết;
- Theo dõi việc giải quyết công văn đến

## **Bước 1: Kiểm tra, phân loại, mở phong bì văn bản**

**Kiểm tra** văn bản đến, nếu không thuộc doanh nghiệp mình thì phải gửi trả lại nơi gửi. Nếu phong bì bị rách, bị bóc hoặc bị mất bì thì phải lập biên bản với sự chứng kiến của người đưa công văn.

### **Phân loại sơ bộ văn bản:**

- Văn bản thuộc loại phải vào sổ đăng ký: Là những công văn, giấy tờ gửi cơ quan, thủ trưởng hoặc những người có chức vụ lãnh đạo trong cơ quan.
- Văn bản thuộc loại không phải vào sổ đăng ký: Thư riêng, sách, báo, bản tin...
- Văn bản thuộc loại bóc bì: Các văn bản ngoài bì đề tên cơ quan, chức danh thủ trưởng cơ quan, không có dấu mật.
- Văn bản thuộc loại không được bóc bì: Chỉ vào sổ nhưng không được bóc bì và chuyển cả bì gồm những công văn gửi Đảng uỷ, các đoàn thể và công văn ngoài bì ghi rõ tên người nhận.

### **Mở phong bì các văn bản (được phép)**

Công đoạn này được tiến hành tùy thuộc quy định của mỗi cơ quan, song vẫn phải đảm bảo một số nội dung sau đây:

- Văn bản có dấu “hoá tốc”, “thượng khẩn”, “khẩn” cần được bóc bì trước.

- Đối với văn bản đến từ các cơ quan Đảng, Đoàn cần lưu ý: phòng hành chính không mở những tài liệu ghi rõ tên người nhận và có dấu “Riêng người có tên mở bì”, mà chỉ vào sổ theo bì và chuyển ngay văn bản đó đến người có tên. Những bì tài liệu có dấu “Tuyệt mật” do Chánh văn phòng hoặc người được uỷ quyền trực tiếp mở bì.

- Khi bóc bì không được làm rách văn bản, không làm mất địa chỉ nơi gửi và dấu bưu điện. Cần soát lại bì xem đã lấy hết văn bản ra chưa để tránh trường hợp bị sót.

- Đối chiếu số, ký hiệu, số lượng văn bản ghi ngoài bì với các thành phần tương ứng của văn bản cất trong bì ra, nếu điểm nào sai thì phải ghi lại để hỏi cơ quan gửi.

- Nếu có phiếu gửi kèm theo công văn, sau khi nhận đủ tài liệu, phải ký xác nhận, đóng dấu vào phiếu gửi rồi trả lại phiếu đó cho cơ quan gửi văn bản.

- Đối với những thư từ khiếu nại, tố cáo, thư nặc danh hoặc văn bản cần kiểm tra, xác minh điểm gì đó thì cần giữ lại cả phong bì, đính kèm với văn bản để lưu hồ sơ giải quyết sau này.

### **Đối với công văn có dấu “MẬT”**

- Không được bóc bì và chuyển ngay cho người có trách nhiệm giải quyết.

- Tất cả tài liệu mật, bất cứ từ nguồn nào gửi đến đều phải qua văn thư vào sổ “Tài liệu mật đến” để theo dõi.

- Trường hợp tài liệu mật đến mà bì trong có dấu “Chỉ người có tên mới được bóc bì”, chỉ vào sổ ghi ngoài bì và chuyển ngay đến người có tên nhận.

- Tài liệu mật gửi đến không đúng thủ tục theo quy định, chuyển ngay đến người nhận, đồng thời nhanh chóng tìm cách hỏi lại nơi gửi.

- Thu hồi tài liệu mật:

Theo dõi thu hồi hoặc trả lại nơi gửi đúng kỳ hạn những tài liệu mật có đóng dấu thu hồi. Khi nhận cũng như khi trả phải kiểm tra, đối chiếu và xóa sổ.

## Bước 2: Đóng “dấu đến”

- Dấu đến có mục đích xác nhận văn bản đã qua văn thư, ghi nhận ngày, tháng, số văn bản đến.

**Hình 7.1: Mẫu đóng dấu ngày giờ và số công văn đến (kích thước 30 . 50 mm)**

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN	
TÊN CƠ QUAN	
ĐẾN	Số đến : .....
	Ngày đến: .....

-Dấu đến được đóng rõ ràng và thống nhất vào khoảng trống dưới số và ký hiệu, trích yếu (của công văn) hoặc khoảng

trống giữa tác giả và quốc hiệu. Nếu là công văn mật, đóng dấu đến lên bì thư.

- Số đến ghi vào dấu đến phải khớp với số thứ tự trong sổ ghi văn bản đến. Ngày đến là ngày văn thư nhận văn bản. Số đến ghi liên tục từ số 01 bắt đầu ngày 01 tháng 01 đến hết ngày 31 tháng 12 mỗi năm. Có thể ghi số đến theo từng loại văn bản.

### Bước 3: Đăng ký văn bản đến

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

- Tuỳ theo chức năng, nhiệm vụ, quy mô hoạt động của cơ quan, có thể lập nhiều sổ theo các loại văn bản khác nhau.

+ Nếu số lượng công văn giấy tờ đến hàng ngày, hàng năm nhiều thì lập các sổ đăng ký : công văn cấp trên, công văn cấp dưới và các đơn vị trực thuộc, công văn “mật”, các đơn, thư,...

+ Nếu số lượng công văn giấy tờ ít chỉ cần lập các sổ đăng ký: công văn chung, công văn mật, các đơn, thư,..

- Việc vào sổ phải đảm bảo:

Ghi rõ ràng, chính xác, đầy đủ, không viết bút chì, dập xoá, hoặc viết tắt những chữ chưa thông dụng. Tránh trùng số hoặc bỏ sót số. Các yếu tố nội dung cần phải ghi như sau:

Hình 7.2. Bìa sổ đăng ký “công văn đến”

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN
TÊN ĐƠN VỊ
SỔ ĐĂNG KÝ ”CÔNG VĂN ĐẾN”
Từ số .....đến số .....
Từ ngày.....đến ngày.....
Quyển số.....

**Hình 7.3: Mẫu nội dung đăng ký “công văn đến”(đối với công văn thường)**

Số TT đến	Ngày đến	Nơi gửi công văn	Số và ký hiệu công văn	Ngày tháng của CV	Trích yếu nội dung CV	Người nhận	Ký nhận
1	2	3	4	5	6	7	8

Nguồn: Tài liệu (6), trang 8.

**Hình 7.4. Mẫu nội dung đăng ký “công văn đến”(đối với đơn, thư)**

Nguồn: Tài liệu (6), trang 9.

## **Bước 4: Trình văn bản đến**

- Sau khi thực hiện các bước trên, trình văn bản cho Thủ trưởng cơ quan hoặc Chánh văn phòng(Trưởng phòng Hành chính) xem xét, cho ý kiến.

## **Bước 5: Giao trách nhiệm giải quyết**

- Người đứng đầu cơ quan, tổ chức có trách nhiệm chỉ đạo giải quyết kịp thời văn bản đến.

- Căn cứ văn bản đến, người đứng đầu cơ quan, tổ chức giao cho đơn vị hoặc cá nhân giải quyết. Đơn vị hoặc cá nhân có trách nhiệm nghiên cứu, giải quyết văn bản đến theo thời hạn được pháp luật quy định hoặc theo quy định của cơ quan, tổ chức.

- Người đứng đầu cơ quan, tổ chức có thể giao cho Chánh văn phòng hoặc Trưởng phòng Hành chính. Người được giao trách nhiệm thực hiện những công việc sau:

- + Xem xét toàn bộ văn bản đến và báo cáo về những văn bản quan trọng, khẩn cấp.
- + Phân văn bản đến cho các đơn vị, cá nhân giải quyết.
- + Theo dõi, đôn đốc giải quyết văn bản đến.

## **Bước 6: Chuyển đến đơn vị giải quyết**

- Văn bản đến phải được giao trong ngày, đến đúng và trực tiếp cho đối tượng chịu trách nhiệm giải quyết và đối tượng đó phải ký xác nhận vào phần “ký nhận” trong sổ “Đăng ký công văn đến” hoặc vào “sổ chuyển giao văn bản” của văn thư.

- Nếu công văn có dấu “khẩn” phải được ưu tiên chuyển ngay, tốt nhất là trong vòng 30 phút trong giờ hành chính và 1 giờ ngoài giờ hành chính.

- Không để người không có trách nhiệm xem công văn, tài liệu của người khác.

### Hình 7.5. Mẫu sổ chuyển giao văn bản đến cho các đơn vị trong doanh nghiệp

S T T	Ngày tháng chuyển văn bản	Số và ký hiệu văn bản (hoặc số phiếu gửi)	Số lượng văn bản hoặc số lượng bì văn bản	Đơn vị hoặc người nhận VB	Ký nhận	Ghi chú
1	2	3	4	5	6	7

Nguồn: Tài liệu (6), trang 9.

Những văn bản phải chuyển qua nhiều đơn vị hoặc nhiều người cùng tham gia giải quyết phải đính kèm “Phiếu luân chuyển tài liệu” để quản lý được chặt chẽ.

## Hình 7.6. Phiếu chuyển tài liệu

<i>Xin vui lòng đọc tài liệu đính kèm này và chuyển nó cho người kế tiếp</i>		
<u>Chuyển cho</u>	<u>Ngày nhận</u>	<u>Ngày chuyển tiếp theo</u>
- Ông Thiết		
- Bà Yên		
- Ông Thiện		
- Cô Duyên Lan		

## Bước 7: Tìm phương án giải quyết

## Bước 8: Theo dõi việc giải quyết công văn đến

- Cán bộ văn thư cần theo dõi và báo cáo thường xuyên việc giải quyết công văn của các bộ phận cho người phụ trách văn phòng để trình lãnh đạo cơ quan biết và đôn đốc giải quyết khẩn trương công việc.
- Những công văn có thời hạn hoàn thành cần ghi rõ ở cột ghi chú.

**Hình 7.7. Sổ theo dõi giải quyết công văn đến**

S T T	Tác giả công văn	Số, kí hiệu công văn	Ngày kí công văn	Trích yếu nội dung <b>CV</b>	Người nhận giải quyết	Thời hạn giải quyết	Nội dung giải quyết	Số/ kí hiệu VB trả lời (nếu có)	Ghi chú
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Nguồn: Tài liệu (6), trang 10.

Sau khi văn bản được giải quyết xong cần được chuyển lại văn thư để lập hồ sơ và đưa vào lưu trữ.

## **7.2.2. Quản lý văn bản đi**

### **7.2.2.1. Khái niệm văn bản đi**

Tất cả các loại văn bản do cơ quan, tổ chức phát hành để quản lý, điều hành công việc theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của doanh nghiệp được gửi đến các đối tượng có liên quan gọi là văn bản đi.

- Thứ nhất là nhóm văn bản quy phạm dưới luật như: Nghị định, Nghị quyết của Chính phủ; Chỉ thị, Quyết định của Thủ tướng; Chỉ thị, quyết định, Thông tư và Thông tư liên bộ của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, cơ quan trực thuộc Chính phủ; Chỉ thị, Quyết định của Uỷ ban nhân dân,...

- Thứ hai là nhóm văn bản hành chính thông thường như: đề án, kế hoạch, thông báo, báo cáo, công văn,...

### **7.2.2.2. Nguyên tắc quản lý văn bản đi**

- Tất cả văn bản đi phải được đăng ký vào sổ quản lý văn bản đi ở văn thư

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

### **7.2.2.3. Quy trình quản lý văn bản đi**

**Điều 17. Nghị định 110/2004/NĐ-CP về công tác văn thư quy định trình tự quản lý văn bản đi có 5 bước:**

- Kiểm tra hình thức, thể thức và kỹ thuật trình bày; ghi số, ký hiệu và ngày, tháng, năm của văn bản;
- Đóng dấu cơ quan và dấu mức độ khẩn, mật(nếu có);
- Đăng ký văn bản đi;
- Làm thủ tục chuyển phát và theo dõi việc chuyển phát văn bản đi;
- Lưu văn bản đi.

**Bước 1: Kiểm tra hình thức, thể thức và kỹ thuật trình bày; ghi số, ký hiệu và ngày, tháng, năm của văn bản:** Nếu phát hiện sai sót thì báo với người có trách nhiệm sửa chữa, bổ sung.

**Bước 2: Đóng dấu cơ quan và dấu mức độ khẩn, mật(nếu có);**

**Bước 3: Đăng ký văn bản đi**

- Cần ghi đầy đủ, chính xác, gọn, rõ vào từng cột, mục trong sổ những điểm cần thiết về một văn bản như: số, ký hiệu, ngày, tháng, trích yếu nội dung, nơi gửi, nơi nhận,...
- Không viết bằng bút chì, không dập xóa, hoặc viết tắt những chữ chưa thông dụng.
- Không nên làm nhiều sổ, mà chỉ làm một sổ văn bản đi. Tuy nhiên, nếu khối lượng văn bản nhiều có thể lập sổ riêng cho từng loại văn bản.

**Hình 7.8. Mẫu vào sổ công văn đi**

Số và ký hiệu CV	Ngày tháng CV	Trích yếu nội dung CV	Nơi nhận CV	Đơn vị hoặc người nhận	Ghi chú
1	2	3	4	5	6

Nguồn: Tài liệu (6), trang 11.

Tùy theo yêu cầu của từng cơ quan có thể thêm cột; người ký văn bản, đơn vị ký văn bản, đơn vị soạn thảo, số lượng soạn thảo,...

Để tránh nhầm lẫn trong việc gửi văn bản, văn thư căn cứ vào những nơi mà cơ quan thường xuyên có quan hệ gửi văn bản đi, lấy bìa đóng thành một hoặc hai cặp có nhiều ngăn dùng để chia văn bản. Khi phân chia hết văn bản vào từng ô ở cặp bìa, mỗi ô kèm một phong bì, văn thư cho văn bản vào bì và viết bì.

#### **Bước 4:Làm thủ tục chuyển phát và theo dõi việc chuyển phát văn bản đi**

##### **Chuẩn bị bì thư**

- Bì đựng văn bản có thể dùng nhiều loại khác nhau song không vượt quá các kích thước do bưu điện quy định. Giấy làm bìa là loại bền, dai, nhìn ngoài không rõ chữ trong văn bản, nếu bị ướt không mủn.
- Ngoài bao thư nên ghi rõ ràng, không viết tắt, và phải kiểm tra kỹ các chi tiết sau:
  - + Bì: bên góc trái bì ghi đầy đủ tên cơ quan (thường được in sẵn), ghi cụ thể từng số và ký hiệu của từng công văn dưới tên cơ quan.
  - + Chữ “Kính gửi” và tên nơi nhận công văn phải ghi rõ ràng, chính xác, giống như tên và địa chỉ người nhận được ghi trong công văn.
  - + Tem: thường được dán ở góc trên, bên phải của bao bì.

### Hình 7.9. Mẫu ghi bì văn bản

(TÊN CƠ QUAN GỬI)	Tem
(Số, ký hiệu và số lượng văn bản)	
Kính gửi:(tên cơ quan, cá nhân nhận văn bản ) Địa chỉ:	

Kính gửi:(tên cơ quan, cá nhân nhận văn bản )  
Địa chỉ:

Sau khi viết bì xong, gấp văn bản cho vào bì, kiểm tra số ghi với số văn bản, nơi nhận ghi trong văn bản và nơi nhận ngoài bì văn bản để tránh nhầm lẫn. Không để văn bản vào bì quá đầy, chật quá, không sát mép bì để nơi nhận khi bóc bì khỏi làm rách văn bản. Khi dán bì hoặc dán tem tránh làm dây hồ vào văn bản.

Công văn có dấu “khẩn”, “thượng khẩn”, “hoả tốc”, ngoài việc đóng vào công văn, còn phải đóng dấu lên bì công văn (chú ý mức độ ngoài bì phải phù hợp với mức được đóng dấu trong văn bản).

Những văn bản quan trọng cũng như văn bản mật (đã chuyển ra ngoài hay trong nội bộ cơ quan) cần kèm theo phiếu gửi để tiện kiểm tra, theo dõi. Trên phiếu gửi cần đề rõ tên người hoặc đơn vị nhận, trích yếu nội dung, số lượng bản,

mục đích gửi văn bản, lời ghi chú (như: “Xem xong cần trả lại”, “Xem xong tiêu hủy ngay,...”). Phiếu gửi cũng đánh số thứ tự và ngoài bì ghi số phiếu gửi chứ không ghi số văn bản.

Khi chuyển công văn đi, phải giữ lại bản chính để đưa vào lưu trữ.

### Hình 7.10. Mẫu phiếu gửi công văn

TÊN CƠ QUAN	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Số:..../.....	Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
PHIẾU GỬI	
Kính gửi.....	
Tên tài liệu.....	
Ngày....tháng....năm....	Ngày....tháng....năm....
Người nhận ký	Tên cơ quan
	Chức vụ
	Họ và tên
Đề nghị trả lại phiếu này sau khi nhận tài liệu.	

Nguồn: Tài liệu (6), trang 12.

### Khi chuyển phát văn bản đi:

-Văn bản phải được chuyển ngay trong ngày, hoặc chậm nhất là sáng ngày hôm sau ngày vào sổ và đăng ký phát hành.

-Văn bản có thể gửi qua bưu điện hoặc văn thư đưa đến nơi nhận, nhưng đều phải vào sổ chuyển văn bản và người nhận văn bản phải ký nhận vào sổ.

**Hình 7.11. Mẫu sổ chuyển văn bản qua bưu điện hoặc đến các cơ quan**

Ngày tháng gửi VB	Số và kí hiệu văn bản	Số lượng bì văn bản	Nơi nhận văn bản	Kí nhận và đóng dấu	Ghi chú
1	2	3	4	5	6

Nguồn: Tài liệu (6), trang 13.

## Bước 5 : Lưu văn bản đi

Mỗi văn bản đi đều phải lưu ít nhất 2 bản. Một bản để lập hồ sơ và theo dõi công việc ở đơn vị thừa hành, một bản lưu ở văn thư để tra tìm, phục vụ khi cần thiết. Những bản lưu ở văn thư phải sắp xếp theo từng loại, văn bản của ngăn nào để riêng ngăn ấy. Bản lưu phải là bản chính.

## TRƯỜNG HỢP GỬI VĂN BẢN ĐI QUA BUU ĐIỆN

Gửi văn bản qua bưu điện, trách nhiệm của bạn phải kiểm tra kỹ công văn, theo tiến trình 4 bước:

### Bước 1: Kiểm tra

Trước khi bỏ văn thư vào phong bì phải kiểm tra kỹ những điểm:

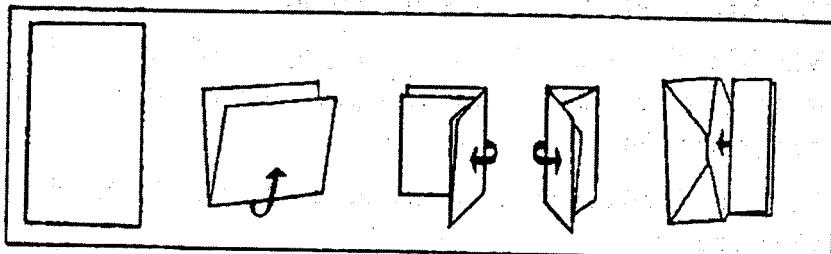
- Văn thư đã đề ngày tháng chưa?
- Địa chỉ có chính xác không?
- Địa chỉ bên trong có phù hợp với địa chỉ bên ngoài không ?
- Văn thư đã ký tên chưa?
- Phần đính kèm có bỏ vào bao thư chưa?

### Bước 2 : Gấp và bỏ vào bao thư;

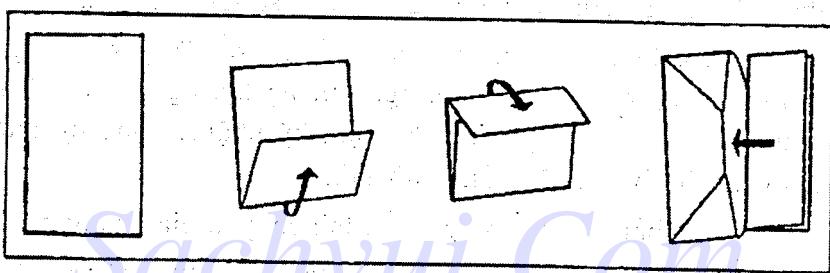
### Bước 3 : Cân và dán tem;

### Bước 4 : Vào sổ công văn đi;

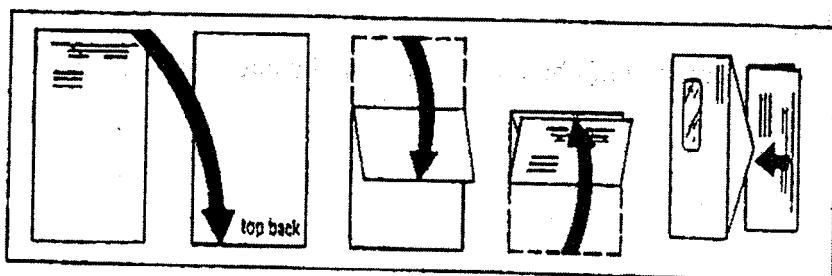
## Hình 7.12. Cách gấp thư đúng tiêu chuẩn quốc tế



(a)



(b)



Nguồn: Tài liệu (7), trang 274.

## **7.2.3. QUẢN LÝ VĂN BẢN NỘI BỘ**

### **7.2.3.1. Khái niệm văn bản nội bộ**

Văn bản nội bộ là những văn bản, giấy tờ, sổ sách sử dụng trong nội bộ cơ quan, doanh nghiệp, do chính cơ quan, doanh nghiệp bán hành.

Văn bản nội bộ được tổ chức, giải quyết như đối với văn bản đi và văn bản đến.

Văn bản nội bộ bao gồm: các quyết định nhân sự, chỉ thị, thông báo, giấy công tác, giấy giới thiệu, sổ sao văn bản,...

Mỗi loại văn bản nội bộ phải có sổ đăng ký riêng, trong đó nêu rõ: số, ký hiệu, ngày tháng ký, người ký, trích yếu nội dung, người nhận, nơi nhận, ký nhận,...tương tự như đối với quản lý các văn bản đến và đi.

Văn bản nội bộ trong quá trình chuyển giao cũng phải vào sổ chuyển văn bản. Cán bộ các đơn vị trong cơ quan khi nhận văn bản nội bộ đều phải ký nhận vào sổ chuyển giao văn bản.

Văn bản nội bộ cũng được lưu như các văn bản khác.

**Hình 7.13. Mẫu sổ chuyển công văn cho các cá nhân và bộ phận phòng ban**

Ngày tháng chuyển công văn	Số và kí hiệu công văn hoặc phiếu chuyển	Số lượng công văn, số lượng bì	Đơn vị hoặc người nhận	Ký nhận
1	2	3	4	5

Nguồn: Tài liệu (6), trang 14.

## 7.2.4. QUẢN LÝ VĂN BẢN MẬT

Các văn bản được quản lý theo quy định của Nhà nước. Cụ thể:

- Xác định đúng đắn mức độ : **MẬT, TỐI MẬT, TUYỆT MẬT** trong các văn bản;
- Thực hiện đúng các quy định phổ biến, lưu hành, tìm hiểu, sử dụng, vận chuyển, giao nhận, tiêu huỷ tài liệu mật;
- Thực hiện đúng các quy định về báo cáo, thống kê, kiểm tra việc quản lý tài liệu mật;
- Chọn nhân viên, cán bộ quản lý tài liệu mật theo quy định của Nhà nước. Thực hiện khen thưởng, kỷ luật kịp thời.

**Hình 7.14: Mẫu sổ công văn đến - loại mật**

Số TT	Ngày đến	Nơi gửi công văn	Ngày tháng công văn	Trích yếu nội dung công văn	Mức độ mật	Người nhận	Ký nhận	Ghi chú
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Nguồn: Tài liệu (6), trang 15.

## GỬI TÀI LIỆU MẬT ĐI

- Vào sổ: vào sổ “Tài liệu mật đi” riêng để theo dõi. Sổ này phải ghi đầy đủ các cột, mục như sau: số thứ tự (cũng là số tài liệu gửi đi), ngày gửi, nơi nhận, trích yếu nội dung, độ mật, độ khẩn, người ký, ghi chú (văn bản kèm theo nếu có).

- Trường hợp tài liệu “tuyệt mật”, người chuẩn bị văn bản phải lấy số công văn đi và đăng ký theo đúng các cột mục trong sổ, riêng cột trích yếu nội dung bỏ trống (ghi sau nếu người có thẩm quyền đồng ý) cho vào bì dán kín và làm các yêu cầu bảo mật trước khi đưa đến văn thư để làm bì gửi đi.

**Hình 7.15. Mẫu sổ công văn đi - loại mật**

Ngày tháng	Số và ký hiệu	Tên loại và trích yếu	Mức độ mật	Người ký	Nơi nhận	Đơn vị hoặc người nhận	Số lượng	Ghi chú
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Nguồn: Tài liệu (6), trang 15.

- Lập phiếu gửi và kèm theo với tài liệu. Phiếu gửi phải có dấu đóng độ mật, độ khẩn theo như trong tài liệu vào góc phải, phía trên của tờ phiếu.
- Tài liệu “Mật” ngoài bì đóng dấu ký hiệu chữ “C” in hoa nét đậm (không đóng dấu mật).
- Làm bì: tài liệu mật gửi riêng với tài liệu thường. Giấy làm bì phải dai, khó bóc, không thấm nước, không nhìn thấu qua được.

Tài liệu “Tuyệt mật”, “Tối mật” gửi bằng hai bì.

+ Trong bì: ghi rõ số, ký hiệu của tài liệu, tên người nhận, đóng dấu độ mật. Nếu là tài liệu “Tuyệt mật” gửi đích danh cho người có trách nhiệm giải quyết, thì đóng dấu “chỉ người có tên mới được bóc bì”.

+ Bì ngoài: ghi như gửi tài liệu thường, đóng dấu ký hiệu độ mật, chữ “A” in hoa nét đậm là “Tuyệt mật”, chữ “B” in hoa nét đậm là “Tối mật”.

+ Niêm phong: bì trong của tài liệu “Tuyệt mật” và “Tối mật” sau khi dán bằng hồ, phải dán băng keo đ𝐞 lên các mép dán hồ và niêm phong bằng chỉ hoặc si, hoặc băng giấy mỏng khó bóc, niêm lên giao điểm các nốt chéo phía sau phong bì, đóng dấu niêm phong ở các góc giấy niêm, một nửa trên bì giấy. Mực dấu niêm phong dùng loại mực đỏ quốc kỳ.

- Giao nhận tài liệu mật: mọi trường hợp giao, nhận tài liệu mật giữa các khâu (người dự thảo, đánh máy, in, văn thư, giao liên, người có trách nhiệm giải quyết, người cất giữ bảo quản,...) đều phải vào sổ, có ký nhận giữa 2 bên giao nhận trực tiếp, tại phòng làm việc theo quy định của thủ trưởng cơ quan, doanh nghiệp.

- Vận chuyển tài liệu mật: Phải cần có phương tiện mang giữ tốt (hòm sắt, cắp có khoá chắc chắn). Không được giao cho người có trách nhiệm giữ hộ và không được để ở bất cứ nơi nào không có người có trách nhiệm coi giữ cẩn thận.

### 7.2.5.VĂN THƯ ĐIỆN TỬ

Văn thư điện tử là phương tiện truyền thông bằng điện tử các loại văn bản, sự kiện, hình ảnh, tiếng nói,...Việc truyền thông được thực hiện truyền từ máy này qua máy khác. Các máy đó có thể là máy điện báo(teleprinter), máy fax (facsimile), trạm truyền đạt văn bản (communicating word processor), máy vi tính (microcomputer), hoặc máy computer chính (mainframecomputer) và kể cả màn hình phục vụ trong các hội nghị từ xa (teleconference).

Các thiết bị nêu trên có thể truyền qua đường dây điện thoại, qua các vệ tinh, qua hệ thống vi ba(microwave systems:sóng ngắn), hoặc sợi dây quang học (optical fiber/fiber optics).

#### 7.2.5.1.Thư điện tử (E.mail)

Ngày nay người ta đồng hoá thư điện tử truyền qua computer là E.mail. Thư điện tử (E.mail) là một hệ thống gửi thông tin trực tiếp từ máy computer này sang máy computer khác thông qua hệ thống đường truyền ADSL (hoặc hệ thống Wifi). Các máy computer có thể nằm trong phạm vi một cơ quan, doanh nghiệp, được gọi là hệ thống mạng nội bộ, mạng LAN(local area network hoặc inside network), hoặc có thể truyền đi khắp thế giới qua mạng internet, gọi là hệ thống mạng quốc tế (international network). Hệ thống mạng quốc tế

còn được gọi hệ thống mạng rộng, mạng WAN (wide area network).

Với hệ thống thư điện tử, máy computer nhận (receiving computer) sẽ nhận và lưu trữ thông tin tự động. Mỗi nhân viên có một hộp thư điện tử (electronic mail box). Người gửi truyền trực tiếp thông tin cho hộp thư của người nhận và thông tin được lưu trữ tại đây.

Thư điện tử đã giúp cho các cơ quan trao đổi thư từ với nhau chỉ trong giây lát, ngày cũng như đêm. Việc truyền và nhận thư điện tử giúp cho cơ quan, doanh nghiệp tiết kiệm được hàng tấn giấy, chi phí rất thấp và nhanh gấp bội lần.

#### **7.2.5.2. Xử lý văn thư điện tử**

Khác với văn thư thường, bằng giấy tờ, mỗi ngày phát 1-2 lần. Văn thư điện tử phải lưu chuyển theo từng giờ. Cụ thể, trong quá trình làm việc, người nhận phải thường xuyên kiểm tra hệ thống thư điện tử để lấy thông tin. Thông tin này có thể đọc được trên màn hình, hoặc được in ra, hoặc gửi chuyển tiếp cho một hộp thư điện tử khác.

Lợi điểm của E mail là người nhận thông tin nhanh chóng và hồi âm vào hộp thư điện tử của người gửi. Điều này giúp các nhà quản trị đẩy nhanh tiến trình ra quyết định.

### **7.3. QUẢN LÝ VÀ SỬ DỤNG CON DẤU**

**Điều 25 Nghị định 110/2004/NĐ-CP về công tác văn thư quy định quản lý và sử dụng con dấu như sau:**

#### **7.3.1. Quản lý con dấu**

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

- Không giao con dấu cho người khác khi chưa được phép bằng văn bản của người có thẩm quyền;
- Phải tự tay đóng dấu các văn bản, giấy tờ của cơ quan, tổ chức;
- Chỉ được đóng dấu vào các văn bản, giấy tờ sau khi có chữ ký của người có thẩm quyền;
- Không được đóng dấu khống chỉ.

### **7.3.2. Sử dụng con dấu**

Việc sử dụng con dấu của cơ quan, tổ chức và con dấu của văn phòng hay của đơn vị cơ quan, tổ chức được quy định như sau:

- Những văn bản do cơ quan, tổ chức ban hành phải đóng dấu của cơ quan, tổ chức;
- Những văn bản do văn phòng hay đơn vị ban hành trong phạm vi quyền hạn được giao phải đóng dấu của văn phòng hay dấu của đơn vị đó.

### **7.3.3.Đóng dấu**

- Đóng dấu phải rõ ràng, ngay ngắn, đúng chiều và dùng đúng mực dấu quy định;
- Khi đóng dấu lên chữ ký, dấu đóng phải chùm lên 1/3 chữ ký, lệch về phía bên trái;
- Việc đóng dấu lên các phụ lục kèm theo văn bản chính(dấu treo) do người ký văn bản quyết định và dấu được đóng lên trang đầu, trùm lên một phần tên cơ quan, tổ chức hoặc tên của phụ lục.

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

### CÓ 3 ĐIỀU KHÔNG:

- Không đóng dấu không chỉ;
- Không đóng nhầm lẩn con dấu;
- Không đóng trùm lên con dấu đóng trước bị mờ.

## 7.4.CÔNG TÁC LẬP HỒ SƠ HIỆN HÀNH CỦA CƠ QUAN, TỔ CHỨC

### 7.4.1. Hồ sơ

#### 7.4.1.1.Khái niệm hồ sơ:

Hồ sơ là một tập công văn, giấy tờ có liên quan với nhau về một việc, một vấn đề (hoặc một người) hình thành trong quá trình giải quyết công việc đó

#### 7.4.1.2.Các loại hồ sơ

- Hồ sơ công vụ (công việc)
- Hồ sơ nguyên tắc;
- Hồ sơ trình duyệt;
- Hồ sơ nhân sự.

### 7.4.2. Công tác lập hồ sơ hiện hành ở các cơ quan

#### 7.4.2.1. Khái niệm lập hồ sơ

Lập hồ sơ hiện hành là lập các hồ sơ phản ánh quá trình nghiên cứu theo dõi và giải quyết công việc hàng ngày của mỗi cán bộ văn phòng.

#### **7.4.2.2. Vai trò của công tác lập hồ sơ**

- Lập hồ sơ là khâu cuối cùng, quan trọng của công tác văn thư.
- Góp phần giữ gìn bí mật thông tin.
- Hạn chế lưu công văn giấy tờ vô dụng, bỏ sót văn bản có giá trị.

#### **7.4.2.3. Yêu cầu của công tác lập hồ sơ**

- Hồ sơ phản ánh đúng chức năng, nhiệm vụ cơ quan.
- Giá trị văn bản tương đối đồng đều.
- Hồ sơ phản ánh hoạt động chính yếu.
- Văn bản có quan hệ lôgic.
- Hồ sơ phải được biên mục.
- Thuận lợi cho bảo quản, sử dụng.

#### **7.4.2.4. Nội dung công tác lập hồ sơ hiện hành ở cơ quan**

Cục Lưu trữ quốc gia ban hành: "Bản hướng dẫn công tác lập hồ sơ hiện hành tại các cơ quan" về nội dung gồm các bước sau đây:

- Lập bản danh mục hồ sơ;
- Mở hồ sơ;
- Thu thập công văn, giấy tờ đưa vào hồ sơ;
- Sắp xếp công văn, giấy tờ trong hồ sơ;
- Kết thúc hồ sơ;
- Viết bìa hồ sơ.

#### **Bước 1: Lập bản danh mục hồ sơ**

##### **a.Khái niệm danh mục hồ sơ**

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

### b.Các loại danh mục hồ sơ

- Danh mục hồ sơ tổng hợp;
- Danh mục hồ sơ theo đơn vị tổ chức.

### c.Các bước lập danh mục hồ sơ

- Xác định loại danh mục hồ sơ;
- Xây dựng đề cương phân loại;
- Dự kiến tiêu đề hồ sơ;
- Đặt ký hiệu hồ sơ;
- Người lập hồ sơ;
- Thời hạn bảo quản.

Cuối năm, mỗi cán bộ, nhân viên(làm công tác công văn, giấy tờ) dự kiến những hồ sơ mình phải lập trong năm mới, đưa phụ trách bộ phận tham gia ý kiến, rồi đưa cho phụ trách đơn vị tập hợp các bản dự kiến của các phòng, ban và lập thành bản danh mục hồ sơ của cơ quan, doanh nghiệp.

Theo quy định của Cục lưu trữ nhà nước mẫu bản danh mục hồ sơ được trình bày như sau:

### Hình 7.16. Mẫu bản danh mục hồ sơ

CƠ QUAN CHỦ QUẢN  
TÊN CƠ QUAN

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

### DANH MỤC HỒ SƠ CỦA.....

Năm.....

SỐ VÀ KÝ HIỆU HỒ SƠ	TIÊU ĐỀ HỒ SƠ	THỜI GIAN BẢO QUẢN	NGƯỜI LẬP HỒ SƠ	GHI CHÚ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

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

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

### DUYỆT

*Địa danh, ngày... tháng... năm...*

**THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN (HOẶC CHÁNH VĂN PHÒNG)**  
(Ký tên, đóng dấu)

Nguồn: Tài liệu (8), trang 49.

## **Ghi chú:**

### **Cột (1) : Ghi số và ký hiệu hồ sơ:**

Số của hồ sơ được ghi liên tục cho toàn bản danh mục. Bắt đầu từ số 01. Cuối mỗi mục( tương đương với mỗi đơn vị tổ chức phòng ban hoặc một mặt hoạt động của doanh nghiệp) cần dùng vài ba số thứ tự dự phòng để ghi số cho những hồ sơ sẽ được bổ sung thêm vào bản danh mục trong năm đó.

Ký hiệu hồ sơ là chũ viết tắt tên đơn vị tổ chức phòng ban có hồ sơ hoặc tên gọi một mặt hoạt động, một lĩnh vực công tác.Ví dụ: HC (phòng hành chính), KT (phòng kỹ thuật),...

### **Cột (2): Ghi tên đơn vị có hồ sơ**

Đơn vị có hồ sơ được ghi số thứ tự bằng chữ số LaMã(I,II,III,...), tên đơn vị viết chũ in hoa.Các tiểu đơn vị được ghi số thứ tự bằng chũ số Ảrập (1,2,3,,,) và được viết bằng chũ thường.

Tiêu đề là tên gọi của hồ sơ, là một câu ngắn gọn, khái quát được nội dung, thành phần văn bản trong hồ sơ.

Thuật ngữ “Hồ sơ” được dùng trong tiêu đề của những hồ sơ phản ánh một sự việc, một sự kiện cụ thể có trình tự giải quyết liên tục.

Ví dụ: Hồ sơ hội nghị tổng kết cuộc vận động xoá đói giảm nghèo năm 2004 của Tp.HCM.

Thuật ngữ “Tập tài liệu” được dùng trong tiêu đề của những hồ sơ tập hợp các loại văn bản cũng thuộc một vấn đề nhưng không có trình tự giải quyết liên tục.

Ví dụ: Tập tài liệu của Bộ Giáo dục và đào tạo về công tác tuyển sinh trung học chuyên nghiệp và dạy nghề năm 2003.

### **Cột (3) :Ghi thời hạn bảo quản của hồ sơ**

Thời hạn bảo quản của hồ sơ được xác định theo 3 mức: vĩnh viễn, lâu dài, tạm thời hoặc xác định rõ số năm cần bảo quản của từng hồ sơ.

Căn cứ để xác định thời hạn bảo quản là:

- Bản thời hạn bảo quản mẫu do Cục lưu trữ Nhà nước ban hành.
- Các bản thời hạn bảo quản tài liệu của các ngành hoặc cơ quan chủ quản.
- Giá trị nghiên cứu của hồ sơ

### **Cột (4): Ghi họ, tên người lập hồ sơ**

### **Cột (5) :Ghi chú những điều cần thiết như hồ sơ chuyển tiếp sang năm sau, hồ sơ mật,...**

## *Sachvui.Com*

### **Bước 2: Mở hồ sơ**

Mở hồ sơ là công việc mở đầu cho việc hình thành một hồ sơ. Mở hồ sơ được thực hiện ở hai trường hợp sau đây:

- Đối với cơ quan, doanh nghiệp đã có danh mục hồ sơ, việc mở hồ sơ được tiến hành thuận lợi và đơn giản hơn. Đầu năm, dựa vào bản danh mục hồ sơ đã được thủ trưởng cơ quan duyệt và đưa về các phòng, ban, tổ hay các bộ phận....Mỗi cán bộ, nhân viên căn cứ vào số hồ sơ được giao trách nhiệm lập lấy một số bìa, mỗi bìa dùng cho 1 hồ sơ. Căn cứ vào số, ký hiệu và tiêu đề ghi trong bảng danh mục, cán bộ ghi những điểm đó vào bìa hồ sơ.

- Đối với cơ quan, doanh nghiệp chưa có danh mục hồ sơ, việc mở hồ sơ có khó khăn hơn. Người lập hồ sơ phải dựa

chức năng, nhiệm vụ của doanh nghiệp và một số đặc trưng lập hồ sơ để mở hồ sơ.

Đặc trưng lập hồ sơ là những dấu hiệu phổ biến giống nhau của văn bản mà người lập hồ sơ dựa vào đó để tập hợp văn bản thành hồ sơ.

### **Có 6 đặc trưng lập hồ sơ:**

#### **(1). Đặc trưng “tên gọi “**

Tên gọi là tên loại các văn bản như: quyết định, chỉ thị, thông tư, báo cáo,...

Lập hồ sơ theo đặc trưng này là tập hợp các văn bản có cùng tên gọi vào một hồ sơ

Ví dụ: Tập báo cáo của Uỷ ban nhân dân thành phố HCM năm 2004( do bộ phận văn thư của Văn phòng Uỷ ban lập)

#### **(2). Đặc trưng “vấn đề”**

Vấn đề ở đây chỉ nội dung văn bản nói về vấn đề gì, sự việc gì.

Lập hồ sơ theo đặc trưng này là tập hợp các văn bản cùng đề cập đến một vấn đề, một sự việc nào đó vào một hồ sơ.

Ví dụ: Tập tài liệu của Thủ tướng Chính phủ về công tác chống buôn lậu năm 2000.

#### **(3). Đặc trưng “tác giả”**

Tác giả ở đây là cơ quan, doanh nghiệp hay cá nhân soạn thảo văn bản.

Lập hồ sơ theo đặc trưng này là tập hợp các văn bản của cùng một tác giả vào một hồ sơ.

Ví dụ: Tập Quyết định của UBND quận 1,TP.HCM, năm 2004.

#### **(4). Đặc trưng cơ quan giao dịch**

Cơ quan giao dịch ở đây chỉ 2 cơ quan có trao đổi văn bản qua lại với nhau.

Lập hồ sơ theo đặc trưng này là tập hợp các văn bản trao đổi qua lại giữa hai cơ quan về một vấn đề nào đó vào một hồ sơ, thường kết hợp với đặc trưng vấn đề.

Ví dụ: Tập văn bản giao dịch giữa UBND tỉnh Đồng Nai với UBND TP.HCM v/v phối hợp khai thác cát trên sông Sài Gòn, năm 2004.

#### **(5). Đặc trưng “địa dư”**

Địa dư ở đây chỉ một địa phương, một khu vực hành chính.

Lập hồ sơ theo đặc trưng này là tập hợp các văn bản của các cơ quan có trụ sở trong cùng một địa phương, một khu vực hành chính vào một hồ sơ hoặc các văn bản phản ánh về một sự việc, một vấn đề diễn ra trên cùng một khu vực hành chính vào một hồ sơ.

Ví dụ: Tập Báo cáo của UBND các tỉnh đồng bằng sông Cửu Long về tình hình thiệt hại sau cơn bão số 5, năm 2003.

#### **(6). Đặc trưng thời gian**

Thời gian ở đây là chỉ thời gian ban hành văn bản hoặc thời gian mà nội dung văn bản đề cập đến.

Lập hồ sơ theo đặc trưng này là tập hợp các văn bản được ban hành trong một khoảng thời gian nhất định hoặc tập hợp những văn bản có nội dung cùng đề cập đến một khoảng thời gian vào trong một hồ sơ.

Ví dụ: Tập Quyết định của Bộ trưởng Bộ Tài chính 6 tháng đầu năm 2005.

Khi lập hồ sơ phải lựa chọn đúng và kết hợp các đặc trưng (ít nhất 3 đặc trưng) để giới hạn phạm vi các văn bản đưa vào hồ sơ và việc đưa văn bản vào hồ sơ được hợp lý, rõ ràng, phù hợp với đặc điểm hoạt động của cơ quan, doanh nghiệp.

Các đặc trưng “tên gọi”, “vấn đề”, “tác giả”, và “thời gian” được áp dụng tương đối phổ biến. Riêng đặc trưng “vấn đề” được sử dụng nhiều nhất.

### Bước 3: Thu thập công văn, giấy tờ đưa vào hồ sơ

Thu thập công văn, giấy tờ đưa vào hồ sơ là khâu quan trọng, quyết định hình thành hồ sơ.

Khi thu thập văn bản đưa vào hồ sơ cần lưu ý các điểm sau:

- Văn bản thuộc vấn đề nào đưa vào đúng hồ sơ vấn đề đó. Tài liệu là phim ảnh, băng ghi âm, ghi hình cũng thuộc hồ sơ nhưng cần được bảo quản riêng và có ghi chú trong hồ sơ là tài liệu này để ở đâu khi cần có thể tìm kiếm dễ dàng.

- Văn bản thuộc hồ sơ giải quyết năm nào xếp vào năm đó, trừ những công việc phải giải quyết nhiều năm. Kế hoạch, dự toán, báo cáo hàng năm được xếp vào năm mà nội dung văn bản đề cập đến, không kể chúng được lập vào thời gian nào và lập đến ngày, tháng, năm nào. Kế hoạch công tác nhiều năm được xếp vào năm đầu, báo cáo tổng kết công tác nhiều năm được xếp vào năm cuối.

Ví dụ: Kế hoạch 5 năm (2000-2005) được xếp vào năm 2000.

- Mỗi văn bản chỉ đưa vào hồ sơ một bản là bản chính, có chất lượng tốt nhất. Trường hợp không có bản chính thì được thay bằng bản sao có giá trị như bản chính.

- Khi kết thúc hồ sơ công việc cần loại bỏ những văn bản trùng thừa, bản thảo khi đã có bản chính (trừ những bản thảo quan trọng). Các văn bản có thời hạn bảo quản vĩnh viễn, lâu dài, tạm thời cần được sắp xếp hợp lý, không để lẫn lộn.

#### Bước 4: Sắp xếp công văn, giấy tờ trong hồ sơ

Sắp xếp thứ tự công văn, giấy tờ trong hồ sơ nhằm cố định thứ tự văn bản có trong hồ sơ để đảm bảo mối liên hệ giữa các văn bản và giúp cho việc tra tìm, quản lý văn bản trong một hồ sơ được thuận tiện.

Văn bản trong hồ sơ thường được sắp xếp theo các cách sau:

- Sắp xếp theo quá trình giải quyết công việc: là sắp xếp văn bản theo trình tự phát sinh, phát triển và kết thúc công việc. Cách này thường áp dụng để sắp xếp văn bản trong hồ sơ về một sự việc, một vụ án...

-Sắp xếp theo thứ tự thời gian của văn bản: là sắp xếp văn bản có ngày tháng ban hành sớm lên trước, ban hành muộn xếp sau. Cách này thường áp dụng để sắp xếp văn bản trong các hồ sơ được lập theo các đặc trưng “vấn đề”, “cơ quan giao dịch”, “tên gọi”.

- Sắp xếp theo vần chữ cái (a,b,c,...) : là sắp xếp văn bản mang tên người (hoặc địa phương) . Cách này thường áp dụng cho các tập đơn từ, tập bản khai cá nhân, các tập báo cáo của các địa phương, ban ngành,...

- Sắp xếp theo số thứ tự của văn bản: là sắp xếp văn bản có số nhỏ trước rồi đến số lớn. Cách này thường áp dụng để sắp xếp các tập lưu văn bản ở các cơ quan ban hành (tập lưu quyết định, chỉ thị, báo cáo,...).

- Ngoài ra còn có những cách sắp xếp khác như: xếp theo mức độ quan trọng của các loại văn bản (như quyết định, chỉ thị, thông báo,...), theo mức độ quan trọng của tác giả văn bản như Chính phủ rồi đến các Bộ,....

## Bước 5: Kết thúc hồ sơ

Khi việc đã giải quyết xong hoặc hết năm hành chính là kết thúc hồ sơ.

Các khâu nghiệp vụ thực hiện:

- Đánh số tờ văn bản;
- Ghi mục lục văn bản;
- Viết tờ kết thúc.

### a. Đánh số tờ văn bản:

Phương pháp đánh số tờ : mỗi tờ trong văn bản, tài liệu trong đơn vị bảo quản dù lớn hay nhỏ đều được đánh MỘT SỐ VÀO GÓC BÊN PHẢI, phía trên tờ văn bản, bằng chữ số Arập ( 1,2,3,...), bằng bút chì đen, mềm (loại 2B, 4B). Không được đánh bằng bút mực, bút bi, có thể dùng máy dập số để đánh số tờ.

Khi đánh số tờ cần lưu ý một số điểm sau:

- Đánh số theo tờ, không đánh số theo trang;
- Một hồ sơ có thể chia thành nhiều tập(còn gọi là đơn vị bảo quản) thì văn bản của mỗi tập được đánh số riêng;
- Khi đánh số cho một hồ sơ xong, nếu có sót một số tờ thì các tờ sót, tờ bổ sung được đánh số trùng với số trước đó và kèm theo chữ a,b,c,...(Ví dụ: 10a,10b,10c,...);

- Nếu có ảnh đi kèm hồ sơ thì bỏ ảnh vào phong bì và đánh số ngoài bì hoặc ghi số vào mặt sau của ảnh. Một tờ giấy dán nhiều ảnh được đánh số như một tờ văn bản.

### b.Ghi mục lục văn bản

Mục lục văn bản là bản thống kê có hệ thống các văn bản trong một hồ sơ y theo mẫu in sẵn ngay trên các trang bìa của hồ sơ.

Mục lục văn bản chỉ lập cho những hồ sơ có thời hạn bảo quản vĩnh viễn và lâu dài.

Mục lục văn bản được Cục lưu trữ Nhà nước quy định như sau:

Hình 7.18.Mục lục văn bản

### MỤC LỤC VĂN BẢN

STT	SỐ-KÝ HIỆU VB	NGÀY, THÁNG VB	TÁC GIẢ VB	TRÍCH YẾU NỘI DUNG VB	SỐ TỜ	GHI CHÚ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)

Ngày.....tháng.....năm 2005

Người lập

Nguồn: Tài liệu (8), trang 58.

c.Viết tờ kết thúc cho những hồ sơ quan trọng theo mẫu:

## TỜ KẾT THÚC

Hồ sơ số.....tập số.....

Hồ sơ này gồm.....tờ.

Ngày....tháng....năm.....

Người lập

Viết rõ họ tên và ký tên

### Bước 6: Viết bìa hồ sơ

Mỗi hồ sơ cần có một bìa để tiện cho việc tra tìm và bảo quản. Bìa được làm bằng loại giấy màu sáng, cứng, dai, nhẵn và viết không bị nhòe mực.

Bìa hồ sơ có kích thước 320 X 500 mm. Bìa được gấp đôi, hai nửa bằng nhau. Bìa được trình bày theo Quyết định số:42/KHKT ngày 8/6/1992 của Cục lưu trữ Nhà nước ban hành tiêu chuẩn cấp ngành.

**Hình 8.17. Mẫu trình bày bìa hồ sơ**

<p style="text-align: center;"><b>TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN</b> <b>TÊN ĐƠN VỊ</b></p>	
<p style="text-align: center;"><b>HỒ SƠ</b></p>	
<p style="text-align: center;">..... ..... <b>(Từ ngày ..... đến ngày ..)</b> ..... tờ</p>	
<p><b>Phông số.....</b></p>	<p><b>Thời hạn bảo quản:.....</b></p>
<p><b>Mục lục số.....</b></p>	
<p><b>Hồ sơ số.....</b></p>	

Nguồn : Tài liệu (8), trang 60.

Trang 1: trình bày mặt ngoài của bìa. Đường viền để lè cho 4 chiều là: trái 40 mm, phải 20 mm, trên 30 mm, dưới 25 mm.

### Cách ghi :

-Tên cơ quan: Ghi đúng tên trong văn bản thành lập, chữ to, nét đậm

-Đơn vị tổ chức: Ghi tên đơn vị tổ chức có hồ sơ, chữ nhỏ hơn.

Ví dụ:

### CỤC LUU TRỮ NHÀ NUỐC

#### Phòng tổ chức lao động tiền lương

-Từ “**HỒ SƠ**” được in sẵn trên bìa, phía dưới để ghi tiêu đề hồ sơ

Dưới tiêu đề hồ sơ ghi ngày tháng bắt đầu và ngày tháng kết thúc của hồ sơ.

-Văn bản trong hồ sơ được sắp xếp theo thứ tự thời gian từ ngày tháng bắt đầu (từ ngày...) là ngày tháng của văn bản đầu tiên trong hồ sơ, ngày tháng kết thúc (đến ngày...) là ngày tháng của văn bản xếp cuối cùng trong hồ sơ.

-Số lượng tờ: Ghi số tờ văn bản trong mục lục văn bản.

-Phần “Phông số...”, “Mục lục số...”, “Hồ sơ số...” sẽ do phòng lưu trữ cơ quan, doanh nghiệp ghi khi hồ sơ được giao nộp vào lưu trữ.

-Thời hạn bảo quản: Căn cứ vào thời hạn bảo quản trong danh mục hồ sơ để ghi: vĩnh viễn, lâu dài, tạm thời.

#### 7.4.2.5. Giao nộp tài liệu vào lưu trữ hiện hành của cơ quan, tổ chức

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

- + Các đơn vị, cá nhân trong cơ quan, tổ chức phải giao nộp những hồ sơ, tài liệu có giá trị lưu trữ vào lưu trữ hiện hành của cơ quan theo thời hạn quy định.
  - + Trường hợp các đơn vị cá nhân cần những hồ sơ, tài liệu đã đến hạn nộp lưu thì phải lập danh mục gửi về cho lưu trữ hiện hành của cơ quan, tổ chức nhưng thay đổi thời hạn nộp lưu trữ phải không quá 2 năm.
  - + Mọi cán bộ, công chức, viên chức trước khi nghỉ hưu thôi việc hay chuyển công tác đều phải giao lại hồ sơ, tài liệu cho đơn vị hay người kế nhiệm.
- Thời gian giao nộp tài liệu vào lưu trữ hiện hành được quy định như sau:
- + Tài liệu hành chính: sau 1 năm kể từ khi công việc kết thúc;
  - + Tài liệu nghiên cứu khoa học, ứng dụng khoa học và công nghệ: sau 1 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; micro phim; tài liệu ghi âm, ghi hình và tài liệu khác: sau 3 tháng từ khi công việc kết thúc.

- Thủ tục giao nộp:

Khi giao nộp tài liệu phải lập 2 bản “Mục ghi hồ sơ, tài liệu nộp lưu” và 2 bản “Biên bản giao nhận tài liệu” đơn vị hoặc cá

nhân giao nộp tài liệu lưu trữ hiện hành của cơ quan, tổ chức giữ mỗi loại 1 bản.

### Hình 7.19.Mục lục hồ sơ nộp lưu trữ

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

TÊN CƠ QUAN

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số :...../ML

## MỤC LỤC HỒ SƠ NỘP LUU

Năm:.....

STT	Số và ký hiệu hồ sơ	Số lượng ĐVBQ	Tiêu đề hồ sơ	Ngày tháng bắt đầu và kết thúc	Số lượng tờ	Ghi chú

Tổng cộng bản mục lục này có:.....hồ sơ (bao gồm:.....  
đơn vị bảo quản) trong đó có:.....hồ sơ (.....đơn vị bảo quản)  
có thời hạn bảo quản vĩnh viễn, .....hồ sơ (.....đơn vị bảo  
quản) có thời hạn bảo quản lâu dài.

Ngày...tháng...năm...

Họ tên, chức vụ, chữ ký của người  
phụ trách LTCQ nhận HS nộp lưu

Ngày...tháng...năm...

Họ tên, chức vụ, chữ ký của  
người phụ trách đơn vị có hồ sơ

Nguồn: Tài liệu (8), trang 68.

## CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Các văn bản quy phạm pháp luật về công tác văn thư ?
2. Khái niệm công tác văn thư ? Yêu cầu, ý nghĩa của công tác văn thư ?
3. Quản lý văn bản đến, văn bản đi? Nguyên tắc, quy trình ?
4. Quản lý và sử dụng con dấu? Nguyên tắc đóng dấu ?
5. Công tác lập hồ sơ: Khái niệm hồ sơ, phân loại hồ sơ, những yêu cầu khi lập hồ sơ ?
6. Các bước cần tiến hành khi lập danh mục hồ sơ và lập hồ sơ hiện hành ?

Sachvui.Com

## Chương 8

# KỸ THUẬT SOẠN THẢO VĂN BẢN HÀNH CHÍNH

## 8.1. KHÁI NIỆM CƠ BẢN VỀ VĂN BẢN

### 8.1.1. Khái niệm văn bản

#### @. Khái niệm văn bản theo nghĩa hẹp

Văn bản là các tài liệu, giấy tờ...được hình thành trong quá trình hoạt động của cơ quan, doanh nghiệp. Bao gồm các chỉ thị, thông tư, nghị quyết, nghị định, đề án công tác, báo cáo, đơn từ.... Ngày nay khái niệm này được dùng một cách rộng rãi trong hoạt động quản lý, điều hành ở các cơ quan, doanh nghiệp.

#### @. Khái niệm văn bản theo nghĩa rộng

Văn bản là vật mang tin được ghi bằng ký hiệu hay ghi bằng ngôn ngữ. Ví dụ bia đá, câu đối ở đình chùa, chúc thư, tác phẩm văn học nghệ thuật, công trình khoa học kỹ thuật, công văn, giấy tờ, khẩu hiệu, băng ghi âm...ở các cơ quan, doanh nghiệp.

## 8.2. HÌNH THỨC VĂN BẢN

Điều 4 Nghị định của Chính phủ số: 110/2004/NĐ-CP về công tác văn thư cho biết: các hình thức văn bản hình thành trong các hoạt động của cơ quan, tổ chức bao gồm:

- Văn bản quy phạm pháp luật;

- Văn bản hành chính;
- Văn bản chuyên ngành;
- Văn bản của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị-xã hội;

### **8.2.1. Văn bản quy phạm pháp luật**

Văn bản quy phạm pháp luật là những “Văn bản do các 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”.

Văn bản quy phạm pháp luật theo Thông tư liên tịch số 55/2005/TTLT-BNV-VPCP ngày 06 tháng 5 năm 2005 là một hệ thống bao gồm:

1. Luật (Lt);
2. Pháp lệnh (PL);
3. Lệnh (L);
4. Nghị quyết (NQ);
5. Nghị quyết liên tịch (NQLT);
6. Nghị định (ND);
7. Quyết định (QĐ);
8. Chỉ thị (CT);
9. Thông tư (TT);
10. Thông tư liên tịch (TTLT).

**(1). Luật:** Là văn bản được ban hành để cụ thể hóa Hiến pháp nhằm mục đích điều chỉnh các quan hệ xã hội trong các lĩnh vực đối nội, đối ngoại, nhiệm vụ kinh tế xã hội, an ninh quốc

phòng. Quy định những vấn đề quan trọng về tổ chức bộ máy và cơ quan nhà nước, những vấn đề thuộc thẩm quyền Quốc hội. Luật được Quốc hội thông qua và Chủ tịch nước ký Lệnh công bố.

(2). **Pháp lệnh:** Là văn bản có giá trị pháp lý như Luật, cụ thể hóa những nguyên tắc được quy định trong Hiến pháp, quy định những vấn đề được Quốc hội giao, sau một thời gian thực hiện trình Quốc hội xem xét quyết định ban hành thành luật. Pháp lệnh do Ủy ban thường vụ Quốc hội thông qua và Chủ tịch nước ký lệnh công bố.

(3). **Lệnh:** Là văn bản dùng để công bố Hiến pháp, Luật, Pháp lệnh để tổng động viên hoặc động viên cục bộ tình trạng khẩn cấp trong cả nước hoặc từng địa phương. Để công bố Lệnh đặc xá hoặc ân xá; Để phong cấp hàm ngoại giao hoặc quân sự cấp cao. Lệnh do Chủ tịch nước ban hành.

(4). **Nghị quyết:** Là văn bản dùng để quyết định chủ trương, chính sách của Chính phủ, thông qua dự án kế hoạch và ngân sách nhà nước, phê duyệt điều ước quốc tế nhân danh Chính phủ; cụ thể hóa các chương trình hoạt động của Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân; thông qua ý kiến kết luận tại các kỳ họp của các cơ quan quản lý nhà nước. Nghị quyết do Quốc hội, Chính phủ, Hội đồng nhân dân các cấp ban hành.

(5). **Nghị quyết liên tịch:** Là Nghị quyết do các cơ quan nhà nước có thẩm quyền kết hợp ban hành, thống nhất ý kiến trong quá trình tham gia quản lý nhà nước. Thẩm quyền ban hành các văn bản liên tịch gồm có: Thủ trưởng các Bộ, cơ quan ngang Bộ, Các tổ chức chính trị- xã hội cấp trung ương có thẩm quyền.

(6). **Nghị định:** Là văn bản quy định chi tiết thi hành Luật, Nghị quyết của Quốc hội, Pháp lệnh, Nghị quyết của Ủy ban

*thường vụ Quốc hội, Lệnh, Quyết định của Chủ tịch nước; quy định nhiệm vụ quyền hạn, tổ chức bộ máy của các cơ quan nhà nước ở cấp trung ương; quy định những vấn đề cấp thiết nhưng chưa xây dựng thành Luật, Pháp lệnh.Nghị định do Chính phủ ban hành.*

**(7). Quyết định:** Là văn bản dùng để quy định hay định ra chế độ chính sách trong phạm vi của cơ quan có thẩm quyền( Chính phủ, Bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố, quận, huyện) điều chỉnh những công việc về tổ chức nhân sự thuộc thẩm quyền của cơ quan hành pháp.

**(8). Chỉ thị:** Là văn bản dùng để truyền đạt chủ trương, quy định các biện pháp chỉ đạo, đôn đốc, phối hợp và kiểm tra hoạt động của các bộ phận.

**(9). Thông tư:** Là văn bản dùng để hướng dẫn, giải thích các Nghị quyết, Nghị định của Chính phủ, Quyết định, Chỉ thị của Thủ tướng Chính phủ hoặc hướng dẫn thực hiện những quy định về quản lý thuộc ngành, lĩnh vực do Bộ, cơ quan ngang Bộ phụ trách.

**(10). Thông tư liên tịch:** Trong trường hợp Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ cùng phối hợp với nhau hoặc phối hợp với một cơ quan trung ương của đoàn thể nhân dân để quy định chi tiết hoặc hướng dẫn thực hiện các quy định của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

### **8.2.2. Văn bản hành chính**

Là những văn bản được hình thành trong quá trình hoạt động hành chính của cơ quan, doanh nghiệp.

Đây là những văn bản mang tính thông tin quy phạm nhằm thực thi các văn bản quy phạm pháp luật, hoặc dùng để

thực hiện các tác nghiệp hành chính trong hoạt động của các cơ quan quản lý hành chính nhà nước, các tổ chức khác.

### **Hệ thống văn bản hành chính bao gồm các loại:**

- Văn bản hành chính cá biệt;
- Văn bản hành chính thông thường có tên gọi;
- Văn bản hành chính thông thường không có tên gọi.

Theo Thông tư liên tịch số 55/2005/TTLT-BNV-VPCP ngày 06/5/2005 văn bản hành chính gồm có:

1. Quyết định (cá biệt) (QĐ);
2. Chỉ thị (cá biệt) ( CT);
3. Thông cáo (TC);
4. Thông báo (TB);
5. Chương trình (CT);
6. Kế Hoạch (KH);
7. Phương án (PA);
8. Đề án (ĐA);
9. Báo cáo (BC);
10. Biên bản (BB);
11. Tờ trình (TTr);
12. Hợp đồng (HĐ);
13. Công điện (CĐ);
14. Giấy chứng nhận (CN);
15. Giấy ủy nhiệm (UN);
16. Giấy mời (GM);
17. Giấy giới thiệu (GT);
18. Giấy nghỉ phép (NP);

19. Giấy đi đường (ĐĐ);
20. Giấy biên nhận (BN);
21. Phiếu gửi (PG);
22. Phiếu chuyển (PC);

### a. Văn bản hành chính cá biệt

Có một số văn bản có hình thức như các văn bản quy phạm pháp luật nhưng chỉ để giải quyết một vấn đề cá biệt, một đối tượng cá biệt thì được gọi là văn bản quy phạm cá biệt hay văn bản cá biệt.

**(1). Quyết định (cá biệt):** 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.

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.

**(2). Chỉ thị (cá biệt):** Là loại văn bản dùng để giải quyết những công việc mang tính chất cá biệt của các cơ quan quản lý nhà nước. Chỉ thị cá biệt do Thủ tướng, Bộ trưởng, và Thủ trưởng cơ quan ngang bộ ban hành.

### b. Văn bản hành chính thông thường có tên gọi

**(3). Thông cáo:** Là hình thức văn bản của cơ quan nhà nước cao nhất dùng để công bố với nhân dân về một quyết định, một sự kiện quan trọng.

**(4).Thông báo:** Là hình thức văn bản của một tổ chức hoặc cơ quan dùng để thông tin cho cơ quan, tổ chức cấp dưới hoặc ngang cấp về tình hình hoạt động hoặc một vấn đề khác để biết, để thực hiện.

**(5).Chương trình:** Là hình thức văn bản dùng để trình bày dự kiến về những hoạt động trong thời gian nhất định.

**(6).Kế hoạch công tác (đề án công tác):** Là hình thức văn bản nhằm trình bày có hệ thống dự kiến về việc tổ chức thực hiện nhiệm vụ công tác hoặc một công việc trong một thời gian nhất định.

**(7).Phương án:** Là loại văn bản nêu dự kiến về cách thức, trình tự tiến hành công việc trong hoàn cảnh, điều kiện nhất định.

**(8).Đề án:** Là hình thức văn bản dùng để trình bày hệ thống ý kiến về một việc cần làm, cần nêu ra để thảo luận, thông qua, xin ý kiến.

**(9).Báo cáo:** Là hình thức văn bản gửi cho cấp trên để tường trình hoặc xin ý kiến về một (một số) vấn đề, vụ việc nhất định để sơ kết, tổng kết công tác đã qua hoặc dự kiến sắp tới của một cơ quan, tổ chức hoặc để trình bày một vấn đề, sự việc, một đề tài trước hội nghị, trước một (hay nhiều) cơ quan có trách nhiệm.

**(10).Biên bản:** Là hình thức văn bản để ghi lại một phần hay đầy đủ diễn biến, kết quả của hội nghị, một cuộc họp hoặc ghi lại những vụ việc xảy ra có xác nhận của đương sự và của người làm chứng liên quan đến vụ việc đó.

**(11).Tờ trình:** Là hình thức văn bản đề xuất với cấp trên phê chuẩn một chủ trương, phương án công tác, một chính sách, chế độ, tiêu chuẩn, định mức, hoặc sửa đổi, bổ sung chế độ chính sách.

- (12).Hợp đồng:** Là hình thức văn bản dùng để ghi lại kết quả đã được thỏa thuận giữa các cơ quan với nhau, giữa cơ quan với cá nhân về một việc nào đó, trong đó ghi rõ quyền lợi và nghĩa vụ của các bên ký hợp đồng phải thực hiện và các biện pháp xử lý khi các bên không thực hiện hợp đồng.
- (13).Công điện:** Là hình thức văn bản dùng để thông tin hoặc truyền đạt mệnh lệnh của tổ chức hoặc của người có thẩm quyền trong những trường hợp khẩn cấp.
- (14).Giấy chứng nhận:** Là hình thức văn bản dùng để cấp cho cán bộ công nhân viên đi liên hệ, giao dịch để thực hiện nhiệm vụ được giao hoặc giải quyết các công việc cần thiết của bản thân.
- (15).Giấy ủy nhiệm:** Là 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.
- (16).Giấy mời:** Là hình thức văn bản dùng để mời đại diện của cơ quan, hoặc cá nhân tham dự một công việc nào đó.
- (17).Giấy giới thiệu:** 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.
- (18).Giấy nghỉ phép:** Là hình thức văn bản dùng để cấp cho cán bộ công nhân viên khi được nghỉ phép xa nơi công tác, dùng để thay giấy đi đường và làm căn cứ để thanh toán tiền đi đường.
- (19).Giấy đi đường:** Là hình thức văn bản cấp cho các cá nhân khi được cử đi công tác dùng để tính tiền phụ cấp trong thời gian đi công tác.

**(20). Giấy biên nhận hồ sơ:** 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.

**(21). Phiếu gửi:** Là hình thức văn bản kèm theo văn bản đi (công văn đi). Người nhận văn bản có nhiệm vụ ký xác nhận vào phiếu gửi và gửi trả lại cho cơ quan gửi. Đây là bằng chứng cho việc gửi văn bản đi.

**(22). Phiếu chuyển:** 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.

### c. Văn bản hành chính thông thường không có tên gọi (Công văn)

Là loại văn bản dùng để làm phương tiện giao dịch hành chính giữa các cơ quan, doanh nghiệp, hoặc giữa cơ quan, doanh nghiệp 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, doanh nghiệp.

Dựa vào nội dung công văn chúng ta có các loại sau:

- Công văn mời họp;
- Công văn chất vấn, yêu cầu, kiến nghị, đề nghị;
- Công văn trả lời (phúc đáp);
- Công văn hướng dẫn;
- Công văn giải thích;
- Công văn đôn đốc, nhắc nhở;
- Công văn chỉ đạo;
- Công văn cảm ơn,...

### **8.2.3. Văn bản chuyên ngành**

Các hình thức của văn bản chuyên ngành do Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan quản lý ngành quy định sau khi thỏa thuận, thống nhất với Bộ trưởng Bộ Nội vụ.

### **8.2.4. Văn bản của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị-xã hội**

Các hình thức văn bản của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị-xã hội do người đứng đầu cơ quan Trung ương của tổ chức chính trị -xã hội quy định.

## **8.3. YÊU CẦU VỀ THỂ THỨC CỦA VĂN BẢN**

### **8.3.1. Khái niệm thể thức văn bản**

Thể thức của văn bản là những yếu tố hình thức và nội dung có tính bối cục đã được thể chế hóa. Các yếu tố thể thức tùy theo tính chất của mỗi loại văn bản mà có thể được bố trí theo những mô hình kết cấu khác nhau tạo thành cơ cấu văn bản.

Cơ cấu văn bản được hiểu là bối cục các phần, các ý, các câu và các yếu tố hình thức liên kết với nhau theo chủ đề nhất định nhằm tạo nên chỉnh thể thống nhất của văn bản.

### **8.3.2. Các yếu tố thể thức văn bản**

#### **8.3.2.1. Thể thức của văn bản quy phạm pháp luật và văn bản hành chính**

Điều 5 Nghị Định của Chính phủ số:110/2004/NĐ-CP về công tác văn thư cho biết: thể thức văn bản quy phạm pháp luật và văn bản hành chính bao gồm các thành phần sau:

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

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

### **8.3.2.2. Thể thức và kỹ thuật trình bày của văn bản chuyên ngành**

Do Bộ trưởng quản lý ngành quy định sau khi thỏa thuận, thống nhất với Bộ trưởng Bộ Nội vụ.

### **8.3.2.3. Thể thức văn bản của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị-xã hội**

Do người đứng đầu cơ quan Trung ương của tổ chức chính trị-xã hội quy định.

#### **8.3.2.4. Thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản trao đổi với các cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân nước ngoài**

Thực hiện theo thông lệ quốc tế.

### **8.3.3. Kỹ thuật trình bày văn bản**

Những quy định cụ thể về thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản được hướng dẫn theo Thông tư liên tịch số: 55/2005/TTLT/BNV-VPCP của Bộ Nội vụ và Văn phòng Chính phủ.

Kỹ thuật trình bày văn bản bao gồm: Khổ giấy, kiểu trình bày, định lề, đánh số trang, phông chữ trình bày văn bản.

#### **a.Khổ giấy**

- Văn bản quy phạm pháp luật và văn bản hành chính được trình bày trên khổ giấy A4 (210mm .297mm).
- Các loại văn bản như: Giấy giới thiệu, giấy biên nhận hồ sơ, phiếu gửi, phiếu chuyển có thể được trình bày trên khổ giấy A5 (148mm . 210mm) hoặc trên giấy mẫu in sẵn.

#### **b.Kiểu trình bày**

- Văn bản quy phạm pháp luật và văn bản hành chính được trình bày theo chiều dài của trang giấy khổ A4.
- Trường hợp nội dung của 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.

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

- Trang mặt trước:

- + *Lề trên (top): cách mép trên từ 20 – 25mm.*
- + *Lề dưới (bottom): cách mép dưới từ 20 – 25mm.*
- + *Lề trái (insize): cách mép trái từ 30 -35mm.*
- + *Lề phải (outsize): cách mép phải từ 15-20 mm.*

- *Trang mặt sau:*

- + *Lề trên (top): cách mép trên từ 20 – 25mm.*
- + *Lề dưới (bottom): cách mép dưới từ 20 -25mm.*
- + *Lề trái (insize): cách mép trái từ 15-20mm.*
- + *Lề phải (outsize): cách mép phải từ 30 –35mm.*

#### **d. Đánh số trang văn bản**

- Nếu văn bản có một trang thì không cần đánh số.
- Nếu văn bản có từ hai trang trở lên, phải đánh số trang văn bản. Cách trình bày được quy định như sau:

- + Kiểu số: sử dụng số Ảrập (1, 2, 3,...).
- + Vị trí đánh số trang: ngay chính giữa lề trên của văn bản(phần header), hoặc tại góc phải, ở cuối trang giấy(phần footer) bằng với cỡ chữ trình bày nội dung, kiểu chữ đứng.

#### **e. Phông chữ trình bày văn bản**

Phông chữ sử dụng để trình bày văn bản phải là các phông chữ tiếng Việt với kiểu chữ chân phương, đảm bảo tính trang trọng, nghiêm túc của văn bản. Đối với những văn bản dùng để trao đổi thông tin điện tử giữa các cơ quan, tổ chức phải sử dụng phông chữ của bộ mã ký tự tiếng Việt(phông chữ tiếng Việt Unicode) theo tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 6909:2001.

### **8.3.4. Nội dung và kỹ thuật trình bày các thành phần thể thức của văn bản**

#### **(1). QUỐC HIỆU**

Quốc hiệu là tên nước và chế độ chính trị của Nhà nước. Quốc hiệu gồm 2 dòng chữ: "Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam" và "Độc lập-Tự do-Hạnh phúc".

**Quốc hiệu được trình bày tại ô số 1 (phụ lục II Thông tư liên tịch số: 55/2005/TTLT-BNV-VPCP).**

- Dòng trên: chữ in hoa, cỡ chữ 12-13, kiểu chữ đứng, in đậm.
- Dòng dưới: chữ in thường, cỡ chữ 13-14, kiểu chữ đứng, in đậm.

Phía dưới có đường kẻ ngang, nét liền, có độ dài bằng độ dài của dòng chữ.

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

---

#### **(2). TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC BAN HÀNH VĂN BẢN**

Tên của cơ quan, tổ chức ban hành văn bản và tên của cơ quan, tổ chức chủ quản cấp trên trực tiếp (nếu có), trình bày tại ô số 2 .

- Tên của cơ quan, tổ chức chủ quản cấp trên, trực tiếp được trình bày bằng chữ in hoa, cỡ chữ từ 12-13, kiểu chữ đứng.
- Tên của cơ quan, tổ chức ban hành văn bản phải được ghi đầy đủ tên gọi chính thức như trong quyết định thành lập; được trình bày bằng chữ in hoa, cỡ chữ từ 12-13, kiểu chữ đứng, in

đậm, 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.

Ví dụ: Tên cơ quan, tổ chức ban hành văn bản:

**QUỐC HỘI**

**BỘ NỘI VỤ**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
QUẬN BA ĐÌNH**

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

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ TP.HCM**

**SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
TRƯỜNG PTTH LÊ HỒNG PHONG**

ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
**SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ**

---

**(3). SỐ, KÝ HIỆU CỦA VĂN BẢN**

Số và ký hiệu văn bản giúp cho việc vào sổ, tìm kiếm văn bản được dễ dàng.

**a. Số, ký hiệu của văn bản quy phạm pháp luật**

- **Số của văn bản quy phạm pháp luật:** Bao gồm số thứ tự đăng ký, được đánh theo từng loại văn bản do cơ quan ban hành trong 1 năm và năm ban hành văn bản đó. Số được ghi bằng chữ số Ảrập; được đánh thứ tự liên tục từ số 01 bắt đầu từ ngày 01 tháng 01 đầu năm, kết thúc vào ngày ngày 31 tháng 12 mỗi năm. Năm ban hành phải ghi đầy đủ các số. Ví dụ: 2008, 2009.

- **Ký hiệu của văn bản quy phạm pháp luật:** Bao gồm chữ viết tắt tên loại văn bản theo Bảng chữ viết tắt tên loại văn bản và bản sao - phụ lục I-Thông tư liên tịch số: 55/2005/TTLT-BNV-VPCP và chữ viết tắt tên cơ quan hoặc chức danh nhà nước(Chủ tịch nước, Thủ tướng chính phủ) ban hành văn bản.

Số, ký hiệu của văn bản quy phạm pháp luật do Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân ban hành được thực hiện theo quy định tại Điều 7 của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân số: 31/2004/QH11 ngày 03 tháng 12 năm 2004.

## b. Số, ký hiệu của văn bản hành chính

- **Số của văn bản hành chính là:** số thứ tự đăng ký văn bản do cơ quan, tổ chức ban hành trong 1 năm. Tùy theo tổng số văn bản và số lượng mỗi loại văn bản hành chính được ban hành các cơ quan, tổ chức quy định cụ thể việc đăng ký và đánh số văn bản. Số được ghi bằng chữ số ẢRập; được đánh thứ tự liên tục từ số 01 bắt đầu từ ngày 01 tháng 01 đầu năm, kết thúc vào ngày 31 tháng 12 mỗi năm.

### - Ký hiệu của văn bản hành chính:

+ Ký hiệu của quyết định(cá biệt), chỉ thị(cá biệt) và của các hình thức văn bản có tên loại khác bao gồm chữ viết tắt tên loại văn bản theo Bảng chữ viết tắt tên loại văn bản và bản sao-phụ lục I-Thông tư liên tịch số: 55/2005/TTLT-BNV-VPCP và chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức hoặc chức danh nhà nước ban hành văn bản.

+ Ký hiệu của công văn 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 chủ trì soạn thảo công văn đó.

Ví dụ:

- Công văn của Chính phủ do Vụ Hành chính Văn phòng Chính phủ soạn thảo: Số: .../CP-HC.
- Công văn của Thủ tướng Chính phủ do Vụ Văn xã Văn phòng Chính phủ soạn thảo: Số: .../TTg-VX
- Công văn của Bộ Xây dựng do Cục Quản lý nhà Bộ Xây dựng soạn thảo: Số: .../BXD-QLN.

Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức ban hành văn bản và chữ viết tắt tên các đơn vị trong mỗi cơ quan, tổ chức phải được quy định cụ thể, bảo đảm ngắn gọn, dễ hiểu.

**Số, ký hiệu của văn bản trình bày tại ô số 3 .**

Từ “số” được trình bày bằng chữ in thường, ký hiệu bằng chữ in hoa, cỡ chữ 13, kiểu chữ đứng; sau từ “số” có dấu hai chấm; giữa số, năm ban hành 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 có cách chữ (-).

Ví dụ:

- Văn bản số: 110/2004/NĐ-CP;
- Văn bản số: 55/2005/TTLT-BNV-VPCP;
- Văn bản số: 99/QĐ-FPT;
- Văn bản số: 199/FPT-VP.

#### **(4). ĐỊA DANH VÀ NGÀY, THÁNG, NĂM BAN HÀNH VĂN BẢN**

##### **a. Địa danh:**

Địa danh ghi trên văn bản là tên gọi chính thức của đơn vị hành chính(tên riêng của tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh; xã, phường, thị trấn) nơi cơ quan, tổ chức đóng trụ sở; đối với những đơn vị hành chính được đặt tên theo tên người hoặc bằng chữ số thì phải ghi tên gọi đầy đủ của đơn vị hành chính đó, cụ thể:

- Địa danh ghi trên văn bản của cơ quan, tổ chức Trung ương là tên của tỉnh, thành phố thuộc nơi cơ quan, tổ chức đóng trụ sở.

Ví dụ: Văn bản của Bộ Giáo dục và đào tạo có trụ sở tại thành phố Hà Nội, địa danh là: Hà Nội.

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

+ Đối với các thành phố trực thuộc Trung ương: là tên của thành phố trực thuộc Trung ương.

Ví dụ: Văn bản của Ủy ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh và của các sở, ban, ngành thuộc thành phố, địa danh là: Thành phố Hồ Chí Minh.

+ Đối với các tỉnh: là tên của thị xã, thành phố thuộc tỉnh hoặc của huyện nơi cơ quan, tổ chức đóng trụ sở.

Ví dụ: Văn bản của Ủy ban nhân dân tỉnh Lâm Đồng và của các sở, ban, ngành thuộc tỉnh(có trụ sở tại thành phố Đà Lạt), địa danh là: Đà Lạt.

+Địa danh ghi trên văn bản của các cơ quan, tổ chức cấp huyện là tên của huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh.

Ví dụ: Văn bản của Ủy ban nhân dân quận 1,(thành phố Hồ Chí Minh) và của các phòng ban thuộc quận có địa danh là: quận 1.

+Văn bản của Ủy ban nhân dân thị xã Tân An(tỉnh Long An) và của các phòng ban thuộc thị xã có địa danh là: Tân An.

+Văn bản của Ủy ban nhân dân thành phố Biên Hòa(tỉnh Đồng Nai) và của các phòng ban thuộc thành phố có địa danh là: Biên Hòa.

+Địa danh ghi trên văn bản của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân và của các tổ chức cấp xã là tên của xã, phường, thị trấn đó.

Ví dụ: Văn bản của Ủy ban nhân dân xã Kim Liên(huyện Nam Đàn, tỉnh Nghệ An) có địa danh là: Kim liên

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

## b.Ngày, tháng, năm ban hành văn bản

-Ngày, tháng, năm ban hành văn bản quy phạm pháp luật do Quốc hội, Ủy ban thường vụ Quốc hội, Hội đồng nhân dân ban hành là: ngày, tháng, năm văn bản được thông qua.

-Ngày, tháng, năm ban hành văn bản quy phạm pháp luật khác và văn bản hành chính là ngày, tháng, năm văn bản được ký ban hành.

-Ngày, tháng, năm ban hành văn bản phải được viết đầy đủ: ngày ... tháng ... năm ...; các số chỉ ngày, tháng, năm dùng chữ số ẢRập; đối với những số chỉ ngày nhỏ hơn 10 và tháng 1, 2 phải ghi thêm số 0 ở trước.

**Địa danh và ngày, tháng, năm ban hành văn bản:** trình bày tại ô số 4; bằng chữ in thường, cỡ chữ từ 13-14, kiểu chữ in nghiêng; sau địa danh có dấu phẩy. Ví dụ:

*Tp.Hồ Chí Minh, ngày 09 tháng 02 năm 2009*

## (5).TÊN LOẠI VÀ TRÍCH YẾU NỘI DUNG VĂN BẢN

### a.Tên loại văn bản:

Là tên của từng loại văn bản do cơ quan, tổ chức ban hành. Khi ban hành văn bản quy phạm pháp luật và văn bản hành chính, đều phải ghi tên loại, trừ công văn.

### b.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 của các loại văn bản có ghi tên loại được trình bày tại ô số 5a;** tên loại văn bản (nghị định, quyết định, kế hoạch, báo cáo, tờ trình và các loại văn bản khác) được đặt căn giữa (cân đối ở giữa dòng) bằng chữ in hoa, cỡ chữ từ 14-15, kiểu chữ đứng, in đậm;

Trích yếu nội dung văn bản được đặt căn giữa, ngay dưới tên loại văn bản, bằng chữ in thường, cỡ chữ 14, kiểu chữ đứng, in đậm; bên dưới trích yếu có đường kẻ ngang, nét liền, có độ dài bằng từ 1/3-1/2 độ dài của dòng chữ và đặt cân đối so với dòng chữ.Ví dụ:

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC  
KINH TẾ TP.HCM

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

Số: 77/QĐ-ĐHKTTP.HCM

Tp.Hồ Chí Minh, ngày ... tháng ... năm 200...

**QUYẾT ĐỊNH CỦA HIỆU TRƯỞNG  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ TP.HCM  
Về việc tăng bậc lương**

-Trích yếu nội dung công văn được trình bày tại ô số 5b, sau chữ viết tắt “V/v” (về việc) bằng chữ in thường, cỡ chữ từ 12-13, kiểu chữ đứng.

Ví dụ:

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC  
KINH TẾ TP.HCM

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

Số: 88/ĐHKTTP.HCM-VP

V/v thi chuyển ngạch công chức

Tp.Hồ Chí Minh, ngày ... tháng ... năm 200...

Kính gửi: Ban tổ chức cán bộ bộ giáo dục và đào tạo

## (6).NỘI DUNG VĂN BẢN

### a.Nội dung văn bản:

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

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

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

## **b.Bố cục của văn bản**

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

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

- Bố cục của luật, pháp lệnh được thực hiện theo Điều 27 của luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 1996, sửa đổi bổ sung năm 2002.

- Văn bản quy phạm pháp luật khác như :

+ Nghị quyết: Theo điều, khoản, điểm hoặc theo khoản, điểm.

+Nghị định: Theo chương, mục, điều, khoản, điểm; các quy chế(điều lệ) ban hành kèm theo nghị định; Theo chương, mục, điều, khoản, điểm.

+ Quyết định: Theo điều, khoản, điểm; các quy chế(quy định) ban hành kèm theo quyết định: Theo chương, mục, điều, khoản, điểm.

+ Chỉ thị: Theo khoản, điểm.

+ Thông tư: Theo mục, khoản, điểm.

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

+ Quyết định(cá biệt):theo điều, khoản, điểm; các quy chế(quy định)ban hành kèm theo quyết định; Theo chương, mục, điều, khoản, điểm.

+ Chỉ thị(cá biệt): theo khoản, điểm.

+ Các hình thức văn bản hành chính khác: theo phần, chương, mục, khoản, điểm.

- Nội dung văn bản được trình bày tại ô số 6.

Phần nội dung(văn bản)được trình bày bằng chữ in thường, cỡ chữ từ 13-14; khi xuống dòng, chữ đầu dòng có thể lùi vào từ 1-1.27cm(1defaulttab);khoảng cách giữa các đoạn văn (paragraph)đặt tối thiểu 6 pt; khoảng cách giữa các dòng hay cách dòng(line spacing)chọn tối thiểu từ các dòng đơn(single line spacing) hoặc từ 15 pt (exactly line spacing) trở lên.

Đối với những văn bản quy phạm pháp luật và văn bản hành chính có phần căn cứ pháp lý để ban hành thì sau mỗi căn cứ phải xuống dòng, cuối dòng có dấu chấm phẩy, riêng căn cứ cuối cùng kết thúc bằng dấu phẩy.

## **(7). CHỨC VỤ, HỌ TÊN VÀ CHỮ KÝ CỦA NGƯỜI CÓ THẨM QUYỀN**

### **a. Quy định về việc ký văn bản**

Ở các cơ quan, tổ chức làm việc theo chế độ thủ trưởng, người đứng đầu cơ quan, tổ chức có thẩm quyền ký tất cả các văn bản. Thông thường, thủ trưởng cơ quan, tổ chức phải ký các văn bản có nội dung quan trọng như: chính sách, chế độ, chương trình hành động, chủ trương kế hoạch công tác; những báo cáo, công văn xin chỉ thị cấp trên, thông tư, chỉ thị, chỉ đạo công tác gửi cấp dưới, các giấy tờ về quan hệ công tác với các cơ quan khác có tính chất quan trọng.

Tùy theo quy mô và phương pháp quản lý của nhà lãnh đạo, thủ trưởng cơ quan có thể ủy quyền cho cán bộ phụ trách dưới mình một cấp ký những văn bản mà pháp luật quy định phải do thủ trưởng cơ quan ký. Việc ủy quyền phải lập thành văn bản và quy định thời hạn ủy quyền. Người được ủy quyền không được ủy quyền lại.

Người ký văn bản phải chịu trách nhiệm về văn bản mình đã ký. Văn bản do người không có thẩm quyền ký không có giá trị. Cơ quan, cá nhân được văn bản loại này cần gửi trả ngay cho cơ quan phát hành văn bản. Người ký văn bản trái pháp luật tùy theo mức độ nặng, nhẹ, có thể bị phê bình, khiển trách, kỷ luật hoặc bị truy tố theo quy định của pháp luật.

### b. Quy định về hình thức để ký:

-**Ký trực tiếp:** Là thủ trưởng hoặc người đại diện theo pháp luật của cơ quan, tổ chức trực tiếp ký văn bản. Trong trường hợp này phải ghi rõ chức vụ của người ký.

-**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. Ví dụ:

**TM. HỘI ĐỒNG CHỦ TỊCH  
BỘ TRƯỞNG BỘ XÂY DỰNG**  
Nguyễn Văn Anh

-**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. KT là hình thức ký được áp dụng khi người đứng đầu cơ quan, tổ chức có thể giao cho cấp phó của mình ký thay các văn bản thuộc các lĩnh vực được phân công phụ trách. Ví dụ:

**KT.HIỆU TRƯỞNG  
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**  
Nguyễn Thành Danh

**-Trường hợp ký thừa lệnh** thì phải ghi chữ viết tắt “TL.” vào trước chức vụ của người đứng đầu cơ quan, tổ chức. TL là hình thức ký được áp dụng trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức có thể giao cho Chánh Văn phòng (hay Trưởng phòng Hành chính), hoặc Trưởng một số đơn vị ký một số loại văn bản. Việc giao ký TL phải được quy định cụ thể trong quy chế hoạt động hoặc quy chế công tác văn thư của các cơ quan, tổ chức. Ví dụ:

**TL. GIÁM ĐỐC  
TRƯỞNG PHÒNG HÀNH CHÍNH**

**-Trường hợp thừa ủy quyền** thì phải ghi chữ viết tắt “TUQ.”

vào trước chức vụ của người đứng đầu cơ quan, tổ chức. TUQ là hình thức ký áp dụng trong trường hợp đặc biệt, thủ trưởng cơ quan, tổ chức có thể ủy quyền cho cán bộ phụ trách dưới thủ trưởng một cấp ký những văn bản về những vấn đề theo pháp luật thủ trưởng cơ quan phải ký. Việc giao ký TUQ phải được quy định bằng văn bản và giới hạn trong một thời gian nhất định. Người được ủy quyền không được ủy quyền lại cho người khác ký. Ví dụ:

**TUQ.GIÁM ĐỐC  
TRƯỞNG PHÒNG KINH DOANH**

**-Trường hợp ký quyền“ Q.”:** Là hình thức ký được áp dụng cho trường hợp một cấp phó được cơ quan có thẩm quyền giao cho thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của thủ trưởng cơ quan khi

thủ trưởng phải vắng mặt trong thời gian dài hoặc cấp phó đó chưa được bổ nhiệm chính thức khi khuyết thủ trưởng. Ví dụ:

## Q.GIÁM ĐỐC

### c. Quy định chức vụ người ký:

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

Về mặt giá trị pháp lý, khi một văn bản được ban hành thì dù ký dưới chức danh thủ trưởng cơ quan hay cấp dưới ký hoặc ký thừa lệnh đều có giá trị như nhau.

- Phải ký đúng thẩm quyền, ký một lần ở bản duy nhất.
- Không ký trên giấy nến để in thành nhiều bản.
- Không dùng bút chì, mực đỏ hay mực dễ phai nhạt để ký.
- Khoảng cách từ yếu tố chức vụ người ký đến họ và tên đầy đủ là 30 mm.
- Thẩm quyền ký luôn luôn là một khối thống nhất, không được trình bày tách rời ở hai trang khác nhau.
- Đối với văn bản có từ hai thẩm quyền ký trở lên như văn bản liên tịch, hợp đồng, biên bản,... thẩm quyền ký được dàn đều sang hai bên, thẩm quyền ký của cơ quan, tổ chức chủ trì soạn thảo, hoặc của thẩm quyền cao nhất được trình bày trên cùng,

bên phải. Đồng thời cần phải nhắc lại cơ quan, tổ chức ban hành.Ví dụ:

**T.M HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ  
TỔNG CÔNG TY DỆT MAY**  
**VIỆT NAM**  
**TỔNG GIÁM ĐỐC**  
(ký tên, đóng dấu)  
Phạm Thị M

**T.M HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ  
TỔNG CÔNG TY THAN**  
**VIỆT NAM**  
**TỔNG GIÁM ĐỐC**  
(ký tên, đóng dấu)  
Nguyễn Văn A

**- Họ và tên người ký:** bao gồm họ, tên đệm(nếu có)và tên của người ký văn bản. Đối với văn bản quy phạm pháp luật và văn bản hành chính, trước họ tên người ký, không ghi học hàm, học vị và các danh hiệu danh dự khác, trừ văn bản của tổ chức sự nghiệp giáo dục, y tế, nghiên cứu khoa học, trong những trường hợp cần thiết, có thể ghi thêm học hàm, học vị.

**- Quyền hạn, chức vụ của người ký được trình bày tại ô số 7a;** chức vụ khác của người ký được trình bày tại ô số 7c; các chữ viết tắt “TM.” , “KT.” , ”TL” , “TUQ.” , “Q.” , quyền hạn và chức vụ của người ký được trình bày bằng chữ in hoa, cỡ chữ từ 13-14, kiểu chữ đứng, đậm.

**- Họ tên của người ký văn bản và học hàm, học vị (nếu có) được trình bày tại ô số 7b;** bằng chữ in thường, cỡ chữ từ 13-14, kiểu chữ đứng, đậm.

**-Chữ ký của người có thẩm quyền được trình bày tại ô số 7c.**

### **(8).DẤU CỦA CƠ QUAN, TỔ CHỨC**

**- Dấu của cơ quan, tổ chức ban hành văn bản được đóng ngay ngắn, rõ ràng .**

- Đóng trùm lên 1/3 chữ ký, lệch về bên trái.
- Dấu được đóng bằng màu đỏ tươi, màu quốc kỳ.
- Không đóng dấu khống chỉ.
- Dấu phải đúng tên cơ quan, tổ chức ban hành văn bản.

**Dấu của cơ quan, tổ chức ban hành văn bản được trình bày tại ô số 8.**

#### **(9).NƠI NHẬN VĂN BẢN**

Nơi nhận xác nhận những cơ quan, tổ chức, đơn vị và cá nhân nhận văn bản với mục đích và trách nhiệm cụ thể như:

- Để kiểm tra, giám sát;
- Để xem xét, giải quyết;
- Để thi hành;
- Để trao đổi công việc;
- Để báo cáo;
- Để lưu .

Nơi nhận ghi ngang hàng phần chữ ký, ở góc trái văn bản.

**Nơi nhận được trình bày tại ô số 9.**

- Từ “nơi nhận” được trình bày trên 1 dòng riêng, sau đó có dấu hai chấm, bằng chữ in thường, cỡ chữ 12, kiểu chữ in 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 nhận văn bản được trình bày trên 1 dòng riêng, đầu dòng có gạch ngang, cuối dòng có dấu chấm phẩy; riêng dòng cuối cùng bao gồm

chữ “lưu” sau đó có dấu hai chấm, tiếp theo là chữ viết tắt “VT” (văn thư).

Ví dụ;

**Nơi nhận:**

.....;

.....;

-Lưu: VT.

## (10). DẤU CHỈ MỨC ĐỘ MẬT, KHẨN

a. **Dấu chỉ độ mật:**

Có ba độ mật: + TUYỆT MẬT;

+ TỐI MẬT;

+ MẬT.

- Việc xác định và đóng dấu độ mật đối với văn bản có nội dung bí mật nhà nước được thực hiện theo quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước.

- **Dấu độ mật được đóng vào ô số 10a.**

- Mực dùng đóng dấu độ mật là mực đỏ tươi.

b. **Dấu chỉ mức độ khẩn**

Việc xác định mức độ khẩn của văn bản được thực hiện:

- Tùy theo mức độ cần được chuyển phát nhanh, văn bản được xác định độ khẩn theo ba mức : + HỎA TỐC;

+ THƯỢNG KHẨN;

+ 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.
- **Dấu độ khẩn được đóng vào ô số 10b.**
- Con dấu độ khẩn có hình chữ nhật, trên đó, các từ “hỏa tốc”, “thượng khẩn”, hoặc “khẩn” được trình bày bằng chữ in hoa, cỡ chữ từ 13-14, kiểu chữ đứng, đậm và được đặt cân đối trong khung hình chữ nhật viền đơn, có kích thước tương ứng là:  
30mm x 8mm; 40mm x 8mm; 20mm x 8mm.
- Mực dùng đóng dấu độ khẩn là mực đỏ tươi.

## 11. CÁC THÀNH PHẦN THỂ THỨC KHÁC

- Các chỉ dẫn phạm vi lưu hành và thu hồi được trình bày tại ô số 11.**

Các cụm từ “trả lại sau khi họp”, “xem xong trả lại”, “lưu hành nội bộ”, “thu hồi” được trình bày cân đối trong một khung hình chữ nhật viền đơn, bằng chữ in hoa, cỡ chữ 13-14, kiểu chữ đứng, đậm.

- Chỉ dẫn về dự thảo văn bản được trình bày tại ô số 12.**

Từ “dự thảo” hoặc cụm từ “dự thảo lần...” được trình bày trong một khung hình chữ nhật viền đơn, bằng chữ in hoa, cỡ chữ 13-14, kiểu chữ đứng, đậm.

- Ký hiệu người đánh máy và số lượng văn bản phát hành được trình bày tại ô số 13.**

Ký hiệu bằng chữ in hoa; số lượng văn bản bằng chữ số Â rập, cỡ chữ 11, kiểu chữ đứng.

- Địa chỉ cơ quan tổ chức, địa chỉ E mail, địa chỉ trên mạng(Website), số điện thoại, số fax được trình bày trang**

**đầu của văn bản, tại ô số 14 bằng chữ in thường, cỡ chữ 11-12, kiểu chữ đứng, dưới 1 đường kẻ nét liền kéo dài hết bờ ngang của vùng trình bày văn bản.**

### **8.3.5. Sơ đồ bố trí mẫu chữ trình bày các thành phần thể thức của văn bản**

(Theo phụ lục II và IV Thông tư liên tịch số: 55/2005/TTLT-BNV-VPCP) ngày 06/5/2005 của Bộ Nội vụ và Văn phòng Chính phủ

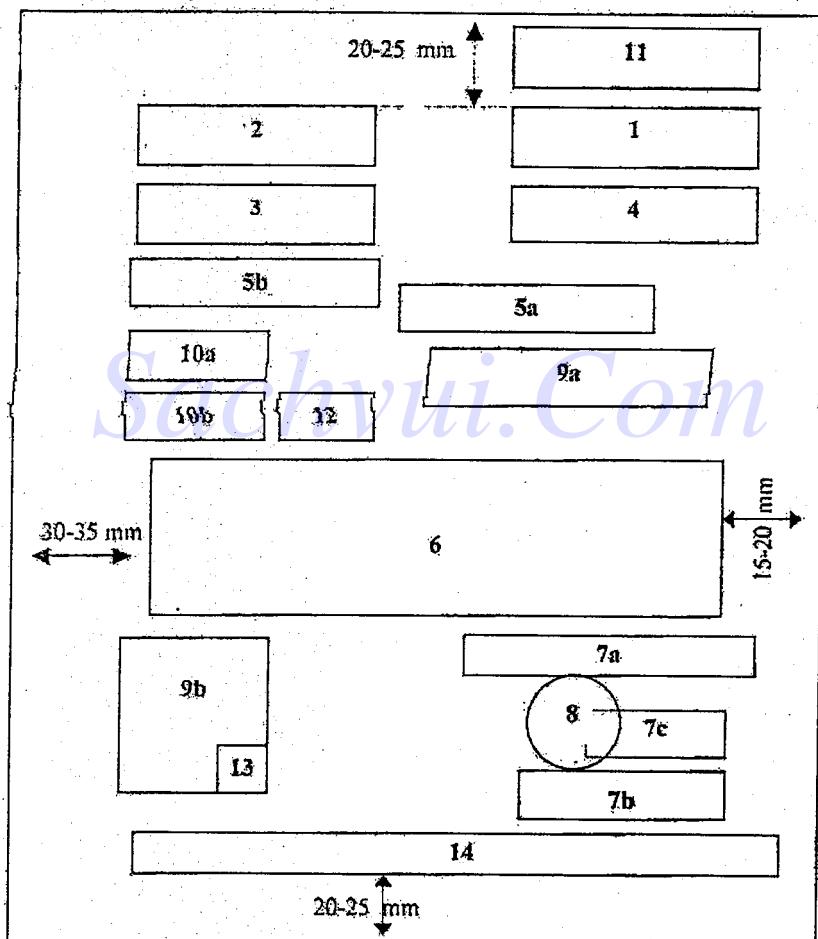
Sachvui.Com

## Phụ lục II

### SƠ ĐỒ BỐ TRÍ CÁC THÀNH PHẦN THỂ THỨC VĂN BẢN

(Trên một trang giấy khổ A4: 210 mm x 297 mm)

(Kèm theo Thông tư liên tịch số 55/2005/TTLT-BNV-VPCP ngày 06 tháng 5 năm 2005 của Bộ Nội vụ và Văn phòng Chính phủ)



### **Ghi chú :**

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

**Phụ lục IV**

**MẪU CHỮ VÀ CHI TIẾT TRÌNH BÀY THỂ THỨC VĂN BẢN VÀ THỂ THỨC BẢN SAO**

(Kèm theo Thông tư liên tịch số 55/2005/TTL-TT-BNV-VTC&P ngày 06 tháng 5 năm 2005 của Bộ Nội vụ và Văn phòng Chính phủ)

STT (1)	Thành phần thể thức và chi tiết trình bày (2)	Loại chữ (3)	Cỡ chữ (4)	Kiểu chữ (5)	Ví dụ minh họa		Cỡ chiữ (7)
					Phông chữ: VnTime; chữ thường, VnTimeH; chữ in hoa	Phông chữ: VnTime; chữ thường, VnTimeH; chữ in hoa	
1	Quốc hiệu - Đóng trên - Đóng dưới - Đóng kê bên dưới	In hoa In thường	12-13 13-14	Đóng, đậm Đóng, đậm	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Bộ: ấp - Tỷ số - Hạnh phúc		13 13
2	Tên cơ quan, tổ chức quản lý trên trang tiếp - Tên cơ quan, tổ chức - Đóng kê bên dưới	In hoa In hoa	12-13 12-13	Đóng Đóng, đậm	BỘ TÀI CHÍNH CỤC QUẢN LÝ GIÁ		12 13
3	Số, ký hiệu của văn bản	In thường	13	Đóng	Số: 32/2002/NĐ-CP; Số: 15/QĐ-BCN; Số: 12/QUBND-VX		13
4	Địa danh và ngày, tháng, năm ban hành văn bản	In thường	13-14	Nghiêng	Hà Nội, ngày 05 tháng 02 năm 2004 Giờ Váp, ngày 29 tháng 6 năm 2004		13
5	Tên loại và Tỷ nội dung đối với VB có tên loại - Tên loại văn bản - Trích yếu nội dung	In hoa In thường	14-15 14	Đóng, đậm Đóng, đậm	CHỈ THỊ	Về công tác phòng, chống lụt bão	14 14

				V/v Nâng bậc lương năm 2004 Trong công tác chỉ đạo ...	13 14
b	Dòng kê bên dưới	In thường	12-13	Đúng	
b	Bối cảnh công việc	In thường	13-14	Đúng	
6	Trích yếu nội dung	In thường	13-14	Đúng	
a	Nội dung văn bản	In thường	13-14	Đúng	
a	Gồm phần, chương, mục, điều, khoản, điểm	In thường	14	Đúng, đậm	
	- Từ "phần", "chương" và số thứ tự của phần, chương	In thường	13-14	Đúng, đậm	
	- Tiêu đề của phần, chương	In hoa	14	Đúng, đậm	
	- Từ "mục" và số thứ tự	In thường	12-13	Đúng, đậm	
	- Tiêu đề của mục	In hoa	13-14	Đúng, đậm	
	- Điều	In thường	13-14	Đúng, đậm	
	- Khoản	In thường	13-14	Đúng, đậm	
	- Điểm	In thường	13-14	Đúng, đậm	
b	Gồm phần, mục, khoản, điều,	In thường	14	Đúng, đậm	
	- Từ "phần" và số thứ tự	In hoa	13-14	Đúng, đậm	
	- Tiêu đề của phần	In hoa	13-14	Đúng, đậm	
	- Số thứ tự, tiêu đề của mục	In hoa	13-14	Đúng, đậm	
	- Khoản:	In thường	13-14	Đúng, đậm	
	Trường hợp có tiêu đề	In thường	13-14	Đúng, đậm	
	Trường hợp không có tiêu đề	In thường	13-14	Đúng	
	- Điều	In thường	13-14	Đúng	
	Chức vụ, họ tên người ký				



10	Chỉ dẫn về phạm vi lưu hành	In hoa	13-14	Dừng, đậm	13
				<b>XEM XONG TRẢ LẠI</b>	
11	Chỉ dẫn về dự thảo văn bản	In hoa	13-14	Dừng, đậm	13
				<b>LƯU HÀNH NỘI BỘ</b>	
12	Ký hiệu người đánh máy, In thường	11	Dừng	<b>DỰ THẢO</b>	13
	nhân bản và số lượng bản				
13	E-mail, Website: số điện thoại, số Telex, số Fax	In thường	11-12	Dừng	13
				<b>DỰ THẢO LẦN 10</b>	
14	Phụ lục văn bản				
	- Tờ "phụ lục" và số thứ tự				
	của phụ lục	In thường	14	Dừng, đậm	14
	- Tiêu đề của phụ lục	In hoa	13-14	Dừng, đậm	14
15	Số trang	In thường	13-14	Dừng	14
16	Hình thức sao	In hoa	13-14	Dừng, đậm	14
				<b>PL.300</b>	
				Số XX phố Tràng Tiền, quận Hoàn Kiếm, Hà Nội	
				ĐT: (04) XXXXXXXX, Fax: (04) XXXXXXXX	
				E-Mail:	
				Website:	
				<b>Phụ lục I</b>	
				<b>BẢNG CHỦ VIẾT TẮT</b>	
				2, 7, 13	
				<b>SAO Y BẢN CHÍNH, TRÍCH SAO, SAO LỤC</b>	

### **8.3.6. Yêu về thể thức của bản sao văn bản**

#### **8.3.6.1. Thể thức bản sao**

- **Hình thức sao bao gồm một trong các dòng chữ:**

- + "SAO Y BẢN CHÍNH"
- + "TRÍCH SAO"
- + "SAO LỤC"

**Được trình bày tại ô số 1(Hình), bằng chữ in hoa, cỡ chữ 13-14, kiểu chữ đứng, đậm.**

Việc xác định hình thức bản sao được thực hiện theo quy định tại các khoản 4, 5, 6 Điều 2 của Nghị định 110/2002/NĐ-CP ngày 08/4/2004 của Chính phủ về công tác văn thư.

- **Tên cơ quan, tổ chức sao văn bản:** là tên cơ quan, tổ chức thực hiện việc sao văn bản; được trình bày tại ô số 2.

- **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. Chữ viết tắt tên loại bản sao theo Bảng chữ viết tắt tên loại văn bản và bản sao(theo phụ lục I của Thông tư liên tịch số: 55/2005/TTLT-BNV-VPCP). Số được ghi bằng chữ số A rập, bắt đầu từ số 01 vào ngày 01 tháng 01 đầu năm và kết thúc vào ngày 31 tháng 12 hàng năm;

Số, ký hiệu bản sao được trình bày tại ô số 3.

-**Địa danh và ngày, tháng, năm sao** được trình bày tại ô số 4.

- **Chức vụ, họ tên và chữ ký của người có thẩm quyền** được trình bày tại ô 5a, 5b, 5c.

-**Dấu của cơ quan, tổ chức sao văn bản** được trình bày tại ô số 6.

- **Nơi nhận** tại ô số 7.

Tất cả các bản sao phải được thi thực mới có giá trị pháp lý và hiệu lực thi hành, nếu không nó chỉ có giá trị như tài liệu tham khảo. Có thể thi thực bản sao bằng hai hình thức :

- Sử dụng dấu pháp nhân của cơ quan, tổ chức để thi thực nhằm mục đích xác nhận tính chân thực và chính xác của bản sao. Bản sao được thi thực theo hình thức này đang dùng trong nội bộ cơ quan hay một ngành.
- Chứng thực bản sao tại các Phòng Công chứng nhà nước, các Văn phòng UBND các cấp. Các cơ quan này có chức năng thi thực một số loại văn bản theo quy định của pháp luật.

#### **8.3.6.2.Kỹ thuật trình bày các thành phần thể thức bản sao**

Các thành phần thể thức bản sao được trình bày trên cùng một trang giấy, ngay sau phần cuối cùng của văn bản được sao, dưới mọi đường kẻ nét liền, kéo dài hết chiều ngang của vùng trình bày văn bản.

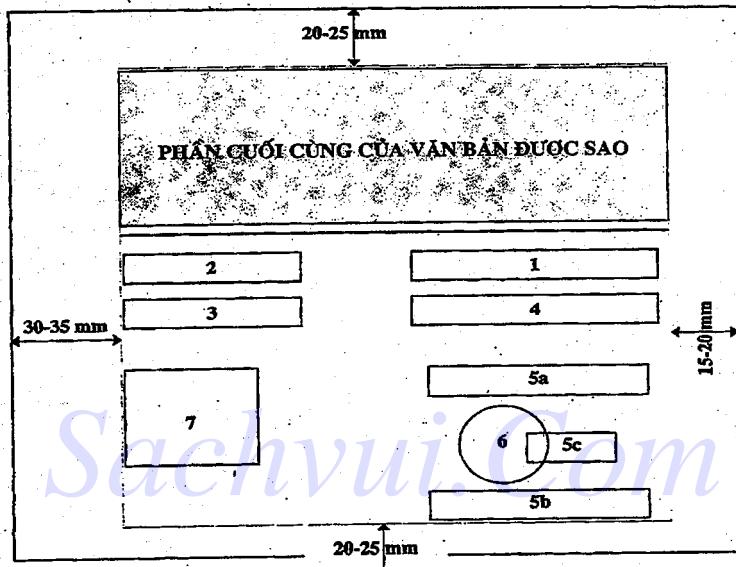
#### **8.3.6.3.Sơ đồ bố trí các thành phần thể thức và mẫu bản sao văn bản có Phụ lục III, Thông tư liên tịch số: 55/2005/TTLT-BNV-VPCP**

### Phụ lục III

## SƠ ĐỒ BỐ TRÍ CÁC THÀNH PHẦN THỂ THỨC BẢN SAO VĂN BẢN

(Trên một trang giấy khổ A4: 210 mm x 297 mm)

(Kèm theo Thông tư liên tịch số 55/2005/TTLT-BNV-VPCP ngày 06 tháng 5 năm 2005 của Bộ Nội vụ và Văn phòng Chính phủ)



#### Ghi chú :

Ô số : Thành phần thể thức bản sao

1 : Hình thức sao: sao y bản chính,  trích sao hoặc  sao lục

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

## **8.4.VĂN PHONG NGÔN NGỮ HÀNH CHÍNH CÔNG VỤ**

### **8.4.1.Khái niệm:**

Văn phong ngôn ngữ hành chính công vụ là khuôn mẫu thích hợp để xây dựng lối văn bản, trong đó thể hiện vai của người tham gia giao tiếp trong lĩnh vực hành chính công vụ.

Ví dụ: vai của nhà quản trị, người làm đơn, người xin thị thực, người làm biên bản, người ký hợp đồng.... Tất cả những ai tham gia vào guồng máy tổ chức, quản lý, điều hành các mặt của đời sống xã hội.

### **8.4.2.Chức năng**

- Chức năng thông tin;
- Chức năng pháp lý;
- Chức năng quản lý;
- Chức năng văn hoá, xã hội;
- Chức năng khác như giao tiếp, thống kê...

### **8.4.3.Tính chất**

- Tính chính xác, minh bạch;
- Tính nghiêm túc, khách quan;
- Tính khuôn mẫu.

### **8.4.4.Đặc điểm**

- Cách sử dụng từ ngữ;
- Cách dùng câu;
- Phương pháp luận: diễn giải hoặc quy nạp.

### **8.4.5.Những yêu cầu về hành văn**

Thực hiện theo nguyên tắc “5 C”:

- Rõ ràng( Clear);
- Ngắn gọn( Consise);
- Xác đáng( Crrect);
- Hoàn chỉnh (Complete);
- Lịch sự (Courteous);

Như vậy người viết cần cẩn trọng, lựa chọn từ ngữ, giọng điệu cẩn thiết, phù hợp, tránh sử dụng những từ ngữ mà chính bản thân mình khôn sē phản ứng như thế nào trước những lời lẽ được đọc.

### **@. NHỮNG YÊU CẦU VỀ NGÔN NGỮ PHÁP LÝ**

- Ngắn gọn;
- Không bình luận;
- Không miêu tả, giải thích;
- Không lặp lại;
- Không dẫn chứng lịch sử;
- Không chúc tụng, chia sẻ;
- Không lạm dụng chữ viết tắt.

## **8.5. KỸ THUẬT SOẠN THẢO VĂN BẢN**

### **8.5.1. Nguyên tắc soạn thảo văn bản**

Có 5 nguyên tắc:

- Nội dung văn bản phải hợp hiến , hợp pháp;
- Văn bản phải được soạn thảo đúng thể thức;

- Văn bản phải được soạn thảo đúng thẩm quyền quy định;
- Văn bản phải đảm bảo tính khả thi;
- Văn bản phải được trình bày bằng phong cách ngôn ngữ hành chính công vụ.

### **(1). Nội dung văn bản phải hợp hiến , hợp pháp**

Văn bản quy phạm pháp luật được ban hành phải có nội dung phù hợp với Hiến pháp và Luật pháp hiện hành.

Văn bản của cơ quan nhà nước cấp dưới ban hành phải phù hợp và không trái với quy định trong văn bản của các cơ quan nhà nước cấp trên.

Các văn bản quy phạm pháp luật trái với Hiến pháp, trái với các văn bản Luật và các văn bản của cơ quan nhà nước cấp trên phải được cơ quan nhà nước có thẩm quyền bãi bỏ, đình chỉ việc thi hành.

### **(2). Văn bản phải được soạn thảo đúng thể thức**

Văn bản phải đảm bảo đúng thể thức nhà nước quy định, nếu văn bản không đúng thể thức, văn bản sẽ không có giá trị pháp lý.

Cũng phải lưu ý đến thể thức trình bày của từng loại văn bản nhất định vì mỗi loại văn bản cụ thể có hình thức mẫu quy định.

### **(3). Văn bản phải được soạn thảo đúng thẩm quyền quy định**

Đối với văn bản quy phạm pháp luật, thẩm quyền soạn thảo và ban hành của các cơ quan quản lý nhà nước đã được phân định rõ nhằm tránh việc chồng chéo hay bỏ sót lĩnh vực

cần quản lý và chức năng của từng cơ quan (Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 1997, sửa đổi năm 2002).

Đối với văn bản hành chính thông thường, các cơ quan, doanh nghiệp đều có thể ban hành để phục vụ cho công việc quản lý, điều hành, giao dịch,... Cần lưu ý là một cơ quan, doanh nghiệp không thể soạn thảo và ban hành một văn bản vượt quá thẩm quyền hoặc không đúng chức năng của cơ quan đã được pháp luật quy định.

#### (4). Văn bản phải đảm bảo tính khả thi

Nếu là văn bản pháp luật thì phải phù hợp với nội dung và vấn đề mà lĩnh vực văn bản đó điều chỉnh.

Một văn bản chỉ đề cập đến những vấn đề có liên quan với nhau, còn những vấn đề khác phải được soạn thảo và trình bày ở một văn bản khác.

#### (5). Văn bản phải được trình bày bằng phong cách ngôn ngữ hành chính công vụ

Đây là phong cách ngôn ngữ dùng trong lĩnh vực luật pháp và quản lý nhà nước. Khi soạn thảo văn bản hành chính nói chung cần đảm bảo các yêu cầu của phong cách này mới tạo ra các văn bản hành chính hoàn chỉnh.

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

Quy trình soạn thảo văn bản chính gồm có 5 bước:

- Bước chuẩn bị;
- Bước làm dàn bài và đề cương;
- Bước viết thành văn;
- Bước duyệt và ký văn bản;
- Bước hoàn chỉnh, ban hành và triển khai văn bản.

## **Bước 1 : Bước chuẩn bị**

- Xác định mục đích của văn bản: Khi dự định ban hành một văn bản, cần xác định rõ văn bản ban hành cần giải quyết vấn đề gì.
- Xác định nội dung và tên loại văn bản: Xác định vấn đề cần trình bày, từ đó xác định biểu mẫu trình bày của văn bản cần soạn thảo.
- Xác định được đối tượng nhận văn bản: Xác định được đối tượng mà văn bản sẽ tác động đến.
- Thu thập và xử lý thông tin: Tập hợp thông tin, cần phải lựa chọn những thông tin cần thiết và chính xác; loại bỏ những thông tin không cần thiết, trùng lặp hoặc có độ tin cậy thấp.

## **Bước 2 : Bước làm dàn bài và đề cương**

Dựa trên cơ sở những thông tin đã thu thập được và mục đích của văn bản, người soạn thảo văn bản cần lựa chọn các thông tin để đưa vào từng phần trong cấu trúc của mẫu văn bản đã lựa chọn. Cần chú ý sắp xếp các thông tin bằng hình thức tóm tắt những ý chính để tạo thành đề cương.

## **Bước 3 : Bước viết thành văn**

Dựa trên đề cương theo mẫu, người soạn thảo sẽ tiến hành viết thành văn từng phần từ trình bày từ thể thức đến nội dung văn bản.

Văn bản hình thành ở giai đoạn này gọi là bản thảo.

## **Bước 4: Bước duyệt và ký văn bản**

Khi văn bản hoàn chỉnh, người soạn thảo phải trình bày lại thành bản sạch sẽ để trình duyệt. Bản thảo được duyệt gọi là bản gốc. Bản gốc là cơ sở pháp lý để hình thành bản chính.

Khi duyệt bản thảo thủ trưởng hoặc người được thủ trưởng uỷ quyền sẽ duyệt các vấn đề sau:

- Thẩm quyền ban hành;
- Thể thức của văn bản;
- Nội dung văn bản.

Trong văn bản được duyệt, người duyệt phải ghi ý kiến 4 nội dung: duyệt, số nhân bản để ban hành, ngày duyệt, chữ ký người duyệt. Vị trí ghi ở phía lề trái, dưới số và ký hiệu của văn bản.

### **Bước 5: Bước hoàn chỉnh, ban hành và triển khai văn bản.**

Các công việc ở giai đoạn này do nhân viên văn thư thực hiện, người soạn thảo có thể phối hợp để hoàn thành quy trình.

- Từ bản gốc đã duyệt, hình thành bản trình ký. Bản trình ký phải tuyệt đối trung thành với bản gốc. Trước khi trình ký phải kiểm tra kỹ văn bản về thể thức, về nội dung, về lỗi diễn đạt(lỗi chính tả, lỗi ngữ pháp).
- Trình bày văn bản cho trưởng phòng hoặc thủ trưởng trực tiếp kiểm tra và ký tắt về phía bên phải thành phần thể thức ký của bản trình ký.
- Nhân bản, bản trình ký.
- Trình thủ trưởng hoặc người được thủ trưởng uỷ quyền ký chính thức.
- Đóng dấu lên chữ ký, đăng ký vào sổ công văn đi, ghi số, ký hiệu và ngày, tháng, năm ban hành văn bản.
- Chuyển văn bản đến các cá nhân và phòng ban có liên quan trong nội bộ và bên ngoài cơ quan, doanh nghiệp.

- Sau khi văn bản đã được triển khai, cần có kế hoạch theo dõi việc tổ chức thực hiện của các bộ phận để kịp thời điều chỉnh cho phù hợp với thực tế, rút kinh nghiệm trong việc ban hành văn bản mới.

## 8.6. SOẠN THẢO MỘT SỐ LOẠI VĂN BẢN HÀNH CHÍNH THÔNG DỤNG

### 8.6.1. Soạn thảo quyết định

#### 8.6.1.1. Khái niệm về quyết định

Quyết định là loại hình văn bản dùng để quy định hay định ra chế độ, chính sách (quyết định quy phạm pháp luật) hoặc áp dụng chế độ chính sách một lần cho một đối tượng cụ thể (quyết định hành chính cá biệt).

#### 8.6.1.2. Phân loại

Có 2 loại:

- Quyết định quy phạm pháp luật;
- Quyết định hành chính cá biệt.

##### a. Quyết định quy phạm pháp luật:

Là quyết định ban hành những quy định về chủ trương, thể lệ, nhiệm vụ, quyền hạn tổ chức bộ máy.

##### b. Quyết định hành chính cá biệt:

Là quyết định ban hành quy định về tổ chức và điều chỉnh hoạt động của cơ quan, đơn vị trong việc chấp hành luật. Thường được cơ quan ban hành trong các trường hợp sau :

- Quyết định ban hành các chế độ chính sách trong cơ quan, đơn vị như ban hành chế độ công tác, nội quy hoạt động,...

- Quyết định về công tác tổ chức nhân sự, lao động tiền lương bao gồm các quyết định tiếp nhận, tăng lương, kỷ luật cho thôi việc, bổ nhiệm, điều động cán bộ, nhân viên ...
- Quyết định về việc thực hiện các quy định trong quản lý sản xuất, kinh doanh, quản lý tài sản như thanh lý, kiểm kê, cấp phát vật tư tài sản...

#### **8.6.1.3. Thẩm quyền ban hành quyết định**

- Đối với quyết định quy phạm pháp luật, thẩm quyền được quy định cụ thể trong Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 1996, sửa đổi năm 2002.
- Đối với quyết định áp dụng quy phạm pháp luật, thẩm quyền ban hành căn cứ tư cách pháp nhân của cơ quan, doanh nghiệp.

#### **8.6.1.4. Nội dung của quyết định**

Nội dung của quyết định có 2 phần:

- Phần các căn cứ ban hành quyết định;
- Phần nội dung điều chỉnh.

##### **@. Phần các căn cứ ban hành quyết định**

Gồm căn cứ pháp lý và căn cứ thực tế.

###### **-Căn cứ pháp lý:**

Dùng để ban hành quyết định gồm căn cứ thẩm quyền và căn cứ áp dụng.

+ **Căn cứ thẩm quyền:** Cần phải đưa vào trong quyết định như là một nguyên tắc để chứng minh cho quyền chủ thể pháp nhân được ban hành văn bản nhằm điều chỉnh các mối quan hệ trong phạm vi chức năng và quyền hạn của mình. Căn cứ thẩm quyền được nêu dưới hình thức quyết định thành lập cơ quan, doanh nghiệp.

**+ Căn cứ áp dụng:** Là phần nêu cơ sở pháp lý sẽ sử dụng trong nội dung điều chỉnh. Một quyết định nếu trái pháp luật sẽ không có giá trị pháp lý. Vì thế, trong phần căn cứ áp dụng của quyết định phải nêu các văn bản quy phạm pháp luật về chế độ, chính sách có liên quan đến nội dung điều chỉnh của quyết định như các loại văn bản Luật( Pháp lệnh, Nghị định của Chính phủ), thông tư hướng dẫn về quyết định ban hành hoặc quyết định chế độ chính sách của cơ quan cấp bộ, các văn bản khác của các cơ quan quản lý nhà nước ở cấp địa phương về những vấn đề có liên quan.

**- Căn cứ thực tế**

Là những điều kiện hay tình hình thực tiễn làm cơ sở để ban hành quyết định. Phần này thường nêu các văn bản như: Công văn, tờ trình, dự án...của các đơn vị trực thuộc có liên quan đến nội dung điều chỉnh của quyết định. Cũng có thể thông qua việc xem xét tình hình thực tế (về đối tượng, nhu cầu và tình hình hoạt động của doanh nghiệp) có liên quan đến đối tượng và hành vi điều chỉnh. Đôi khi quyết định cũng có thể dựa vào những cơ sở thực tế có tính chất chung chung để làm căn cứ thực tế (như căn cứ năng lực, phẩm chất của cán bộ, và nhu cầu công tác của cơ quan, doanh nghiệp).

**Lưu ý:** Mỗi căn cứ pháp lý và thực tế có thể dẫn nhiều văn bản liên quan. Khi viện dẫn, mỗi văn bản được trình bày bằng dấu gạch đầu dòng.

**@. Phần nội dung điều chỉnh**

Soạn thành các điều khoản khác nhau thể hiện các mệnh lệnh và các yêu cầu của cơ quan, doanh nghiệp. Số lượng các điều phụ thuộc vào nội dung và đối tượng điều chỉnh. Tuy nhiên mỗi quyết định phải có ít nhất 2 điều: một

điều trình bày nội dung điều chỉnh và một điều nêu điều khoản thi hành.

Các điều của quyết định được trình bày ngắn, gọn, cô đọng và sắp xếp theo trình tự logic nhất định, cụ thể như sau:

**Điều 1.** Phải nêu bốn nội dung:

- Hành vi điều chỉnh;
- Đối tượng được điều chỉnh;
- Mức độ điều chỉnh;
- Thời gian điều chỉnh.

Ví dụ:

**Điều 1.** Nay tăng lương/bổ nhiệm cho ông/bà.....

Từ ...đến...kể từ ngày...tháng...năm.....

**Điều 2.** Nêu những vấn đề kèm theo khi thực hiện điều chỉnh.

**Điều 3.** Nêu điều khoản thi hành. Cụ thể cần xác định rõ các đối tượng trực tiếp hoặc liên quan có trách nhiệm thi hành quyết định bằng cách liệt kê chức danh của các đối tượng đó.

Ví dụ:

**Điều 3.** Các ông/bà...(trưởng phòng hay trưởng đơn vị đề nghị, trưởng các phòng ban có liên quan và đối tượng được điều chỉnh) chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

### **Ví dụ1: Mẫu Quyết định chung**

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN  
TÊN CƠ QUAN

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

Số ...../ QĐ-.....(1)....

Địa danh, ngày ... tháng... năm...

## QUYẾT ĐỊNH

Về việc .....(2).....

### THẨM QUYỀN BAN HÀNH (1)

- Căn cứ .....(3).....;
- .....;
- Theo đề nghị của .....

*Sachvui.Com*  
QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. ....(4).....

Điều 2. ....

Điều 3. Các ..... chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

Nơi nhận:

QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ

-....

(chữ ký tên, dấu)

Lưu: VT.

Nguyễn Văn A

#### Ghi chú:

- (1). Chữ viết tên cơ quan ban hành quyết định.
- (2). Trích yếu nội dung quyết định.
- (3). Căn cứ trực tiếp để ban hành quyết định.
- (4). Nội dung của quyết định.

## Ví dụ 2: Mẫu Quyết định thành lập cơ quan, doanh nghiệp

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số : ...../ QĐ-...(1)....

Địa danh, ngày ... tháng... năm...

### QUYẾT ĐỊNH

Về việc thành lập cơ quan, doanh nghiệp

#### THẨM QUYỀN BAN HÀNH

- Căn cứ Quyết định số.../...ngày...tháng..năm..của...về việc thành lập cơ quan, tổ chức;
- Căn cứ ... (văn bản hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền) số...ngày...tháng...năm...;
- Căn cứ Tờ trình số...của...ngày...tháng...năm...;
- Xét theo đề nghị của...,

#### QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Nay thành lập..., trực thuộc..., từ ngày...tháng..năm.....

Điều 2. Chức năng nhiệm vụ của.....

Điều 3. Cơ cấu tổ chức và nhân sự.....

Điều 4. Các Ông/Bà Trưởng phòng Tổ chức cán bộ, Trưởng các phòng ban có liên quan và... chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

Nơi nhận:

QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ

(chữ ký, dấu)

.....

.....

-Lưu: VT.

Nguyễn văn A

## Ví dụ 3: Mẫu Quyết định tuyển dụng

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số :...../ QĐ-...(1)...

Địa danh, ngày ... tháng... năm...

### QUYẾT ĐỊNH

Về việc tuyển dụng và phân công công tác

GIÁM ĐỐC CÔNG TY.....

- Căn cứ quyết định số.../...ngày...tháng...năm...của...về việc thành lập doanh nghiệp;
- Căn cứ văn bản số.../...ngày...tháng...năm...của... về việc quy định phân công, phân cấp về quản lý cán bộ;
- Xét yêu cầu công tác và khả năng cán bộ nhân viên;
- Xét đề nghị của ông Trưởng phòng Tổ chức cán bộ,

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Tuyển dụng Ông/Bà...sinh ngày...tháng...năm..., quê quán ...về công tác tại ...kể từ ngày...tháng...năm....

**Điều 2.** Ông/Bà...được hưởng ...% mức lương khởi điểm của ngạch...mã số...hệ số... và các khoản phụ cấp theo quy định của pháp luật hiện hành.

**Điều 3.** Các Ông/Bà Trưởng phòng Tổ chức cán bộ, Trưởng phòng Kế toán tài vụ, Trưởng đơn vị (hoặc bộ phận nơi cán bộ nhân viên đang công tác) và Ông/Bà...chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

Nơi nhận:

-.....

-.....

-Lưu: VT.

QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ

(chữ ký, dấu)

Nguyễn Văn A

## Ví dụ 4: Mẫu Quyết định về việc nâng bậc lương cho cán bộ công nhân viên

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

TÊN CƠ QUAN

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số ...../ QĐ.....(1).....

Địa danh, ngày ... tháng... năm...

### QUYẾT ĐỊNH

#### Về việc nâng bậc lương cho cán bộ CNV

#### GIÁM ĐỐC CÔNG TY.....

- Căn cứ quyết định số.../...ngày...tháng...năm...của...về việc thành lập doanh nghiệp;
- Căn cứ quyết định số.../...ngày...tháng...năm...của...về việc quy định phân công, phân cấp cán bộ công nhân viên;
- Căn cứ văn bản số.../...ngày...tháng...năm...của....về việc nâng lương;
- Xét yêu cầu công tác và năng lực của cán bộ công nhân viên;
- Xét đề nghị của Hội đồng xét lương,

#### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều1.**Nay nâng bậc lương đối với Ông/Bà...cán bộ (nhân viên) phòng...được hưởng mức lương mới là.....

**Điều2.** Lương mới của Ông/Bà...được hưởng kể từ ngày...tháng...năm...và đây là mức lương thời gian làm cơ sở để xét lương lần sau.

**Điều3.** Các Ông Chánh văn phòng (Trưởng phòng Hành chính), Trưởng phòng Tổ chức cán bộ, Trưởng phòng Kế toán tài vụ và Ông/Bà...chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

*Noi nhận:*

**QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ**

-.....

(chữ ký, dấu)

-Lưu:VT.

Nguyễn văn A

## Ví dụ 5: Mẫu Quyết định xử lý kỷ luật cán bộ nhân viên

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số :...../ QĐ.....(1)..... Địa danh, ngày ... tháng... năm...

### QUYẾT ĐỊNH

Về việc xử lý kỷ luật cán bộ nhân viên

#### GIÁM ĐỐC CÔNG TY.....

- Căn cứ quyết định số.../..ngày...tháng...năm...của...về việc thành lập doanh nghiệp;
- Căn cứ ... (văn bản quy định của cơ quan có thẩm quyền) về xử lý kỷ luật và trách nhiệm vật chất đối với công chức (hoặc người lao động);
- Xét tính chất và mức độ vi phạm của Ông/Bà...về việc.....;
- Xét đề nghị của ông Trưởng phòng Tổ chức cán bộ,

#### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Nay thi hành kỷ luật Ông/Bà ...giữ trách nhiệm...bằng hình thức...kể từ ngày...tháng...năm.....

**Điều 2.** Các Ông/Bà Trưởng phòng Tổ chức cán bộ, Trưởng các phòng ban có liên quan và Ông/Bà...chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

Nơi nhận:

QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ

..... (chữ ký, dấu)

.....

-Lưu: VT.

Nguyễn văn A

# Ví dụ 6: Mẫu Quyết định về việc cho cán bộ công nhân viên thôi việc

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số :...../ QĐ-.....(1).....

Địa danh, ngày ... tháng ... năm...

## QUYẾT ĐỊNH

Về việc cho cán bộ công nhân viên thôi việc

### GIÁM ĐỐC CÔNG TY.....

- Căn cứ quyết định số.../...ngày...tháng...năm...của...về việc thành lập doanh nghiệp;
- Căn cứ văn bản về việc quy định phân công, phân cấp về quản lý cán bộ;
- Xét đơn xin nghỉ việc của Ông/Bà...cán bộ công nhân viên đơn vị...;
- Xét quá trình tham gia công tác từ ngày...tháng...năm...;
- Xét đề nghị của ông Trưởng phòng Tổ chức cán bộ.

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Nay giải quyết cho Ông/Bà...cán bộ công nhân viên thuộc đơn vị...được thôi việc kể từ ngày...tháng...năm....

**Điều 2.** Ông/Bà...được hưởng trợ cấp thôi việc là...tháng lương và các khoản phụ cấp, trợ cấp(nếu có) theo chế độ hiện hành.

**Điều 3.** Các Ông/Bà Trưởng phòng Tổ chức cán bộ, Trưởng phòng Kế toán Tài vụ,Trưởng đơn vị(hoặc bộ phận nơi cán bộ nhân viên đang công tác) và Ông/Bà...chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

**Nơi nhận:** **QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ**

.....; **(chữ ký, dấu)**

**Lưu VT.** **Nguyễn Văn A**

## **8.6.2. Soạn thảo công văn**

### **8.6.2.1. Khái niệm công văn**

Công văn là hình thức văn bản không có tên loại cụ thể. Là một loại văn bản hành chính được dùng phổ biến trong các cơ quan, doanh nghiệp. Công văn là phương tiện giao tiếp chính thức của các cơ quan, doanh nghiệp, giữa các cơ quan, doanh nghiệp với công dân. Công văn có nội dung bao quát rộng rãi, bao gồm tất cả các vấn đề hoạt động thường xuyên của các cơ quan, doanh nghiệp.

Nội dung công văn không chứa đựng quy phạm pháp luật và những quyết định pháp luật.

### **8.6.2.2. Các loại công văn hành chính**

Căn cứ vào nội dung công văn được chia thành:

- Công văn mời họp;
- Công văn chất vấn, yêu cầu, kiến nghị, đề nghị;
- Công văn trả lời (phúc đáp);
- Công văn hướng dẫn;
- Công văn giải thích;
- Công văn đôn đốc; nhắc nhở;
- Công văn chỉ đạo;
- Công văn cảm ơn,...

### **8.6.2.3. Đặc điểm của công văn hành chính**

- Chủ thể ban hành công văn là cơ quan nhà nước, các tổ chức, doanh nghiệp có pháp nhân, cán bộ, công chức nhà nước có thẩm quyền.
- Công văn hành chính phải tuân thủ các quy định về thể thức, nội dung do nhà nước quy định.
- Công văn hành chính phải thể hiện đặc trưng của văn phong hành chính công vụ.

- Công văn cần viết ngắn, gọn, rõ ràng. Mỗi công văn thường chỉ nêu một vấn đề để tạo điều kiện cho việc nghiên cứu giải quyết.

#### **8.6.2.4.Nội dung của công văn hành chính**

Thông thường nội dung công văn có ba phần chính

**- Phần mở đầu:**

Nêu rõ lý do, mục đích của việc ban hành công văn.

**- Phần nội dung:**

Được diễn đạt bằng văn xuôi với mục đích thông báo, truyền tin. Tùy theo vấn đề công văn đề cập đến mà người soạn thảo có thể viết thành một đoạn văn hay một câu dài. Nếu có nhiều vấn đề cần phải trao đổi hoặc trả lời, người soạn thảo có thể trình bày nội dung bằng hệ thống đề mục(đánh số Årập 1,2,3...)

**- Phần kết thúc:**

Trong nhiều trường hợp kết thúc chỉ mang tính hình thức, nhưng cũng rất cần thiết. Nếu là công văn mời họp, phần kết thúc thông thường là: “Đề nghị...đến dự họp đầy đủ, đúng giờ để buổi họp thu nhiều kết quả...”. Trong một số công văn khác, phần kết thúc thường là lời chào trân trọng hoặc nêu yêu cầu nếu cá nhân, cơ quan, tổ chức nhận được văn bản. Trong phần kết thúc công văn, người soạn thảo cần đặc biệt lưu ý đến quan hệ vai của các bên giao tiếp bằng văn bản: gửi cho cơ quan cấp trên, gửi cho các cơ quan ngang hàng hoặc gửi cho cấp dưới để lựa chọn văn phong phù hợp.

#### **8.6.2.5.Kỹ thuật soạn thảo một số công văn**

##### **8.6.2.5.1.Công văn mời họp:**

Nội dung công văn mời họp có ba phần:

- Phần mở đầu: Nêu rõ lý do, mục đích của cuộc họp, hội nghị.
  - Phần nội dung: Nêu nội dung chính của cuộc họp, hội nghị. Nêu thành phần tham dự, thời gian, địa điểm.
  - Phần kết thúc: Lời yêu cầu, đề nghị các đại biểu đến dự đúng giờ, đúng thành phần hoặc lời mong đợi sự có mặt của đại biểu.

### **Ví dụ: Mẫu soạn thảo công văn mời họp**

**TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN** **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**TÊN CƠ QUAN** **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số:...../....(1).... Địa danh, ngày ... tháng ... năm ...

V/v.....(2)....

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

**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

V/v.....(2)....

Kính gửi:

Thưa lệnh Giám đốc công ty kính gửi Ông/Bà.....tham dự cuộc họp  
về.....

Thời gian: Từ...giờ...ngày...tháng...năm...

**Địa điểm:**

Đề nghị.....

Yêu cầu đến họp đúng thành phần được mời.

## Nếu khôn

theo địa chỉ .....

Nếu không thành công được xác nhận Ông/Bà bao trước .... giờ, ngày ... tháng ... năm ...  
theo địa chỉ .....

Xin chân thành cảm ơn.

### **Noi nhận:**

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

.....

### (chữ ký, dấu)

Ghi chép

(1) Viết tắt tên cơ quan ban hành và bản

## (2) Trích yếu nội dung văn bản

### **8.6.2.5.2.Công văn chất vấn, yêu cầu, kiến nghị, đề nghị**

Nội dung công văn chất vấn, yêu cầu, kiến nghị, đề nghị có ba phần:

- Phần mở đầu: Nêu rõ lý do mục đích của việc chất vấn, yêu cầu, kiến nghị, đề nghị.
- Phần nội dung: Nêu thực trạng tình hình dẫn đến việc phải đề xuất, chất vấn, yêu cầu, kiến nghị, đề nghị. Nêu rõ nội dung cụ thể và thời hạn cần được xem xét giải quyết vấn đề.
- Phần kết thúc: Nêu sự mong mỏi được quan tâm giải quyết và lời cảm ơn.

#### **Ví dụ: Mẫu soạn thảo công văn đề nghị, kiến nghị**

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN: CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

TÊN CƠ QUAN: Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số : ...../....(1)..... Địa danh, ngày ... tháng... năm...

V/v..... (2).....

Kính gửi:.....(3).....

Nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho chúng tôi trong việc...(4).....

Hiện nay.....(5).....

Để giải quyết vấn đề nêu trên .....(6).... dự kiến...(7)...và đề nghị.....(3).....

.....(8).....

Vậy...(6)...kính đề nghị...(3)...xem xét và quan tâm giải quyết , giúp đỡ. Nếu có khó khăn đề nghị quý cơ quan cho chúng tôi biết kịp thời.

Xin chân thành cảm ơn.

Nơi nhận:

### QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ

.....

(chữ ký, dấu)

-Lưu VT.

Nguyễn văn A

#### Ghi chú:

- (1) Viết tắt tên cơ quan.
- (2) Trích yếu nội dung.
- (3) Tên cơ quan được đề nghị.
- (4) Lý do đề nghị, yêu cầu.
- (5) Nêu thực trạng của vấn đề cần đề nghị, yêu cầu. Cần viết rõ ràng, có chứng cứ, luận giải nhằm tạo tính thuyết phục cao.
- (6) Tên cơ quan đề nghị, yêu cầu.
- (7) Kế hoạch định thực hiện.
- (8) Nội dung các đề nghị, yêu cầu cụ thể.

#### 8.6.2.5.3. Công văn trả lời(công văn phúc đáp)

Nội dung công văn trả lời(công văn phúc đáp) gồm có ba phần:

- Phần mở đầu: ghi rõ trả lời theo công văn, số, ký hiệu, ngày tháng, năm, của ai, về vấn đề gì.
- Phần nội dung: Nêu những câu trả lời trực tiếp từng vấn đề được yêu cầu. Nếu phần nào hoặc vẫn đề nào chưa trả lời được phải giải thích rõ lý do vì sao.
- Phần kết thúc: Thể hiện sự quan tâm của người trả lời đối với người hỏi (mang tính xã giao).

## Ví dụ: Mẫu soạn thảo công văn trả lời(phúc đáp)

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN  
TÊN CƠ QUAN

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

Số : .....(1).....  
V/v.....(2).....

.....(3)....., ngày ... tháng... năm...

Kính gửi: .....(4).....

Trả lời(hoặc phúc đáp) công văn số...ngày...của...(4).....

về vấn đề.....(5)..... có ý kiến như sau:

.....(6).....

Trên đây là ý kiến trả lời chính thức của chúng tôi về công văn số...của Quý cơ quan. Nếu có vấn đề gì chưa rõ đề nghị Quý cơ quan vui lòng báo cho chúng tôi được rõ bằng văn bản, chúng tôi sẽ có biện pháp giải quyết kịp thời.

Xin chân thành cảm ơn.

Nơi nhận: QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ

.....  
.....  
(chữ ký, dấu)

-Lưu VT.

Nguyễn Văn A

Ghi chú:

- (1) Viết tắt tên cơ quan.
- (2) Trích yếu nội dung.
- (3) Địa danh.
- (4) Tên cơ quan, tổ chức, cá nhân được phúc đáp.
- (6) Nội dung phúc đáp.

#### **8.6.2.5.4.Công văn đôn đốc, nhắc nhở**

Nội dung công văn đôn đốc, nhắc nhở có ba phần:

-Phần mở đầu: Nhắc lại một chủ trương, một chính sách, một kế hoạch, một quyết định, một văn bản đã được chỉ đạo để thực hiện.

-Phần nội dung: Tóm tắt tình hình thực hiện, đề ra biện pháp tiếp tục thực hiện, những mặt còn tồn tại, giao trách nhiệm cho cơ quan đơn vị cấp dưới tiếp tục tổ chức thực hiện và nêu thời gian thực hiện.

-Phần kết thúc: Yêu cầu cơ quan, đơn vị cấp dưới khẩn trương khai và báo cáo kết quả cho ban chỉ đạo kiểm tra.

#### **Ví dụ: Mẫu soạn thảo công văn đôn đốc, nhắc nhở**

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

TÊN CƠ QUAN

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số :...../....(1).....

.....(3.....), ngày ... tháng... năm...

V/v..... (2).....

Kính gửi:.....(4).....

Thực hiện chủ trương của.....(5).....và chỉ thị của.....(6).....

về việc....., .....(7).....đã triển khai một số công tác như sau:

.....(8).....

Tuy nhiên kết quả đạt được so với tiến độ và yêu cầu đặt ra còn rất chậm. Đó là do...(9).....

Trước tình hình đó, để hoàn thành kế hoạch đặt ra,...(7)...nhắc nhở các...(4)...cần tập trung làm một số công việc như sau:

.....(10).....

Từ nay trở đi, ... (4)...định kỳ vào ngày...hàng tháng báo cáo tình hình thực hiện kế hoạch về...(11)...Các...(4)...cần khẩn trương triển khai thực hiện các nhiệm vụ đã được giao.

Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, đề nghị phản ánh kịp thời, trực tiếp cho...(7)...để có hướng chỉ đạo và giải quyết.

**Nơi nhận: QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ**

..... (chữ ký, dấu)

.....

-Lưu VT.

Nguyễn văn A

Ghi chú:

- (1) Viết tắt tên cơ quan.
- (2) Trích yếu nội dung.
- (3) Địa danh.
- (4) Tên cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm giải quyết chính.
- (5) Có thể là văn bản nào đó khác của cấp trên liên quan đến vấn đề nhắc nhở, dôn đốc.
- (6) Tên cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp ban hành công văn này.
- (7) Tên doanh nghiệp được dôn đốc.
- (8) Nội dung những công việc đã triển khai.
- (9) Những nguyên nhân, lý do làm hạn chế thực hiện những nhiệm vụ đặt ra
- (10) Những nội dung công việc phải thực hiện sau khi có công văn này.
- (11) Tên cơ quan, doanh nghiệp có trách nhiệm tổng hợp.

#### **8.6.2.5.5.Công văn hướng dẫn, giải thích**

Nội dung công văn hướng dẫn, giải thích có ba phần:

- Phần mở đầu: Phân tích sơ bộ nguồn gốc, xuất sứ của chủ trương, chính sách, quyết định sẽ được hướng dẫn, giải thích trong công văn.
- Phần nội dung: Phân tích ý nghĩa tác dụng của chủ trương chính sách đó về mặt kinh tế, xã hội, chính trị. Nêu rõ mục đích của chủ trương, chính sách và cách tổ chức thực hiện.
- Phần kết thúc: Thể hiện sự quan tâm của đơn vị mình đối với việc hướng dẫn và giải thích công văn.

#### **Ví dụ: Mẫu soạn thảo công văn hướng dẫn, giải thích**

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

TÊN CƠ QUAN

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số :...../....(1).....

.....(3)....., ngày ... tháng... năm...

V/v..... (2).....

Kính gửi:.....(4).....

Thực hiện...(5)...của...(6)...về việc...(7)..., trong thời gian thực hiện vừa qua cho thấy nhiều quy định được hiểu khác nhau và áp dụng không thống nhất làm phát sinh những hậu quả đáng tiếc, do đó...(8)...giải thích cụ thể một số quy định trong văn bản nêu trên như sau:

.....(9).....

Trong quá trình thực hiện nếu có điều gì còn chưa rõ hoặc còn vướng mắc đề nghị các cơ quan, đơn vị phản ánh bằng văn bản về...(8)...theo địa chỉ sau.....để giải quyết.

Văn bản này thay thế văn bản giải thích số...ngày...của...(8).....

**Nơi nhận:** **QUYỀN HẠN, CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ**

(chữ ký, dấu)

-Lưu VT.

Nguyễn Văn A

**Ghi chú:**

- (1) Viết tắt tên cơ quan.
- (2) Trích yếu nội dung..
- (3) Tên cơ quan, tổ chức, cá nhân được phúc đáp.
- (5) Tên loại, số và ký hiệu văn bản được giải thích.
- (6) Tác giả của văn bản được giải thích.
- (7) Trích yếu của văn bản được giải thích.
- (8) Tên cơ quan giải thích.
- (9) Nội dung giải thích:

### 8.6.3. Soạn thảo báo cáo

#### 8.6.3.1. Khái niệm:

Báo cáo là văn bản dùng để phản ánh tình hình, sự việc, vụ việc, quá trình hoạt động của cơ quan, đơn vị, cá nhân trong một khoảng thời gian cụ thể, giúp cho việc

**đánh giá tình hình thực tế trong quản lý, lãnh đạo và đề xuất những chủ trương mới cho thích hợp.**

### **8.6.3.2. Yêu cầu của báo cáo**

- Báo cáo phải trung thực, khách quan, chính xác;
- Báo cáo phải cụ thể, trọng tâm;
- Báo cáo phải kịp thời, nhanh chóng.

### **8.6.3.3. Phân loại báo cáo**

- Báo cáo công tác;
- Báo cáo chuyên đề;
- Báo cáo chuyên môn;
- Báo cáo chung;
- Báo cáo thực tế.

### **8.6.3.4. Phương pháp soạn thảo báo cáo**

Báo cáo không có mẫu trình bày hay bố cục nhất định. Nếu báo cáo được viết theo mẫu quy định thì người đoạn thảo chỉ cần thu thập dữ liệu rồi điền vào chỗ quy định. Nếu báo cáo không có mẫu thì phải tiến hành các bước sau:

#### **a. Bước chuẩn bị:**

- Xác định mục đích của báo cáo theo yêu cầu của cấp trên hoặc do tính chất của công việc đang thực hiện quyết định
- Thu thập dữ liệu cần báo cáo
- Sắp xếp tổng hợp các dữ liệu theo một trật tự nhất định để đưa vào báo cáo
- Dự kiến đánh giá tình hình, rút kinh nghiệm, đề xuất ý kiến lên cấp trên

## b. Bước viết báo cáo

- **Báo cáo sơ kết:** Kiểm điểm việc đã làm được, chia làm được, ưu điểm. Khuyết điểm; nguyên nhân, những biện pháp cần có để tiếp tục thực hiện những nhiệm vụ còn lại.
- **Báo cáo tổng kết:** Yêu cầu cũng như báo cáo sơ kết nhưng chi tiết hơn, cụ thể hơn, tổng hợp toàn bộ sự việc, nhiệm vụ đã hoàn thành hoặc chưa hoàn thành. Trên cơ sở đó đề ra phương hướng, nhiệm vụ cho công việc sắp tới.

### @. Nội dung của báo cáo:

- **Phần mở đầu:** Nêu những điểm chính về chủ trương, công tác, nhiệm vụ được giao, nêu hoàn cảnh thực hiện (những khó khăn, thuận lợi có ảnh hưởng chi phối đến kết quả thực hiện)
- **Phần nội dung:** Kiểm điểm những việc đã làm được, chưa làm được, nguyên nhân, đánh giá phương hướng.
- **Phần kết luận:** Nêu những mục tiêu, nhiệm vụ mới, những biện pháp thực hiện, những kiến nghị, đề nghị sự giúp đỡ hỗ trợ của cấp trên

Với những báo cáo quan trọng người dự thảo cần dựa vào dàn ý trên để viết thành dự thảo báo cáo, sau đó tổ chức góp ý để điều chỉnh, sửa chữa, bổ sung, biên tập hoàn chỉnh rồi trình lãnh đạo phê duyệt.

## VÍ DỤ: BIỂU MẪU BÁO CÁO LÊN ĐƠN VỊ CẤP TRÊN

ĐƠN VỊ CHỦ QUẢN  
TÊN DOANH NGHIỆP

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

Số:.....

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

### BÁO CÁO

Về việc \_\_\_\_\_

Kính gửi:.....

- Đặc điểm tình hình chính, lý do báo cáo
- Nêu những nội dung báo cáo
- Nêu những thuận lợi, khó khăn
- Nêu những kiến nghị, đề xuất

Trân trọng báo cáo.

Nơi nhận :

TRƯỞNG ĐƠN VỊ BÁO CÁO

- Như trên
- Lưu VT

Họ tên người ký

# VÍ DỤ : BÁO CÁO TỔNG KẾT CÔNG TÁC NĂM CỦA MỘT CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

ĐƠN VỊ CHỦ QUẢN

TÊN DOANH NGHIỆP

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số.....

Địa danh, ngày.....tháng .....năm....

## BÁO CÁO

Về việc tổng kết công tác năm 200...

### I.Mở đầu

- Nêu những nhiệm vụ, kế hoạch chính được đề ra phải thực hiện trong năm trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị
- Nêu khó khăn, thuận lợi trong việc tổ chức thực hiện nhiệm vụ trong năm (chỉ nêu khó khăn, thuận lợi chi phối thực hiện nhiệm vụ công tác đã đề ra)

### II.Nội dung

#### 1. Kiểm điểm những công việc đã làm được

- Thống kê những việc đã làm được bằng chữ và số
- Phân tích, so sánh kết quả đã đạt được so với nhiệm vụ được giao

#### 2. Nêu những việc chưa thực hiện được (chưa giải quyết được)

- Những tồn tại thiếu sót chính
- Nguyên nhân

#### 3. Đánh giá kết quả

- Đánh giá kết quả của những việc đã làm được, chưa làm được

- Những kinh nghiệm rút ra
- Nêu điển hình tiên tiến (tập thể, cá nhân) và đề nghị khen thưởng, biểu dương

### **III. Phương hướng nhiệm vụ của năm sau**

- Xác định rõ mục tiêu cần đạt được
- Những nhiệm vụ cụ thể để thực hiện mục tiêu đã đề ra
- Các biện pháp cần được áp dụng để thực hiện các nhiệm vụ

### **IV. Kiến nghị lên cấp trên**

Nhằm tạo điều kiện hỗ trợ cho việc thực hiện tốt phương hướng và nhiệm vụ của năm sau như:

- Đề nghị về tổ chức, nhân sự
- Đề nghị về cơ chế, chính sách
- Đề nghị cơ sở vật chất

### **V. Kết luận**

*Noi nhận:*

**GIÁM ĐỐC**

- (Ký tên, đóng dấu)
- Lưu VT

**Họ tên người ký**

#### **8.6.4. Soạn thảo biên bản**

##### **8.6.4.1. Khái niệm**

Biên bản là văn bản hành chính dùng để ghi chép lại những sự việc đã xảy ra hoặc đang diễn ra để làm chứng cứ pháp lý về sau.

#### **8.6.4.2.Phân loại**

Căn cứ vào tính chất , biên bản được chia thành các loại sau:

- Biên bản hội nghị, hội họp: dùng để ghi chép lại tiến trình tổ chức, thực hiện hội nghị, hay hội họp.
- Biên bản hành chính: ghi chép cách tiến hành một công việc theo quy định hành chính như biên bản mở đề thi, biên bản giao nhận và bàn giao, biên bản nghiệm thu hợp đồng...
- Biên bản có tính chất pháp lý: ghi chép những vụ việc có liên quan đến pháp luật như biên bản phiên toà, biên bản khám nghiệm tử thi, biên bản tai nạn giao thông,...

#### **8.6.4.3.Phương pháp ghi biên bản**

Nội dung của biên bản thường gồm 3 phần:

##### **@. Phần mở đầu:**

- Ghi rõ thời gian , địa điểm lập biên bản;
- Thành phần tham dự.

##### **@. Phần nội dung :**

- Nếu là biên bản hội họp hoặc vụ việc đang diễn ra, thì ghi theo tiến trình của cuộc họp, hội nghị, vụ việc đó.
- Nếu là biên bản vụ việc đã xảy ra, thì mô tả lại hiện trường, ghi chép lại lời khai của nhân chứng, đương sự hoặc nhận định của những người có liên quan.

##### **@. Phần kết thúc:**

- Ghi thời gian, địa điểm kết thúc việc lập biên bản.
- Nếu biên bản được đọc thông qua những người tham dự thì phải ghi rõ ràng, hoặc nếu biên bản được lập thành nhiều bản thì phải ghi rõ số bản được lập.

- Biên bản phải có chữ ký của cán bộ lập biên bản và chữ ký của chủ toạ(nếu là biên bản hội họp), hoặc tùy theo tính chất của vụ việc, biên bản phải có chữ ký của người đại diện tổ chức vi phạm, chữ ký của người làm chứng, và người bị hại.

## VÍ DỤ: MẪU BIÊN BẢN HỘI HỌP, HỘI NGHỊ

ĐƠN VỊ CHỦ QUẢN  
TÊN DOANH NGHIỆP

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

Số:....

Địa danh, ngày.....tháng.....năm.....

### BIÊN BẢN

Họp.....

#### 1. Thời gian họp

- Khai mạc...giờ...ngày...tháng...năm.....
- Địa điểm tại.....
- Nội dung họp.....

#### 2. Thành phần dự họp

- Thành viên...có mặt..trên tổng số.....
- Tổng số thành viên tham dự họp.....

#### 3. Chủ toạ kỳ họp

#### 4. Thư ký cuộc họp

#### 5. Các báo cáo tại cuộc họp

#### 6. Thảo luận tại cuộc họp

#### 7. Kết thúc kỳ họp

THƯ KÝ

(Ký tên)

Nơi nhận:

-

-Lưu : VT.

CHỦ TỌA

(Ký tên, đóng dấu)

Họ tên người ký

# VÍ DỤ: MẪU BIÊN BẢN BÀN GIAO CÔNG VIỆC

ĐƠN VỊ CHỦ QUẢN

TÊN DOANH NGHIỆP

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số:.....

Địa danh (1), ngày.....tháng.....năm.....

## BIÊN BẢN

Về việc bàn giao.....(2).....

-Căn cứ quyết định số.....ký/hiệu..ngày...tháng...năm..của  
về việc.....

Hôm nay, ngày...tháng...năm..lúc..giờ(3) chính thức bàn giao cho.....

### I.Nội dung bàn giao chính thức gồm các mục sau đây:

1. Về chức năng, nhiệm vụ.
2. Về tổ chức.
3. Về nhân sự.
4. Về cơ sở vật chất.
5. Về hồ sơ, tài liệu lưu trữ.

### II.Những việc khác

- 1.....
- 2.....

Biên bản này được lập thành..(5)..bản để gửi đến các nơi có liên quan như  
sau:

- 1.....
- 2.....

Biên bản lập tại..ngày...giờ..nơi trên.

**ĐẠI DIỆN BÊN GIAO**

(Ký tên, họ và tên)

**ĐẠI DIỆN BÊN NHẬN**

(Ký tên, họ và tên)

**Chứng thực(xác nhận)của cơ quan(cấp) ra quyết định bàn giao**

**Địa danh, ngày...tháng..năm...**

**...(6)...**

**(Ký tên, đóng dấu)**

**Ghi chú:**

- (1). Địa danh.
- (2). Trích yếu.
- (3). Tên, bộ phận, cá nhân bàn giao.
- (4). Tên, bộ phận cá nhân nhận bàn giao.
- (5). Số lượng văn bản.
- (6). Thẩm quyền ký.

## **8.6.5. Soạn thảo hợp đồng**

### **8.6.5.1. Khái niệm**

Hợp đồng là sự thỏa thuận giữa các cá nhân, tổ chức để xác lập, thay đổi hay chấm dứt quyền và nghĩa vụ của các bên trong một quan hệ nhất định.

### **8.6.5.2. Điều kiện của hợp đồng**

Hợp đồng phải có 4 điều kiện:

-Sự ưng thuận: cơ sở của hợp đồng là sự đồng ý, bằng lòng một cách tự nguyện, không một ai, một cơ quan, doanh nghiệp nào được quyền ép buộc một đối tác khác phải ký kết hợp đồng với mình.

-Năng lực: Người ký hợp đồng phải có đầy đủ năng lực pháp lý.

-Đối tượng: cam kết điều gì, việc gì để làm hoặc bàn giao.

-Nguyên do: hợp đồng phải dựa trên những nguyên do hợp pháp, không được trái pháp luật, đạo đức xã hội.

### **8.6.5.3. Hiệu lực của hợp đồng**

Hợp đồng là sự mong muốn của hai bên giao ước, ràng buộc hai bên cho đến khi nào hai bên thấy không còn mong muốn tiếp tục duy trì hoặc hợp đồng đã được thực hiện xong.

Hợp đồng là quy ước của hai bên, là "luật" của hai bên. Do đó nếu có tranh chấp thì phải dựa vào các điều khoản của hợp đồng hoặc theo luật để phân xử.

### **8.6.5.4. Phân loại hợp đồng**

Ở nước ta hiện nay tồn tại ba loại hợp đồng:

- Hợp đồng dân sự.
- Hợp đồng kinh doanh-thương mại( hay hợp đồng kinh tế).
- Hợp đồng lao động.

## **A. HỢP ĐỒNG DÂN SỰ**

Những hợp đồng nhằm đáp ứng nhu cầu sinh hoạt, tiêu dùng giữa cá nhân hay tập thể các cá nhân gọi là hợp đồng dân sự.

### **Đặc điểm của hợp đồng dân sự:**

- Chủ thể là mọi cá nhân, tổ chức;
- Mục đích giao dịch: không có mục đích lợi nhuận(ví dụ cá nhân mua xe gắn máy để làm phương tiện đi lại).

**Hình thức hợp đồng dân sự:** Có thể được giao kết (thoả thuận) bằng lời nói, bằng văn bản.

### **Phân loại hợp đồng dân sự:**

- Hợp đồng mua bán tài sản;
- Hợp đồng trao đổi tài sản;
- Hợp đồng vay tài sản;
- Hợp đồng thuê tài sản;

- Hợp đồng mượn tài sản;
- Hợp đồng dịch vụ;
- Hợp đồng vận chuyển;
- Hợp đồng gia công;
- Hợp đồng giữ tài sản;
- Hợp đồng bảo hiểm;
- Hợp đồng ủy quyền;
- Hợp đồng về sử dụng đất;
- Hợp đồng sử dụng tác phẩm;
- Hợp đồng chuyển giao công nghệ.

#### **Nội dung chủ yếu của hợp đồng dân sự:**

Mọi hợp đồng dân sự dù dưới hình thức nào đều phải đảm bảo có những nội dung chủ yếu cơ bản (được Bộ luật Dân sự quy định tại điều 402) bao gồm:

- Đối tượng của hợp đồng(tài sản gì? Công việc gì?);
- Số lượng, chất lượng;
- Giá cả, phương thức thanh toán;
- Thời hạn, địa điểm, phương thức thực hiện hợp đồng;
- Quyền và nghĩa vụ của các bên;
- Trách nhiệm do vi phạm hợp đồng;
- Phạt vi phạm hợp đồng.

## **B.HỢP ĐỒNG KINH DOANH-THƯƠNG MẠI**

(còn gọi là hợp đồng kinh tế)

### **Đặc điểm của hợp đồng kinh tế:**

-Chủ thể: Cá nhân, tổ chức có đăng ký kinh doanh.

-Mục đích giao dịch: đều có mục đích lợi nhuận.

**Hình thức hợp đồng kinh tế:** có thể được giao kết(thỏa thuận) bằng lời nói, bằng văn bản hoặc bằng một hành vi cụ thể( trước đây Pháp lệnh hợp đồng kinh tế chỉ cho phép duy nhất một hình thức là hợp đồng bằng văn bản).

### Các loại hợp đồng kinh tế:

- Hợp đồng mua bán hàng hóa;
- Hợp đồng mua bán ngoại thương;
- Hợp đồng ủy thác xuất nhập khẩu;
- Hợp đồng vận chuyển hàng hóa;
- Hợp đồng kinh tế dịch vụ;
- Hợp đồng giao nhận thầu trong xây dựng cơ bản;
- Hợp đồng gia công đặt hàng;
- Hợp đồng nghiên cứu khoa học, triển khai kỹ thuật;
- Hợp đồng hợp tác kinh doanh;
- Hợp đồng liên doanh, liên kết.

### Nội dung chủ yếu của hợp đồng kinh tế:

Về cơ bản nội dung của hợp đồng kinh tế giống như hợp đồng dân sự. Tuy nhiên do đặc thù là hàng hóa có số lượng, khối lượng lớn nên tính chất phức tạp hơn đòi hỏi ngoài các nội dung cơ bản thì cụ thể hóa chi tiết các thỏa thuận thường sẽ do hai bên bàn bạc và đưa vào nội dung của hợp đồng nhiều hơn, đòi hỏi chất chẽ, chính xác hơn.

Ví dụ có thể thêm các nội dung sau:

- Chất lượng, chủng loại, quy cách, tính đồng bộ của sản phẩm, hàng hóa hoặc yêu cầu kỹ thuật của công việc;
- Các biện pháp bảo đảm thực hiện hợp đồng;

- Thời hạn có hiệu lực của hợp đồng;
- Điều kiện nghiệm thu, giao nhận.

## C.HỢP ĐỒNG LAO ĐỘNG

Hợp đồng lao động là sự thỏa thuận giữa người lao động và người sử dụng lao động về việc làm có trả công, điều kiện lao động, quyền và nghĩa vụ của mỗi bên trong quan hệ lao động;

### **Hình thức hợp đồng lao động:**

Về hình thức, giống như hợp đồng dân sự. Hợp đồng lao động có thể thực hiện bằng văn bản, bằng lời nói (hợp đồng miệng).

### **Nội dung chủ yếu của hợp đồng lao động:**

Hợp đồng lao động khi thỏa thuận phải có những nội dung chủ yếu sau đây:

#### **-Về công việc phải làm:**

Phải nêu rõ các hạng mục công việc cụ thể, đặc điểm, tính chất công việc và những nhiệm vụ chủ yếu, khối lượng và chất lượng phải đảm bảo.

#### **-Về thời giờ làm việc, thời giờ nghỉ ngơi:**

Phải nêu rõ số giờ làm việc hàng ngày, hàng tuần theo giờ hành chính hay ca, kíp...; ngày nghỉ hàng tuần, hàng năm; ngày nghỉ lễ; việc làm thêm giờ...

#### **-Về tiền lương:**

Phải nêu rõ mức lương, các loại phụ cấp, hình thức trả lương, các loại tiền thưởng, các loại trợ cấp, thời gian trả lương, các loại phúc lợi tập thể, điều kiện nâng bậc lương, việc giải quyết tiền lương và tiền tàu xe trong những ngày đi đường khi nghỉ hàng năm.

-Về địa điểm việc làm:

Phải nêu rõ địa điểm chính thức, làm tại chỗ, đi làm lưu động xa hay gần, phương tiện đi lại, ăn, ở trong thời gian lưu động.

-Về thời hạn hợp đồng:

Phải nêu rõ loại hợp đồng, ngày bắt đầu, ngày kết thúc hợp đồng.

-Về điều kiện an toàn vệ sinh lao động:

Phải nêu rõ các tiêu chuẩn an toàn vệ sinh lao động, cụ thể trong công việc phải làm, các công việc phòng hộ lao động mà người lao động tuân thủ và người sử dụng lao động phải đảm bảo cung cấp, tạo điều kiện....

-Về bảo hiểm xã hội:

Phải nêu rõ trách nhiệm của mỗi bên trong việc đóng góp, thu nộp bảo hiểm xã hội, quyền, lợi ích của người lao động về bảo hiểm xã hội.

**Các loại hợp đồng lao động:**

- Hợp đồng lao động không xác định kỳ hạn;
- Hợp đồng lao động xác định kỳ hạn (từ 1-3 năm);
- Hợp đồng lao động theo mùa vụ (thời hạn dưới 1 năm).

#### **8.6.5. Nội dung của hợp đồng**

Hợp đồng thường có 3 phần:

##### **a.Phần căn cứ pháp lý và thực tế**

- Nêu những văn bản quy phạm pháp luật làm cơ sở pháp lý cho hợp đồng.
- Nêu những căn cứ thực tế trao đổi giữa các chủ thể để thiết lập giao kết có tính chứng cứ pháp lý.

### b.Phần xác lập chủ thể giao kết

-Nêu từng bên giao kết, phân định vị trí giao kết.

- Nêu những thông tin liên quan đến chủ thể giao kết (địa chỉ, chức vụ, tài khoản, mã số thuế).

### c.Phần nội dung thoả thuận giao kết

Được thể hiện thông qua các điều, khoản.

#### 8.6.5.6.Kỹ thuật soạn thảo một số loại hợp đồng

##### a.Mẫu hợp đồng mua bán hàng hóa

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

### HỢP ĐỒNG MUA BÁN HÀNG HÓA

Số:...HĐMB....

Hôm nay ngày...tháng...năm.....tại.....

Chúng tôi gồm có:.....

#### Bên bán (gọi là bên A):

- Tên doanh nghiệp:.....

- Địa chỉ trụ sở chính:.....

- Điện thoại...Telex...Fax.....

- Tài khoản số:.....tại ngân hàng.....

- Mã số thuế doanh nghiệp.....

- Đại diện là:Ông/Bà.....Chức vụ.....

- Giấy ủy quyền số...ngày...tháng...năm...do....chức vụ....ký).

**Bên mua (gọi là bên B):**

-Tên doanh nghiệp:.....

-Địa chỉ trụ sở chính:.....

-Điện thoại.....Telex.....Fax.....

-Tài khoản số:.....tại ngân hàng.....

-Mã số thuế doanh nghiệp.....

-Đại diện là:Ông/Bà.....Chức vụ.....

-(Giấy ủy quyền số....ngày...tháng...năm...do....chức vụ...ký).

Hai bên thống nhất thỏa thuận nội dung hợp đồng như sau:

**Điều 1: Nội dung công việc giao dịch**

1.Bên A bán cho bên B số hàng hóa sau đây:

STT	Tên hàng	Đơn vị tính	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền	Ghi chú

Cộng.....

Tổng giá trị (bằng chữ).....

**Điều 2: Giá cả**

Đơn giá mặt hàng trên là giá (theo văn bản ...nếu có)...của...)

**Điều 3: Chất lượng và quy cách hàng hoá**

1.Chất lượng mặt hàng ..theo quy định.....

2.....

**Điều 4: Bao bì và ký mã hiệu**

- 1.Bao bì làm bằng:.....
- 2.Quy cách bao bì:...cỡ..kích thước.....
- 3.Cách đóng gói.....  
 -Trọng lượng cả bì:.....  
 -Trọng lượng tịnh.....

#### **Điều 5 : Phương thức giao nhận**

1.Bên A giao hàng cho bên B theo lịch sau:

STT	Tên hàng	Đơn vị tính	Số lượng	Thời gian	Địa điểm	Ghi chú

- 2.Phương tiện vận chuyển và chi phí vận chuyển do bên...chịu.
- 3.Chi phí bốc xếp(mỗi bên chịu một đầu hoặc...)
- 4.Quy định lịch giao nhận hàng hóa mà bên mua không đến nhận hàng thì phải chịu chi phí lưu kho bãi là...đồng/ngày. Nếu phương tiện vận chuyển bên mua đến mà bên bán không có hàng giao thì bên bán phải chịu chi phí thực tế cho việc điều động phương tiện .
- 5.Khi nhận hàng bên mua có trách nhiệm kiểm tra phẩm chất, quy cách hàng hóa tại chỗ. Nếu phát hiện hàng thiếu hoặc không đúng tiêu chuẩn chất lượng,...thì lập biên bản tại chỗ, yêu cầu bên bán xác nhận. Hàng đã ra khỏi kho bên bán không chịu trách nhiệm (trừ loại hàng có quy định thời hạn bảo hành).

Trường hợp giao nhận hàng theo nguyên đai, nguyên kiện, nếu bên mua sau khi chở về kho mới phát hiện có vi phạm thì phải lập biên bản và gọi cơ quan kiểm tra trung gian

(VINACONTROL) đến xác nhận và phải gửi biên bản cho bên bán trong hạn..... ngày, tính từ khi lập biên bản. Sau..... ngày nếu bên bán đã nhận được biên bản mà không có ý kiến gì coi như đã chịu trách nhiệm bồi thường lô hàng đó.

Mỗi lô hàng khi giao nhận phải có xác nhận chất lượng bằng phiếu hoặc biên bản kiểm nghiệm. Khi đến nhận hàng, người nhận hàng phải xuất trình:

- Giấy giới thiệu của cơ quan bên mua;
- Phiếu xuất kho của cơ quan bên bán;
- Giấy chứng minh nhân dân.

#### **Điều 6: Bảo hành và hướng dẫn sử dụng hàng hóa**

1.Bên bán có trách nhiệm bảo hành chất lượng và giá trị sử dụng loại hàng...cho bên mua trong thời gian là...tháng.

2.Bên bán phải cung cấp đủ mỗi đơn vị hàng hóa một giấy hướng dẫn sử dụng (nếu cần).

#### **Điều 7: Phương thức thanh toán**

1.Bên A thanh toán cho bên B bằng hình thức...trong thời gian...  
Trong phần thanh toán ghi rõ hình thức thanh toán (bằng tiền mặt hay chuyển khoản qua ngân hàng); về lịch thanh toán nên định rõ thời gian cụ thể, tránh ghi chung chung.

#### **Điều 8 : Các biện pháp bảo đảm thực hiện hợp đồng**

Chỉ ghi ngắn gọn cách thức, hình thức bảo đảm và phải lập văn bản riêng, cụ thể về hình thức bảo đảm đó.

#### **Điều 9: Trách nhiệm vật chất trong việc thực hiện hợp đồng**

1.Hai bên cam kết thực hiện nghiêm túc các điều khoản đã thỏa thuận trên, không được đơn phương thay đổi hoặc huỷ bỏ hợp đồng, bên nào không thực hiện hoặc đơn phương đình chỉ

thực hiện hợp đồng mà không có lý do chính đáng thì sẽ bị phạt....% giá trị phần hợp đồng bị vi phạm (cao nhất là 12 %).

2.Bên nào vi phạm các điều khoản trên đây sẽ phải chịu trách nhiệm vật chất theo quy định của các văn bản pháp luật có hiệu lực thi hành về phạt vi phạm số lượng, chất lượng, thời gian, địa điểm, thanh toán, bảo hành,...mức phạt cụ thể do hai bên thỏa thuận dựa trên khung phạt do pháp luật quy định.

#### **Điều 10: Giải quyết tranh chấp hợp đồng**

1.Hai bên chủ động thông báo cho nhau tiến độ thực hiện hợp đồng. Nếu có vấn đề gì bất lợi phát sinh, các bên phải kịp thời báo cho nhau biết và chủ động bàn bạc giải quyết trên cơ sở thương lượng đảm bảo hai bên cùng có lợi (cần lập biên bản ghi toàn bộ nội dung đó).

2.Trường hợp có nội dung tranh chấp không tự giải quyết được thì hai bên thống nhất sẽ khiếu nại tại Tòa án (ghi rõ Tòa án nào) để yêu cầu giải quyết.

3.Các chi phí về kiểm tra, xác minh và án phí Tòa án do bên có lỗi chịu.

#### **Điều 11: Các thỏa thuận khác (nếu cần)**

Các điều kiện và điều khoản khác không ghi trong hợp đồng này sẽ được các bên thực hiện theo quy định hiện hành của các văn bản pháp luật về hợp đồng kinh tế và các văn bản có liên quan.

#### **Điều 12 : Hiệu lực của hợp đồng**

Hợp đồng này có hiệu lực từ ngày...tháng...năm...đến ngày...tháng...năm...

Hai bên sẽ tổ chức họp và lập biên bản thành lý hợp đồng sau này sau khi hết hiệu lực không quá.....ngày. Bên...cố

trách nhiệm tổ chức và chuẩn bị thời gian, địa điểm họp thanh lý.

Hợp đồng này được làm thành....bản, có giá trị như nhau, mỗi bên giữ....bản.

**Đại diện bên A**

**Chức vụ**

(ký tên, đóng dấu)

**Đại diện bên B**

**Chức vụ**

(ký tên, đóng dấu)

### b.Mẫu hợp đồng mua bán nhà ở

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

**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

....., ngày...tháng...năm...

## **HỢP ĐỒNG MUA BÁN NHÀ Ở**

Căn cứ Luật nhà ở ngày 29 tháng 11 năm 2005;

Căn cứ Nghị định số....../2006/NĐ-CP ngày....tháng....năm....của Chính phủ về quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật nhà ở.

Chúng tôi gồm:

### **BÊN BÁN NHÀ Ở (gọi tắt là Bên bán)**

-Ông (bà):.....

-Chức vụ:.....

-Chứng minh nhân dân số (Hộ chiếu):...cấp ngày.....tại.....

-Đại diện cho:.....

- Địa chỉ cơ quan (nhà riêng).....
- Điện thoại..... Fax.....
- Tài khoản..... tại Ngân hàng.....
- Mã số thuế.....

### **BÊN MUA NHÀ Ở (gọi tắt là Bên mua)**

- Ông(bà):.....
- Chức vụ:.....
- Chứng minh nhân dân số (Hộ chiếu):...cấp ngày..... tại.....
- Đại diện cho:.....
- Địa chỉ cơ quan (nhà riêng).....
- Điện thoại..... Fax.....
- Tài khoản..... tại Ngân hàng.....
- Mã số thuế.....

Hai bên thống nhất ký kết hợp đồng mua bán nhà ở dùng cho mục đích để ở và sinh hoạt với các nội dung sau:

#### **I. Đặc điểm chính của nhà ở**

1. Địa chỉ nhà ở:.....
2. Cấp nhà ở:.....
3. Tổng diện tích sàn nhà ở:.....m<sup>2</sup>, trong đó diện tích chính là.....m<sup>2</sup>, diện tích phụ là .....m<sup>2</sup>.
4. Trang thiết bị chủ yếu gắn liền với nhà ở (nếu có) gồm:.....
5. Giấy tờ về nhà ở kèm theo gồm:.....

#### **II. Giá bán nhà ở, phương thức thanh toán và thời hạn giao nh**

- 1.Giá bán là:.....đồng.  
(bằng chữ:.....)
- 2.Phương thức thanh toán: bằng(tiền mặt, chuyển khoản hoặc hình thức khác).....,trong đó:
- Trả lần đầu là:.....đồng vào ngày....tháng....năm...
  - Trả tiếp là:.....đồng vào ngày....tháng....năm...
- Các quy định khác do hai bên thỏa thuận:....
- Thời hạn giao nhận nhà:.....

### **III. Quyền và nghĩa vụ của Bên bán**

- 1.Quyền của Bên bán:
- Yêu cầu Bên mua trả đủ tiền mua nhà đúng thời hạn ghi trong hợp đồng.
  - Yêu cầu Bên mua nhận nhà đúng thời hạn ghi trong hợp đồng.
- 2.Nghĩa vụ bên bán:
- Giao nhà ở kèm theo bản vẽ và hồ sơ nêu tại hợp đồng này cho bên mua, trường hợp không giao hoặc chậm giao nhà ở thì phải bồi thường thiệt hại.
  - Bảo quản nhà ở đã bán trong thời gian chưa giao nhà cho Bên mua. Thực hiện bảo hành đối với nhà ở được xây dựng theo dự án quy định của pháp luật về nhà ở đến ngày....tháng....năm.....;
  - Thông báo cho Bên mua các hạn chế về quyền sở hữu đối với nhà ở. Thông báo các quy định về quản lý, sử dụng nhà ở đối với trường hợp bán căn hộ của nhà chung cư và cả khoản 4 kinh phí mà Bên mua phải đóng góp trong quá trình sử dụng.
  - Thực hiện đúng thủ tục về mua bán nhà ở theo quy định của luật pháp.

-Có trách nhiệm làm thủ tục để Bên mua được cấp giấy chứng nhận quyền sở hữu nhà ở (đối với doanh nghiệp bán nhà ở được xây dựng theo dự án).

#### **IV.Quyền và nghĩa vụ của Bên mua**

##### **1.Quyền của Bên mua:**

-Nhận nhà ở kèm theo bản vẽ và hồ sơ nêu tại hợp đồng này theo đúng thời gian quy định tại khoản 3, mục II của hợp đồng này;

-Yêu cầu Bên bán tạo điều kiện và cung cấp các giấy tờ có liên quan đến việc đề nghị cấp Giấy chứng nhận quyền sở hữu nhà ở;

-Yêu cầu bên bán làm thủ tục với cơ quan có thẩm quyền để cấp giấy chứng nhận quyền sở hữu nhà ở(trong trường hợp mua nhà ở trong dự án của doanh nghiệp kinh doanh nhà ở).

##### **2.Nghĩa vụ của Bên mua:**

-Trả tiền mua nhà ở đúng thời hạn ghi trong hợp đồng.

-Nhận nhà ở và hồ sơ đúng thời hạn đã thỏa thuận.

-Bảo đảm quyền, lợi ích của người thuê nhà trong trường hợp mua nhà ở đang cho thuê.

#### **V.Các thỏa thuận khác (nếu có)**

#### **VI.Cam kết của hai bên**

1.Hai bên cam kết thực hiện đúng nội dung đã kết. Trường hợp Có tranh chấp về hợp đồng mua bán nhà ở, hai bên bàn bạc giải quyết bằng thương lượng. Trong trường hợp không giải quyết được bằng thương lượng thì việc giải quyết tranh chấp do Toà án giải quyết theo quy định của pháp luật.

Trong quá trình thực hiện hợp đồng, nếu phát hiện thấy những vấn đề cần thỏa thuận thì hai bên có thể lập thêm phụ lục hợp đồng. Nội dung phụ lục hợp đồng lập thêm được hai bên ký kết sẽ có giá trị pháp lý như hợp đồng chính.

2. Hợp đồng này được lập thành 05 bản và có giá trị như nhau. Mỗi bên giữ 01 bản, 01 bản lưu tại cơ quan công chứng hoặc chứng thực, 01 bản lưu tại cơ quan cấp giấy, 01 bản lưu tại cơ quan thuế. Hợp đồng có hiệu lực kể từ ngày có chứng nhận của công chứng Nhà nước hoặc chứng thực của Ủy ban nhân dân cấp huyện.

**BÊN MUA NHÀ Ở**

(ký và ghi rõ họ tên)

**BÊN BÁN NHÀ Ở**

(ký và ghi rõ họ tên)

**CHỨNG NHẬN CỦA CÔNG CHỨNG NHÀ NƯỚC**

(hoặc chứng thực của Ủy ban nhân dân cấp có thẩm quyền)

### c.Mẫu hợp đồng lao động:

(Ban hành theo Thông tư số: 21/2003/TT-BLĐTBXH ngày 22/9/2003 của Bộ Lao động – Thương binh - Xã hội)

## HỢP ĐỒNG LAO ĐỘNG

Chúng tôi, một bên là Ông/Bà: ..... Quốc tịch: .....

Chức vụ: .....

Đại diện cho: ..... Điện thoại: .....

Địa chỉ: .....

Và một bên là Ông/Bà: ..... Quốc tịch: .....

Sinh ngày..... tháng..... năm..... tại.....

Nghề nghiệp: .....

Địa chỉ thường trú: .....

Số CMND: ..... Cấp ngày...../...../..... tại.....

Số sổ lao động (nếu có) ..... Cấp ngày...../...../..... tại.....

Thỏa thuận ký kết hợp đồng lao động và cam kết làm đúng những điều khoản sau đây:

#### Điều 1: Thời hạn và công việc hợp đồng

- Loại hợp đồng lao động: .....

- Từ ngày ..... tháng..... năm..... đến ngày..... tháng..... năm.....

- Địa điểm làm việc: .....

- Chức danh chuyên môn: ..... Chức vụ (nếu cần) .....

- Công việc phải làm: .....

#### Điều 2: Chế độ làm việc

- Thời gian làm việc: .....

- Được cấp phát những dụng cụ làm việc gồm:.....

### **Điều 3: Nghĩa vụ và quyền lợi của người lao động**

#### **1. Quyền lợi:**

- Phương tiện đi lại làm việc:.....
- Mức lương chính hoặc tiền công:.....
- Hình thức trả lương:.....
- Phụ cấp gồm:.....
- Được trả lương vào các ngày .....hàng tháng.....
- Tiền thưởng:.....
- Chế độ nâng lương:.....
- Được trang bị bảo hộ lao động gồm:.....
- Chế độ nghỉ ngơi (nghỉ hàng tuần, phép năm, lễ tết...).....
- Bảo hiểm xã hội và bảo hiểm y tế:.....
- Chế độ đào tạo:.....
- Những thỏa thuận khác:.....

#### **2. Nghĩa vụ:**

- Hoàn thành những công việc đã cam kết trong hợp đồng lao động.
- Chấp hành lệnh điều hành sản xuất kinh doanh, nội quy kỷ luật lao động, an toàn lao động ...
- Bồi thường vi phạm và vật chất:.....

### **Điều 4: Nghĩa vụ và quyền hạn của người sử dụng lao động**

#### **1. Nghĩa vụ:**

- Bảo đảm việc làm và thực hiện đầy đủ những điều đã cam kết trong hợp đồng lao động.

- Thanh toán đầy đủ, đúng thời hạn các chế độ và quyền lợi cho người lao động theo hợp đồng lao động, thỏa ước lao động tập thể (nếu có ).

## 2. Quyền hạn:

- Điều hành người lao động hoàn thành công việc theo hợp đồng (bố trí, điều chuyển, tạm ngừng việc...).
- Tạm hoãn, chấm dứt hợp đồng lao động, kỷ luật người lao động theo quy định của pháp luật, thỏa ước lao động tập thể (nếu có ) và nội quy của doanh nghiệp.

## Điều 5: Điều khoản thi hành

- Những vấn đề về lao động không ghi trong hợp đồng lao động này thì áp dụng quy định của thỏa ước tập thể. Trường hợp chưa có thỏa ước của tập thể thì áp dụng quy định của pháp luật
- Hợp đồng lao động được làm thành 02 bản, có giá trị ngang nhau, mỗi bên giữ một bản và có hiệu lực từ ngày.....tháng.... năm.....Khi hai bên ký kết phụ lục hợp đồng lao động thì nội dung của phụ lục hợp đồng lao động cũng có giá trị như các nội dung của bản hợp đồng lao động này.

Hợp đồng làm tại .....ngày.....tháng.....năm.....

**NGƯỜI LAO ĐỘNG**

(Ký tên )

Ghi rõ họ và tên

**NGƯỜI SỬ DỤNG LAO ĐỘNG**

(Ký tên, đóng dấu)

Ghi rõ họ và tên

## CÂU HỎI ÔN TẬP

- 1.Các văn bản quy phạm pháp luật về công tác soạn thảo và ban hành văn bản ?
- 2.Khái niệm về văn bản, văn bản quy phạm pháp luật, văn bản hành chính, phân cấp phát hành các văn bản quy phạm pháp luật ?
- 3.Những quy định về thể thức của văn bản ?
- 4.Văn phong ngôn ngữ hành chính công vụ: khái niệm, chức năng, tính chất, đặc điểm ngôn ngữ ?
- 5.Nguyên tắc và quy trình soạn thảo văn bản?
- 6.Là thư ký anh/chị hãy soạn thảo cho Giám đốc một công văn mời họp, một công văn đề nghị và một quyết định tiếp nhận công tác.

Sachvui.Com

## Chương 9

# CÔNG TÁC LUU TRỮ

### CÁC VĂN BẢN CỦA NHÀ NƯỚC VỀ CÔNG TÁC LUU TRỮ

- Pháp lệnh Lưu trữ Quốc gia số: 34/2001/PL-UBTVQH10 ngày 04/4/2001.
- Nghị định của Chính phủ số: 111/2004/NĐ-CP ngày 08/4/2004 quy định chi tiết thi hành một số điều của Pháp lệnh Lưu trữ Quốc gia.

### 1. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ CÔNG TÁC LUU TRỮ

#### 1.1. Khái niệm về công tác lưu trữ

Công tác lưu trữ là giữ lại và tổ chức khoa học văn bản, giấy tờ có giá trị, hình thành trong hoạt động của cơ quan, cá nhân để làm bằng chứng và tra cứu khi cần thiết.

#### 1.2. Chức năng

- Tổ chức bảo quản hoàn chỉnh phông lưu trữ quốc gia, phông lưu trữ cơ quan.
- Tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ có hiệu quả.

#### 1.3. Nội dung

- Thực hiện các khâu nghiệp vụ lưu trữ;
- Xây dựng hệ thống lý luận khoa học về công tác lưu trữ;

-Xây dựng hệ thống tổ chức thích hợp.

## 1.4.Tính chất

- Tính chất cơ mật;
- Tính chất khoa học;
- Tính chất nghiệp vụ.

## 1.5.Nguyên tắc quản lý

Nguyên tắc quản lý công tác lưu trữ: theo nguyên tắc tập trung thống nhất.

# 2.TỔ CHỨC TÀI LIỆU LƯU TRỮ VÀ CÔNG TÁC LƯU TRỮ

## 2.1.Tổ chức tài liệu lưu trữ

### 2.1.1.Tài liệu lưu trữ

Tài liệu lưu trữ là tài liệu hình thành trong quá trình hoạt động của các cơ quan Nhà nước, đơn vị vũ trang, các tổ chức chính trị, xã hội, doanh nghiệp và cá nhân có ý nghĩa chính trị, kinh tế, quốc phòng, an ninh, văn hóa, khoa học, lịch sử,...được đưa vào bảo quản trong các phòng, kho lưu trữ để sử dụng vào mục đích phục vụ xã hội, con người.

### 2.1.2.Các loại tài liệu lưu trữ

**Bảng 9.1: Phân loại tài liệu lưu trữ**

Tiêu chí phân loại	Các loại tài liệu lưu trữ
Nội dung tài liệu đề cập đến.	<ul style="list-style-type: none"><li>Tài liệu của các cơ quan, tổ chức của Đảng</li><li>Tài liệu quản lý hành chính</li><li>Tài liệu của các doanh nghiệp.</li></ul>
Kỹ thuật chế tác tài liệu	<ul style="list-style-type: none"><li>Tài liệu viết trên giấy.</li><li>Tài liệu nghe, nhìn.</li><li>Tài liệu khoa học, kỹ thuật</li></ul>
Tác giả tài liệu	<ul style="list-style-type: none"><li>Tài liệu của Chính phủ</li><li>Tài liệu của các Bộ.</li><li>Tài liệu của UBND Tỉnh, thành phố...</li><li>Tài liệu của HĐND Tỉnh, thành phố...</li></ul>

Nguồn: Tài liệu (1), trang 223.

## 2.2.Công tác lưu trữ

### 2.2.1.Lưu trữ hiện hành

Lưu trữ hiện hành là bộ phận lưu trữ của cơ quan, tổ chức có nhiệm vụ thu thập, bảo quản và phục vụ sử dụng tài liệu lưu trữ được tiếp nhận từ các đơn vị thuộc cơ quan, tổ chức (Điều 2 Pháp lệnh lưu trữ quốc gia); chủ yếu phục vụ cho hoạt động của cơ quan, đơn vị. Tổ chức bảo quản và sử dụng theo phong.

### **2.2.2. Lưu trữ lịch sử**

Lưu trữ lịch sử là cơ quan lưu trữ có nhiệm vụ thu thập, bảo quản lâu dài và phục vụ sử dụng tài liệu lưu trữ được tiếp nhận từ lưu trữ hiện hành và các nguồn tài liệu khác, phục vụ cho hoạt động chung của Nhà nước, toàn xã hội, cộng đồng. Tổ chức bảo quản, sử dụng trong các kho, có bộ máy thực hiện các khâu nghiệp vụ.

## **3. CÁC KHẨU NGHIỆP VỤ LƯU TRỮ**

### **3.1. Phân loại tài liệu lưu trữ**

#### **3.1.1. Khái niệm về phân loại tài liệu lưu trữ**

Phân loại tài liệu lưu trữ là sự phân chia tài liệu thành các khối, các nhóm, các đơn vị bảo quản cụ thể căn cứ vào các đặc trưng chung của chúng nhằm tổ chức một cách khoa học và sử dụng có hiệu quả những tài liệu đó.

#### **3.1.2. Các giai đoạn phân loại tài liệu lưu trữ**

- Phân loại tài liệu phông lưu trữ quốc gia.
- Phân loại tài liệu trong các kho lưu trữ.
- Phân loại tài liệu trong các phông lưu trữ cụ thể.

**Bảng 9.2: Bảng các đặc trưng của các giai đoạn phân loại**

Giai đoạn phân loại	Đặc trưng để phân loại	Vận dụng thực tế để phân loại
PHÒNG LƯU TRỮ QUỐC GIA	1. Đặc trưng thời đại lịch sử. 2. Đặc trưng ý nghĩa toàn quốc, địa phương. 3. Đặc trưng lãnh thổ hành chính. 4. Đặc trưng ngành hoạt động. 5. Đặc trưng vật liệu, kỹ thuật phương pháp chế tác.	Kho lưu trữ trước CM Tháng 8 Kho lưu trữ sau CM Tháng 8 Kho lưu trữ Chính phủ Kho lưu trữ từng địa phương Kho lưu trữ Tỉnh, Thành phố Kho lưu trữ Huyện, Quận Kho lưu trữ Bộ tài chính Kho lưu trữ Bộ giáo dục Đào tạo Kho lưu trữ tài liệu nghe nhìn; Kho lưu trữ tài liệu kỹ thuật
TRONG CÁC KHO LƯU TRỮ	1. Phòng lưu trữ cơ quan. 2. Phòng lưu trữ cá nhân, gia đình, dòng họ. 3. Sưu tập lưu trữ	Phòng lưu trữ UBND Tỉnh Phòng lưu trữ HĐND Tỉnh Phòng lưu trữ Chủ tịch Hồ Chí Minh Phòng lưu trữ gia đình Phạm Ngọc Thạch Phòng lưu trữ dòng họ Nguyễn Trãi Là tài liệu không đủ thành lập một phòng lưu trữ
TRONG CÁC PHÒNG LƯU TRỮ	Phân chia tài liệu thành các nhóm - Chọn phương án phân loại - Xây dựng phương án phân loại - Sắp xếp theo nhóm.	Thời gian - cơ cấu tổ chức Cơ cấu tổ chức - Thời gian Thời gian - Ngành hoạt động Ngành hoạt động - Thời gian.

Nguồn: Tài liệu (1), trang 225.

### **3.2. Xác định giá trị tài liệu lưu trữ**

#### **3.2.1. Khái niệm về xác định giá trị tài liệu lưu trữ**

Xác định giá trị tài liệu lưu trữ là việc nghiên cứu để quy định thời hạn cần bảo quản cho từng loại tài liệu hình thành trong quá trình hoạt động của các cơ quan và lựa chọn để đưa vào bảo quản trong các phòng, kho lưu trữ những tài liệu có giá trị kinh tế, văn hoá, khoa học,... Đồng thời, loại ra, huỷ bỏ những tài liệu thực sự hết ý nghĩa, nhằm nâng cao chất lượng của kho lưu trữ.

#### **3.2.2. Nguyên tắc**

Xác định giá trị tài liệu lưu trữ phải đảm bảo:

- Tính chính trị;
- Tính lịch sử;
- Tính đồng bộ, toàn diện.

#### **3.2.3. Các tiêu chuẩn để xác định giá trị tài liệu**

- Tiêu chuẩn nội dung của tài liệu;
- Tiêu chuẩn đơn vị hình thành phông;
- Tiêu chuẩn tác giả;
- Tiêu chuẩn sự lặp lại thông tin ;
- Các tiêu chuẩn khác.

##### **a. Tiêu chuẩn nội dung của tài liệu**

Nội dung là toàn bộ những vấn đề, sự kiện, hiện tượng, sự vật hoặc cá nhân được ghi trong tài liệu.

Tài liệu trong các doanh nghiệp thường bao gồm các loại:

- Tài liệu phản ánh chức năng, nhiệm vụ hoạt động của doanh nghiệp như: tài liệu về việc thành lập doanh nghiệp, chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức, kế hoạch, báo cáo thực hiện kế hoạch..loại này bảo quản vĩnh viễn.

-Tài liệu có tính chất giao dịch thông thường, các tài liệu về quản trị....Thời hạn bảo quản của loại tài liệu này thường không đồng đều, có loại lâu, có loại nhanh.

-Tài liệu về nhân sự: có thời hạn bảo quản lâu dài.

#### **b.Tiêu chuẩn đơn vị hình thành phông**

Đơn vị hình thành phông là những cơ quan, hoặc cá nhân.

#### **c.Tiêu chuẩn tác giả**

Tác giả là tên cơ quan, đơn vị làm ra tài liệu.

#### **d.Tiêu chuẩn sự lặp lại thông tin**

Tính lặp lại của thông tin thể hiện ở sự lặp lại nội dung của tài liệu này trong tài liệu khác.

Các trường hợp trùng lặp thông tin thì sử lý như sau:

-Trường hợp văn bản có cả bản chính, bản sao: hồ sơ có thể loại bỏ bản sao.

-Trường hợp văn bản quản lý trùng (nhất là văn bản quy phạm pháp luật): trong một đơn vị bảo quản chỉ cần giữ lại một bản tốt nhất.

-Trường hợp báo cáo tổng kết năm bao hàm đầy đủ nội dung của báo cáo tháng, quý thì không phải giữ lại báo cáo tháng, quý.

#### **e.Các tiêu chuẩn khác.**

- Tiêu chuẩn thời gian và địa điểm hình thành tài liệu;

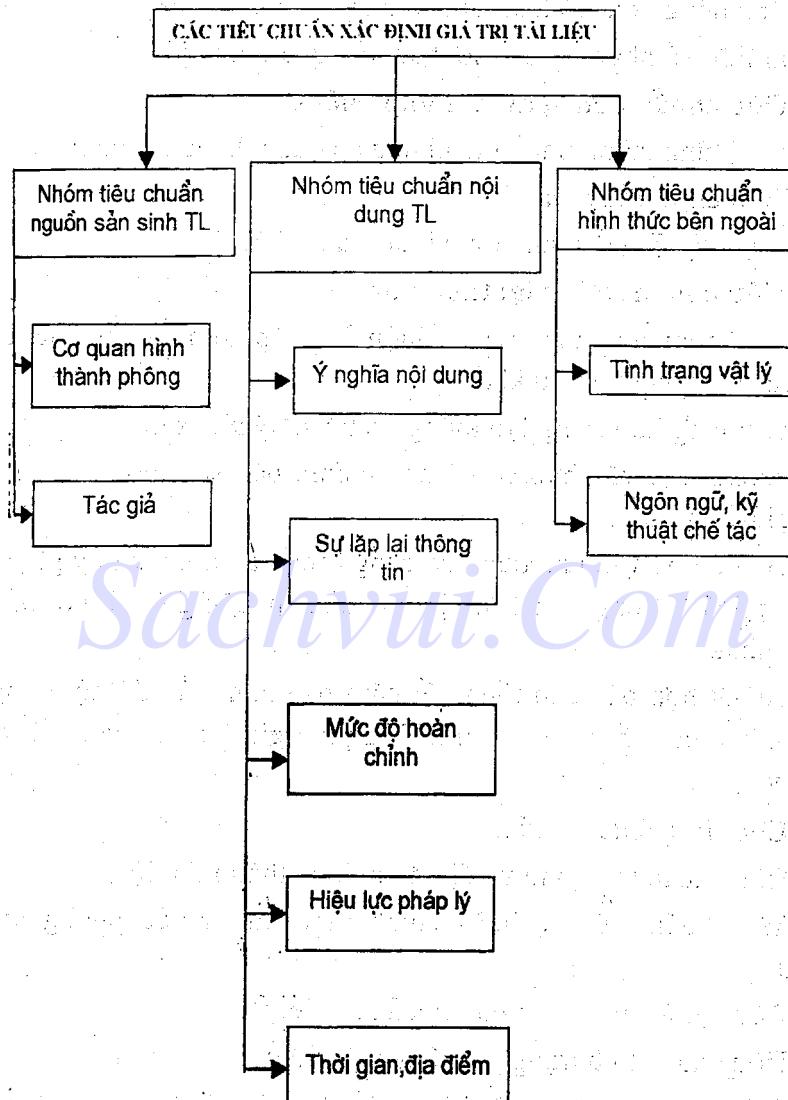
-Tiêu chuẩn mức độ hoàn chỉnh&khối lượng của phông lưu trữ;

- Tiêu chuẩn hiệu lực pháp lý của tài liệu;

- Tiêu chuẩn tình trạng vật lý của tài liệu;

- Tiêu chuẩn ngôn ngữ, kỹ thuật chế tác và đặc điểm hình thành tài liệu.

**Bảng 9.3: Sơ đồ hệ thống các tiêu chuẩn xác định giá trị tài liệu**



Nguồn: Tài liệu (1), trang 227.

### **3.2.4. Hội đồng xác định giá trị tài liệu**

Khi tiến hành xác định giá trị tài liệu, các cơ quan, tổ chức phải thành lập Hội đồng xác định giá trị tài liệu. Hội đồng có nhiệm vụ tư vấn cho người đứng đầu cơ quan, tổ chức về việc quyết định:

-Mục lục hồ sơ, tài liệu giữ lại bảo quản;

-Danh mục tài liệu hết giá trị.

Thành phần Hội đồng xác định giá trị tài liệu gồm:

-Chánh văn phòng hoặc cấp phó của người đứng đầu cơ quan, tổ chức làm Chủ tịch hội đồng.

-Đại diện của lãnh đạo các đơn vị có tài liệu :Ủy viên.

Hội đồng làm việc theo phương thức sau đây:

-Từng thành viên Hội đồng xem xét các văn bản để xác định giá trị tài liệu;

-Hội đồng thảo luận tập thể và biểu quyết theo đa số;

-Thông qua biên bản, trình người đứng đầu cơ quan, tổ chức quyết định.

## **3.3. Bổ sung tài liệu lưu trữ**

### **3.3.1. Khái niệm bổ sung tài liệu lưu trữ**

Bổ sung tài liệu vào các kho lưu trữ là công tác sưu tầm, thu thập, hoàn chỉnh thêm tài liệu vào các kho lưu trữ theo những phương pháp và nguyên tắc thống nhất.

### **3.3.2. Nguồn bổ sung**

- Tài liệu hình thành trong hoạt động của các cơ quan nhà nước, đơn vị vũ trang, tổ chức kinh tế;

- Tài liệu do các cơ quan thuộc chính quyền cũ để lại;

- Tài liệu đang được bảo quản trong thư viện, viện bảo tàng;
- Tài liệu của cá nhân, gia đình, dòng họ;
- Tài liệu đang được bảo quản ở các viện lưu trữ nước ngoài.

### **3.3.3. Tổ chức công tác bổ sung tài liệu**

- Xác định nội dung công tác bổ sung tài liệu:
  - + Xác định nguồn bổ sung tài liệu;
  - + Quy định thành phần, nội dung tài liệu cần bổ sung;
- Đảm bảo các yêu cầu bổ sung tài liệu :
  - + Phải thường xuyên, thiết thực, kịp thời;
  - + Chú ý khả năng áp dụng trong phạm vi rộng, áp dụng các phương tiện kỹ thuật.

## **3.4. Thống kê tài liệu lưu trữ**

### **3.4.1. Khái niệm thống kê tài liệu lưu trữ**

Thống kê tài liệu lưu trữ là sử dụng các công cụ, phương tiện chuyên môn, nghiệp vụ để nắm được chính xác số lượng, chất lượng, thành phần, nội dung, tình hình tài liệu, tình hình cán bộ, hệ thống bảo quản.

### **3.4.2. Nguyên tắc thống kê tài liệu lưu trữ**

- Đảm bảo sự toàn vẹn của tài liệu lưu trữ;
- Toàn diện, kịp thời, chính xác, triệt để;
- Đảm bảo quan điểm tập trung, thống nhất.

### **3.4.3. Nội dung thống kê**

- Thống kê số lượng, chất lượng, thành phần, nội dung tài liệu lưu trữ;

- Thống kê hệ thống công cụ tra cứu, phương tiện bảo quản tài liệu lưu trữ.

#### **3.4.4. Các công cụ thống kê tài liệu lưu trữ**

- Sổ nhập tài liệu lưu trữ vào kho.
- Mục lục hồ sơ.
- Sổ đăng ký mục lục hồ sơ.
- Sổ thống kê phông.
- Báo cáo tổng hợp.
- Sổ xuất tài liệu lưu trữ.

### **3.5. Chỉnh lý tài liệu lưu trữ**

#### **3.5.1.Khái niệm chỉnh lý tài liệu lưu trữ**

Chỉnh lý tài liệu lưu trữ là sự kết hợp chặt chẽ và hợp lý các khâu nghiệp vụ của công tác lưu trữ để tổ chức khoa học các phòng lưu trữ nhằm bảo quản và sử dụng chúng toàn diện và hiệu quả.

#### **3.5.2.Nguyên tắc chỉnh lý**

Nguyên tắc chỉnh lý theo phông.

#### **3.5.3.Nội dung**

- Nghiên cứu biên soạn tóm tắt lịch sử cơ quan hình thành phông và lịch sử phông;
- Hoàn thiện hồ sơ;
- Chọn và xây dựng phương án phân loại.

#### **3.5.4.Các bước tiến hành**

Theo hướng dẫn của Cục Lưu trữ quốc gia: chỉnh lý tài liệu lưu trữ có 3 bước chủ yếu:

- Xây dựng kế hoạch chỉnh lý;
- Tiến hành chỉnh lý;
- Tổng kết công tác chỉnh lý.

## Bước 1 : Xây dựng kế hoạch chỉnh lý

a.Khảo sát tài liệu;

b.Thu thập bổ sung tài liệu;

c.Viết lịch sử đơn vị hình thành phông và lịch sử phông

@Nội dung cơ bản của lịch sử đơn vị hình thành phông gồm có:

- Tên cơ quan;
- Thời gian thành lập;
- Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức ;
- Lề lối làm việc, quan hệ công tác và chế độ văn thư tập trung hay phân tán.

@ Nội dung cơ bản của lịch sử phông gồm có:

- Thời gian hình thành tài liệu từ năm nào đến năm nào;
- Số lượng tài liệu của toàn phông, của từng đơn vị phông, ban (số lượng cặp,bó, gói), các thể loại tài liệu (tài liệu hành chính, khoa học kỹ thuật, ghi âm...).
- Tình trạng vật lý của tài liệu: tốt, kém, mối xông, mốc, mờ chữ...
- Thời gian thu thập tài liệu của phông vào lưu trữ, các lần đã chỉnh lý (nếu có), mức độ thiếu đủ, chất lượng hồ sơ.
- Phân loại tài liệu;
- Thành phần tài liệu trong phông...

d. Chọn và xây dựng phương án phân loại

Một phông lưu trữ có được chỉnh lý nhiều đợt nhưng chỉ áp dụng 1 phương án phân loại tài liệu thống nhất. Có 4 phương án phân loại sau đây:

-Phương án “Cơ cấu tổ chức-thời gian”;

-Phương án “Thời gian-cơ cấu tổ chức”;

-Phương án “Mặt hoạt động-thời gian”;

-Phương án “Thời gian-mặt hoạt động”;

@. **Phương án phân loại tài liệu “Cơ cấu tổ chức-thời gian”** được thực hiện như sau:

Trước hết tài liệu của phông (hoặc bộ phận phông) được chia thành các đơn vị tổ chức phòng, ban.

Ví dụ: tài liệu phông lưu trữ của Sở Văn hóa thông tin được chia thành:

-Văn phòng;

-Phòng tổng hợp;

-Phòng kế hoạch;

-Phòng kế toán –tài vụ;

-Phòng tổ chức cán bộ;

-Phòng thông tin tuyên truyền;

-Phòng văn hóa quần chúng;

-Bảo tồn, bảo tàng;

-Thư viện...

Sau đó tài liệu của mỗi đơn vị được phân chia theo thời gian, thông thường là 1 năm.

@. **Phương án phân loại tài liệu “Thời gian-cơ cấu tổ chức”** được thực hiện như sau:

Trước hết tài liệu của phòng (hoặc bộ phận phòng) được phân chia theo thời gian, thông thường là 1 năm.

Sau đó tài liệu của năm phân chia theo cơ cấu tổ chức.

Sau đó tài liệu của mỗi phòng ban lại được chia thành các nhóm đến từng hồ sơ.

**@ Phương án phân loại tài liệu “Mặt hoạt động-thời gian”;**

Trước hết tài liệu của phòng (hoặc bộ phận phòng) được chia theo các mặt hoạt động..

Ví dụ: tài liệu phòng lưu trữ của Sở Văn hóa thông tin được chia thành:

- Công tác tổng hợp;
- Công tác tổ chức cán bộ;
- Công tác lao động tiền lương;
- Công tác kế toán-tài vụ;
- Công tác thông tin tuyên truyền;
- Công tác thư viện...

Sau đó tài liệu của mỗi mặt hoạt động được phân chia theo thời gian, thường là 1 năm.

**@ Phương án phân loại tài liệu “Thời gian-mặt hoạt động”**

Trước hết tài liệu của phòng (hoặc bộ phận phòng) được phân chia theo thời gian, thông thường là 1 năm.

Sau đó tài liệu của năm phân chia theo từng mặt hoạt động.

Sau đó tài liệu của từng mặt hoạt động lại được chia thành các nhóm lớn, nhóm vừa, nhóm nhỏ... đến từng hồ sơ.

**e.Viết bản hướng dẫn xác định giá trị tài liệu trong chính lý**

## Bước 2 : Tiến hành chỉnh lý

- Phân phong tài liệu lưu trữ;
- Lập hồ sơ;
- Biên mục;
- Hệ thống hóa các hồ sơ của phông;
- Làm các công cụ tra tìm và thống kê tài liệu;
- Sắp xếp các hồ sơ trong kho lưu trữ.

## Bước 3 : Tổng kết công tác chỉnh lý

Sau khi hoàn thành đợt chỉnh lý tài liệu cần phải tổng kết. Nội dung gồm:

a.Bàn giao hồ sơ phông(hoặc bộ phận phông) đã chỉnh lý có các văn bản sau:

Bản lịch sử đơn vị hình thành phông và lịch sử phông;

-Bản phương án phân loại tài liệu;

-Bản hướng dẫn xác định giá trị tài liệu trong phông;

-Các quyển mục lục (mục lục hồ sơ bảo quản vĩnh viễn, mục lục hồ sơ bảo quản có thời hạn, bản kê danh mục hồ sơ hết giá trị) có đối chiếu với các hồ sơ hiện có nhập vào kho.

-Biên bản bàn giao.

b.Đánh giá kết quả làm được như:

-hối lượng tài liệu, tình trạng tài liệu khi chưa chỉnh lý;

-Số lượng hồ sơ, chất lượng hồ sơ đã lập sau khi chỉnh lý;

-Số lượng tài liệu, loại tài liệu hết giá trị để thiêu hủy;

-Thời gian, tiến độ của đợt chỉnh lý.

c.Đánh giá ưu khuyết điểm của đợt chỉnh lý và những kinh nghiệm rút ra.

### **3.6.Bảo quản tài liệu lưu trữ**

#### **3.6.1.Khái niệm bảo quản tài liệu lưu trữ**

Bảo quản tài liệu lưu trữ là toàn bộ những công việc được thực hiện nhằm bảo đảm giữ gìn nguyên vẹn, lâu bền và an toàn tài liệu lưu trữ.

#### **3.6.2.Nội dung bảo quản tài liệu lưu trữ**

Điều 14, Nghị định Chính phủ số: 111/2004/NĐ-CP ngày 8/4/2004 quy định chi tiết thi hành một số điều của Pháp lệnh Lưu trữ Quốc gia yêu cầu:

Người đứng đầu cơ quan, tổ chức có trách nhiệm chỉ đạo thực hiện các quy định sau đây về bảo quản tài liệu lưu trữ:

- Xây dựng hoặc bố trí kho lưu trữ theo đúng tiêu chuẩn quy định;
- Thực hiện các biện pháp phòng chống cháy nổ, phòng chống thiên tai, phòng gian, bảo mật đối với kho lưu trữ;
- Trang bị đầy đủ các thiết bị kỹ thuật, phương tiện bảo quản tài liệu lưu trữ, phù hợp với từng loại hình lưu trữ;
- Duy trì nhiệt độ, độ ẩm, ánh sáng phù hợp với từng loại hình tài liệu lưu trữ;
- Thực hiện các phương pháp phòng chống côn trùng, nấm mốc, khử axit và các tác nhân khác gây hư hỏng tài liệu;
- Tu bổ, phục chế tài liệu lưu trữ bị hỏng hoặc có nguy cơ bị hư hỏng;
- Thực hiện chế độ bảo hiểm tài liệu lưu trữ đối với tài liệu lưu trữ đặc biệt quý, hiếm.

### **3.7. Tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ**

#### **3.7.1. Khái niệm tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ**

Tổ chức sử dụng tài liệu trong các phòng, kho lưu trữ là toàn bộ công tác nhằm đảm bảo cung cấp cho các cơ quan Nhà nước và xã hội những thông tin cần thiết phục vụ cho mục đích chính trị, kinh tế, khoa học, tuyên truyền, giáo dục, văn hoá, quân sự, ngoại giao và các quyền lợi khác của công dân.

#### **3.7.2. Nội dung**

- Tổ chức phòng đọc;
- Thông báo cho đối tượng có nhu cầu;
- Triển lãm;
- Cấp chứng nhận, sao lục, trích lục;
- Viết bài, đăng báo.

*Sachvui.Com*

### **CÂU HỎI ÔN TẬP**

1. Văn bản quy phạm pháp luật về công tác lưu trữ?
2. Khái niệm công tác lưu trữ? Tính chất, chức năng, nội dung, các khâu nghiệp vụ lưu trữ?
3. Trình bày phương pháp phân loại tài liệu trong một kho lưu trữ?
4. Hãy lập mục lục hồ sơ và thống kê 10 lần nhập vào phần thống kê hồ sơ.
5. Các yêu cầu của kho tàng và trang thiết bị trong kho lưu trữ? Các biện pháp phòng chống ẩm, mối trong kho lưu trữ?

## THAY LỜI KẾT

- Nếu bạn ngủ một giấc ngủ ngắn, bạn sẽ hạnh phúc trong một giờ.
- Nếu bạn đi câu, bạn sẽ hạnh phúc trong một ngày.
- Nếu bạn lập gia đình bạn sẽ hạnh phúc trong một tháng.
- Nếu bạn thừa kế tài sản, bạn sẽ hạnh phúc trong một năm.
- Nếu bạn yêu công việc, bạn sẽ hạnh phúc suốt đời.

Tục ngữ Trung Quốc

Sachvui.Com

# **TÀI LIỆU THAM KHẢO**

## **A. CÁC VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT**

1. Hiến pháp Nước Cộng Hoà Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam 1992. Hà Nội: Sự Thật, 1992.
2. Pháp lệnh Lưu trữ quốc gia 2001. Hà nội: Sự Thật, 2001
3. Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật (đã được sửa đổi, bổ sung năm 2002).
4. Nghị định số: 58/2001/NĐ-CP về quản lý và sử dụng con dấu.
5. Nghị Định số 110/2004/NĐ-CP ngày 08/4/2004 của Thủ Tướng Chính Phủ về công tác văn thư.
6. Nghị Định số 111/2004/NĐ-CP ngày 08/4/2004 của Thủ Tướng Chính Phủ về việc quy định chi tiết thi hành một số điều của Pháp lệnh Lưu trữ quốc gia.
7. Quyết định số: 218/2002/QĐ-BTC của Bộ Tài chính về việc ban hành chế độ lưu trữ tài liệu kế toán.
8. Thông tư liên tịch số: 55/2005/TTLT-BNV-VPCP của Bộ Nội vụ và Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản.

## **B. TÀI LIỆU SÁCH BÁO**

1. Nguyễn Quốc Bảo chủ biên, Soạn thảo văn bản và công tác văn thư lưu trữ, Nhà xuất bản Chính trị quốc gia, 2004.
2. Thái Trí Dũng, Kỹ năng giao tiếp và thương lượng trong kinh doanh, Nhà xuất bản Thống kê, 2007.

3. Thái Trí Dũng, Tâm lý học quản trị kinh doanh, Nhà xuất bản Thống kê, 2007.
4. Nguyễn Thành Độ chủ biên, Giáo trình quản trị văn phòng, Nhà xuất bản Lao động-Xã hội Hà Nội, 2005.
5. Bùi Xuân Lự và các tác giả, Nghiệp vụ thư ký văn phòng và tổ chức, Hà Nội, 2002.
6. Lê Văn In, Mẫu soạn thảo văn bản dùng trong hoạt động quản lý nhà nước của chính quyền xã, phường, thị trấn, Nhà xuất bản Chính trị quốc gia, 2008.
7. Nguyễn Thế Phán, Giáo trình kỹ thuật soạn thảo văn bản quản lý kinh tế và quản trị kinh doanh, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội, 2008.
8. Đỗ Lê Hằng, Hướng dẫn trở thành thư ký trong thời đại mới, Nhà xuất bản Phụ nữ, 1997.
9. Vũ Gia Hiền, Văn hóa giao tiếp trong quản lý hành chính công, Nhà xuất bản Lao động, 2007.
10. Nguyễn Thành Hội, Quản trị học, Nhà xuất bản Thống kê, 2001.
11. Nguyễn Hữu Thân, Quản trị hành chánh văn phòng, Nhà xuất bản Thống kê, 2002.
12. Nguyễn Hữu Thân, Truyền thông giao tiếp trong kinh doanh để hội nhập toàn cầu, Nhà xuất bản Thống kê, 2006
13. Lưu Khiêm Thanh, Giáo trình Kỹ thuật xây dựng và ban hành văn bản, Nhà xuất bản Đại học quốc gia Hà Nội, 2004.
14. Vương Thị Kim Thanh, Kỹ thuật soạn thảo và trình bày văn bản, Nhà xuất bản Trẻ TP.HCM, 2005.

15. Vương Thị Kim Thanh, Quản trị hành chính văn phòng, Nhà xuất bản Thống kê, 2009.
16. Nguyễn Văn Thâm, Nghiệp vụ thư ký văn phòng và tổ chức, Hà Nội, 2002.
17. Nguyễn Văn Thung, 200 mẫu soạn thảo văn bản thông dụng, Nhà xuất bản Tài chính, Hà Nội, 2005.
18. Nguyễn Hoàng Tuấn, Kỹ thuật soạn thảo văn bản, TP.HCM, 2004.
19. Trần Đình Tuấn, Kiến thức cơ bản về lễ nghi hiện đại, Nhà xuất bản Văn hóa thông tin, 2005.
20. Đoàn Thị Hồng Vân, Giao tiếp trong kinh doanh và cuộc sống, Nhà xuất bản Thống kê, 2006.
21. Nguyễn Quang Văn, Soạn thảo văn bản, TP.HCM, 2003.
22. Học Viện Hành Chính Quốc Gia, Giáo trình hành chính công, nhà xuất bản Giáo dục, 2006.
23. Trường Cán bộ TP.Hồ Chí Minh, Giáo trình Nghiệp vụ kỹ thuật hành chính, TP.HCM, 2003.
24. Trường trung học Lưu trữ và nghiệp vụ văn phòng II. Giáo trình Giáo trình văn thư. TP.HCM, 2002.
25. Mike Harvey, Cao Xuân Đỗ dịch, Quản trị hành chính văn phòng, Nhà xuất bản Thống kê, 2001.
26. Bộ sách MBA trong tầm tay, Nhà xuất bản Tổng hợp thành phố Hồ Chí Minh, 2009.
27. Nguyễn Hoàng Tuấn. Successful office management. TP.HCM, 2004.
28. Odger Keeling, South-Western educational publishing, Thomson learning, Administrative office management.

Sachvui.Com

**QUẢN TRỊ HÀNH CHÁNH VĂN PHÒNG**  
**GS.TS. ĐỒNG THỊ THANH PHƯƠNG**  
**THS. NGUYỄN THỊ NGỌC AN**

**NHÀ XUẤT BẢN THỐNG KÊ**  
98 Thụy Khuê - Hà Nội

---

Chịu trách nhiệm xuất bản

**TRẦN HỮU THỰC**

Đối tác liên kết : NHÀ SÁCH LỘC

136 Nguyễn Đình Chiểu, P.6, Q.3 - TP.HCM

ĐT: 38.274.172 - 0903984270

Fax: 38.274.172

Email: Nhasachloc@yahoo.com.

---

Chịu trách nhiệm bản thảo : **GS.TS. ĐỒNG THỊ THANH PHƯƠNG**  
**THS. NGUYỄN THỊ NGỌC AN**

Bìa : **Hoàng Lộc**

Sửa bản in : **Minh Anh**

**Xuân Phúc**

Thiết kế Mỹ thuật : **Đàm Thúy Ngân**

---

In 2.000 bản, khổ 14,5x20,5cm, tại Công ty cổ phần in Thanh Niên,  
62 Trần Huy Liệu-Q.PN-TP.HCM. Giấy đăng ký kế hoạch xuất bản  
số 78-2009/CXB/309.2 - 109/TK của Nhà xuất bản Thống kê, ngày  
10/09/2009 .In xong và nộp lưu chiểu tháng 10 năm 2009.

*Sachvui.Com*